FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN EL ÁREA DE TESORERÍA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN DE PIMENTEL 2008

AUTORES

Bach. AZUCENA CHICOMA NIÑO

Bach. BETTY MARGOT SÁNCHEZ ANCAJIMA

Bach. ANA DOLORES SUYÓN VELA

PIMENTEL – PERÚ

2009

RESUMEN

El presente trabajo denominado: “Propuesta de un Sistema de Gestión en el Área de Tesorería para mejorar la atención de los clientes de la Universidad Señor de Sipán de Pimentel 2008”; es una investigación de tipo descriptiva; cuyo problema se centra en determinar las características y secuencias que deberá tener la propuesta de un sistema de gestión con la finalidad de brindar un mejor servicio a los usuarios. El objetivo apunta al diseño y elaboración de dicha propuesta; la cual como se observa en el desarrollo del presente informe involucra una reingeniería de la estructura orgánica donde se encuentra el área que nos encontramos analizando. Los métodos que se han utilizado en el presente trabajo son métodos inductivos – deductivos; analíticos – sintéticos; y también métodos estadísticos para el tratamiento informacional de los datos recogidos por medio de las encuestas y entrevistas aplicadas a los sujetos y responsables del área.

Nuestra hipótesis general se centra en demostrar que si elaboramos e implementamos un sistema de gestión para el área de tesorería; entonces mejorará la atención a los clientes. Las variables que intervienen en este proceso son de dos categorías; la primera enfocada al sistema de gestión (independiente) y la segunda la atención a los clientes (dependiente). Como se ha podido observar en los resultados los clientes no se encuentran plenamente satisfechos con el servicio que les presta la Universidad. Por otro lado también los trabajadores no son seleccionados previamente, no existe un perfil para ocupar los puestos; y esto hay que tenerlo en cuenta ya que en estos últimos años la Universidad ha atravesado por un crecimiento explosivo.

ABSTRACT

This paper entitled: "Proposal for a Management System in the Area of Treasury to improve care for clients of the Lord of Sipán University Pimentel 2009", is a descriptive research, which focuses on identifying problem characteristics and sequences that must have the proposal of a management system in order to provide better service or users. The objective aims to design and development of this proposal, which as noted in this report dl development involves reengineering the organizational structure where the area that we are analyzing. The methods used in this work are methods inductive - deductive, analytic - synthetic and statistical methods for the treatment of informational data collected through surveys and interviews applied to the subjects and responsible for the area.

Our general hypothesis focuses on showing that if developed and implemented a management system for the area of cash, then improve customer service. The variables involved in this process are of two categories: the first focused on the management system (independent) and the second customer care (dependent). As has been seen in the results customers are not fully satisfied with the service they receive from university. Moreover workers also are not selected previously, there is a profile for the posts, and this must be taken into account because in recent years the University has experienced explosive growth.