



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**ANÁLISIS Y DISEÑO DE PROCESOS DE NEGOCIO PARA
OPTIMIZAR LA GESTIÓN COMERCIAL DE TARJETAS DE
CRÉDITO DEL BANCO SCOTIABANK SAN ISIDRO –
LIMA 2015**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Macchiavello Arteta José Eduardo

Lima, Perú - 2015

**ANÁLISIS Y DISEÑO DE PROCESOS DE NEGOCIO PARA
OPTIMIZAR LA GESTIÓN COMERCIAL DE TARJETAS DE
CRÉDITO DEL BANCO SCOTIABANK SAN ISIDRO – LIMA 2015**

Aprobación de la tesis

Resumen

La presente tesis de investigación se ha desarrollado en el banco Scotiabank de San Isidro – Lima, el cual ofrece servicios y productos financieros enfocados en un segmento de mercado con grandes oportunidades por aprovechar.

El objetivo de la investigación fue analizar y diseñar los procesos de negocios para optimizar la gestión comercial de tarjetas de créditos del Banco Scotiabank de San Isidro – Lima 2015. Se realizó un estudio de tipo descriptivo y propositivo, con un diseño no experimental; en la cual se contó con una población de 14451 clientes para lo cual se aplicó la fórmula de población finita para obtener una muestra de 267 personas.

Los resultados muestran que 57% de clientes encuestados manifestaron que se presentaron problemas en la gestión (ver tabla 6), por lo tanto, se determinó que el proceso de gestión comercial en la entidad bancaria por lo menos presenta uno o dos contratiempos por cada cliente, por otro lado, 33% de clientes manifestaron que el uso de documentos y trámites no fue minino (ver tabla 11) y 53% de clientes manifestaron que “no” se superaron su expectativas (ver tabla 9), en ese sentido, se aprecia que el actual modelo de procesos de negocio no es funcional a los requerimientos y exigencias del cliente.

La propuesta aquí planteada se desarrolla a través de tácticas y acciones secuenciales por lo tanto se recomienda seguir su estructura para su correcta aplicación.