



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

**“Gestión por procesos y satisfacción del cliente según colaboradores
de la banca PYME del Banco de Crédito del Perú en Lima
Metropolitana, 2021”**

Tesis para optar el título profesional de:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:
Deyli Santos Quispe (0000-0001-8684-7357)
Yannely Berliz Villavicencio Cueva (0000-0001-8894-7052)

Asesor:
Hugo Jesús Salas Canales (0000-0003-2754-9514)

Lima – Perú

2023

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 7 de febrero de 2023 «FSUS»

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	FELIX JOSE COLINA YSEA
Miembro 1	MARIA CLAUDIA ESPIRITU MALLAUPOMA
Miembro 2	ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

“GESTIÓN POR PROCESOS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN COLABORADORES DE LA BANCA PYME DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ EN LIMA METROPOLITANA, 2021”

Presentado por el(la) bachiller.

DEYLI SANTOS QUISPE

YANNELY BERLIZ VILLAVICENCIO CUEVA

Para optar al título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Asesorado(a) por:

HUGO JESUS SALAS CANALES

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime (x) por mayoría simple () calificar a:

Tesista:	DEYLI SANTOS QUISPE		
Nota (en letras):	Quince		
Aprobado ()	Aprobado - Muy buena (x)	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Tesista:	YANNELY BERLIZ VILLAVICENCIO CUEVA		
Nota (en letras):	Quince		
Aprobado ()	Aprobado - Muy buena (x)	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



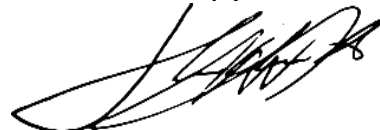
FELIX JOSE COLINA YSEA
Presidente(a) del Jurado



HUGO JESÚS SALAS CANALES
Asesor(a)



MARIA CLAUDIA ESPIRITU MALLAUPOMA
Miembro 1



ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA
Miembro 2

ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN¹

Lima, 11 de febrero del 2023

Señor,
Carlos Zavalaga Reyes

**Director General de Investigación, Desarrollo e Innovación
Universidad Científica del Sur
Presente. –**

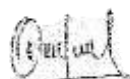
De nuestra consideración,

Yo: **Deyli Santos Quispe** y **Yannely Berliz Villavicencio Cueva**, egresadas de la carrera de **Administración de Empresas** de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con el asesor de tesis **Hugo Jesús Salas Canales**, declaramos que este informe final de tesis/trabajo de investigación titulado: **"Gestión por procesos y satisfacción del cliente según colaboradores internos de la banca pyme del Banco de Crédito del Perú en Lima Metropolitana, 2021"** sustentado para obtener el título de **Licenciadas en Administración de Empresas** es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de nuestra investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos ², que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,



**Firma tesista
DNI: 76194272**



**Firma tesista
DNI:47221766**



**Firma del asesor de tesis
DNI: 46160527**

¹ En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD

² Los documentos están en: <https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/>

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Gestión por procesos y satisfacción del cliente según colaboradores de la banca PYME del Banco de Crédito del Perú en Lima Metropolitana, 2021

Autores. Deyli Santos Quispe; Yannely Berliz Villavicencio Cueva

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2070685794).

Resultado de la evaluación. 9%

Revisado por. Helbert Rubén Borja García.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.

v.3.0. Gestión por procesos y satisfacción del cliente

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	1%
2	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
4	docplayer.es Fuente de Internet	<1%
5	repositorio.ulima.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	dspace.udla.edu.ec Fuente de Internet	<1%

Dedicatoria

Dedicado a nuestros padres que siempre confiaron y creyeron en nosotras y a todas las personas cercanas que nos apoyaron de diferentes maneras durante el desarrollo de nuestra tesis.

Agradecimientos

Agradecemos a Dios, por guiarnos durante todo nuestro camino, brindándonos la fortaleza y sabiduría para cumplir con nuestros objetivos y sueños. A nuestro asesor por sus enseñanzas, su paciencia, su experiencia compartida y ayuda para lograr realizar la tesis. Por último, al banco BCP, por brindarnos la facilidad de recolectar la información.

Tabla de contenido

Dedicatoria	2
Agradecimientos	3
Índice general	4
Índice de figuras	7
Índice de tablas	8
Índice de anexos	9
Resumen	10
Abstract	11
Introducción	12
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1 Descripción de la realidad problemática	14
1.2 Formulación del problema	16
1.2.1 Problema general	16
1.2.2 Problemas específicos	16
1.3 Justificación de la investigación	16
1.4 Limitaciones de la investigación	18
1.5 Viabilidad de la investigación	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	19
2.1 Antecedentes de la investigación	19
2.2 Bases teóricas	26
2.3 Objetivos de la investigación	32
2.3.1 Objetivo general	32
2.3.2 Objetivos específicos	32
2.4 Formulación de hipótesis	32
2.4.1 Hipótesis general	32
2.4.2 Hipótesis específicas	33

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO	34
3.1 Diseño de la investigación	34
3.2 Tipo	34
3.3 Enfoque	34
3.4 Población	34
3.5 Muestra	34
3.6 Operacionalización de variables	35
3.7 Técnicas para la recolección de datos	35
3.7.1 Descripción de los instrumentos	35
3.7.2 Validez y confiabilidad de los instrumentos	36
3.8 Técnica para el procesamiento y análisis de datos	37
3.9 Aspectos éticos	37
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	38
4.1 Resultados descriptivos	38
4.1.1 Perfil de los participantes	38
4.2 Resultados Inferenciales	40
4.2.1 Prueba de normalidad	40
4.2.2 Contraste de hipótesis	41
4.2.2.1 <i>Contraste de la hipótesis general</i>	42
4.2.2.2 <i>Contrastación de las hipótesis específicas</i>	44
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	51
5.1 Discusión	51
5.2 Conclusiones	54
5.3 Recomendaciones	56
Referencias bibliográficas	58
Abreviaturas	63
ANEXOS	64
● Anexo 1: Matriz de consistencia	64
● Anexo 2: Matriz de operacionalización	64

- Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación 66
- Anexo 4: Validez de instrumentos por jueces de expertos 70
- Anexo 5: Constancia emitida por la institución donde se realizó la investigación 82

Índice de figuras

1	Tipos de procesos	28
2	Calidad percibida	30

Índice de tablas

1	Resumen de validez por juicio de expertos	36
2	Alfa de Cronbach por variable	36
3	Experiencia de los encuestados	38
4	Edad de los encuestados	39
5	Género de los encuestados	39
6	Nivel académico de los encuestados	40
7	Prueba de normalidad para las variables	40
8	Interpretación de los coeficientes de correlación	41
9	Rho de Spearman entre gestión por procesos y satisfacción del cliente	43
10	Rho de Spearman entre procesos estratégicos y satisfacción del cliente	45
11	Rho de Spearman entre procesos operativos y satisfacción del cliente	46
12	Rho de Spearman entre procesos de apoyo y satisfacción del cliente	48

Índice de anexos

1	Anexo 1. Matriz de consistencia	62
2	Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables	64
3	Anexo 3. Encuesta/instrumento de evaluación	65
4	Anexo 4. Validez de instrumento por jueces de expertos	69
5	Anexo 5. Constancia emitida por la institución donde se realizó la investigación	81

Resumen

El propósito del estudio fue determinar la asociación entre la gestión por procesos y satisfacción del cliente según colaboradores internos de la banca pyme del Banco de Crédito del Perú en Lima Metropolitana, 2021; para tal efecto se realizó la revisión literaria, citando a autores que habían abordado las variables en mención. Se efectuó una investigación con diseño no experimental transeccional correlacional-causal, con un enfoque cuantitativo; la muestra fue de 186 funcionarios que trabajaban en Lima Metropolitana, quienes los cuales respondieron 26 preguntas de manera virtual, las cuales fueron previamente validadas por jueces expertos y cuya confiabilidad se definió mediante el coeficiente alfa de Cronbach. Asimismo, se utilizó el software estadístico IBM SPSS Statistics versión 26 para el análisis de datos, y se concluyó que existe una relación débil y significativa entre las variables de estudio, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.197.

Palabras claves: gestión por procesos, satisfacción del cliente, procesos estratégicos, procesos operativos, procesos de apoyo.

Abstract

The purpose of the study was to determine the relationship between process management and customer satisfaction according to internal collaborators of the SME bank of Banco de Crédito del Perú in Metropolitan Lima, 2021; for this purpose, a literature review was carried out, citing authors who had addressed the variables in question. The sample consisted of 186 employees working in Metropolitan Lima, who answered 26 questions virtually, which were previously validated by expert judges and whose reliability was defined by Cronbach's alpha coefficient. The statistical software IBM SPSS Statistics version 26 was used for data analysis, and it was concluded that there is a weak and significant relationship between the study variables, with a Spearman's Rho coefficient of 0.197.

Keywords: process management, customer satisfaction, strategic processes, operational processes, support processes.