



**FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**LA MEJORA DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL BANCO DE LA  
NACIÓN AGENCIA HUAMACHUCO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

**PRESENTADO POR:**

**Bach. TUESTA VASQUEZ, TANIA RUBI**

**ASESOR:**

**Dr. JOSÉ HUAMÁN NARVAY**

**CHINCHA - PERU 2017**

## **DEDICATORIA**

Mi presente trabajo de Investigación está dedicada a mis hermosos hijos que amo con todo mi corazón, para ustedes con mucho amor Ariana Ximena y Enzo Alvaro, quienes son mi orgullo y por quienes es mi deseo de superación, para ser su ejemplo.

A mis padres, porque ellos me apoyaron siempre, no solo a mi sino a mis hermanos y siempre están atentos con todo lo que me sucede a mi y mi familia, están a mi lado siempre en las buenas y las malas.

De una manera especial a nuestro Señor Jesús, que sin el nada de esto hubiera sido posible.

**Tania Tuesta Vasquez**

## RESUMEN

El poder realizar éste trabajo es debido a que trabajo muchos años en esta institución como es el Banco de la Nación, y debido a ello es que he visto por conveniente trabajar en el tema de **LA MEJORA DE ATENCIÓN AL CIENTE EN EL BANCO DE LA NACIÓN - AGENCIA HUAMACHUCO 2017**, Ubicado en el distrito de Huamachuco, provincia de Sánchez Carrión, en la Región La Libertad esta filial queda en la ciudad de Huamachuco, y no solo se atiende a la población de Huamachuco, si no a todos sus distritos, y al ser una parte de la Sierra Liberteña, es por ello mi trabajo para querer de alguna manera poder apoyar y mejorar la atención de dicha Agencia.

El querer implementar un piloto de que exista un módulo de atención al usuario para poder ayudarles a llenar los diferentes formatos, hará que se agilice los trámites, muchos de los usuarios que llegan a ventanilla están perdidos en cuanto al llenado del trámite que va a realizar, es por ello que se necesita un módulo de asistencia al cliente y de esa manera agilizar tiempos.

**Este nuevo sistema que se piensa implementar, es en base a un diagnostico que se han aplicado en la misma agencia, con el propósito de que se realice un mejor servicio.**

# INDICE

## **FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN**

CARATULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
RESUMEN .....	iii
ÍNDICE .....	iv
I. INTRODUCCIÓN .....	05
II. PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACION .....	06
Descripción de la realidad problemática.....	06
Formulación del Problema.....	08
Justificación de la Investigación .....	08
Hipótesis .....	08
Variables .....	09
III. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION .....	11
Objetivo general.....	11
Objetivos específicos.....	11
IV. MARCO TEORICO .....	12
V. METODOS Y PROCEDIMIENTOS .....	15
VI. RESULTADOS.....	18
VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	23
BIBLIOGRAFIA .....	25
ANEXOS.....	26

## **I. INTRODUCCIÓN**

El poder realizar éste trabajo es debido a que trabajo muchos años en esta institución como es el Banco de la nación, y debido a ello es que he visto por conveniente trabajar en el tema de **LA MEJORA DE ATENCIÓN AL CIENTE EN EL BANCO DE LA NACIÓN - AGENCIA HUAMACHUCO 2017**, Ubicado en el distrito de Huamachuco, provincia de Sánchez Carrión, en la Región La Libertad esta filial queda en la ciudad de Huamachuco, y no solo se atiende a la población de Huamachuco, si no a todos sus distritos, y al ser una parte de la Sierra Liberteña, es por ello mi trabajo para querer de alguna manera poder apoyar y mejorar la atención de dicha Agencia.

El querer implementar un piloto de que exista una módulo de atención al usuario para poder ayudarles a llenar los diferentes formatos, hará que se agilice los trámites, muchos de los usuarios que llegan a ventanilla están perdidos en cuanto al llenado del trámite que va a realizar, es por ello que se necesita un módulo de asistencia al cliente y de esa manera agilizar tiempos.

**Este nuevo sistema que se piensa implementar, es en base a un diagnostico que se han aplicado en la misma agencia, con el propósito de que se realice un mejor servicio.**

## II. PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN

- **DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

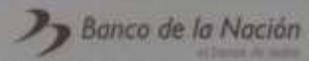
Es netamente la mejora de la atención de los usuarios y/o clientes, de la Agencia del banco de Huamachuco, lo más importante en toda institución es la calidad y atención que uno brinda, es por ello que analizando las constantes quejas y/o reclamos que está existiendo se creyó por conveniente se cree un módulo de atención al Cliente, para que puedan ser ellos quienes apoyen a los clientes en las consultas, dudas y/o ayudar a llenar los diferentes formularios, la mayoría de las veces llegan a ventanilla recién a realizar las consultas y/o reclamos,, esto genera demora en poder atender a los demás clientes y asimismo existe confusiones en los trámites que realizan.

Definitivamente el poder contar con un Módulo de Atención al usuario sería lo mejor tanto para el cliente como para el personal que labora en el Banco.

Creo conveniente y necesario que si existiera un módulo sería más cómodo para los clientes que esperan poder realizar un trámite.

No se puede dejar de lado que esto es muy importante por cuanto a la calidad, y poder decir que el CLIENTE ES LO MAS VALIOSO,

N° 60422493



DEPÓSITO EN CUENTA CORRIENTE M.N.

RETIENDE (CARECE DE VALOR SIN EL RETIENDE DE LA MÁQUINA)

TIPO DE DEPÓSITO  
1. EFECTIVO  
2. CH. MISMO BANCO  
3. CH. OTROS BANCOS

PLAZA  
A. MISMA PLAZA  
B. OTRAS PLAZAS

IMPORTE EN \$:

NÚMERO DE LA CUENTA CORRIENTE

CHEQUE N°	BANCO	GIRADOR/N° DE CUENTA	PLAZA	IMPORTE

TITULAR DE LA CTA. CTE.

NOMBRE DEL DEPOSITANTE

D.N.I. FIRMA

FECHA

BANCO

SERVIRÁ ENDOSAR Y ANOTAR EL NÚMERO DE SU CUENTA CORRIENTE AL CORRO DE CADA CHEQUE

TOTAL \$: ENTREGA EN CHEQUES

SELLO Y FIRMA DEL RECIPIENTE - PAGADOR

- **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿ DE QUE FORMA MEJORARIA LA ATENCIÓN AL CIENTE EN EL BANCO DE LA NACIÓN - AGENCIA HUAMACHUCO 2017, SI EXISTIERA UN MÓDULO DE ATENCIÓN PERSONALIZADO.

- **JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo es realizado por cuanto existe demasiado desorden y la demora de atención por persona es mas de lo que debería ser y esto ocasiona malestar en los clientes, y retraso a nosotros como trabajadores porque nos dedicamos a explicar, a llenar a ayudar y eso retrasa la buena atención a los demás clientes.

- **HIPÓTESIS**

Puesto que los clientes son lo mas importante en cualquier organización, se le debe dar toda la comodidad, calidad y buen trato, esto hace parte de la diferencia competitiva, si no están a gusto con nosotros ténganlo por seguro que tocara otras puertas.

El Banco de la Nación es una institución que debe buscar no solo ser buena, sino sobresaliente, esto hará contribuir al desarrollo no solo de la ciudad, sino del País.

Este trabajo de investigación se inicia con las quejas y reclamos que tenemos en el libro de reclamaciones, hallando las causas

que originan dichas quejas, analizando los pro y contras he creído por conveniente que si existiera un módulo para atender ya yudar mejoraría enormemente todo.

- **VARIABLES**

**Variables Independiente :** Mejora la atención a los usuarios y/o clientes, brindando un servicio sobresaliente.

**Variables Dependiente :** El Usuario y/o cliente de la Agencia de Huamachuco y el personal administrativo serán los mas beneficiados.



### **III. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **OBJETIVOS GENERAL**

Realizar la propuesta del Módulo de Atención al Cliente y/o usuario, con esto la atención mejorara y las quejas y reclamos disminuirán.

#### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Establecer los trámites más frecuentes que necesitan los clientes y/o usuarios,
- Determinar el tiempo aproximado que se demora un cliente en ventanilla y el malestar que genera en los demás.
- Diseñar un modelo de los pasos a seguir para una buena atención.
- Proponer un sistema de incentivos para la mejora de atención al cliente.

#### **IV. MARCO TEÓRICO**

Se ve la insatisfacción que tienen los usuarios, porque se generan colas largas, y no se puede realizar sus atenciones a la brevedad, impidiendo así que el usuario tenga una satisfacción del trámite que se ha realizado.

En la actualidad existe una gran insatisfacción de atención por parte de las instituciones estatales, por la falta de manejo en la atención de sus clientes o usuarios que requieren de sus servicios, de esta manera podemos apreciar que la visión es muy necesario para el mejoramiento de poder brindar el mas adecuado servicio al cliente, con calidad, puesto que son usuarios que merecen todo el respeto y mejor trato, los usuarios en obtener de manera rápida y eficiente sus necesidades de servicio, por lo cual todas las instituciones estatales están concentradas finalmente a satisfacerlos de una manera inmediata sus atenciones, de este modo permitiría un provechoso desarrollo sosteniendo en la medida del tiempo.

Es por este motivo que la institución debe cuidar a su cliente y que de ésta manera mejorando el servicio, puesto que con un mejor trato mejora todo, atención, incremento de los ingresos a la institución que esto beneficia al estado.

## **Canales de Atención:**

- Red de Agencias (\*).

(\*) Excepcionalmente, el requerimiento de Constancia de no adeudo cuando se trate de la primera emisión, lo puedes tramitar por la Banca Telefónica.

- Requisitos Mínimos:

- Nombres y apellidos completos (Persona Natural) o razón social (Persona Jurídica).

- Tipo y número de documento de identidad.

- Dirección del domicilio, referencias, teléfono de contacto y correo electrónico.

- Producto que origina el requerimiento.

- Detalle expreso de lo requerido.

- Plazos de Atención:

- Los requerimientos tendrán un plazo máximo de atención no mayor a 30 días calendarios de haber sido presentados al Banco.

- Canales de Respuesta:

Recuerda que debes indicar el medio por el cual deseas recibir la respuesta a tu requerimiento.

- Correo electrónico.

- Carta física.



## V. METODOS Y PROCEDIMIENTOS

El Banco de la Nación mantiene un sistema de colas en la cual distribuye de manera ordenada a sus usuarios según las necesidades que requiera, es decir mantiene igual que nosotros los tipos de usuarios, que en su caso son varios, por las diferentes servicios que da.

Para poder realizar este proyecto tenemos que ver los diferentes conceptos con los que vamos a trabajar según nuestros objetivos estratégicos; que son el tiempo, la distribución y la relación, con el objetivo de ver el nivel que se encuentran los trabajadores administrativos del Banco.

El tiempo es una de las variables importante dentro los objetivos estratégicos porque nos ayuda a identificar en que servicios se requiere mayor tiempo de atención, es decir medimos si lo solicitado por el usuario se puede entregar de manera más rápida, y a la vez encontrar si los problemas de atención con el tiempo se pueden estar comprometiendo con parte tecnológica o por el personal que está efectuando el servicio.

Uno de los rasgos que hemos observado para disminuir el tiempo son:

Que el usuario este asesorado sobre el servicio que requiere.

Que tenga llenado correctamente el formulario de atención

Tener los documentos legalizados y/o fedateados.

Tener la partida o sede donde corresponda, para generar el servicio.

## **Distribución**

Es la división o reparto de una cosa entre varias personas señalando lo que le corresponde a cada una, donde los trabajadores del área de caja se distribuyen los servicios en cuatro diferentes tipos de usuarios, que son los presentantes de notarías, atención preferencial, publicidad registral y títulos de inscripción, de esta manera evitamos que nuestros usuario no se dejen de atender la distribución permite realizar un mejor desempeño de los trabajadores de caja, porque se enfocan al tipo de usuario que les toca atender y nos ayuda a desarrollar nuestras habilidades, a programarnos los diferentes pasos que tenemos que efectuar para realizar la atención de nuestros usuarios y de esta manera poder satisfacer las necesidades requeridas por ellos

### Características de la distribución

Las personas realizaran la cola según el tipo de usuario que le corresponde la atención.

Desenvolvemos mejor en el trabajo.

Reconocer nuestras habilidades atención.

Mejorar nuestro rendimiento laboral.

Rotar constantemente para que todos atiendan los diferentes tipos de usuarios.

Tener un usuario bien atendido.

## Relación

Se relaciona a la unión que debe existir siempre entre los usuarios, clientes y/o las entidades, , nos ayuda a mantener una conexión entre trabajador y usuario de una manera amable, alegre y educada, poniendo así el verdadero comportamiento que se debe tener con las personas, ya que gracias a ellos contamos con los trabajos y sueldos que gana cada empleado



## VI. RESULTADOS

## **POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **Población**

No la conocemos, por ello se utilizara la fórmula de muestreo aleatorio cuando la población se desconoce.

### **Muestra:**

**La fórmula utilizada para el cálculo es la siguiente:**

$$n = \frac{Z^2 p^* q}{e^2}$$

$e^2$

dónde:

n: tamaño de muestra

z: valor confiable para el nivel de significancia (95%)

e: margen de error (5%)

p: Probabilidad de éxito, porcentaje de la población que posee la característica o atributo de investigación (para este caso que no conocemos asumimos 50%)

q: probabilidad de fracaso, porcentaje de la población que no posee la característica o atributo de investigación (para este caso asumimos 50%)

$$N = (1.96)^2 (0.50) * (0.50)$$

$(0.50)^2$

Por lo tanto  $N= 384.16$ , se tiene que realizar 385 encuestas.

## **RECURSOS**

### **-Recursos Disponibles:**

- Personal
- Investigador del Estudio.
- Asesor
- Usuarios del Estudio

### **- Recursos:**

- Bienes
- Material de escritorio.
- Material de impresión.
- Cabinas de Internet
- Usbs
- Servicios de Movilidad
- Impresiones
- Internet
- Fotocopias
- Viáticos
- Servicios terceros.

### **- Instituciones:**

- Biblioteca de la universidad Nacional de Trujillo
- Biblioteca de la Universidad Cesar Vallejo
- Biblioteca de la Universidad del Norte

#### 4.4. PRESUPUESTO

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO
<b>Viáticos y asignaciones:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pasajes</li> </ul>		S/.100 .00
	<b>Subtotal</b>	<b>S/. 100.00</b>
<b>Bienes</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Material de Escritorio</li> </ul>		
Lapiceros	4 unidades	S/. 2.00
Lápices	2 unidades	S/. 0.60
Borrador	1 unidad	S/. 0.50
Corretor	1 unidad	S/. 3.50
Resaltador	2 unidades	S/. 4.00
Regla	1 unidad	S/. 1.00
Fólder Manila	2 unidades	S/. 0.80
Cuaderno	1 unidad	S/. 1.00
Fáster	2 unidades	S/. 0.40
Fichas	1 ciento	S/. 4.00
<ul style="list-style-type: none"> <li>Material de impresión</li> </ul>		
Papel Bond A4 80 gr.	1 millar	S/, 25.00
<ul style="list-style-type: none"> <li>Aporte Informático</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>USB.</li> </ul>	1 unidad	S/. 4.50
	<b>Subtotal</b>	<b>S/. 47.30</b>

<b>Textos y subscripciones</b>		
- Compra de textos libros		S/. 200.00
	<b>Subtotal</b>	<b>S/. 200.00</b>
<b>Servicios.</b>		
• Típeos e impresiones.		S/. 80.00
• Fotocopias		S/. 60.00
• Internet		S/. 40.00
• Empastado		S/. 40.00
	<b>Subtotal</b>	<b>S/.220.00</b>
<b>Total</b>		<b>s/.567.30</b>

## VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- **CONCLUSIONES**

Este Trabajo de Investigación nos ayuda a saber el tiempo que se necesita para poder atender a un usuario, saber si el servicio que se a efectuado al usuario a satisfecho sus necesidades

Se determinó que la implementación de este proyecto piloto nos permitió realizar la atención más rápida, ya que de esta manera determinamos la funciones de los diferentes cajeros por grupos y realizar la atención de una manera efectiva y trabajando siempre en equipo.

La implementación de este proyecto es para diversificar los servicios que brinda el Banco de la Nación – Agencia Huamachuco, porque de esa manera podemos realizar todas las atenciones que requieren para todos nuestros clientes.

Con un Sistema de Módulo de Atención con 2 personas atendiendo mejoraría enormemente y definitivamente seria mas rápido para el cliente y para los trabajadores, de esa manera se podrían atender mas cliente así habrían menos quejas y reclamos.

- **RECOMENDACIONES**

Con la propuesta realizada definitivamente mejoraría la atención a los clientes.

El personal que trabaje en el Módulo de Admisión debe ser muy bien capacitado, para poder absolver todas las dudas de los clientes.

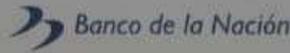
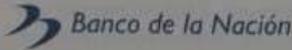
## **BIBLIOGRAFÍA**

Ley N° 27408 modificada por la Ley N°28683. Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.

# ANEXOS



TIPO DE DOCUMENTO ADQUIRIENTE	RUC	<input type="checkbox"/>	DNI	<input type="checkbox"/>	OTRO	<input type="checkbox"/>
N° DE DOCUMENTO ADQUIRIENTE	<input type="text"/>					
NOMBRE ADQUIRIENTE	<input type="text"/>					
TIPO DE DEPÓSITO	EFFECTIVO	<input type="checkbox"/>	CHEQUE	<input type="checkbox"/>		
MONTO A DEPOSITAR S/.	<input type="text"/>					
INFORMACIÓN DEL CHEQUE	CHEQUE N°: <input type="text"/>					
	BANCO: <input type="text"/>					
FECHA	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>



14423980-5-G Banco de la Nación

14423980-5-G Banco de la Nación

**SENDER/ENVIADOR**  
 First Name  
 Middle Name  
 Last Name  
 Telephone Number  
 Address  
 City  
 State  
 Country  
 Zip Code

**RECEIVER/RECEPTOR**  
 First Name  
 Middle Name  
 Last Name  
 Telephone Number  
 Address  
 City  
 State  
 Country  
 Zip Code

**DESTINATION/LUGAR DE DESTINO**  
 Name  
 Address  
 City  
 State  
 Country  
 Zip Code

**TRANSACTION TRANSMISIÓN**  
 Amount to be Sent  
 Currency  
 Sender's Bank Name  
 Sender's Bank Address  
 Sender's Bank City  
 Sender's Bank State  
 Sender's Bank Country  
 Sender's Bank Zip Code

**SEND/ENVIAR**  
 Telephone Number  
 DESTINATION/LUGAR DE DESTINO  
 Name  
 Address  
 City  
 State  
 Country  
 Zip Code

**RECEIVER/RECEPTOR**  
 First Name  
 Middle Name  
 Last Name  
 Telephone Number  
 Address  
 City  
 State  
 Country  
 Zip Code

**DESTINATION/LUGAR DE DESTINO**  
 Name  
 Address  
 City  
 State  
 Country  
 Zip Code

**TRANSACTION TRANSMISIÓN**  
 Amount to be Sent  
 Currency  
 Sender's Bank Name  
 Sender's Bank Address  
 Sender's Bank City  
 Sender's Bank State  
 Sender's Bank Country  
 Sender's Bank Zip Code

**SEND/ENVIAR**  
 Telephone Number  
 DESTINATION/LUGAR DE DESTINO  
 Name  
 Address  
 City  
 State  
 Country  
 Zip Code

**RECEIVER/RECEPTOR**  
 First Name  
 Middle Name  
 Last Name  
 Telephone Number  
 Address  
 City  
 State  
 Country  
 Zip Code

**DESTINATION/LUGAR DE DESTINO**  
 Name  
 Address  
 City  
 State  
 Country  
 Zip Code

**TRANSACTION TRANSMISIÓN**  
 Amount to be Sent  
 Currency  
 Sender's Bank Name  
 Sender's Bank Address  
 Sender's Bank City  
 Sender's Bank State  
 Sender's Bank Country  
 Sender's Bank Zip Code

**SEND/ENVIAR** PLAZA COMPLETA DE CAPITAL LETRAMIENTO EN UNO O DOS EMPLEADOS

Telephone Number: 011 4381 1111

DESTINATION/LUGAR DE DESTINO

Name: \_\_\_\_\_

Address: \_\_\_\_\_

City: \_\_\_\_\_

State: \_\_\_\_\_

Country: \_\_\_\_\_

Zip Code: \_\_\_\_\_

RECEIVER/RECEPTOR

First Name: \_\_\_\_\_

Middle Name: \_\_\_\_\_

Last Name: \_\_\_\_\_

Telephone Number: \_\_\_\_\_

Address: \_\_\_\_\_

City: \_\_\_\_\_

State: \_\_\_\_\_

Country: \_\_\_\_\_

Zip Code: \_\_\_\_\_

TRANSACTION TRANSMISIÓN

Amount to be Sent: \_\_\_\_\_

Currency: \_\_\_\_\_

Sender's Bank Name: \_\_\_\_\_

Sender's Bank Address: \_\_\_\_\_

Sender's Bank City: \_\_\_\_\_

Sender's Bank State: \_\_\_\_\_

Sender's Bank Country: \_\_\_\_\_

Sender's Bank Zip Code: \_\_\_\_\_

SEND/ENVIAR

Telephone Number: \_\_\_\_\_

DESTINATION/LUGAR DE DESTINO

Name: \_\_\_\_\_

Address: \_\_\_\_\_

City: \_\_\_\_\_

State: \_\_\_\_\_

Country: \_\_\_\_\_

Zip Code: \_\_\_\_\_

RECEIVER/RECEPTOR

First Name: \_\_\_\_\_

Middle Name: \_\_\_\_\_

Last Name: \_\_\_\_\_

Telephone Number: \_\_\_\_\_

Address: \_\_\_\_\_

City: \_\_\_\_\_

State: \_\_\_\_\_

Country: \_\_\_\_\_

Zip Code: \_\_\_\_\_

DESTINATION/LUGAR DE DESTINO

Name: \_\_\_\_\_

Address: \_\_\_\_\_

City: \_\_\_\_\_

State: \_\_\_\_\_

Country: \_\_\_\_\_

Zip Code: \_\_\_\_\_

TRANSACTION TRANSMISIÓN

Amount to be Sent: \_\_\_\_\_

Currency: \_\_\_\_\_

Sender's Bank Name: \_\_\_\_\_

Sender's Bank Address: \_\_\_\_\_

Sender's Bank City: \_\_\_\_\_

Sender's Bank State: \_\_\_\_\_

Sender's Bank Country: \_\_\_\_\_

Sender's Bank Zip Code: \_\_\_\_\_

**MoneyGram**  
 money transfer

**AMOUNT USE ONLY/USO EXCLUSIVO DEL MONEDERO**

Amount Sent: USD 500

Amount Received: USD 450

Commission Fee: USD 50

Commission Received: USD 50

Total to be Collected: USD 500

Rate of Exchange: 1:1

**Transaction Information**  
 UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES

Complete this into the transaction has been sent.  
 Complete la transacción ha sido enviada.

**Receiver's Country**  
 Buenos Aires

**Exchange Rate**  
 1:1

**Amount to be Received**  
 USD 450

**Reference No./Número de referencia**