

CIENTÍFICA

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

**REINGENIERÍA EN LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS
CLIENTES DE LA AGENCIA BANCARIA SCOTIABANK,
ANTÚNEZ DE MAYOLO, LOS OLIVOS**

**TESÍS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

PRESENTADO POR:

BACH. HUGO MARTÍN PORTELLA FLORES

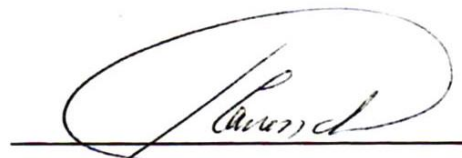
LIMA – PERÚ

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

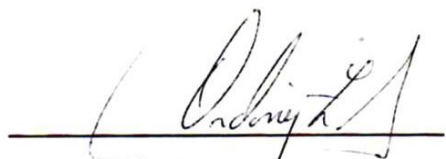
En la ciudad de Lima, a los 21 días del mes octubre de 2016, siendo las 10 horas, bajo la Presidencia del **Mg. Jorge Aquiles Carcovich Cortelezzi** y con la asistencia de los demás miembros del jurado **Mg. César Antonio Ordóñez Zúñiga** y **Mg. Oscar Ricardo Alegre Valdez**; así mismo el asesor de la Tesis el Mg. Luis Eduardo García Calderón, el Bachiller **Portella Flores Hugo Martín** autor de la tesis Titulada: "REINGENIERÍA EN LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA AGENCIA BANCARIA SCOTIABANK, ANTÚNES DE MAYOLO, LOS OLIVOS" con el fin de optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Finanzas.

Concluida la exposición, se procedió a la evaluación y deliberación por parte del Jurado correspondiente, habiendo sido *APROBADO* con el calificativo de *Buena*

Se extiende la presente acta en cinco originales y siendo las 11 horas, se da por concluido el acto académico de sustentación.



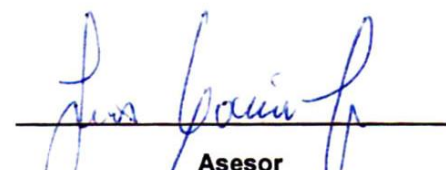
Presidente
Mg. Jorge Aquiles Carcovich Cortelezzi
DNI: 40758358



Miembro
Mg. César Antonio Ordóñez Zúñiga
DNI:07467402



Miembro
Mg. Oscar Ricardo Alegre Valdez
DNI: 25747188



Asesor
Mg. Luis Eduardo García Calderón
DNI: 25754839

DEDICATORIA

A mis padres por haber incentivado en mí, el deseo de seguir superándome y seguir creciendo como persona y como profesional.

A mi esposa por todo el apoyo brindado para realizar el presente trabajo y a mi hija por hacer de mí, el padre más feliz del mundo.

AGRADECIMIENTO

A mi familia, por su comprensión y estímulo constante, además de su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios; y todas las personas que de una u otra forma apoyaron en la realización de este trabajo.

INDICE

DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
INDICE	V
INDICE DE TABLAS	VII
INDICE DE FIGURAS	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
INTRODUCCIÓN	XI
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1 SITUACION PROBLEMÁTICA.....	13
1.2 FORMULACION DE PROBLEMA	15
1.2.1 Problema General.....	15
1.2.2 Problema Específicos	15
1.3 JUSTIFICACION	15
1.3.1 Justificación Teórica	15
1.3.2 Justificación Práctica	15
1.3.3 Justificación Metodológica.....	16
1.3.4 Justificación Económico – Social.....	16
1.4 OBJETIVOS	16
1.4.1 Objetivo General.....	16
1.4.2 Objetivos Específicos.....	16
1.5 HIPÓTESIS	17
1.5.1 Hipótesis General y Nula	17
1.5.2 Hipótesis Específicos	17
1.6. IDENTIFICACION DE VARIABLES.....	17
1.6.1 Variable Independiente (V.I.)	17
1.6.2 Variable Dependiente (V.D.)	17
1.7 MATRIZ DE CONSISTENCIA	18
1.8 MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE	19
1.9 MAPA DEL INSTRUMENTO	20
CAPITULO II: MARCO TEORICO	21
2.1 ANTECEDENTES	21
2.2 BASES TEORICAS	24
2.2.1 Variable 1: Reingeniería en la gestión de procesos:.....	24
2.2.2 Variable 2: Calidad de atención:	25
2.3 DELIMITACION DE LA INVESTIGACION.....	26
2.3.1 Delimitación Espacial.....	26
2.3.2 Delimitación Temporal	26
2.3.3 Delimitación Conceptual	26
CAPITULO III: MATERIALES Y METODOS	27
3.1 MATERIALES.....	27
3.2 METODOS	27
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACION	28
3.4 TIPO DE DISEÑO	28

3.5 ENFOQUE DEL ESTUDIO	29
3.7 POBLACION DE ESTUDIO.....	30
3.8 TAMAÑO DE LA MUESTRA	30
3.9 SELECCIÓN DE LA MUESTRA.....	30
3.9.1. Definición de la Muestra	31
3.9.2 Criterios de Inclusión y Exclusión	31
3.10 TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS.....	31
3.10.1 Descripción del Instrumento	32
3.10.2 Validez y Confiabilidad de los Instrumentos	32
3.11 TECNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LOS DATOS	33
3.12 CRITERIOS ETICOS.....	34
CAPITULO IV: DESARROLLO Y RESULTADOS	35
4.1 DESARROLLO DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	35
4.2 DESCRIPCION DE LOS RESULTADOS POR TABLAS Y FIGURAS	36
4.2.1 Cuestionario Dirigido a los Clientes de la Agencia	36
CAPITULO V: DISCUSIÓN.....	47
5.1 ANALISIS Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS Y SU CONTRASTACION CON LOS OBJETIVOS E HIPÓTESIS PLANTEADAS	47
5.2 CONTRASTAR LOS RESULTADOS CON LOS ANTECEDENTES Y EL MARCO TEORICO.....	51
5.3 GENERACIÓN DE NUEVAS HIPÓTESIS Y PREDICCIONES FUTURAS	52
CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
6.1 CONCLUSIONES.....	53
6.2 RECOMENDACIONES	54
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	55
GLOSARIO	56
ANEXOS	57

INDICE DE TABLAS

	PAG.
Tabla 1: Matriz de Consistencia	18
Tabla 2: Operacionalización de la Variable	19
Tabla 3: Mapa del Instrumento	20
Tabla 4: Resultados de percepción del cliente en la agencia.....	48
Tabla 5: Resultados de experiencia del cliente en la agencia.....	50

INDICE DE FIGURAS

	PAG.
Figura 1: Motivo de Visita	37
Figura 2: Tiempo de Espera.....	38
Figura 3: Aspectos en la Agencia	39
Figura 4: Servicio de Calidad	40
Figura 5: Importancia de Servicio.....	41
Figura 6: Atención	42
Figura 7: Servicio del Banco.....	43
Figura 8: Problemas en Atención	44
Figura 9: Satisfacción con el Servicio.....	45
Figura10: Manejo de Reclamos.....	46
Figura11: Servicio Recomendado	47
Figura12: Percepción del Cliente	49
Figura13: Experiencia del Cliente.....	50
Figura14: Mejoramiento – Percepción del cliente.....	62
Figura15: Mejoramiento – Experiencia del cliente.....	63
Figura16: Cliente bancario moderno / Antes de la propuesta	64
Figura17: Cliente bancario moderno / propuesta	65

RESUMEN

La investigación, titulada “Reingeniería en la gestión de procesos administrativos y calidad en la atención de los clientes de la agencia bancaria Scotiabank, Antúnez De Mayolo, Los olivos”, constituye un análisis descriptivo de dos variables, la primera es la reingeniería en la gestión de los procesos, la cual consiste en mejorar su eficiencia como agencia y la mejora en la propuesta de valor percibido por los clientes, la segunda variable es la calidad en la atención, donde se evaluará la percepción de los clientes hacia la agencia.

Para llevar a cabo la investigación se tomó en cuenta la opinión del cliente de la agencia bancaria, ya que ellos son los indicados para calificar el servicio que se brinda en la actualidad y determinar si se estaba proporcionando un servicio con cortesía, amabilidad, confiabilidad, rapidez y eficiencia.

La metodología empleada para la elaboración de la tesis fue la del método cuantitativo. El tipo de diseño de la investigación fue transversal y la muestra con la que se trabajó fue de 120 clientes correspondientes a la agencia Antúnez De Mayolo. La técnica desarrollada fue la encuesta, esta permitió recoger información de las dos variables y poder llegar a la conclusión que con la implementación de la reingeniería se obtendrá mejores resultados.

La razón justamente de este trabajo de investigación, consiste en como ingresar y/o adaptar nuevos procesos de gestión, tanto en la parte administrativa del banco como la parte operativa.

ABSTRACT

The research, entitled "Reengineering in the management of administrative processes and quality care of customers from the banking agency Scotiabank, Antúnez de Mayolo, Olive trees" is a descriptive analysis of two variables, the first is the reengineering management process, which is to improve its efficiency as an agency and improving the value proposition perceived by customers, the second variable is the quality of care, where the perception of customers to the agency evaluated.

To carry out the research took into account customer feedback of the bank branch, since they are the ones to rate the service provided at present and determine whether it was providing a service with courtesy, kindness, reliability, quickly and efficiently.

The methodology used for the preparation of the thesis was the quantitative method. The type of research design was cross-sectional and the sample with which I was working was 120 customers corresponding to the Antúnez de Mayolo agency. The survey was developed technique, this allowed to collect information from the two variables and to conclude that with the implementation of reengineering best results will be obtained.

The reason precisely of this research, is how to enter and / or adapt new management processes, both in the administrative part of the bank as the operative part.