



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE**

**ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**PROPUESTA DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA  
PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL  
CLIENTE EN LA SUCURSAL CHICLAYO DEL  
BANCO FINANCIERO 2019**

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

**Autora:**

**Bach: Torres Ledesma Shirley Karen Tracey**

**ORCID: 0000-0003-4719-5143**

**Asesor:**

**Mg. García Yovera Abraham José**

**ORCID: 0000-0002-5851-1239.**

**Línea de Investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel - Perú**

**2021**

**PROPUESTA DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR  
LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA SUCURSAL  
CHICLAYO DEL BANCO FINANCIERO 2019**

Asesor (a):

Mg. García Yovera Abraham Jose

---

Nombre completo

Firma

Presidente (a):

Dr. Urbina Cárdenas Max Fernando

---

Nombre completo

Firma

Secretario (a):

Mg. Balarezo Jaime Luis Fernando

---

Nombre Completo

Firma

Vocal (a):

Mg. Anastacio Vallejos Carla Arleen

---

Nombre Completo

Firma

## **DEDICATORIA**

A Dios, por ser mi guía, y brindarme las fuerzas necesarias para continuar de manera exitosa a lo largo de mi carrera profesional y no permitir rendirme ante los obstáculos enfrentados.

Torres Ledesma Shirley Karen Tracey

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por siempre mantenerme firme en el camino transcurrido.

A mis Padres, que en todo momento estuvieron apoyándome, sin su guía mis metas no estarían lográndose, asimismo, agradecer a diversas personas que con toda su voluntad me apoyaron.

**La autora**

## RESUMEN

El presente informe de investigación titulado “Propuesta de auditoría administrativa para mejorar la calidad de atención al cliente en la sucursal Chiclayo del Banco Financiero 2019”, tiene como finalidad proponer a la auditoría administrativa puesto que es una estrategia de control interno que se dedica a fiscalizar el resultado administrativo con la finalidad de realizar comparaciones de medición y en caso sea indispensable, aplicar diversas medidas correctivas que correspondan.

Por otro lado, el presente estudio tiene como objetivo general diseñar una propuesta de auditoría administrativa para mejorar la calidad de atención al cliente en la Sucursal de Chiclayo del Banco Financiero. Asimismo, se ha utilizado un diseño no experimental, de enfoque cuantitativo y nivel descriptivo propositivo. Teniendo como hipótesis de la investigación que: La propuesta de una auditoría administrativa mejorará la calidad de atención al cliente en el banco Financiero Sucursal Chiclayo, 2019.

En tanto, se ha tomado en consideración una población de 60 trabajadores del Banco Financiero, teniendo como resultados que 38 trabajadores respondieron que, se encuentran en desacuerdo con la ejecución de auditorías realizadas previamente, muy por el contrario 48 de ellos, confirmaron que a la fecha no realizan auditorías con carácter administrativo.

Finalmente, se sugiere a la entidad la implementación de auditorías administrativas, con la finalidad de otorgar confiabilidad en los controles administrativos de todos los procesos regulados en la norma de ámbito financiero.

**Palabras clave:** Auditoría Administrativa, Fiscalización y Atención al cliente.

## **ABSTRACT**

This research report entitled "Proposal for an administrative audit to improve the quality of customer service in the Chiclayo branch of Banco Financiero 2019", aims to propose the administrative audit since it is an internal control strategy that is dedicated to overseeing the administrative result in order to make measurement comparisons and, if necessary, apply various corrective measures as appropriate.

On the other hand, the present study has the general objective of designing an administrative audit proposal to improve the quality of customer service in the Chiclayo Branch of Banco Financiero. Likewise, a non-experimental design has been used, with a quantitative approach and a descriptive purposeful level. Taking as the hypothesis of the investigation that: The proposal of an administrative audit will improve the quality of customer service at Banco Financiero Sucursal Chiclayo, 2019.

Meanwhile, a population of 60 employees of Banco Financiero has been taken into consideration, having as results that 38 workers responded that they disagree with the execution of previously carried out audits, on the contrary 48 of them confirmed that at the date does not perform audits of an administrative nature.

Finally, an entity is suggested to implement administrative audits, in order to grant reliability in the administrative controls of all the processes regulated in the financial standard.

**Key words:** Administrative Audit, Inspection and Customer Service.

## ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática	12
1.2. Trabajos Previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	23
1.4. Formulación del Problema.	32
1.5. Justificación e importancia del estudio	32
1.6. Hipótesis	33
1.7. Objetivos	33
1.7.1 Objetivo general	33
1.7.2 Objetivos específicos	33
II. MATERIAL Y MÉTODO	34
2.1. Tipo y diseño de la investigación	34
2.2. Población y muestra	35
2.3. Variables, Operacionalización	36
2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	41

2.5.	Procedimiento de análisis de datos	42
2.6.	Aspectos éticos	42
2.7.	Criterios de Rigor científico	42
III.	RESULTADOS	43
3.1.	Tablas y Figuras	43
3.2.	Discusión de resultados	54
3.3.	Aporte práctico	56
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	72
	REFERENCIAS	74
	ANEXOS	78



## Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable independiente.....	38
Tabla 2. Operacionalización de la variable dependiente .....	39
Tabla 3. Distribución del acuerdo con las normativas implementadas.....	43
Tabla 4. Distribución de los resultados ajustados al proceso .....	44
Tabla 5. Distribución de la certificación de la calidad .....	45
Tabla 6. Distribución de las estrategias de atención .....	46
Tabla 7.....	47
Tabla 8.....	48
Tabla 9. Nivel de satisfacción con el sistema web teller y el IBS que implementa el banco.....	49
Tabla 10. Nivel de acuerdo con las penalidades que el banco plantea a los clientes por atrasos de pago.....	50
Tabla 11. Nivel de acuerdo de implementar un nuevo sistema de tiempo de espera para los clientes del banco.....	51
Tabla 12. Nivel de acuerdo con la información que se le proporciona al cliente sobre los servicios del banco.....	52

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Modelo general para la auditoría.....	27
<b>Figura 2.</b> Distribución del acuerdo con las normativas implementadas .....	43
<b>Figura 3.</b> Distribución de los resultados ajustados al proceso .....	44
<b>Figura 4.</b> Distribución de la certificación de la calidad .....	45
<b>Figura 5.</b> Distribución de las estrategias de atención .....	46
<b>Figura 6.</b> Distribución de la satisfecho con las políticas del banco en relación a la atención de los clientes.....	47
<b>Figura 7.</b> Distribución de las auditorías periódicas en el banco .....	48
<b>Figura 8.</b> Nivel de satisfacción con el sistema web teller y el IBS que implementa el banco. ....	49
<b>Figura 9.</b> Nivel de acuerdo con las penalidades que el banco plantea a los clientes por atrasos de pago. ....	50
<b>Figura 10.</b> Nivel de acuerdo de implementar un nuevo sistema de tiempo de espera para los clientes del banco .....	51
<b>Figura 11.</b> Nivel de acuerdo con la información que se le proporciona al cliente sobre los servicios del banco .....	52

## I. INTRODUCCIÓN

La auditoría administrativa es fundamental en todo proceso administrativo que debe contar toda entidad, puesto que, verifica, supervisa o fiscaliza una adecuada gestión en función al cumplimiento de sus normas determinando también que es lo que puede mejorar para elevar la calidad de servicio para sus clientes; por lo que se realizó la presente investigación para poder determinar cuál es la propuesta de solución basada en el planteamiento del problema.

A partir de ahora, las organizaciones, prestando poca atención a su condición de privado, abierto o social, buscan una mejora constante; así como los procedimientos que les permiten mantener una distancia estratégica de los peligros. Al proporcionar datos sobre qué son las asociaciones, la forma en que trabajan y qué asociaciones tienen, la revisión es sólida, honesta y oportuna. La revisión no cuenta con una significancia personal, pero va a depender de los atributos como resultado y del segundo en que se obtiene, puesto que su dinámica señala la dirección final del cual la asociación va a depender. En ocasiones, las revisiones han llevado a los administradores a tomar decisiones radicales, por ejemplo, cerrar una planta, deshacerse de las administraciones de al menos un individuo o hacer especulaciones. Para terminar, podemos tomar nota de que otra explicación detrás de la importancia de la revisión es su grado, un tema que discutiremos más adelante, profundizando en las perspectivas aplicables que conforman la organización. Está implícito que la utilización de este dispositivo se propone para una mejora incesante al igual que para la competencia autorizada.

La revisión autorizada nos permite buscar deficiencias y regiones de azar en asociaciones ya que normalmente la labor diaria no logra ver la existencia de ángulos que dependen del progreso. La Auditoría ha obtenido uno de los procesos más empleados, que generalmente son significativos al interior de la asociación, debido a su utilización y mejora, la administración superior ha encontrado un sistema de control que logra el conocimiento de la actual situación del procedimiento y veracidad de su información, para decidir su viabilidad y productividad con la que ejecuta, en consecuencia, debe tener como alternativa dejar de lado acciones vitales para lograr una eficiente satisfacción de destinos y propósitos.

## **1.1. Realidad Problemática**

### **A Nivel Internacional**

En Europa, principalmente en Madrid, el administrador del Banco Caminos afirma que la expansión de la importancia del peso, el avance mecánico y presupuestario, la presencia de clientes que solicitan adicionalmente y la reacción del banco deben ser la naturaleza de la administración bancaria. Los nuevos elementos de la banca como guía para el cliente y operador de especulación de tiendas requieren niveles de preparación más amplios, más internos y externos para su personal que los que se requerían hasta hace poco. Disminuya los costos fijos, incremente la flexibilidad, mejore la velocidad de presentación, esté más cerca de las necesidades y requisitos de los clientes, mejore las correspondencias interiores y prescindan de la protección contra el cambio. El banco debe separarse, por la naturaleza de sus administraciones y por la gran ayuda que brinda a sus clientes, para este logro, es importante tener clientes satisfechos y trabajadores ubicados en el mercado (Grasso, 2017).

En América del Norte explícitamente en México; Según Martínez (2018), es importante seguir controlando los ejercicios y decidirse por las opciones que dependen de los datos proporcionados, para la mejor utilización de los activos. Es significativo que esta cultura no solo permanezca en las empresas que se ocupan de sus ejercicios a nivel mundial, sino que también se ubique dentro de las organizaciones nacionales y vecinales, debido a la necesidad que soportan para decidir inequívocamente cómo funcionan.

No obstante, en la actualidad, muchas organizaciones lamentablemente se niegan a aplicar la revisión autorizada, una cultura similar no les permite abrirse y temen el cambio, estos componentes los confinan para un desarrollo continuo, no permiten que nadie fuera de la organización esté familiarizado con auditar los diversos territorios del mismo por el medio y dudar; Otro elemento restrictivo es que pocas organizaciones imaginan que, en exceso de una ventaja, es un ejercicio inútil.

A nivel sudamericano, tenemos en Chile, como lo indica Quinto (2019), que atestigua que ofrecer mercadería y empresas de calidad es progresivamente fundamental en un mercado que solicita cada vez más. Además, los marcos

bancarios que animan el desarrollo monetario y que tienen un trabajo crítico en la preservación de la sociedad y la difusión competente de los activos presupuestarios no se alejan de este interés, obligándolos a buscar sistemas potentes que sean efectivos y aptos para generar un beneficio más notable y Mayor disminución de costos, sin embargo lo más importante, logrando una postura intransigente en los cerebros de sus clientes, una de esas metodologías es, insuperable, la atención en la calidad de la administración.

### **A Nivel Nacional**

Como lo indica Leonard (2017), en las organizaciones, a partir de ahora es vital que las empresas y organizaciones en escala miniaturizada realicen debido a la necesidad de completar sus ejercicios con bases y procedimientos autorizados que permitan un control satisfactorio, al igual que adquirir más beneficios y lograr El nivel más significativo de lealtad del consumidor para permanecer en el mercado. Para lograr esto, debe comenzar por conocer bien sus cualidades, aperturas, deficiencias y peligros. Esto permitirá que las organizaciones tengan información completa y, en este sentido, tengan la opción de cambiar sus peligros en circunstancias, construir gráficos de asociación auxiliar, esquemas de asociación de proceso, para desarrollarse y mejorar en varios territorios.

El periódico El Correo (2018) informa que la calidad puede caracterizarse como la totalidad de los atributos de una sustancia que alude a su capacidad para satisfacer las necesidades ciertas y expresas del cliente. En cuanto a la productividad en el cliente de la junta, el trato bien dispuesto y respetuoso, la simpatía con las circunstancias del cliente y la rápida reacción a sus requisitos, estas son oportunidades para aumentar el valor de la oferta y separar la ayuda financiera.

Carbajal (2018) insiste en que las organizaciones de Trujillo se niegan a completar las revisiones regulatorias, lo que permite criticar los destinos comerciales, al igual que confirma la coherencia con las pautas, los estándares y la metodología. Evidentemente, el Centro de Administración Tributaria no tiene un marco de revisión autorizada persistente para garantizar la coherencia con los procedimientos reglamentarios relacionados con el reclutamiento de la fuerza laboral.

## **A Nivel Local**

A nivel local en la Sucursal Chiclayo del Banco Financiero se brindan servicios de atención personalizada, asesoramiento sobre productos financieros y de ahorro y servicios hipotecarios y préstamos. En los últimos años se ha observado: demoras en el horario de atención y en las fechas establecidas de brindar una solución ante un problema, falta de interés en el registro de errores, algunos trabajadores no se encuentran prestos a ayudar a los clientes, los trabajadores no cuentan con todos los conocimientos requeridos para solventar las dudas de los clientes, lo cual trae como consecuencia una deficiente calidad de atención al cliente, se pronostica que en un tiempo futuro de continuar con esta problemática el Banco Financiero pierda el prestigio y también a sus clientes. Es por ello, que el presente estudio presenta como control de pronóstico o aporte el diseño de una propuesta de Auditoría Administrativa.

### **1.2. Trabajos Previos**

#### **A Nivel Internacional**

Parreño (2016), en su estudio titulado “Auditoría administrativa del Banco Nacional de Fomento Agencia Loreto de la provincia de Orellana, período 01 de enero al 31 de diciembre del 2014”, Ecuador. Tuvo como principal objetivo efectuar una auditoría administrativa en el Banco mencionado que ayude a medir el grado de cumplimiento del manejo de los recursos y desempeño personal. La metodología del estudio presentó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de nivel descriptivo propositivo, la muestra estuvo conformada por los trabajadores del Banco, y las técnicas de recolección de datos fueron: la observación, la entrevista y la encuesta. Los resultados obtenidos, fueron que, los procesos de atención al cliente no están siendo las más eficientes. Se concluye que, la ejecución de auditoría administrativa en cualquier entidad es una herramienta relevante dado que, permite conocer la realidad de la agencia, trabajar en sus debilidades y reforzar aquellas medidas correctivas necesarias para su mejora.

La auditoría administrativa ha sido utilizada en como una guía indispensable para que los trabajadores cumplan con los objetivos planteados en la empresa, lo cual se ve reflejado en cada proceso del trabajo.

Paredes (2019), en su investigación titulada “Propuesta para la implementación de un sistema integral de atención al cliente - SIAC para mejorar el nivel de calidad de servicio brindado a la ciudadanía en el Banco Central del Ecuador”, Ecuador. Tuvo como principal objetivo proponer la implementación de un sistema para una mejor calidad de servicio en atención al cliente. La metodología del estudio fue de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de nivel descriptivo propositivo, la muestra la conformaron los trabajadores del Banco Central del Ecuador y las técnicas de recolección de datos fueron la encuesta y la observación. Los resultados encontrados fueron que, la entidad financiera cuenta con tres oficinas para que los usuarios puedan asistir a la que crean más conveniente, por otro lado, existe una rápida respuesta para atender a cada cliente, puesto que cada trabajador posee un sistema actual que le permite verificar el estado situacional o cada documento del cliente. Se concluye que, la sistematización de la atención al cliente favorece a la calidad de servicio que se puede brindar a la ciudadanía.

El sistema utilizado en el Banco de estudio, favoreció la calidad de servicio en atención al cliente, puesto que cada trabajador posee el alcance a registrar, controlar y medir con tal precisión las actividades que debe realizar en un determinado proceso de atención al cliente.

Basurto & Jaime (2019), en su estudio titulado “Calidad de servicio del área atención al cliente y su incidencia en la satisfacción de clientes de entidad financieras privadas de la ciudad de Guayaquil”, Ecuador. Presentó como principal objetivo analizar la incidencia de la calidad percibida del servicio bancario en la satisfacción del cliente. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y nivel correlacional, la muestra estuvo conformada por 459 personas que mantienen relación con los bancos de la ciudad de Guayaquil (Banco Pichincha, Banco Guayaquil y Banco Pacífico). La técnica de recolección de datos fue una encuesta en escala de SERVPERF. Los resultados del estudio determinaron que, existe una creciente innovación en los bancos privados de Guayaquil, ellos se encuentran preparados para satisfacer las necesidades de los clientes, y de las exigencias de la nueva generación. Se concluye que, las entidades

financieras privadas de Guayaquil utilizan estrategias que buscan formas de crecer y satisfacer a sus clientes.

En el estudio, se puede entender que, en las entidades financieras de Guayaquil, la calidad de servicio es considerada en todas las estrategias planteadas para satisfacer a los clientes, por ello su incidencia es significativa en el éxito que posee para atender a la demanda existente.

Solarte (2020), en su investigación titulada “Calidad del servicio a partir de la percepción del cliente según el modelo GAP en la entidad bancaria: Banco Caja Social Sucursal Pasto-Nariño”, Colombia. Planteó como objetivo fundamental identificar la calidad del servicio desde la percepción de los clientes en el banco mencionado. La metodología empleó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y nivel descriptivo, la muestra estuvo conformada por 177 clientes y la técnica de recolección de datos fue la encuesta. Los resultados del estudio, determinaron que, los horarios que ofrece el banco no se ajustan a los de los clientes, el comportamiento de los trabajadores no es el más adecuado, no se muestran empáticos con sus clientes, y además de ello, no evidencian interés para ayudar a solventar sus dudas o apoyarlos en algún problema que presenten. Se concluye que, la calidad de servicio desde la percepción de los clientes es mala, dado a que los trabajadores no aportan para que se satisfaga las necesidades de los usuarios al momento de llegar al banco.

En la investigación anterior se demuestra que la calidad de servicio no es eficiente, y lo perciben los clientes esencialmente en la actitud de los trabajadores por solucionar los inconvenientes que se presenten y aclarar sus dudas u otros requerimientos de manera oportuna.

Ariza (2019), en su investigación titulada “Diseño de estrategia para la mejora de servicio al cliente del Banco Itaú oficina principal en la ciudad de Bogotá”, Colombia. Presentó como principal objetivo diseñar una estrategia que mejore el servicio al cliente del Banco mencionado. La metodología del estudio presentó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y un nivel descriptivo propositivo. La muestra estuvo conformada por 100 clientes, a quienes se les aplicó como técnica de recolección de datos una encuesta. Los resultados del estudio, determinaron que, los clientes sienten que reciben una atención poco adecuada,



que no reciben una correcta liquidación de sus pagos que deben efectuar, no realizan envíos de extractos e información, además presentan bloqueo de productos y confusiones o suplantación. Se concluye que, la banca en Colombia posee porcentajes negativos de percepción del servicio debido a que los trabajadores no tienen una estrategia que sigan para mejorar dicha realidad.

En la investigación presentada, se puede demostrar que no emplean estrategias del servicio al cliente, pues no atienden sus peticiones, ni reclamos, por lo tanto, no satisfacen las necesidades de los clientes, y se ve reflejado en el comportamiento de los trabajadores.

### **A nivel nacional**

Ayon (2019), en su investigación “La calidad de servicio y atención al cliente en la oficina especial Sullana de la Institución Financiera Caja Municipal de Sullana en el distrito de Sullana año 2019”, Piura. Su principal objetivo fue determinar las principales características de la calidad de servicio y atención al cliente que se emplean en la caja municipal de Sullana. La metodología fue de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de nivel descriptiva. La muestra estuvo conformada por 68 clientes y la técnica de recolección de datos fue la encuesta. Los resultados del estudio determinaron que las estrategias de la calidad de servicio que existen en la empresa son: la capacitación al personal y la implementación de un protocolo de procedimientos como guía para que la atención al cliente sea más eficiente. Se concluye que, la utilización de estrategias en la calidad de servicio permite que los trabajadores se desenvuelvan de forma eficiente frente a la atención al cliente, entre las principales características se encuentran: una rápida atención, oportuna información del estado de cuenta y otros requerimientos del cliente, seguridad, credibilidad, lo único en lo que se debe mejorar es la comunicación entre trabajadores y clientes.

En el estudio se evidencia que la entidad financiera a optado por implementar una estrategia que se encuentre ligada a una buena y rápida atención al cliente, sin embargo, también es importante que los trabajadores posean actitudes de servicio y apoyo a los clientes.

Quedas (2018), en su investigación titulada “Propuesta de mejora en la calidad de atención de la oficina La Planicie Caso: BANBIF”, Lima. Tuvo como objetivo fundamental establecer una propuesta en la calidad de servicio al cliente que mejore la experiencia de atención en la oficina presentada. La metodología fue de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de nivel descriptivo propositivo, la muestra la conformaron 96 clientes y la técnica de recolección de datos fue la entrevista. Los resultados del estudio determinaron que, existe una desorganización en el personal, pues tienen pocos conocimientos de las fechas y los horarios, lo cual hace que los clientes tengan las peores actitudes cuando llegan a solicitar apoyo. Se concluye que, es necesario que la entidad financiera implemente una mejora en la calidad de atención a los clientes, que permita mejorar las desventajas con las que cuentan y se realice una atención de forma rápida y ordenada.

En el estudio, se reflejó que una propuesta de mejora en la calidad de atención, aportará para reducir el número de quejas y reclamos, con el que se pueda organizar mejor a los trabajadores y se tome conciencia de la relevancia que posee el brindar una mejor atención al cliente.

Tavara (2018), en su investigación titulada “Calidad de servicio y la atención al cliente del Banco de Crédito del Perú, oficina principal, Cercado de Lima, 2017”, Lima. Presentó como objetivo principal determinar la relación entre la calidad de servicio y la atención al cliente en la entidad financiera de estudio. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de nivel correlacional, la muestra la conformaron 33 personas y la técnica de recolección de datos fue la encuesta. Los resultados obtenidos, reflejaron que, los clientes encuestados están de acuerdo en responder que las atenciones que reciben en la entidad financiera les permiten resolver de manera eficiente sus dudas, reclamos u otras consultas que tengan. Se concluye que, la Calidad de servicio mantiene una relación significativa con la atención al cliente, el interés por los problemas del cliente, la flexibilidad, la utilidad y la respuesta inmediata.

En el estudio queda demostrado por medio de pruebas estadísticas que las dimensiones de la calidad de servicio tienen una relación positiva y significativa con la atención al cliente, por lo tanto, es importante considerarlo para la planificación

de una determinada estrategia relacionada al nivel de atención que se le brinde al cliente.

Vásquez (2017), en su investigación titulada “Calidad de atención como estrategia para la captación de clientes en el Banco de la Nación de Huamachuco, La Libertad, 2017”, Huamachuco. Presentó como objetivo principal determinar si la calidad de atención al usuario es una estrategia que tiene un gran impacto para captar clientes en mencionada entidad financiera. La metodología fue de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y un nivel correlacional, la muestra la conformaron 168 usuarios y 10 trabajadores y la técnica de recolección de datos fue la encuesta. Los resultados que se obtuvieron fueron, la calidad de atención al usuario como estrategia tiene un impacto positivo y significativo en un 47.2%, la calidad de atención se encontró en un nivel regular en un 70%, por otro lado, la captación del cliente se encuentra en un nivel deficiente en un 68%. Se concluye que, es necesario que se realicen mejoras en la capacitación de los trabajadores para que cumplan las características que exige cada puesto de atención al cliente.

El estudio evidencia que la preparación de cada trabajador es importante, para que pueda desempeñar un papel fundamental al momento de atender a los clientes, lo cual debe ser orientado y supervisado por una persona superior en la entidad financiera, para que se obtengan resultados positivos.

Reátegui et al., (2017), en su estudio titulado “Calidad en el servicio al cliente Banco Continental caso agencia Aeropuerto, Provincia Constitucional del Callao, 2016-2017”, Lima. Presentó como principal objetivo describir el nivel de calidad de servicio en el Banco Continental. La metodología presentó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de nivel descriptivo explicativo, la muestra estuvo conformada por los trabajadores de la entidad financiera mencionada, la técnica de recolección de datos fue la entrevista. Los resultados determinaron que, existe demora en la atención que se le brinda a los clientes, además se expresó favoritismo al momento de atender, deficiencia en los conocimientos del personal acerca de los productos que la empresa ofrece. Se concluye que, hay una deficiente calidad de atención al cliente, la cual no es la esperada por los clientes puesto que no sigue los lineamientos establecidos en la empresa.

En el estudio abordado, se puede observar una problemática que existe en diferentes entidades financieras, lo cual repercute en el nivel de confianza que depositen los clientes, por lo tanto, trae consecuencias graves como crisis en el momento de brindar información a los clientes.

### **A Nivel Local**

Apaestegui & Arbildo (2019), en su investigación titulada “Mejora en la calidad de servicio de atención al cliente en el área operativa, ventanilla del Banco Scotiabank, agencia Metro Santa Elena Chiclayo, durante el período 2017”, Lambayeque. Se planteó como principal objetivo conocer la percepción y expectativas de los clientes sobre el servicio que reciben cuando acuden al Banco Scotiabank. La metodología presentó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de nivel descriptivo propositivo, la muestra estuvo conformada por 359 clientes y la técnica de recolección de datos fue la encuesta. Los resultados del estudio determinaron que, existe una brecha entre la percepción y expectativa del cliente en el servicio de atención en el área operativa del banco mencionado. Se concluye que, los clientes evidencian las instalaciones del banco como el principal factor que influye en su comodidad al momento que asistir al banco, seguido de los ambientes cómodos y agradables. No obstante, la atención que reciben no es personalizada, no atienden las necesidades específicas de los clientes con rapidez, lo cual no les permite tener una buena percepción del servicio.

En el estudio abordado, existen diversos puntos a favor y otros en contra de la calidad de atención que se le brinda al cliente, se puede decir que, se necesita mejorar internamente la actitud de servicio en los trabajadores para satisfacer las necesidades de los clientes.

Sialer (2018), en su estudio “La calidad de atención al cliente en el sistema de préstamo personal en el Banco de la Nación de Lambayeque – 2017”. Planteó como objetivo principal determinar el nivel de calidad de atención al cliente en el banco mencionado. La metodología del estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y nivel descriptivo, la muestra estuvo conformada por 175 clientes, la técnica de recolección de datos fue una encuesta. Los resultados del estudio determinaron que, los trabajadores se encuentran más satisfechos y realizan un buen trabajo, sin embargo, existen trabajadores que no cumplen con su

trabajo dado que, no se encuentran satisfechos porque no reciben los mismos incentivos o beneficios. Se concluye que, los clientes del banco se encuentran conformes con la atención brindada en el banco, los clientes afirmaron que el banco cuenta con el personal calificado y que no han tenido problemas graves con ellos, por lo tanto, se encuentran satisfechos con los servicios que les han brindado hasta el momento.

Se evidencia que, en su mayoría los trabajadores que se encuentran en el área de atención al cliente son calificados para el puesto, y se ve reflejado en la aceptación de los clientes por la calidad de atención que reciben.

Mendoza (2019), en su investigación titulada “Servicio de atención al cliente para generar eficiencia en el Banco Falabella de la región Lambayeque 2015”. Planteó como principal objetivo proponer estrategias de servicio de atención al cliente que genere mejor eficiencia en el Banco. La metodología presentó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y nivel descriptivo propositivo, la muestra estuvo conformada por 120 clientes y la técnica de recolección de datos fue la encuesta. Los resultados del estudio determinaron que, el 68% de los clientes consideran que la infraestructura es adecuada, el servicio que se ofrece es aceptable en un 63%, en lo que concierne a la seguridad el 73% de los clientes tienen una buena percepción sobre ello. Se concluye que, es necesario implementar por medio de convenios con bodegas, tiendas o farmacias pequeños agentes donde puedan realizar operaciones más rápidas.

En el estudio anterior, se comprobó que el banco mencionado cumple con las exigencias del cliente respecto a la calidad de atención que se le debe brindar al cliente, siguiendo las dimensiones señaladas en la escala de SERVPERF.

Cobos (2015), en su estudio titulado “Gestión de calidad de servicio para la mejora de atención al cliente y la correcta utilización de los ATM en la agencia del BCP de Chimpu Ocllo de Carabayllo - Lima 2015”, Lambayeque. Tuvo como principal objetivo proponer un modelo de gestión de calidad de servicio que mejore la atención al cliente en la utilización de los ATM en la agencia. La metodología del estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y nivel descriptivo, la muestra estuvo conformada por 266 clientes y la técnica de recolección de datos fue la encuesta. Los resultados del estudio, determinaron que

la entidad posee una falta de información que debe brindarse al cliente y una ausencia del compromiso en los trabajadores y los superiores inmediatos del banco, lo que afecta a la calidad del servicio lo cual se encuentra registrado con los reclamos. Se concluye que, la propuesta de mejora se puede basar en el aumento del compromiso de los trabajadores y se evidencia un interés por aportar e instruir al cliente, de esa forma, la gestión de calidad de servicio se resuelve de manera interna para posteriormente brindarle una respuesta al cliente.

La agencia BCP, demostró que la propuesta de una mejora en la calidad de atención al cliente permite que los trabajadores desarrollen habilidades que incrementen sus conocimientos para posteriores problemas que puedan ocurrir.

Gil (2017), en su investigación titulada “Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente externo del área de atención del Banco Financiero Chiclayo 2017”, Lambayeque. Planteó como objetivo fundamental determinar la influencia entre la calidad de servicio en la satisfacción del cliente en el área de atención del mencionado banco. La metodología persiguió un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de nivel explicativo, la muestra la conformaron 71 clientes del banco y la técnica de recolección de datos fue la encuesta. Los resultados del estudio determinaron que, el 73% de los clientes externos del banco mencionado se encuentran conforme con la calidad de servicio, entre tanto, el 20% se encuentra totalmente de acuerdo y el 7% se encuentra en desacuerdo. Se concluye que, existe una correlación positiva entre la calidad de atención brindada o la calidad de servicio y la satisfacción del cliente con un coeficiente de correlación igual a 0,88, lo cual significa que es muy fuerte el nivel de correlación.

En el estudio anterior, se pudo identificar que existe una fuerte relación entre la calidad de servicio de atención al cliente, donde la responsabilidad recae en los trabajadores, quienes deben ser capacitados para ello y también poseer una supervisión de los procesos que realizan.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Auditoría**

##### **1.3.1.1 Definición**

Arter (2000). Si bien muchos individuos utilizan el término corrección, comúnmente no se asocia de manera confiable. Esto depende de la forma en que las personas usan las palabras a la luz de sus experiencias pasadas o de lo que han analizado:

- a. Qué tan completo se encuentra algo.
- b. Actividades en función a las normas.

Una encuesta debería ser posible para afirmar si todo es accesible y correcto. La evaluación de los registros propone que exista cada registro básico. Además, se interpreta que estos registros se verifiquen con el fin que no presenten errores al momento de utilizarlo como parte importante de estas líneas, un estudio es técnicamente una prueba del 100 por ciento.

La siguiente es importante estar actualizado porque se une a la forma en que se termina una cosa. Desglosamos un avance para verificar si los medidores lo terminaron. La evaluación posterior iluminará a los donantes si la acción se terminó con los planes duplicados y en caso de que fueran satisfactorios alcanzar los resultados planteados. Para una percepción, esto se acerca al uso innegable de los términos.

##### **1.3.1.2 Elementos de Auditoría**

Madrid (2006). El componente, es la necesidad de calidad esencial, respecto los caracteres del que evalúa, la labor realizada y los datos brindados en función al trabajo.

1. Individual: se refiere al contador abierto individual como analista independiente; Esto debe ser: un as del sujeto, hábil en su ejecución y constantemente observando los principios morales.

a. Desvío especializado y límite de expertos: es más probable que el auditor no obtenga información explícita en universidades o relaciones superiores en la

nación, después de haber terminado sus pruebas con la expansión de los datos del Contador Público, además requiere que el joven educador adquiere preparación o experiencia satisfactoria, lo que le permite ensayar juicios razonables y sensatos para la aplicación de los sistemas y evaluar sus cosas o resultados.

b. Cuidado y determinación experta: cuidado y firmeza: cada educador es un toque de sociedad, a la luz de esto, está rodeado y debe servir. El educador de contabilidad abierta, cuando ofrece a sus asociaciones de señores, debe conocer la dedicación que hace. Probablemente, los profesionales son humanos y en esta línea los errores son casi dedicados, estos se eliminan o disminuyen cuando el contador abierto ofrece algo que hacer y la seguridad de las autoridades.

c. Autonomía mental: para las personas que dependen de los datos de gastos, esto debe ser elegido por un empleado abierto e independiente que haya obtenido formalmente el trabajo de modificación, ya que su elección no se ve afectada por nadie, por ejemplo, su evaluación no es que no razón y es desproporcional.

2. Relativo a la ejecución de la obra. Esta normativa está orientada a componentes fundamentales en los que el contador de la población en general debe hacer su trabajo con destreza, lo que requiere menos modelos para dar seguimiento al desarrollo del trabajo.

a. Planificación y supervisión: previamente que el CPA se encargue de realizar diversos trabajos, debe tener conocimiento del tema del examen, teniendo en cuenta el objetivo final de diseñar su trabajo, debe pasar las tareas a sus asociados y averiguar qué pruebas debes hacer y lo que lograrás. Lo mismo, y también la puerta abierta en la que se conectarán.

b. Estudio y evaluación del control interno: el contador público independiente debe descomponer la sustancia a inspeccionar, es decir, evaluar y reflexionar sobre el control interno, teniendo en cuenta el objetivo final de determinar qué pruebas realizar y qué alcance proporcionarles, y También abra la puerta donde se conectarán.

c. Obtener pruebas suficientes y competitivas; El contador público al emitir el estado financiero obtiene una increíble obligación para los extraños, de esta manera, sus inquietudes deben confirmarse por la prueba de que la condena será



proporcional, objetiva y sensata, es decir, para ser obvio de acuerdo a la inclinación general del examinador.

3. Comparativo con los datos: el propósito de la Auditoría para el Estado Financiero es que el Contador Público independiente informe su percepción sobre su aceptabilidad, ya que la consecuencia general de la labor se considera como la evaluación.

a. Reglas de suposición e información: el instructor que otorga estas asociaciones debe seguir, independientemente, a seleccionar la acreditación de la posibilidad de su trabajo.

b. Debe explicar que el contador abierto independiente: al recrear una actividad, obviamente debe mostrar la relación existente y su compromiso con respecto a las verbalizaciones identificadas con dinero en efectivo.

c. La conclusión basada en resúmenes presupuestarios que piensan en el último objetivo de interconectar los modelos, el IMCP a través de su compensación de las reglas de contabilidad, ha sugerido un desarrollo de las reglas, a las cuales los profesionales deben asociarse para eliminar anomalías y extender los datos.

d. Consistencia en la utilización de los estándares de contabilidad: para garantizar que los datos de consumo sean prácticamente idénticos a los períodos pasados y resultantes, es fundamental considerar modelos equivalentes y bases similares para la utilización de medidas sólidas de contabilidad. Por lo tanto, el auditor debe comunicar inequívocamente la posibilidad de movimientos.

Adecuación de afirmaciones útiles: la contabilidad controla los ejercicios e informes mediante la declaración de gastos que es el registro en los que se observará la contabilidad general de la población, los datos proporcionados por las verbalizaciones relacionadas con el dinero deben ser adecuados, por lo que deben ser encontrados. Toda información crucial según el estándar de "divulgación correcta".

Su desarrollo se ejecuta conforme se indica a continuación:

Estudio General: es el agradecimiento y determinación de los parámetros generales afiliación, los registros o los ejercicios, mediante las partes más grandes

para terminar las necesidades de desarrollar su prueba y la estructura que debe terminarse.

**Análisis:** es el examen de las piezas de un todo para cerrar considerando aquellos que aluden a esto. Este sistema se aplica particularmente a mirar registros o cosas inexplicables en reuniones de dinero distinguidas.

**Inspección:** es el examen de las piezas de un todo para cerrar considerando aquellos que aluden a esto. Este sistema se aplica particularmente a mirar registros o cosas inexplicables en reuniones de dinero distinguidas.

**Confirmación:** es la afirmación material de las cosas donde se desarrollan las actividades, y el entendimiento del registro cuyos cambios tienen una imagen física (recursos, actividades, artículos, etc.).

**Investigación:** son afirmaciones que una persona realiza fuera de la entidad, la credibilidad de los cambios, situación real o eventos donde me interesa y por lo que realmente puede mostrarlo.

**Declaraciones o Certificaciones:** Es la acumulación de datos a través de discusiones con expertos y trabajadores de la afiliación.

**Observación:** es la formalización de la fuerza laboral anterior, cuando, debido a su importancia, es productivo que las afirmaciones obtenidas sean ofrecidas (explicaciones) y por casualidad confirmadas por un maestro (articulaciones).

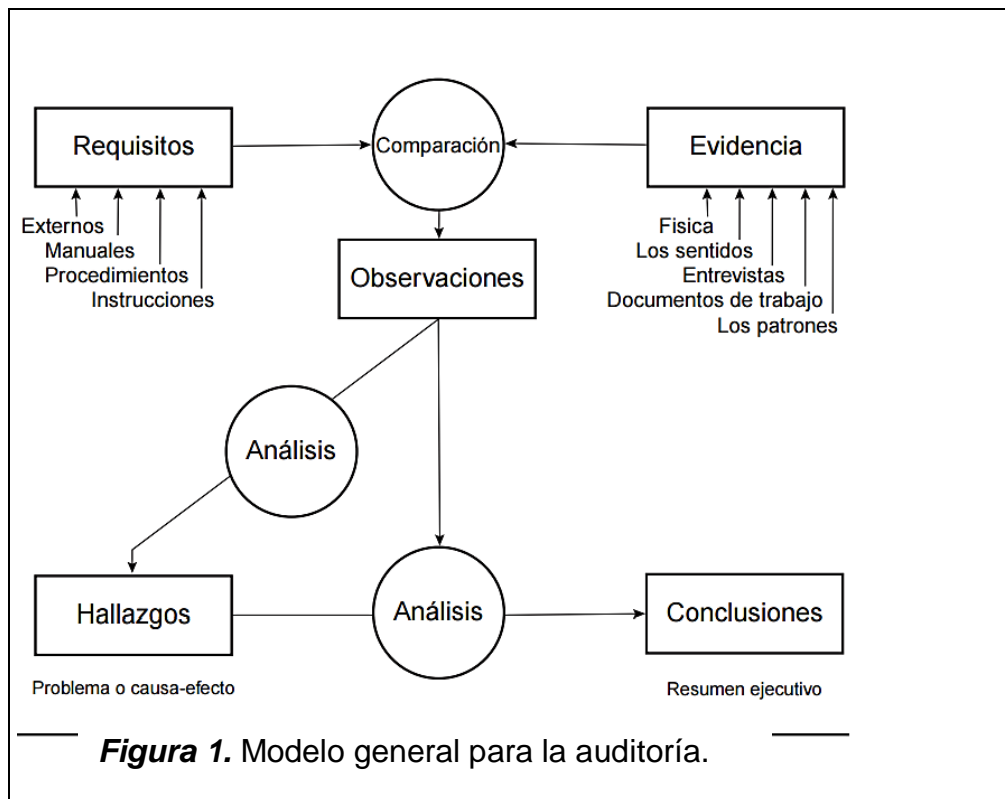
**Cálculo:** es la verificación de las alteraciones de manejo numérico de esos registros o ejercicios que se resuelven en una medición básica al tener bases exactas.

### **1.3.1.3 Modelo general de la Auditoría**

Arter (2003). Numerosas afiliaciones se usan en el camino para obtener parias, para dar más convicción a los accesorios. Tenemos consideración, planificación financiera, asistencia gubernativa, aprobados operativo, evaluación de cargos y otros. Este plan se ajusta en algunas cualidades normales.

Para iniciar se debe contar con los requisitos, movimiento o alianza. Esto se considera como la proporción del resumen. De la misma manera, debemos

asegurarnos de cómo aplicar estos requisitos previos. Esto se llama afirmación. En el momento en que se separan las sustancias y las necesidades, se obtiene una percepción, que puede ser poco común o sorprendente. Hasta ahora, esto es especialmente una prueba. En cualquier caso, los examinadores van más allá. Rompe estos pedazos de conocimiento para descubrir estructuras, llamadas revelaciones. Se solicita a los evaluadores que recopilen cada uno de las afirmaciones, exposiciones, apariencias, olores y, en consecuencia, que terminen. Sus artículos, informes, se demuestran para el uso de los donantes.



### 1.3.2 Auditoría Administrativa

Taype (2012). Es la evaluación precisa y deliberada que permite una evaluación crucial o deficiente de una relación con la explicación de evaluar el grado de ejecución o la ejecución de los grados particulares o grados utilitarios de la afiliación. Y además su interrelación con la tierra.

Taype (2012). La Auditoría de Gestión se convierte en un marco de organización empresarial, que permite medir el grado de ejecución del equivalente, que comprende un dispositivo importante para la organización empresarial.

Taype (2012). El cambio de la Auditoría de Gestión es la relación de la administración de la administración y la administración de los datos.

Taype (2012). La revisión gerencial incluye una indagación de objetivos, planes y empresas de la entidad, sus diversas estructuras y capacidades niveladas, el sistema, técnicas y control, el esfuerzo laboral y los ambientes laborales de la entidad, y la tierra de Operación Eficiencia y costos de la reserva de especulación.

Taype (2012). La revisión regulatoria puede ser completada por el profesional de las entidades empresariales y diferentes profesionales, recordando la evaluación contable para los medios de administración, realizada por diferentes expertos.

Los resultados de la auditoría administrativa son escribir acerca la efectividad regulatoria de todas las organizaciones o parte de ella.

#### **1.3.2.1 Objetivos de la auditoría administrativa**

a) Evaluación del nivel de ejecución del activo de la asociación y el nivel de la administración necesaria en la entidad.

b) Diagnosticar las estrategias y sistemas que se utilizaron en los controles y las actividades de la organización en los diferentes territorios, observando el nivel de calidad inquebrantable y competencia.

c) Conocer la tierra o condición de la organización, su influencia y conexión con ella.

d) Utilizar como etapa para preparar mecanismos aceptados en campo el cual logren ser operativos y corporativos.

e) Bases para lograr una mejora jerárquica más notable para elevar la cultura autoritaria.

f) Determinar los problemas y capacidades de la entidad para determinar soluciones correctas o desarrolla actividades que puedan incrementar el nivel del desarrollo.

g) Implantación de lineamientos estratégicos adecuados y aceptados en campo.

h) Motivo primordial de a dinámica en la entidad.

### **1.3.2.2 Ventajas de la auditoria de la organización**

a) Cultiva la asistencia básica para la organización a través de la evaluación autónoma de los sistemas de afiliación y asociación.

b) Impulsa una evaluación global y explícita de los conflictos de la asociación, que generalmente se descifran parte del camino a través de las divisiones afectadas.

c) Proporciona a la junta un aprendizaje exhaustivo de los mandados de la asociación.

d) Contribuye adecuadamente a la afirmación de la contabilidad y los datos relacionados con el dinero.

e) Manténgase alejado de las actividades estándar y la latencia burocrática que generalmente hace asociaciones colosales.

f) Apoya la protección de los intereses y activos de la asociación contra los parias.

### **1.3.3 Calidad de atención al cliente**

#### **1.3.3.1 Definición de calidad de atención**

La calidad de la atención es esencialmente la administración que se da a la fortaleza de cualquier cliente, y en consecuencia sugiere, lo más importante, ajustarse a los enfoques que tiene cada clínica de emergencia, tanto abierta como privada. Por otra parte, se evalúa la naturaleza de la atención en todas las clínicas de emergencia para que muestre la forma en que acuden a los clientes internos hospitalizados, a lo largo de estas líneas, asegurando todas las ventajas y la seguridad, dando certeza para abordar sus problemas para cada individuo. (Parasuraman et al., 2013).

La forma en que existe una forma dominante de tratar con la calidad (como un rasgo de un artículo o administración ofrecido por un proveedor a un cliente, una visión del mundo que reúne y se basa en la experiencia mecánica / de fabricación en el campo de la oferta administrativa) No excluye la cercanía de otras metodologías teóricas, de diferentes prácticas y representaciones sobre el tema,

como un componente de un procedimiento único de articulaciones de variedad social variada (Parasuraman et al., 2013).

### **1.3.3.2 Dimensiones de la calidad de atención**

Elementos tangibles: son aquellas apariencias físicas de la oficina, hardware, facultad y material de correspondencia.

Fiabilidad: es la capacidad de jugar la administración en el tiempo garantizado, bien y en la primera ejecución.

Capacidades de respuesta: capacidad de apoyar a los clientes rápidamente

Seguridad: la información especializada importante para ayudar al cliente y además su confianza y validez (recuerda la sencillez de los intercambios monetarios con el cliente)

### **1.3.3.3 Definición de atención al cliente**

Pérez (2012). Es una asignación que se otorga por el hecho que el servicio al cliente hace referencia a esa entidad, el cual especifica artículos, etc al cliente, acerca de las probabilidades necesarias para evidenciar conflictos, propuestas, preocupaciones de temas o de la asociación en cuestión, solicite información adicional, exija una asociación específica, entre sus alternativas primordiales que garantice esa fase o área de la asociación a sus compradores.

### **1.3.3.4 Tipos de clientes**

Se debe tener en consideración que existen 2 clases de clientes, el cual son los siguientes:

**Clientes actuales:** son (individuos o afiliaciones) que hacen compras desde la afiliación en algunos casos o que hicieron en fechas actuales. Esta clase de cliente realizan la facturación actual, más tarde, es la fuente de la remuneración que ve hoy la afiliación y le permite tener un entusiasmo específico por el mercado.

**Clientes potenciales:** clientes potenciales: aquellos (individuos, afiliaciones o afiliaciones) que no causan la adquisición de la relación en el segundo plano sensible que se consideran personalmente como un cliente potencial más tarde con la razón de que tienen el aire fundamental, el poder de compra y el as. Esta clase

de cliente es el individuo que puede brindar un desarrollo a un volumen específico de oferta más tarde, en consecuencia, podrá ser considerado como una fuente de lo que se pagará.

#### Funciones de servicio al cliente

Respecto al tema, Serna (2006) indica que, entre el atributo más reconocido está el acompañante:

1. Es sutil, no se puede ver con el recurso.
2. Es pasajero, se hace y se gasta inmediatamente.
3. Es constante, quien lo realiza es, en consecuencia, el útil específico.
4. Es integral.
5. Ofrece una asociación, garantía y cumplimiento.
6. Agrupación de la asociación, percepción general de los clientes.
7. Vale la pena incluir, a pesar del artículo. (P.19)

#### Propósitos regulares de las organizaciones situadas al beneficio del cliente

Por otro lado, Serna (2006) infiere que: Toda organización que maneje la idea de brindar una ventaja a sus clientes tienen cualidades que lo acompañan, tales como:

A) Conocer al cliente interno como externo, además cuentan con bases de datos confiables administrando en función a su perfil.

B) Desarrollo de exámenes constantes y productivo de los clientes, verificar sus necesidades y niveles de consistencia; encuesta de beneficios.

C) Cuentan con un método, y plan de administración para el cliente.

D) Presentación constante del nivel de consistencia.

E) Toman un ejercicio genuino de cambios contra la necesidad y anhelo de los clientes, impartidos en el registro de consistencia.

f) Recuerde de manera simultánea a sus clientes internos para el nivel de consistencia del cliente externo.

g) Diseño de formas de promoción interna y entendimientos internos que logren colaborar a los clientes internos en el plan de juego de una asociación esplendida, considerando la satisfacción y las obligaciones del personal.

El beneficio de los clientes externos debe promocionarse primero dentro y luego del vuelo. El ámbito de exhibición que no se amplía internamente con los asociados, no se expande en el exterior.

Las partes predefinidas son donde aparecerá la forma de tratar de explorar la auditoría de la junta, con la actualidad y las asociaciones de ejecutivos. (P.20)

#### **1.4. Formulación del Problema.**

¿En qué medida una propuesta de auditoría administrativa mejorará la atención al cliente en el Banco Financiero Sucursal Chiclayo, 2019?

#### **1.5. Justificación e importancia del estudio**

Desde el ámbito especulativo, la auditoría depende de la encuesta de administración que se concentra en mejorar la idea de los ejecutivos de los clientes, por lo que la condición actualmente encontrada se basará teóricamente para ayudar a la investigación como lo demuestran diferentes fabricantes.

Desde un punto de vista metodológico, la prueba se terminará como una fuente de información, por lo que en general se considerará para otras asociaciones equivalentes en temas de información para mejorar la junta del cliente en Chiclayo al terminar como una fuente de marco de punto de vista para el mejoramiento de la afiliación.

Desde el ámbito social, va a beneficiar a la asociación y al cliente, ya que mejorará las técnicas y mejorará su organización, realizando una auditoría aprobada que permitirá una organización beneficiosa y razonable, atendiendo la necesidad y deseo de cada cliente, por lo que su aplicación logrará una mejora en el desarrollo empresarial.

Desde el ámbito funcional, la energía sensible de este estudio está orientado en su importancia del descubrimiento del cliente del banco de gastos, en comparación con las organizaciones que brinda; que como son clientes que



necesitan una administración de calidad; y no puede resistir o soportar consultas de incertidumbre, lo que hace que la auditoría sea importante debido a su promesa a la información del cliente y su perspectiva hacia los ejecutivos y la asociación.

## **1.6. Hipótesis**

La propuesta de una auditoría administrativa mejorará la calidad de atención al cliente en el banco Financiero Sucursal Chiclayo, 2019.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo general**

Diseñar una propuesta de auditoría administrativa para mejorar la calidad de atención al cliente en el Banco Financiero sucursal Chiclayo- 2019.

### **1.7.2 Objetivos específicos**

Examinar los resultados de auditorías anteriores realizadas en el Banco Financiero.

Definir la calidad de atención al cliente en el banco Financiero sucursal Chiclayo.

Formular una propuesta de mejora de la calidad en el banco Financiero sucursal Chiclayo.

## II. MATERIAL Y MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de la investigación

#### 2.1.1 Tipo de investigación

El estudio es de tipo aplicada, ya que de acuerdo a Sánchez y Reyes (2015), este tipo de estudio, “son aquellos que tienen como finalidad dar a conocer una determinada problemática para luego proponer un plan de mejora a dicha realidad, y permite la implementación rápida del conocimiento” (p.92).

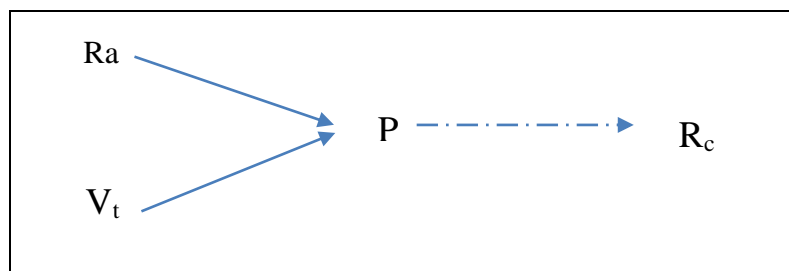
Asimismo, evidencia un enfoque cuantitativo que, según Hernández et al., (2014), “es aquel estudio que tienen como característica fundamental analizar de forma estadística los resultados de la recolección de datos, brindando una representación numérica de lo obtenido” (p.90).

#### 2.1.2 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue el no experimental, el cual fue definido por Palella y Martins (2012), como aquel estudio que no necesita de la manipulación del investigador para analizarlo o estudiarlo, de modo que se evaluará de acuerdo a como se encuentre en un contexto natural.

El nivel de investigación empleado fue el descriptivo propositivo, que según Ñaupas et al., (2018), esta investigación “es aquella que tiene como finalidad describir la problemática encontrada en un determinado espacio, para posteriormente brindar una propuesta de mejora a dicha realidad” (p.40).

Se representa de la siguiente manera:



En donde:

Ra = Calidad de atención al cliente en la sucursal Chiclayo en el Banco Financiero.

Vt = Teoría de la Auditoría administrativa.

P = Diseño de propuesta de una Auditoría administrativa.

Rc = Mejora de la calidad de atención al cliente en la sucursal Chiclayo en el Banco Financiero.

Finalmente, el estudio posee un corte transversal, ya que según lo abordado por Bernal (2015), son aquellas investigaciones que se realizan en un período único.

## **2.2. Población y muestra**

### **2.2.1 Población**

De acuerdo a Supo (2018), la población es el conjunto de individuos o cosas que tienen cualidades semejantes de información y datos los cuales mantienen concordancia con las variables que se pretenden estudiar. La población está constituida por 1400 clientes registrados de manera mensual, atendidos en la agencia y el cual tuvieron interacción directa de dinero en la plataforma de atención al cliente.

### **2.2.2 Muestra**

De acuerdo a la definición de Carrasco (2018), la muestra es una fracción pequeña de la población y al mismo tiempo representativa de ella. La muestra determinada fue calculada mediante una formula, que a continuación se muestra:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2(N - 1) + Z^2(p \times q)}$$

$N =$  es el total de la población = 1400

$p =$  0.50

$q =$  0.50

$Z =$  Nivel de confianza al 95% = 1.96

$e =$  Error 0.05

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 1400}{0.05^2(1400 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 60$$

En tanto, la muestra aplicada en la determinada encuesta fue de 60 clientes del Banco Financiero, contando con un margen de error del 5%.

### 2.3. Variables, Operacionalización

#### **Variable Independiente: Auditoría administrativa**

De acuerdo a Taipe (2012), es la evaluación precisa y eficiente para analizar de manera esencial o intermedia una asociación para evaluar el grado de ejecución de los diversos territorios o grados utilitarios.

#### **Variable Dependiente: Calidad de atención al cliente**

Según lo abordado por Pérez (2012), es la naturaleza de la atención al cliente es un procedimiento para el cumplimiento total de sus requisitos previos y necesidades. El cliente es la columna vertebral de cualquier asociación. Sea como fuere, no todas las asociaciones descubren cómo adaptarse a los requisitos de sus clientes en cuanto a calidad, eficacia o ayuda individual.



**Tabla 1.**  
*Operacionalización de la variable independiente*

<b>Variable Independiente</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas o Instrumentos de Recolección de Datos</b>
Auditoría administrativa	Es la evaluación precisa y eficiente que permite evaluar de manera esencial o intermedia una asociación para evaluar el grado de ejecución de los diversos territorios o grados utilitarios de la misma (Taípe, 2012).	Requisitos administrativos  Evidencias administrativas  Hallazgos	Implementación de normas  Procesos  Certificación de calidad  Estrategias de atención  Políticas del banco  Auditorías periódicas.  Problemas  Posibles soluciones	

Fuente: Elaboración Propia

**Tabla 2.**  
Operacionalización de la variable dependiente

<b>Variable Dependiente</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas o Instrumentos de Recolección de Datos</b>
Calidad de atención	La naturaleza de la atención al cliente es un procedimiento para el cumplimiento total de sus requisitos previos y necesidades.	Elementos tangibles	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El BF tiene equipamientos modernos.</li> <li>2. La instalación física del BF generalmente son atractivas.</li> <li>3. Los trabajadores del BF cuidan su presencia.</li> <li>4. El BF, brinda materiales atractivos en función a sus servicios.</li> </ol>	Técnica: Encuesta
	Los clientes son la columna vertebral de cualquier asociación. Sea	Fiabilidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. El BF, cumple con sus ofrecimientos.</li> <li>6. El BF, ante problemas, toma interés por brindar alternativas de solución.</li> <li>7. El BF brinda un servicio de calidad, en la primera entrevista.</li> <li>8. El BF cumple con las fechas determinadas para brindar un servicio.</li> <li>9. El BF toma interés en registros con diversos errores.</li> </ol>	
		Seguridad	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Los trabajadores del BF, comunican las fechas para otorgar los servicios.</li> <li>11. Los trabajadores del BF, brinda sus servicios de forma rápida.</li> <li>12. Los trabajadores del BF tienen disponibilidad de apoyo.</li> </ol>	Instrumento: Cuestionario

como fuere, no todas las asociaciones descubren cómo adaptarse a los requisitos de sus clientes en cuanto a calidad, eficacia o ayuda individual (Pérez, 2012).

Empatía

Capacidad de respuesta

13. Los trabajadores del BF siempre están aptos a responder cualquier duda.

14. La conducta del BF, genera seguridad.

15. Tiene seguridad en sus operaciones con el BF.

16. Los trabajadores del BF, son cordiales.

17. Los trabajadores del BF, cuentan con conocimientos amplios para absolver sus dudas.

18. El BF le brinda asesoría personalizada.

19. El BF cuenta con horarios apropiados.

20. El BF tiene trabajadores a disponibilidad de sus horarios.

21. El BF tiene alternativas más favorables.

22. Los trabajadores del BF, atienden sus necesidades propias.

---

Fuente: Elaboración Propia



## **2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnicas de investigación**

La técnica empleada en el estudio fue:

#### **Encuesta**

De acuerdo a Ñaupas et al., (2018), la encuesta es una técnica de recolección de datos que permite obtener información sobre opiniones, gustos o preferencias de las personas, suele utilizarse para investigación de enfoque cuantitativo, pues permite analizar e interpretar por medio de tablas y figuras los resultados obtenidos. En el estudio se utilizó la encuesta para conocer cómo se encuentra la variable: Calidad de atención al cliente. Asimismo, se elaboró una correspondiente a la Auditoría administrativa, para conocer de qué manera se ha realizado en anteriores ocasiones.

### **2.4.2 Instrumento de recolección de datos**

El instrumento de recolección de datos utilizado fue:

#### **Cuestionario**

Según Ñaupas et al., (2018), el cuestionario es el instrumento de la encuesta, el cual contiene las preguntas que se desea realizar a la muestra acorde a las dimensiones e indicadores de cada variable y siguiendo un orden determinado. Empleando la escala Likert.

En el presente estudio, la escala utilizada se realizó en función a 5 niveles y el cual son:

1. Totalmente de acuerdo
2. En desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo.

## 2.5. Procedimiento de análisis de datos

Para el procedimiento de análisis de datos, se obtuvieron los resultados de las encuestas aplicadas, para posteriormente, tabularlas en el programa Microsoft Excel, lo que permitió trasladarlas al programa estadístico SPSS lo que permitirá obtener tablas y figuras de cada variable. Finalmente, se trasladaron las tablas y figuras al programa Microsoft Word para la interpretación de cada una de ellas, de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación.

## 2.6. Aspectos éticos

Los aspectos éticos que se consideraron para el estudio fueron brindados por Noreña et al., (2012) que se encuentran a continuación:

**Consentimiento informado:** Los participantes en el estudio, tiene el total conocimiento que la información que brindaron será utilizada para fines académicos.

**Confidencialidad:** Las personas que brindaron su opinión se mantienen como anónimos de manera que no serán expuestas en el estudio.

**Originalidad:** El autor de la investigación en todo momento ha citado la información obtenida por terceras personas, de acuerdo a lo señalado en las Normas APA, respetando así la propiedad intelectual.

## 2.7. Criterios de Rigor científico

**Credibilidad mediante el valor de la verdad y autenticidad:** La credibilidad, ha sido empleada en la investigación, pues se ha obtenido información de la realidad.

**Transferibilidad y aplicabilidad:** La finalidad de la investigación fue la propuesta de una mejora, lo cual puede llegarse a aplicar en un tiempo futuro conforme lo considere conveniente la empresa.

**Relevancia:** El estudio posee información importante para todo investigador, que requiera realizar un estudio similar.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Tablas y Figuras

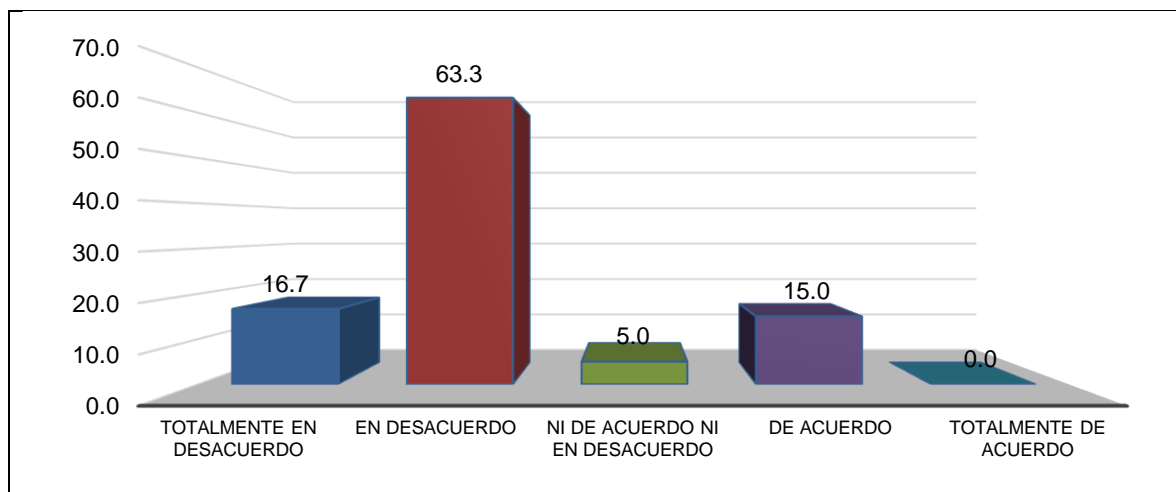
##### Diagnóstico de las auditorías anteriores realizadas en el banco

**Tabla 3.**

*Distribución del acuerdo con las normativas implementadas*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	10	16.7
En desacuerdo	38	63.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	5.0
De acuerdo	9	15.0
Totalmente de acuerdo	0	0.00
Total	60	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco Financiero



**Figura 2.** Distribución del acuerdo con las normativas implementadas

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco Financiero

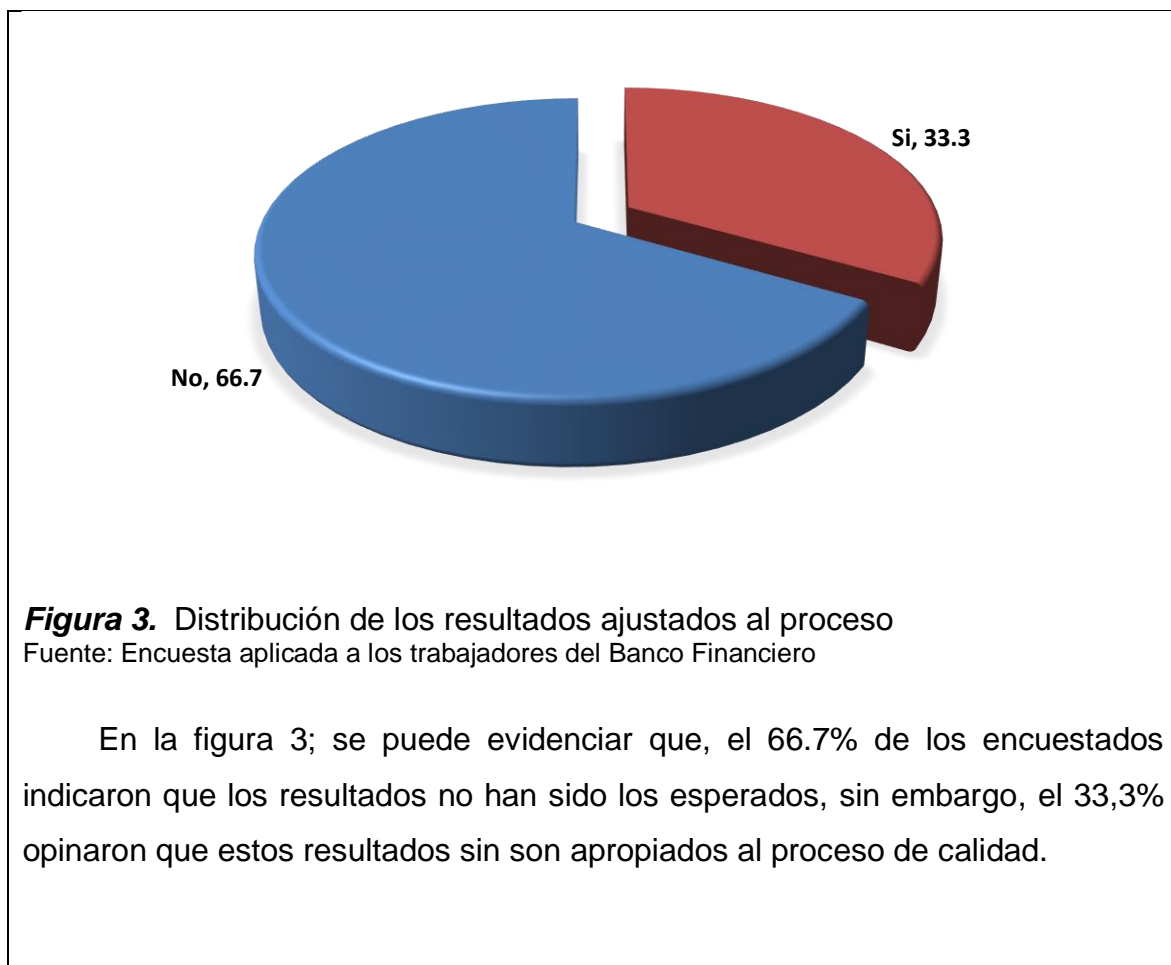
En la figura 2; se puede evidenciar que, el 63.3% de los encuestados se encuentran en desacuerdo con las normativas que se implementaron, el 5% están de acuerdo, y el 15% de los encuestados manifestaron que las normativas implementadas están bien.

**Tabla 4.**

*Distribución de los resultados ajustados al proceso*

	Frecuencia	Porcentaje
No	40	66.7
Si	20	33.3
Total	60	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco Financiero



**Figura 3.** Distribución de los resultados ajustados al proceso

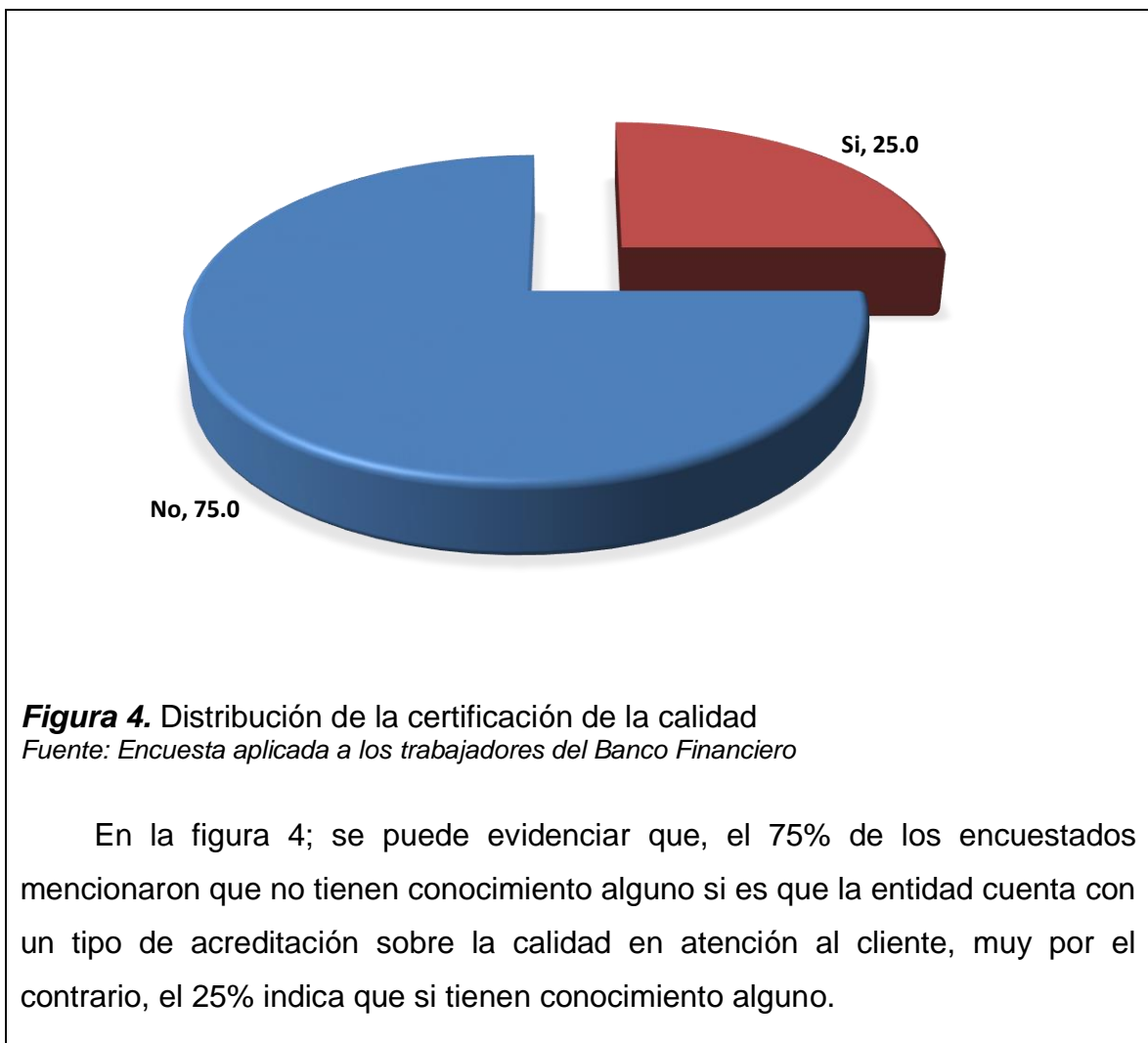
Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco Financiero

En la figura 3; se puede evidenciar que, el 66.7% de los encuestados indicaron que los resultados no han sido los esperados, sin embargo, el 33,3% opinaron que estos resultados son apropiados al proceso de calidad.

**Tabla 5.**  
*Distribución de la certificación de la calidad*

	Frecuencia	Porcentaje
No	45	75.0
Si	15	25.0
Total	60	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco Financiero

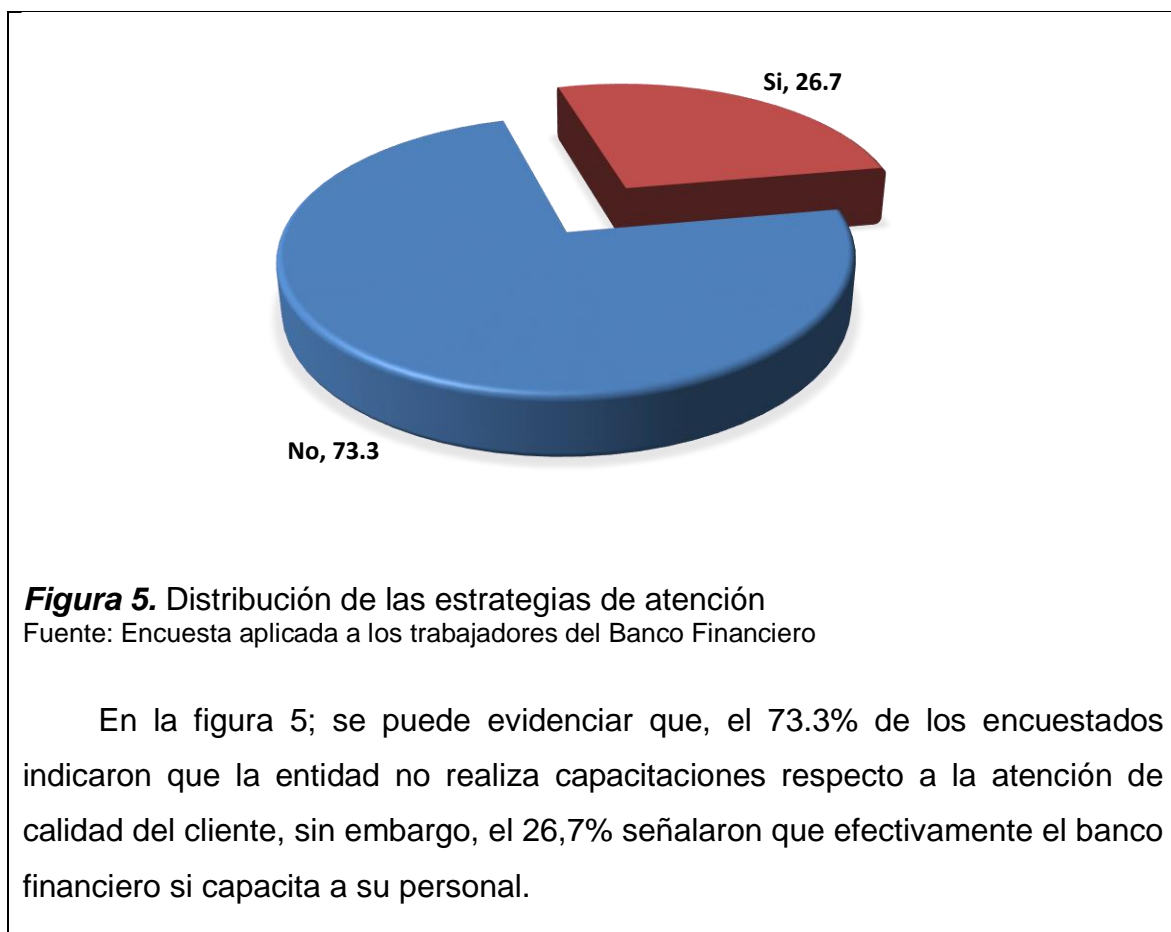


**Identificar la calidad de atención al cliente en el Banco Financiero sucursal Chiclayo, 2019.**

**Tabla 6.**  
*Distribución de las estrategias de atención*

	Frecuencia	Porcentaje
No	44	73.3
Si	16	26.7
Total	60	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco Financiero

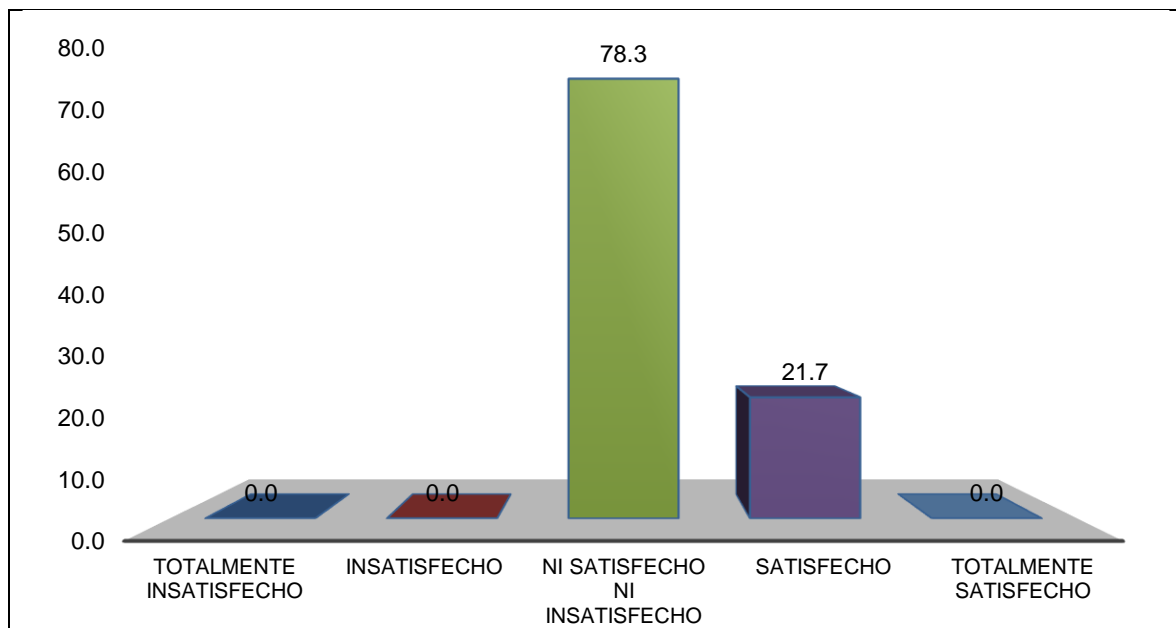


**Tabla 7.**

*Distribución de la satisfacción con las políticas del banco en relación a la atención de los clientes.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	0	0.0
Insatisfecho	0	0.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	47	78.3
Satisfecho	13	21.7
Totalmente Satisfecho	0	0.0
Total	60	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco Financiero



**Figura 6.** Distribución de la satisfacción con las políticas del banco en relación a la atención de los clientes

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco Financiero

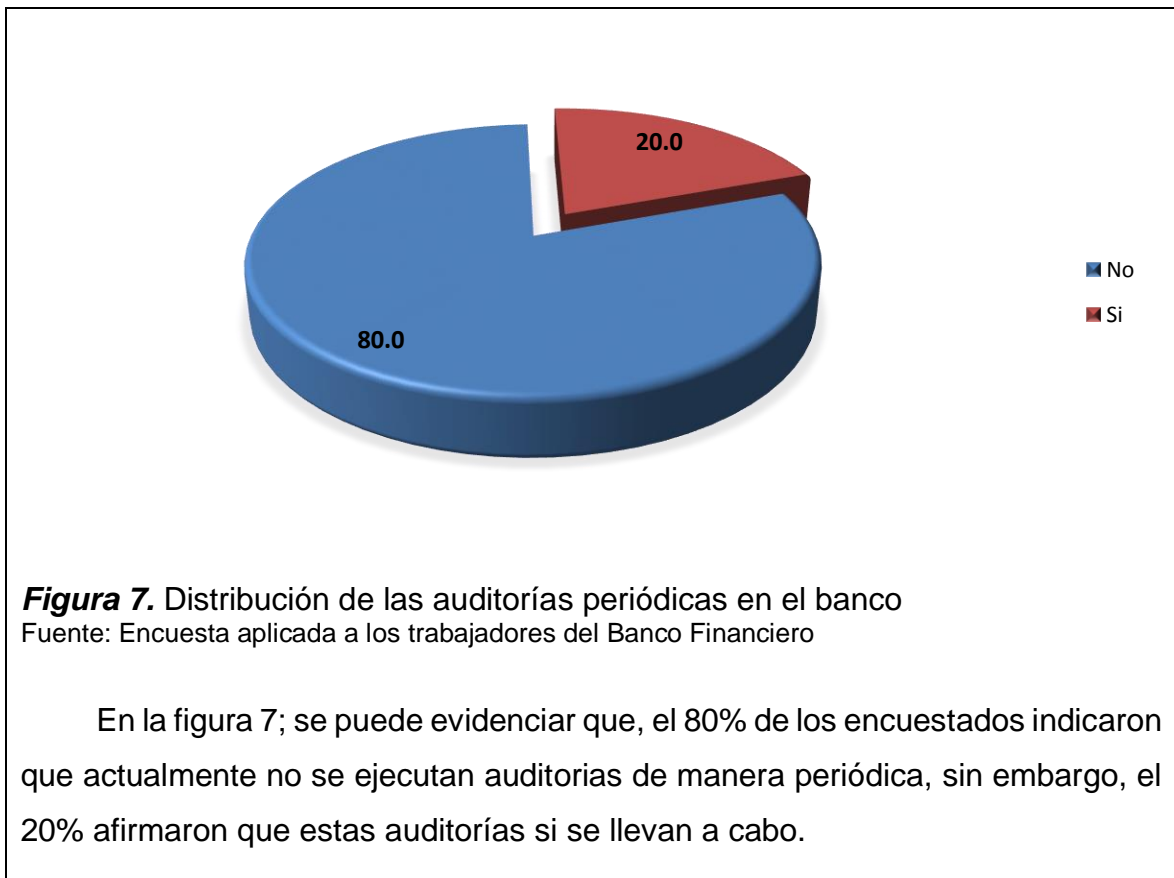
En la figura 6; se puede evidenciar que, el 78.3% de los encuestados se encuentran medianamente satisfechos en función a sus normas que tiene el banco financiero sobre la atención de calidad al cliente, y el 21,7% están de satisfechos en función a sus normas que tiene el banco financiero sobre la atención de calidad al cliente

**Tabla 8.**

*Distribución de las auditorías periódicas en el banco.*

	Frecuencia	Porcentaje
No	48	80.0
Si	12	20.0
Total	60	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco Financiero



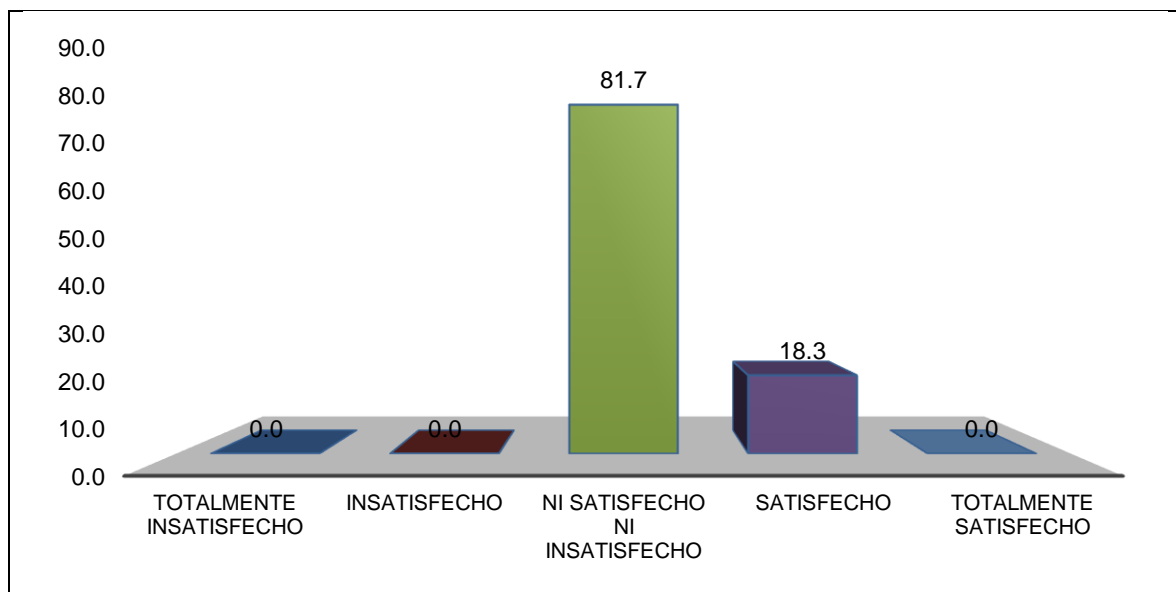


**Tabla 9.**

*Nivel de satisfacción con el sistema web teller y el IBS que implementa el banco.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	0	0.0
insatisfecho	0	0.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	49	81.7
Satisfecho	11	18.3
Totalmente satisfecho	0	0.0
Total	60	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco Financiero



**Figura 8.** Nivel de satisfacción con el sistema web teller y el IBS que implementa el banco.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco Financiero

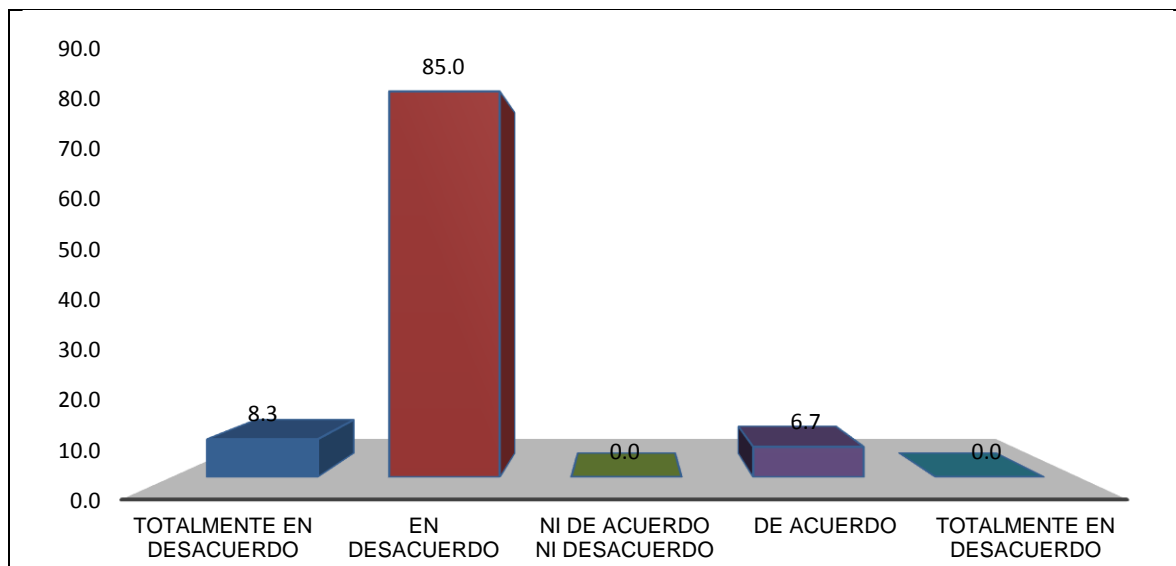
En la figura 8; se puede evidenciar que, el 81.7% de los encuestados se encuentran medios satisfechos con el sistema virtual teller e IBS, que cuenta el banco financiero, pero el 18,3% están satisfechos con dicho sistema.

**Tabla 10.**

*Nivel de acuerdo con las penalidades que el banco plantea a los clientes por atrasos de pago.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	8.3
En desacuerdo	51	85.0
Ni de Acuerdo ni desacuerdo	0	0.0
De acuerdo	4	6.7
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
Total	60	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco Financiero



**Figura 9.** Nivel de acuerdo con las penalidades que el banco plantea a los clientes por atrasos de pago.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco Financiero

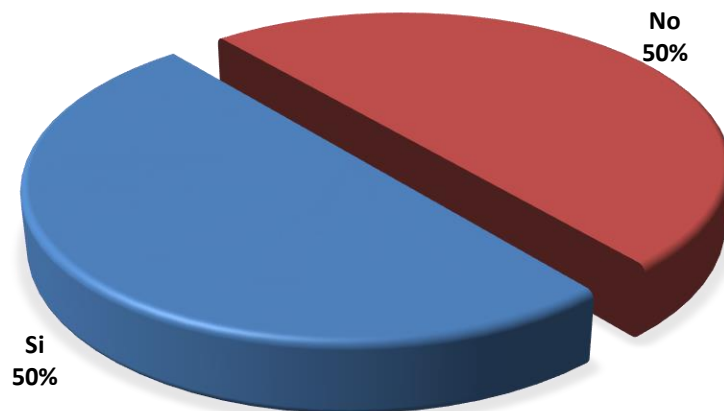
En la figura 9; se puede evidenciar que, el 85% de los encuestados están en desacuerdo respecto a la penalidad impuesta al cliente como motivo de mora, el 8,3% están totalmente en desacuerdo, y el 6.7% se encuentran de acuerdo.

**Tabla 11.**

*Nivel de acuerdo de implementar un nuevo sistema de tiempo de espera para los clientes del banco.*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	50.0
No	30	50.0
Total	60	100.0

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco Financiero*



**Figura 10.** Nivel de acuerdo de implementar un nuevo sistema de tiempo de espera para los clientes del banco

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco Financiero

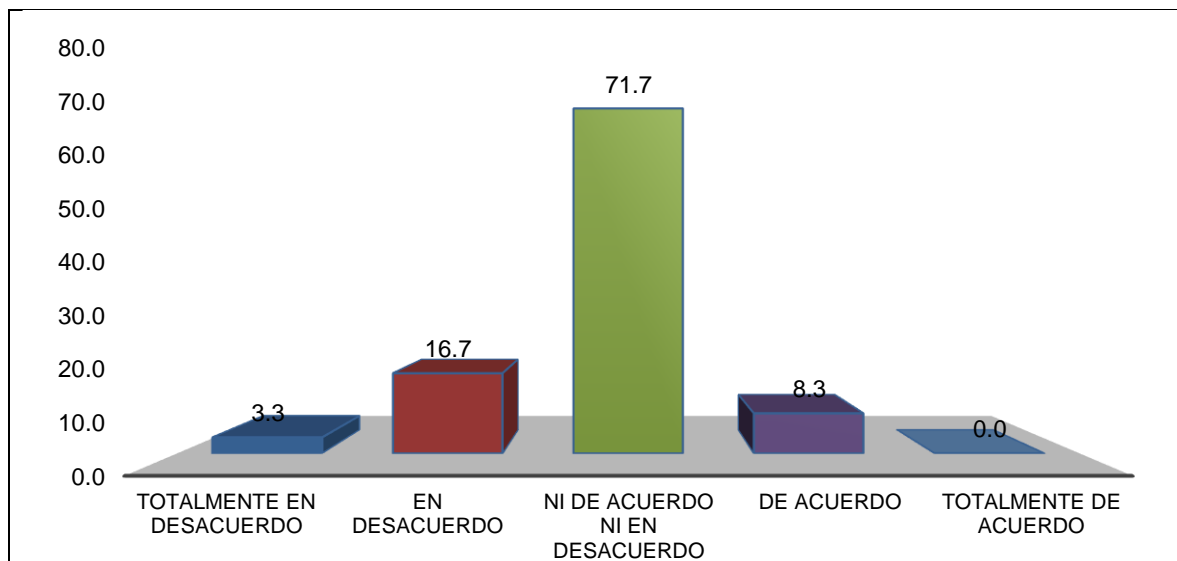
En la figura 10; se puede evidenciar que, el 50% de los encuestados están de acuerdo en la implementación del sistema de espera, sin embargo, la otra mitad, que es el 50% están en desacuerdo.

**Tabla 12.**

*Nivel de acuerdo con la información que se le proporciona al cliente sobre los servicios del banco.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	3.3
En desacuerdo	10	16.7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	43	71.7
De acuerdo	5	8.3
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	60	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco Financiero

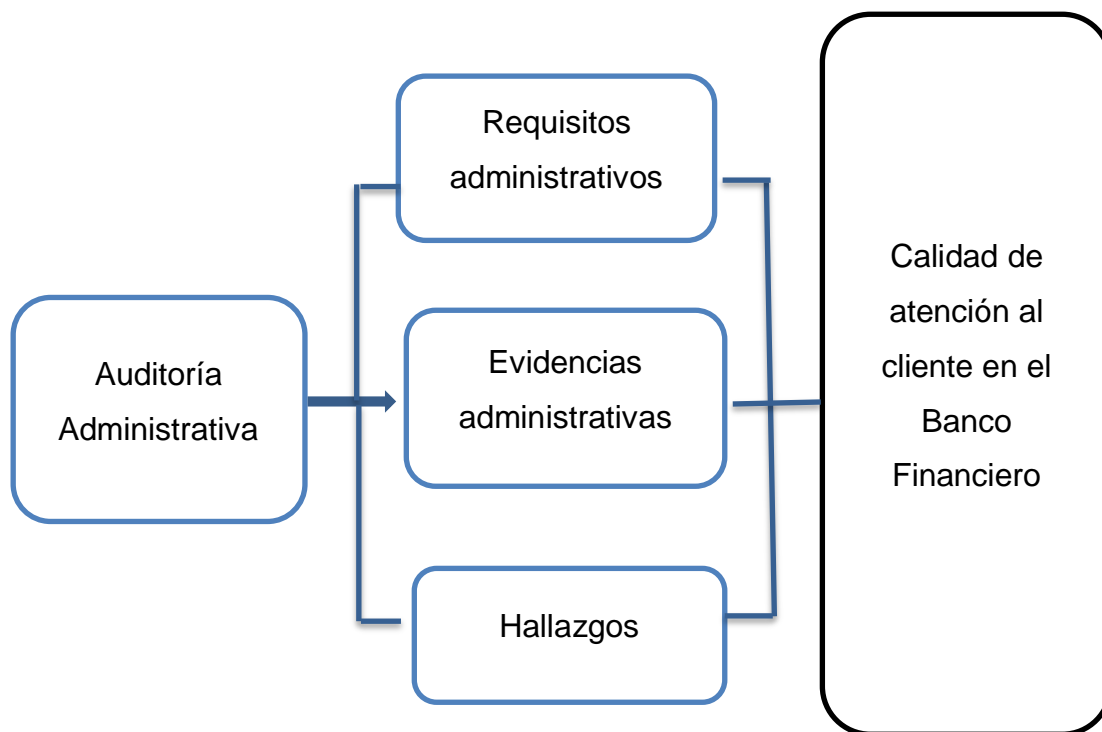


**Figura 11.** Nivel de acuerdo con la información que se le proporciona al cliente sobre los servicios del banco

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco Financiero

En la figura 11; se puede evidenciar que, el 71.7% de los encuestados están regularmente de acuerdo respecto a que se le debe brindar una información eficiente al cliente acerca de los servicios brindados por el banco financiero, sin embargo, el 20% está en desacuerdo y el 8.3% están de acuerdo.

**Formulación de una propuesta de mejora de la calidad en el Banco Financiero sucursal Chiclayo**



### 3.2. Discusión de resultados

La discusión sobre el objetivo inequívoco fundamental Examine los resultados de las encuestas ejecutadas en el Banco Financiero, en la tabla N°2; El 63.3% de los trabajadores están en claro conflicto con la auditoría pasada que hicieron en el banco, que se modifican según los estándares de uso específico; En la tabla N.º 7, se ve muy bien que el 80% de los encuestados confirman que las auditorías administrativas no se terminan tan a menudo en el banco. En la tabla N° 3, el 66.7% de los encuestados señalaron punto por punto que no hubo resultados positivos en comparación con la metodología relacionada con la idea de la consideración en el banco. En consecuencia, en la Tabla 3, el 75% de los trabajadores expresan que el banco no cuenta con acreditación nacional de calidad en todo el mundo. En la tabla N°7, el 81.7% de los revisados demandan sentirse completamente indiferentes respecto de la consistencia normal del banco, por ejemplo, el sistema web de Taylor y el que se ha actualizado recientemente. Estos descubrimientos son confiables con lo que implica Parreño (2016), en el que las formas de la encuesta sobre la idea de la atención son reconocidas y es básico ejecutarlas dependiendo de datos increíbles sobre la estrategia monetaria para cada asociación identificada con el efectivo y tiene su propia cuenta, ventajas inventivas y de gestión para tener la alternativa de controlar los marcos de auditoría en cualquiera de sus estructuras. Por cada una de estas razones, estos resultados aparecen en contraste con lo que dice Tito (2012), proponiendo que una asociación relacionada con el efectivo, independientemente de completar 2 encuestas para cada año, que se deben resolver con anticipación e Idealmente, debe requieren estructuras de auditoría externa de las asociaciones, tuvo una participación útil con esta metodología.

En la tabla N° 15, el 25% de los clientes afirman que los trabajadores bancarios satisfacen lo que garantizan dentro de la fecha establecida, mientras que el 21.7% de ellos no pueden evitar contradecir su mentalidad ya que no se ajustan a lo que estaba garantizado y no lo hacen, no se ocupan de los problemas que presentan. En la tabla N ° 18, el 30% de los clientes confirman que los trabajadores desempeñan bien la administración la primera vez, mientras que el 21.7% se opone a esta idea. Estos resultados aparecen de manera diferente en relación con Paredes (2019), los tiempos de espera en la atención al cliente mejoraron en un 10%, haciendo que las actividades sean mucho más rápidas, la destreza en la

asistencia al cliente se expandió en un 15%. Expandiendo fundamentalmente el nivel de lealtad del consumidor, donde el 35% de los clientes o clientes notan que tal vez quieran utilizar la administración nuevamente y el 45% prescribirá el artículo a otras personas. El compromiso hipotético radica en la asistencia al cliente, que es una gran cantidad de procedimientos que una organización, por ejemplo, organizaciones relacionadas con el dinero, estructuras para cumplir, superiores a sus rivales, los requisitos y deseos para sus clientes externos.

En la tabla N ° 22, se confirmó que el 41.7% de los clientes afirman que los trabajadores bancarios están felices de apoyarlos, mientras que el 36.6% de ellos difieren totalmente. En la tabla 24, el 41.7% de los trabajadores despiertan certeza dentro del banco, mientras que el 31.6% se opone a esta idea. Estos resultados coinciden con Ariza (2019), lo que demuestra que para lograr esto debe comenzar por conocer bien sus cualidades, aperturas, deficiencias y peligros. Esto permitirá a las organizaciones tener información completa y, por lo tanto, tener la opción de cambiar sus peligros en circunstancias, construir diagramas de asociación básicos, procesar gráficos de asociación, para desarrollar y mejorar en varios territorios.

Finalmente, en el tercer objetivo, se realiza una propuesta de mejora de calidad en el Banco Financiero Sucursal Chiclayo. A través de esta propuesta, la asistencia al cliente dentro del banco se fortalecerá, lo que tendrá repercusiones extraordinarias en los clientes, de esta manera hace que sea importante establecer una propuesta de atención al cliente, en la medida en que mantengan contactos duraderos y produzcan numerosas instantáneas de la verdad con respecto a la administración.

### 3.3. Aporte práctico

#### PROPUESTA DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SUCURSAL CHICLAYO DEL BANCO FINANCIERO

##### **Generalidades**

El Banco Financiero dispone de diferentes productos financieros, productos inmobiliarios, servicios de préstamo y planes de ahorro.

**Nombre:** Banco Financiero

**Provincia:** Lambayeque

**Localidad:** Chiclayo

**Dirección:** Jr. Elías Aguirre 756

##### **Misión**

Crear soluciones y ofrecer servicios que generen valor a nuestros clientes y a la sociedad.

##### **Visión**

Ser reconocido como el mejor grupo financiero por sus clientes y sus comunidades.

##### **Propósito**

Inspira y retribuir confianza.

##### **Valores corporativos**

- ❖ Coherencia
- ❖ Esfuerzo (ser el mejor)



- ❖ Responsabilidad
- ❖ Trascendencia

### **Canales de atención**

- ✓ Red de Agencias
- ✓ Banca Telefónica
- ✓ Banca por Internet
- ✓ Saldomático
- ✓ Red de Cajeros Globalnet
- ✓ Banca Celular
- ✓ Agentes Corresponsales
- ✓ Billetera Móvil

### **Estructura Organizacional**

#### **Introducción**

De acuerdo el resultado obtenido en la encuesta aplicada, se ha podido evidenciar que el banco financiero presenta múltiples deficiencias orientadas en 5 dimensiones de SERVQUAL, estas deficiencias se encuentran tanto en su infraestructura, la empatía de los trabajadores, la capacidad de absolver preguntas.

Según los resultados, la inclusión de todo el personal y el interés de la administración general y reguladora buscan introducir revisiones autorizadas cada vez más competentes y un acuerdo para la asistencia al cliente, lo que se suma al logro y el cumplimiento de los destinos establecidos en la administración, bajo una capacidad de grandeza, para mejorar la lealtad del consumidor e incrementar la ganancia social de la asociación.

La región administrativa del banco comprende una parte importante de la administración, utiliza equipos y bases de datos de gastos importantes; Actualmente, las empresas privadas como sustancias relacionadas con el dinero debe implementar prácticas cada vez más competentes. Es necesario construir un

dominio útil para el avance de los ejercicios diarios es algo que cada asociación debe tener.

Una propuesta de mejoramiento de la calidad caracteriza la productividad de la asociación, al igual que una conexión agradable entre los individuos de la asociación; Por último, dicha propuesta, está orientada en realizar mejoras compatibles que puedan certificar y aprobar cualquier tipo de revisión gerencial.

### **Objetivo de la Propuesta**

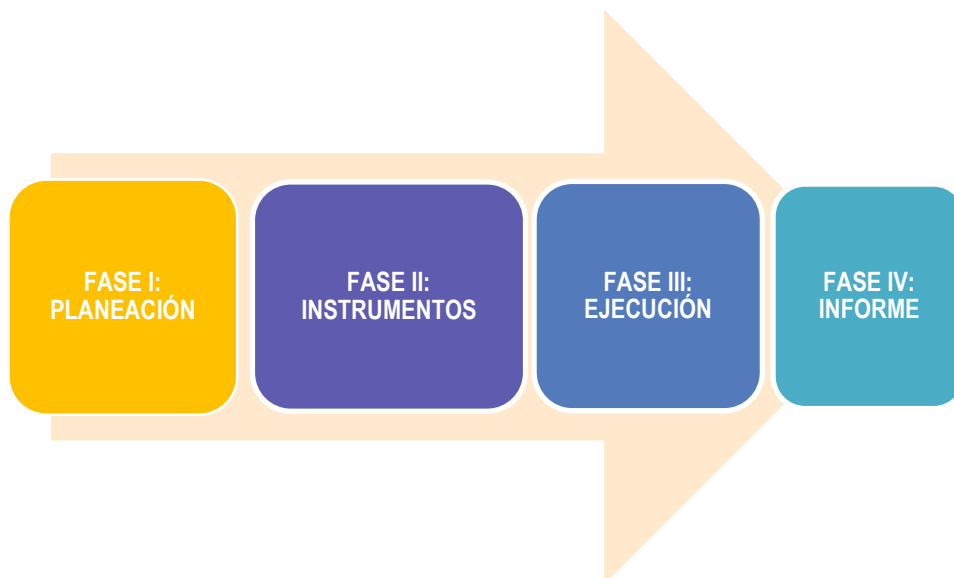
Diseñar estrategias que permitan alcanzar una excelente calidad de atención al cliente en el Banco Financiero Sucursal de Chiclayo.

### **Justificación**

Las deficiencias en la atención al cliente que se han visto dentro del banco tienen repercusiones extraordinarias para los clientes, de esta manera es importante establecer estrategias de atención al usuario, en función que estos mantengan contactos inmutables y creen numerosas instantáneas de la verdad con respeto apoyar.

El estudio determina un valor lógico, ya que impulsa información sobre las instantáneas de la verdad que logran las metas y objetivos que el establecimiento se establece, a fin de adquirir el cumplimiento del usuario externo e interno.

### **Fases de la Auditoría Administrativa**



### **Procesos de aplicación de las Fases:**

#### **FASE I: PLANEACIÓN**

Los criterios que se considerarán en la auditoría son:

#### **Antecedentes**

Se inició en julio de 1964, como Financiera y Promotora de la Construcción S.A. Luego en enero de 1982, se modificó su denominación a FINANPRO Empresa Financiera. Es el 21 de noviembre de 1986 se constituyó como el Banco comercial que todos conocen: Banco Financiero.



El Banco Pichincha de Ecuador, quien dio inicio al diseño del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional desde el año 1997 con presencia en la región andina en Perú; Panamá, Estados Unidos y España.



El Banco adquiere el NBK Bank consolidando su crecimiento y diversificación de sus líneas de negocio, ya que en años anteriores estuvo enfocado en el sector empresarial.



En el 2004, se desarrollan operaciones bancarias de consumo, microcrédito y se expandió la colocación de créditos vía descuento de rol de pagos y casas comerciales a través de los llamados convenios. Es así que durante el 2006 se lanzó la tarjeta de crédito máxima Banco Financiero, con tasas muy atractivas para los clientes.



En el 2008, el banco firmó una Alianza estratégica con las tiendas de electrodomésticos Carsa, la cual permitió duplicar el número de oficina a casi 100 y contar con oficinas del Banco Financiero a nivel nacional.

La atención al cliente en el Banco Financiero sucursal Chiclayo, se califica de la siguiente manera:

- No se realizan capacitaciones.
- No se han distribuido las políticas del banco.
- No se realizan auditorías periódicas.
- Existe insatisfacción con el sistema Web taller y el IBS que implementó el banco.
- No todos los clientes se encuentran de acuerdo con el nuevo sistema de tiempo de espera para los clientes.
- Los trabajadores no están de acuerdo con la información que se le brinda al cliente acerca de los servicios que ofrece el banco.

**Tabla 13. Cronograma de actividades**

<b>Actividad</b>	<b>Mar. 2021</b>	<b>Abr. 2021</b>	<b>May. 2021</b>	<b>Jun. 2021</b>	<b>Jul. 2021</b>	<b>Ago. 2021</b>	<b>Set. 2021</b>	<b>Oct. 2021</b>	<b>Nov. 2021</b>
<b>Programas de capacitación</b>									
Capacitación por Área									
<b>Programas de motivación</b>									
El minuto de energía									
Tú haces la diferencia									
Asistencia perfecta									
Ven diviértete									
Técnicas para mejorar la comunicación									
Evaluación de desempeño Feed Back y seguimiento									
Liderazgo participativo									

## FASE II: INSTRUMENTOS

Este instrumento servirá como ejemplo para medir el desempeño de cada trabajador en el área de atención al cliente:

N°	Nombres	Asistencia	Comunicación	Trabajo en equipo	Desempeño Feed Back
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
...					
60					

### FASE III: EJECUCIÓN

#### ❖ Programas de capacitación

#### Capacitación para atención al cliente

La capacitación de atención al cliente, estará conformado por 7 contenidos claves:

Temas	Contenido
El cliente es lo primero	Se da a conocer la frase “El cliente siempre tiene la razón”, la cual no deberá ser tomada con tanta literalidad, sin embargo, es de suma importancia que los clientes deben ser siempre la máxima prioridad.
Aspectos de comportamientos y modales	En este tema, se debe resaltar que el comportamiento de cada uno de los trabajadores será el reflejo de la empresa para el cliente. Entre los principales modales que siempre deben estar presentes se encuentran: la educación, la empatía, el positivismo, la paciencia y el espíritu de servicio.
Políticas de atención y servicio al cliente	Los trabajadores se deben mantener coordinados, iniciando por el saludo, el llamado al cliente por su nombre y abordar en la pre y postventa. De esta manera las políticas tendrán como objetivo ofrecer un servicio de acuerdo a las exigencias.
Entender las necesidades del cliente	El trabajador debe identificar la necesidad del cliente de forma rápida, escuchando atentamente lo que el cliente necesita para de esa manera ofrecerle una solución. Al mismo tiempo, deberá



	utilizar un lenguaje claro que ayude a una comunicación fluida y se tenga mejores resultados.
Conocimiento de los productos	La totalidad de trabajadores, deben tener los conocimientos del servicio que ofrece la empresa, de esa manera se encontrarán en la capacidad de brindar una buena experiencia a los clientes.
Técnicas de persuasión y negociación	Los trabajadores deberán aprender y fomentar entre sus representantes ser más hábiles si de resolver conflictos de trata. Estas técnicas permitirán disminuir los tiempos de respuesta en la atención.
Trabajo en equipo	Cuando en la empresa se incentiva a trabajar en equipo, genera confianza entre uno y otros, lo cual potenciará sus fortalezas y ello se verá reflejado en las relaciones que posean con sus clientes.

### ❖ Programas de motivación

#### El minuto de energía

Este programa consta de disponer 10 minutos al día para realizar ejercicios que ayuden a despejar el mal humor, las energías negativas y pesadas, para iniciar la jornada laboral con energía positiva.

Ejercicios	Procedimiento
<b>En la mañana</b>	

<p>Gire la cabeza hacia su lado derecho</p>	<p>Hasta que el mentón quede casi en la misma dirección que su hombro. Mantener esa posición por 5 segundos y vuelva al centro. Luego realícelo al lado contrario. Este ejercicio se deberá repetir 2 veces.</p>
<p>Incline su cabeza hacia atrás</p>	<p>Permanecer en esa posición por 5 segundos. Volver al centro, bajar la cabeza mirando hacia el suelo y sostener de nuevo por 5 segundos. Realizar 3 repeticiones de cada lado. Los movimientos que se realicen deberán ser lentos y suaves.</p>
<p>Llevar los hombros hacia las orejas</p>	<p>Sostener por 10 segundos, descansar y repetirlo 3 veces.</p>
<p><b>En la tarde</b></p>	
<p>Con la mirada al frente</p>	<p>Llevar su mano derecha sobre la oreja izquierda y reclinar la cabeza hacia el lado derecho. Mantener esa posición por 5 segundos. Volver al centro y repetir de forma contraria hasta completar 3 veces por cada lado.</p>
<p>Con los brazos en su espalda</p>	<p>Tomar la muñeca izquierda con la mano derecha y halar suavemente hacia abajo. Inclinar la cabeza hacia el hombro derecho. Sostener por 10 segundos. Cambiar de lado y realizar tres repeticiones.</p>

Encoger los hombros hacia las orejas	Mover hacia atrás los hombros en forma de círculos. Luego hacerlo en dirección opuesta. Realizar tres repeticiones a cada lado.
Caminar exagerando la pisada	Punta y talón durante 10 segundos.
Cerca al pecho, entrelace las manos	Realizar rotaciones de muñeca hacia los dos lados. Realizar tres rotaciones.

### **Tú haces la diferencia**

Las características de los trabajadores que hacen la diferencia son las siguientes:

- ✓ Los trabajadores al evidenciar un problema, diseñarán soluciones para superar cualquier dificultad.
- ✓ Los trabajadores deberán dominar conocimientos de muchas áreas.
- ✓ Los trabajadores obtendrán una ganancia superior a su sueldo de lo obtenido durante todo el mes.
- ✓ Los trabajadores afrontarán riesgos y asumirán compromisos diferentes en cada oportunidad que se les presente.

### **Asistencia perfecta**

En la empresa se contará con un control de asistencia, en la cual se tendrá que consignar los siguientes datos:

<b>N°</b>	<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Hora de inicio de labores</b>	<b>Hora de culminación de labores</b>
<b>1</b>	JMM	Martínez Muñoz, Juan	20/03/2021 08:00	20/03/2021 19:00

2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
.				
.				
.				
60				

### **Técnicas para mejorar la comunicación**

Los trabajadores serán evaluados bajo los siguientes criterios:

1. Mantener una escucha activa, con el fin de entender mejor a las demás personas y colocarse en el lugar del otro.
2. No deberá interrumpir o hablar al mismo tiempo que el cliente.
3. Hacer paráfrasis del discurso realizado por el cliente.
4. Si está en presencia del cliente, mantener el contacto visual.

5. Deberá definir una determinada meta antes de iniciar una conversación con el cliente.
6. Incluir al cliente en las soluciones, utilizando el término “nosotros”.
7. Ser empático en las conversaciones con los clientes, tener respeto por ti y por el otro en situaciones delicadas.
8. Preguntar siempre, para confirmar lo entendido.
9. Estar atento al tono de voz y al mensaje, para comprender el nivel de intensidad con que se desea el servicio, consulta o información.
10. Evitar ponerse a la defensiva.
11. Guardar silencio cuando la ocasión lo amerite.
12. Ejercitar la positividad.
13. Ofrecer una respuesta luego de una conversación.

### **Evaluación de desempeño Feed Back y seguimiento**

Posteriormente de haber evaluado los informes individuales, deberá evaluar los informes organizacionales.

#### **Detalle de la evaluación**

Sección / Indicador	Ponderación
<b>Indicadores de resultados</b>	<b>85 %</b>
Incrementar las ventas de la región	50 %
Incrementar el nivel de servicio al cliente	20 %
Reducir costo de ventas	30 %
<b>Habilidades críticas</b>	<b>15 %</b>
Gestión de recursos	20 %
Visión de negocio	60 %
Liderazgo y desarrollo de subordinados	20 %

#### FASE IV: INFORME

Fases de la Auditoría administrativa	Aspectos a revisar	Conclusiones	Recomendaciones
<b>Planeación</b>	Misión y visión	La empresa cuenta con una misión y visión definida y compartida en toda la organización.	Mantener la misión y visión difundida en la empresa.
	Objetivos	La mitad de los objetivos propuestos se han cumplido.	Revisar todos los meses el cumplimiento de los objetivos propuestos e identificar qué debería mejorar o agregar.
	Procesos	Existen mínimos procesos de control para que se cumplan las normas de calidad.	Implementar más procesos de control para que se cubran todas las normas.
	Políticas	Se han aplicado solo el 65% con una deficiencia del 30%.	Realizar capacitaciones a todos los trabajadores.
	Estrategias y tácticas	De las 10 estrategias establecidas por la empresa, solo se han cumplido con 3.	Modificar las estrategias y crear un plan de acción que ayude al cumplimiento.
<b>Organización</b>	Estructura organizacional	La empresa posee una estructura organizada de autoridad y responsabilidad.	Permanecer con una buena estructura en el tiempo.
	Cultura organizacional	La cultura organizacional es óptima, por lo que será favorable para mejorar la participación de los trabajadores en la empresa de modo que	Persistir con el desarrollo organizacional mediante las capacitaciones y trabajos en equipo.

		cuenten con una mejora continua.	
<b>Dirección</b>	Liderazgo	El liderazgo que ejerce en la empresa es el democrático, debido a que la autoridad es el gerente y los demás respetan las decisiones que él brinde.	Continuar con las capacitaciones y pausas activas, de forma que se garantice el bienestar de los trabajadores.
	Comunicación	La comunicación es clara los trabajadores presentan una comunicación vertical.	Establecer nuevos canales de comunicación online.
	Motivación	Los trabajadores reciben confianza por parte de gerencia y recursos humanos.	Realizar incentivos y reconocimientos a los trabajadores de acuerdo a sus logros.
<b>Control</b>	Áreas de aplicación	Hace falta que se realice un control del área de atención al cliente.	Extender el control a todas las áreas que se relacionan con atención al cliente.
	Herramientas	Se emplean sistemas para llevar el control del desempeño de los trabajadores.	Realizar coordinaciones con el administrador, de esa manera se realicen controles presupuestales.
	Calidad	Realizan retroalimentación para que se mantenga una mejora continua.	Aplicar la propuesta de auditoría administrativa de forma constante en la empresa.

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

Las auditorías administrativas realizadas anteriormente en el Banco Financiero, no se realizaron de manera eficiente, dado que, de los 60 trabajadores encuestados del Banco Financiero Sucursal Chiclayo se tiene que, 38 de ellos difieren honestamente con las revisiones recientemente completadas, 48 especialistas afirman que no se realizan revisiones de gestión, asimismo, 40 de ellos reconocen que no ven resultados positivos con respecto a la naturaleza de la atención y 45 socios garantizan que no conocen la seguridad de ningún estándar de acreditación de calidad nacional o global.

La calidad de atención al cliente, es deficiente, dado que, los clientes no se encuentran satisfechos con la calidad de atención que reciben dentro del banco Financiero, evidencian que existen instalaciones y equipamientos adecuados, sin embargo, los trabajadores no suelen ser proactivos para solucionar los inconvenientes que posean y no se muestran empáticos con ellos.

La formulación de una propuesta de mejora de la calidad en el banco Financiero, que contenga las dimensiones de auditoría administrativa: requisitos administrativos, evidencias administrativas y hallazgos, lo cual mejorará la calidad de atención de los trabajadores hacia los clientes.

La propuesta de auditoría administrativa que incluya mejora en los aspectos tangibles del servicio al cliente, la capacitación de los trabajadores, un análisis y agilización de procesos en la atención al usuario cliente y la medición de la satisfacción del cliente, aportará a mejorar la calidad de atención al cliente en la sucursal Chiclayo del Banco Financiero.



## **Recomendaciones**

Se recomienda al gerente de la sucursal Chiclayo del Banco Financiero, que realice de manera mensual una auditoría administrativa, por medio de una supervisión extrema de cada proceso que cumplen los trabajadores al momento de atender al cliente.

Se recomienda a los trabajadores de la sucursal Chiclayo del Banco Financiero, que apliquen todos los conocimientos y habilidades aprendidas en las capacitaciones de atención al cliente, para que, logren satisfacer las inquietudes, consultas y reclamos de ellos.

Se recomienda al gerente de la sucursal Chiclayo de Banco Financiero, que considere la formulación de una estrategia de mejora, que permita a los trabajadores ser más proactivos al atender a los clientes y cuenten con los conocimientos pertinentes para que absuelvan sus dudas y reclamos.

Se recomienda al gerente de la sucursal Chiclayo de Banco Financiero, la implementación de la propuesta de auditoría administrativa, puesto que se ha diseñado de acuerdo a las deficiencias encontradas, lo cual aportará a mejorar la calidad de atención al cliente.

## REFERENCIAS

- Apaestegui, S., & Arbildo, G. (2019). *Mejora en la calidad de servicio de atención al cliente en el área operativa, ventanilla del Banco Scotiabank, agencia Metro Santa Elena Chiclayo, durante el período 2017*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de [http://54.165.197.99/bitstream/20.500.12423/1834/1/TL\\_ApaesteguiVillarSeleny\\_ArbildoZavalaGenesis.pdf](http://54.165.197.99/bitstream/20.500.12423/1834/1/TL_ApaesteguiVillarSeleny_ArbildoZavalaGenesis.pdf)
- Ariza, F. (2019). *Diseño de estrategia para la mejora de servicio al cliente del Banco Itaú oficina principal en la ciudad de Bogotá*. Bogotá: Universitaria Agustiniana. Obtenido de <http://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/handle/123456789/1164/ArizaHernandez-FabianAndres-2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Arter, D. (2003). Auditorías de calidad para mejorar la productividad. *Published*.
- Ayon, B. (2019). *La calidad de servicio y atención al cliente en la oficina especial Sullana de la Institución Financiera Caja Municipal de Sullana en el distrito de Sullana año 2019*. Sullana: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11466/ATENCION\\_AL\\_CLIENTE\\_Y\\_CALIDAD\\_DE\\_SERVICIO\\_AYON\\_SEMIANRIO\\_BEATRIZ\\_ISABEL\\_MERCEDES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11466/ATENCION_AL_CLIENTE_Y_CALIDAD_DE_SERVICIO_AYON_SEMIANRIO_BEATRIZ_ISABEL_MERCEDES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Basurto, K., & Jaime, K. (2019). *Calidad de servicio del área atención al cliente y su incidencia en la satisfacción de clientes de entidad financieras privadas de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad Espíritu Santo. Obtenido de <http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/3051/1/BASURTO%20MURILLO%20KAREN%20DANIELA%20%26%20JAIME%20MACIAS%20KERLY%20NYNOSKA.pdf>
- Bernal, C. (2015). *Metodología de la Investigación Científica*. D.F. México: Pearson.
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (Segunda ed.). Lima: Editorial San Marcos.

- Cobos, C. (2015). *Gestión de calidad de servicio para la mejora de atención al cliente y la correcta utilización de los ATM en la agencia del BCP de Chimpu Ocllo de Carabayllo - Lima 2015*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4370/Cobos%20Gutierrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gil, L. (2017). *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente externo del área de atención del Banco Financiero Chiclayo 2017*. Lambayeque: Universidad César Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33139/gil\\_ml.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33139/gil_ml.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Investigación Científica*. D.F. México: Mc Graw Hill. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Madrid, L. (2006). Auditoria, Calidad e Innovación. Obtenido de [http://www.uaeh.edu.mx/nuestro\\_alumnado/icea/licenciatura/documentos/10%20Auditoria,%20calidad,%20innovacion.pdf](http://www.uaeh.edu.mx/nuestro_alumnado/icea/licenciatura/documentos/10%20Auditoria,%20calidad,%20innovacion.pdf)
- Mendoza, V. (2019). *Servicio de atención al cliente para generar eficiencia en el Banco Falabella de la región Lambayeque 2015*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5954/Mendoza%20Bocanegra%20Virginia%20Silvia%20Mar%c3%ada.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Noreña, A., Alcaraz, N., Guillermo, J., & Rebolledo, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 263-274. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v12n3/v12n3a06.pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.

- Palella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación: diseño y ejecución*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Paredes, J. (2019). *Propuesta para la implementación de un sistema integral de atención al cliente - SIAC para mejorar el nivel de calidad de servicio brindado a la ciudadanía en el Banco Central del Ecuador*. Ecuador: Universidad de Las Américas. Obtenido de <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/11712/1/UDLA-EC-TMAED-2019-43.pdf>
- Parreño, L. (2016). *Auditoría administrativa del Banco Nacional de Fomento Agencia Loreto de la provincia de Orellana, período 01 de enero al 31 de diciembre del 2014*. Orellana: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/12038/1/72T00671.pdf>
- Pérez, M. (2012). Definiciones importantes sobre atención al cliente. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos95/definiciones-importantes/definiciones-importantes.shtml>
- Quedas, R. (2018). *Propuesta de mejora en la calidad de atención de la oficina La Planicie Caso: BANBIF*. Lima: Universidad Nacional Agraria La Molina. Obtenido de <http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/3785/quedas-rojas-ruben-martin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reátegui, B., Valencia, J., & Valdez, T. (2017). *Calidad en el servicio al cliente Banco Continental caso agencia Aeropuerto, Provincia Constitucional del Callao, 2016-2017*. Lima: Universidad Peruana de las Américas. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/272/CALIDAD%20EN%20EL%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE%20BANCO%20CONTINENTAL%20CASO%20AGENCIA%20AEROPUERTO%2c%20PROVINCIA%20CONSTITUCIONAL%20DEL%20CALLAO%2c%202016%20%e2%80%93%202017.pdf?sequence=1&isAI>

- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica* (Quinta ed.). Lima: Editorial Visión Universitaria.
- Serna, G. (2006). Servicio de Atención al Cliente. Obtenido de <http://importacionesan.blogspot.pe/2011/05/marco-teorico.html>
- Sialer, G. (2018). *La calidad de atención al cliente en el sistema de préstamo personal en el Banco de la Nación de Lambayeque - 2017*. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Obtenido de <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/5960/BC-2295%20SIALER%20VARGAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Solarte, G. (2020). *Calidad del servicio a partir de la percepción del cliente según el modelo GAP en la entidad bancaria: Banco Caja Social Sucursal Pasto-Nariño*. San Juan de Pasto: Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/37428/gmsolartec.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Supo, J. (2018). *Seminario de Investigación Para la Producción Científica*. Arequipa: Seminario Online llevado a cabo en Arequipa.
- Tavara, C. (2018). *Calidad de servicio y la atención al cliente del Banco de Crédito del Perú, oficina principal, Cercado de Lima, 2017*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31897/Tavara\\_VCB.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31897/Tavara_VCB.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vásquez, Y. (2017). *Calidad de atención como estrategia para la captación de clientes en el Banco de la Nación de Huamachuco, La Libertad, 2017*. Huamachuco: Universidad César Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16930/V%c3%a1squez\\_EJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16930/V%c3%a1squez_EJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### **ANEXO 01:** Encuesta dirigido a los trabajadores

El presente instrumento ha sido elaborado con el fin de Formular una propuesta de implementación en auditoría de calidad para mejorar la atención al cliente en el Banco Financiero Sucursal Chiclayo.

Agradeciendo su valioso aporte al responder con objetividad todas las preguntas en áreas de proporcionar información confiable.

I. Marque con una equis (X) la respuesta que considere correcta.

**1. En su opinión, usted está de acuerdo con las normas de atención al cliente estipuladas por el banco.**

- (1) Totalmente en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

**2. En su opinión han dado resultados los procesos sobre calidad de atención en el banco.**

- (a) Si
- (b) No

**3. Usted conoce de alguna acreditación obtenida por el banco sobre calidad de atención**

- (a) Si
- (b) No

**4. El banco capacita al personal en procesos de atención al cliente.**

- (a) Si
- (b) No

**5. En su opinión; se siente satisfecho con las políticas del banco en relación a la atención de los clientes.**

- (1) Totalmente satisfecho
- (2) Satisfecho

- (3) Ni satisfecho ni insatisfecho
  - (4) Insatisfecho
  - (5) Totalmente insatisfecho
- 6. Conoce Ud. si se realizan auditorías periódicas en el banco.**
- (a) Si
  - (b) No
- 7. Esta usted satisfecho con el sistema web teller y el IBS que implementa el banco.**
- (1) Totalmente satisfecho
  - (2) Satisfecho
  - (3) Ni satisfecho ni insatisfecho
  - (4) Insatisfecho
  - (5) Totalmente insatisfecho
- 8. Usted está de acuerdo con las penalidades que el banco plantea a los clientes por atrasos de pago.**
- (1) Totalmente en desacuerdo
  - (2) En desacuerdo
  - (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - (4) De acuerdo
  - (5) Totalmente de acuerdo
- 9. Usted sugiere implementar un nuevo sistema de TIEMPO DE ESPERA para los clientes del banco**
- (a) Si
  - (b) No
- 10. Está usted de acuerdo con la información que se le proporciona al cliente sobre los servicios del banco.**
- (1) Totalmente en desacuerdo
  - (2) En desacuerdo
  - (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - (4) De acuerdo
  - (5) Totalmente de acuerdo

## ANEXO 02: Declaración jurada



### DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

Torres Ledesma Shirley Karen Tracey

Apellidos y nombres

47338590

2101814945

PEAD

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

**“PROPUESTA DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA SUCURSAL CHICLAYO DEL BANCO FINANCIERO 2019”**

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Informe de investigación

**DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:**

1. Soy autor del informe de investigación titulado

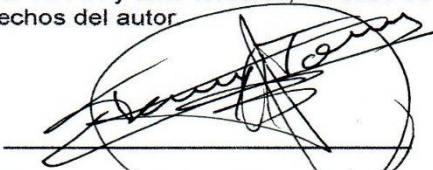
**“PROPUESTA DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA SUCURSAL CHICLAYO DEL BANCO FINANCIERO 2019”**

La misma que presento para optar el grado de:

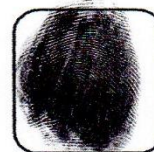
Licenciada en Administración

2. Que el informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.



Shirley Karen Tracey Torres Ledesma



DNI N° 47338590



### ANEXO 3: Validación


**INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>		CARLOS ENRIQUE ALBARIANA
<b>2.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	LIC. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
	<b>ESPECIALIDAD</b>	GERENCIA
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	21
	<b>CARGO</b>	GERENTE
<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> PROPUESTA DE UNA AUDITORIA DE CALIDAD PARA MEJORAR LA ATENCION AL CLIENTE EN EL BANCO FINANCIERO SUCURSAL CHICLAYO 2016.		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>3.1</b>	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Shirley Karen Tracey Torres Ledesma
<b>3.2</b>	<b>Facultad</b>	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		1. Entrevista ( ) 2. Cuestionario (X) 3. Lista de Cotejo ( ) 4. Diario de campo ( )
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>		<b>OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO:</b>  <b>Objetivo general</b> Formular una propuesta de implementación en auditoría de calidad para mejorar la atención al cliente en el Banco Financiero Sucursal Chiclayo.  <b>Objetivos específicos</b> 1. Elaborar una propuesta de auditoría de calidad en la institución 2. Calificar el nivel de atención al cliente en la institución

	3. Evaluar la eficacia del sistema de gestión de calidad actual en la institución.
A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
N	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO
01	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>En su opinión, usted está de acuerdo con las normas de atención al cliente estipuladas por el banco.</p> <p>Escala de medición</p> <p>(1) Totalmente en desacuerdo  (2) En desacuerdo  (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo  (4) De acuerdo  (5) Totalmente de acuerdo</p>
	A ( X )                      D (   ) SUGERENCIAS:
02	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>En su opinión han dado resultados los procesos sobre calidad de atención en el banco.</p> <p>(a) <u>    </u> Si  (b) <u>    </u> No</p>
	A ( X )                      D (   ) SUGERENCIAS:
03	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>Usted conoce de alguna acreditación obtenida por el banco sobre calidad de atención</p> <p>(a) <u>    </u> Si  (b) <u>    </u> No</p>
	A ( X )                      D (   ) SUGERENCIAS:
04	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>El banco capacita al personal en procesos de atención al cliente.</p> <p>(a) <u>    </u> Si  (b) <u>    </u> No</p>
	A ( X )                      D (   ) SUGERENCIAS:

05	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>En su opinión; se siente satisfecho con las políticas del banco en relación a la atención de los clientes.</p> <p>(1) Totalmente satisfecho</p> <p>(2) Satisfecho</p> <p>(3) Ni satisfecho ni insatisfecho</p> <p><u>(4) Insatisfecho</u></p> <p>(5) Totalmente insatisfecho</p>	<p>A ( <input checked="" type="checkbox"/> )      D (    )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
06	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>Conoce Ud. si se realizan auditorías periódicas en el banco.</p> <p>(a) <u>Si</u></p> <p>(b) No</p>	<p>A ( <input checked="" type="checkbox"/> )      D (    )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
07	<p>Pregunta del instrumento</p> <p><b>Esta usted satisfecho con el sistema web teller y el IBS que implementa el banco.</b></p> <p>(1) Totalmente satisfecho</p> <p>(2) Satisfecho</p> <p>(3) Ni satisfecho ni insatisfecho</p> <p><u>(4) Insatisfecho</u></p> <p>(5) Totalmente insatisfecho</p>	<p>A ( <input checked="" type="checkbox"/> )      D (    )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
08	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>Usted está de acuerdo con las penalidades que el banco plantea a los clientes por atrasos de pago.</p> <p>(1) Totalmente en desacuerdo</p> <p>(2) En desacuerdo</p> <p>(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p><u>(4) De acuerdo</u></p> <p>(5) Totalmente de acuerdo</p>	<p>A ( <input checked="" type="checkbox"/> )      D (    )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

09	Pregunta del instrumento  <b>Usted sugiere implementar un nuevo sistema de TIEMPO DE ESPERA para los clientes del banco</b> <b>(a) <u>Si</u></b> <b>(b) <u>No</u></b>	A ( <input checked="" type="checkbox"/> )      D (    )  SUGERENCIAS:
10	Pregunta del instrumento  <b>Está usted de acuerdo con la información que se le proporciona al cliente sobre los servicios del banco.</b> <b>(1) Totalmente en desacuerdo</b> <b>(2) En desacuerdo</b> <b>(3) <u>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</u></b> <b>(4) De acuerdo</b> <b>(5) Totalmente de acuerdo</b>	A ( <input checked="" type="checkbox"/> )      D (    )  SUGERENCIAS:
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>		A ( <input checked="" type="checkbox"/> )      D (    )
<b>6 COMENTARIOS GENERALES:</b>		
<b>7 OBSERVACIONES:</b>		


---

**CARLOS ENRIQUE ALBAN IPANAQUE**  
**Carlos Enrique Alban Ipanaque**  
**Juez Experto**

Colegiatura N°.....CALP - 95741250

**INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>		Rodrigo Eduardo Chiriquy Sola
<b>2.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	Médico Cirujano
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Audiencia Interna
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Magister en Administración
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	15 años
	<b>CARGO</b>	Coordinador Hospital Geriátrico
Título de la Investigación: PROPUESTA DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA SUCURSAL CHICLAYO DEL BANCO FINANCIERO 2019.		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>3.1</b>	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Bach. Torres Ledesma Shirley Karen Tracey
<b>3.2</b>		
	<b>FACULTAD</b>	Facultad de Ciencias Empresariales
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>	1. Entrevista ( ) 2. Encuesta (X) 3. Lista de Cotejo ( ) 4. Diario de campo ( )	
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>	<u>GENERAL</u>	
	Diseñar una propuesta de auditoría administrativa para mejorar la atención al cliente en el Banco Financiero sucursal Chiclayo-2019.	
	<u>ESPECÍFICOS</u>	
	1. Examinar los resultados de auditorías anteriores realizadas en el Banco Financiero. 2. Definir la calidad de atención al cliente en el banco Financiero sucursal Chiclayo. 3. Formular una propuesta de mejora de la calidad en el banco Financiero Sucursal Chiclayo.	

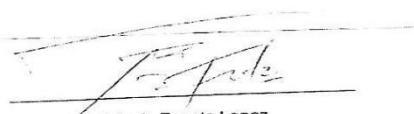
PREGUNTAS		
1. En su opinión, usted está de acuerdo con las normas de atención al cliente estipuladas por el banco.	TA( X )	TD( )
	SUGERENCIAS:	
2. En su opinión han dado resultados los procesos sobre calidad de atención en el banco.	TA( X )	TD( )
	SUGERENCIAS:	
3. Usted conoce de alguna acreditación obtenida por el banco sobre calidad de atención	TA( X )	TD( )
	SUGERENCIAS:	
4. Usted conoce de alguna acreditación obtenida por el banco sobre calidad de atención	TA( X )	TD( )
	SUGERENCIAS:	
5. En su opinión, se siente satisfecho con las políticas del banco en relación a la atención de los clientes.	TA( X )	TD( )
	SUGERENCIAS:	
6. Conoce Ud. si se realizan auditorías periódicas en el banco.	TA( X )	TD( )
	SUGERENCIAS:	
7. Esta usted satisfecho con el sistema web teller y el IBS que implementa el banco.	TA( X )	TD( )
	SUGERENCIAS:	
8. Usted está de acuerdo con las penalidades que el banco plantea a los clientes por atrasos de pago.	TA( X )	TD( )
	SUGERENCIAS:	
9. Usted sugiere implementar un nuevo sistema de TIEMPO DE ESPERA para los clientes del banco	TA( X )	TD( )
	SUGERENCIAS:	
10. Está usted de acuerdo con la información que se le proporciona al cliente sobre los servicios del banco.	TA( X )	TD( )
	SUGERENCIAS:	

  
 \_\_\_\_\_  
 ABOGADO EXPERTO  
 C.C. 21012

**INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>		Fritz Adolfo Zapata Lopez
<b>2.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	Administrador de empresas
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Dirección comercial
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Lic.en administración de empresas /Magister en administración (ESAN)
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	28
	<b>CARGO</b>	Gerente de Ventas Provincias Grupo Sibarita Peru
<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> PROPUESTA DE UNA AUDITORIA DE CALIDAD PARA MEJORAR LA ATENCION AL CLIENTE EN EL BANCO FINANCIERO SUCURSAL CHICLAYO 2016.		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
3.1	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Shirley Karen Tracey Torres Ledesma
3.2	<b>Facultad</b>	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		1. Entrevista ( ) 2. Cuestionario (X) 3. Lista de Cotejo ( ) 4. Diario de campo ( )
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>		<b>OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO:</b>  Objetivo general Formular una propuesta de implementación en auditoría de calidad para mejorar la atención al cliente en el Banco Financiero Sucursal Chiclayo.  Objetivos específicos 1. Elaborar una propuesta de auditoría de calidad en la institución 2. Calificar el nivel de atención al cliente en la

09	Pregunta del instrumento <b>Usted sugiere implementar un nuevo sistema de TIEMPO DE ESPERA para los clientes del banco</b> (a) Si (b) No	A ( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
10	Pregunta del instrumento <b>Está usted de acuerdo con la información que se le proporciona al cliente sobre los servicios del banco.</b> (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	A ( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>		A ( X )      * D (   )
<p><b>6 COMENTARIOS GENERALES:</b> tratándose de una encuesta para el cliente interno del Banco, me parece que está bien enfocada, y en los términos que los clientes internos del Banco, conocen la nomenclatura de los sistemas y políticas. Es simple de entender, y los objetivos son claros : buscar aportes para mejorar lo planteado en los objetivos específicos del plan de encuesta</p>		
<p><b>7 OBSERVACIONES:</b></p>		

  
 Fritz A. Zapata Lopez  
 Juez Experto



## ANEXO 04: Formato T1



### FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 10 de Setiembre del 2019

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

El suscrito:  
Torres Ledesma Shirley Karen Tracey con DNI 47338590

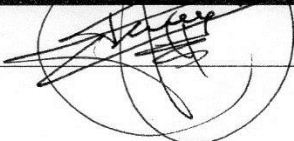
En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: "Propuesta de auditoria administrativa para mejorar la calidad de atención al cliente en la sucursal Chiclayo del Banco Financiero 2019"

presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el título de Licenciada en Administración, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal Web del repositorio institucional -<http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Torres Ledesma Shirley Karen Tracey	47338590	

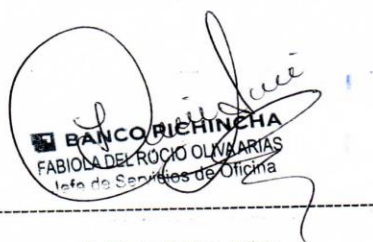
## ANEXO 05: Carta de autorización de la empresa



**Oficina Principal**  
Av. Ricardo Palma 278,  
Miraflores  
T. (511) 612 2000  
[www.pichincha.pe](http://www.pichincha.pe)  
 Banco Pichincha Perú

### CARTA DE AUTORIZACION

Se autoriza a la Srta. Torres Ledesma Shirley Karen Tracey realizar la investigación "PROPUESTA DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCION AL CLIENTE EN LA SUCURSAL CHICLAYO DEL BANCO FINANCIERO 2019" para fines académicos.



**BANCO PICHINCHA**  
FABIOLA DEL ROCIO OLIVA ARIAS  
Jefe de Servicios de Oficina

Fabiola Oliva Arias

Jefe de servicios

## ANEXO 06: Acta de aprobación de originalidad de tesis (URKUND)



### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0173-FACEM-USS-2019, presentado por el/la Bachiller, **Torres Ledesma Shirley Karen Tracey**, con su tesis titulada **PROPUESTA DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA SUCURSAL CHICLAYO DEL BANCO FINANCIERO 2019**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 25% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimental, 08 de diciembre de 2020

Mg. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538  
Escuela Académico Profesional de Administración.

## PROPUESTA DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA SUCURSAL CHICLAYO DEL BANCO FINANCIERO 2019

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>10%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>6%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Señor de Sipan</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>dspace.esPOCH.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional del Centro del Perú</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>tesis.usat.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.ucsg.edu.ec</b>	

## ANEXO 07: Resolución de tesis



### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 0173-FACEM-USS-2019

Chiclayo, 11 de marzo de 2019

#### VISTO:

El oficio N° 0162-2019/FACEM-DA-USS, de fecha 11/03/2019, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Administración, y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 11/03/2019, respecto a la aprobación de la actualización del proyecto de tesis de TORRES LEDESMA SHIRLEY KAREN TRACEY, y;

#### CONSIDERANDO:

Que, con Resolución N° 0012-FACEM-USS-2017 de fecha 12 de enero de 2017, se aprobó el Proyecto de tesis: PROPUESTA DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA SUCURSAL CHICLAYO DEL BANCO FINANCIERO 2016, presentado por TORRES LEDESMA SHIRLEY KAREN TRACEY.

Que, con oficio N° 0162-2019/FACEM-DA-USS, de fecha 11/03/2019, presentado el (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Administración, solicita aprobación de la actualización del proyecto de tesis de TORRES LEDESMA SHIRLEY KAREN TRACEY, dado que el informe de su investigación corresponde al semestre académico 2016 - II y ha perdido vigencia.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

#### SE RESUELVE

**ARTÍCULO 1°:** APROBAR el proyecto de tesis actualizado de TORRES LEDESMA SHIRLEY KAREN TRACEY, modalidad distancia, cuyo título es el siguiente:

**PROPUESTA DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA SUCURSAL CHICLAYO DEL BANCO FINANCIERO 2019.**

**ARTÍCULO 2°:** Dejar sin efecto la Resolución N° 0012-FACEM-USS-2017 de fecha 12 de enero de 2017, extremo numeral 16.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC  
Dra. Carmen Elvira Susa Prado  
Decana  
Facultad de Ciencias Empresariales

  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN  
Mj. Sandra Mory Guzmán  
Secretaría Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela., archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

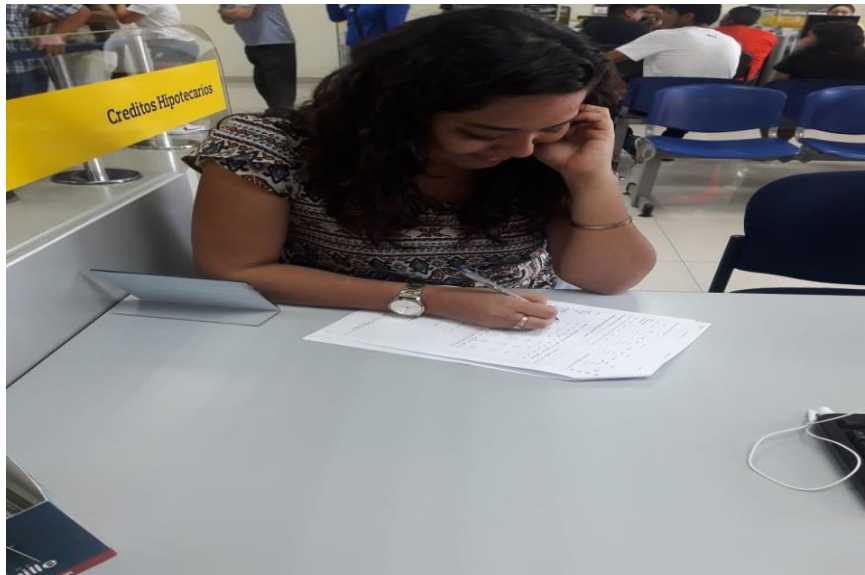
## ANEXO 08: Evidencias



**Foto 01.** Encuestas aplicadas a trabajadores del Banco Financiero  
Fuente: Fotos tomadas por autora



**Foto 02.** Encuestas aplicadas a trabajadores del Banco Financiero  
Fuente: Fotos tomadas por autora



**Foto 03.** Encuestas aplicadas a trabajadores del Banco Financiero  
Fuente: Fotos tomadas por autora



**Foto 04.** Encuestas aplicadas a trabajadores del Banco Financiero  
Fuente: Fotos tomadas por autora



**ANEXO 08: Matriz de Consistencia**

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
PROPUESTA DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCION AL CLIENTE EN LA SUCURSAL CHICLAYO DEL BANCO FINANCIERO 2019.	¿En qué medida la propuesta de una auditoría administrativa mejorará la atención al cliente en el Banco Financiero Sucursal Chiclayo?	<b>GENERAL. -</b>	Si se elabora una propuesta administrativa entonces se mejorará la calidad de atención al cliente en el banco Financiero Sucursal Chiclayo, 2019.	<b>INDEPENDIENTE.</b> -	Requisitos administrativos  Evidencias administrativas  Hallazgos	<b>Tipo de investigación.</b>  El tipo de investigación a nuestra investigación descriptivo propositivo:  Explicativa. No experimenta
		Diseñar una propuesta de auditoría administrativa para mejorar la atención al cliente en el Banco Financiero sucursal Chiclayo- 2019.		Auditoría administrativa		
		<b>ESPECIFICOS. -</b>		<b>INDEPENDIENTE.</b> -	Elementos tangibles  Fiabilidad  Seguridad Empatía Capacidad de respuesta	
		1. Examinar los resultados de auditorías anteriores realizadas en el Banco Financiero. 2. Definir la calidad de atención al cliente en el banco Financiero sucursal Chiclayo. 3. Formular una propuesta de mejora de la calidad en el banco Financiero Sucursal Chiclayo.		Calidad Atención al Cliente		