



UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS:

**PROGRAMA DE MEJORA CONTINUA BASADO EN LOS PRINCIPIOS DE
CALIDAD TOTAL PARA LOGRAR UNA ADECUADA ATENCION EN LOS
CAJEROS CORRESPONSALES DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU DE
CHICLAYO, 2010.**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN

AUTORAS:

BR. Shirley Ena Alday Maguiña

BR. Nancy Karina Rubio Díaz

PIMENTEL – PERÚ – 2010

RESUMEN

La presente investigación denominada: “PROGRAMA DE MEJORA CONTINUA BASADO EN LOS PRINCIPIOS DE CALIDAD TOTAL PARA LOGRAR UNA ADECUADA ATENCION EN LOS CAJEROS CORRESPONSALES DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU DE CHICLAYO, 2010.”; es una investigación de tipo descriptiva explicativa que tuvo por objetivo: La mejora continua y la calidad de atención de los clientes en el Sistema de Cajeros Corresponsales del Banco de Crédito del Perú (BCP), de Chiclayo, es una necesidad básica que permite que la institución pueda alcanzar sus objetivos organizacionales en el corto mediano y largo plazo ; con la finalidad de proponer estrategias que permitan el mejoramiento del sistema; basándonos en la teoría de la calidad total. Los resultados de esta evaluación del servicio no han sido del todo satisfactorias ya que los clientes en un gran porcentaje no se encuentran satisfechos con el servicio que se les brinda; manifiestan dentro de sus razones que no se les explica claramente a pertinencia del servicio y que el trato de quienes operan los cajeros corresponsales muchas veces no es el más adecuado y pertinente a esto se suma que no cuentan con la debida orientación.

Por otro lado es necesario también precisar que el Banco de Crédito del Perú; deberá implementar un programa de capacitación permanente con la finalidad de entregar a los clientes un servicio de calidad. Este programa de capacitación deberá estar dirigido a los operadores de los cajeros corresponsales con la finalidad de brindar una buena orientación y trato a los clientes. La orientación deberá ser situada en que es lo que se puede hacer o no en un servicio de este tipo; que transacciones u operaciones y las recomendaciones que se puedan hacer. En lo referente al trato; brindar amabilidad e información clara a los clientes.

ABSTRACT

This research entitled: "Assessment of quality services and customer care in the system of cash correspondent bank Credito del Peru (BCP) in the district of Chicago, 2010" is a descriptive research explanatory aimed to: assess the services and quality customer care in the ATM System Bank Correspondents de Credito del Peru (BCP), the Chicago district, with the aim of proposing strategies to improve the system, based in the theory of total quality. The results of this evaluation of the service have not been entirely satisfactory because a large percentage of customers are not satisfied with the service provided to them, manifested in their reasons are not clearly explained and relevance of service treatment of correspondents who operate the cash is often not the most appropriate and relevant to this the fact that lack proper guidance.

On the other hand it is necessary to specify that the Banco de Credito del Peru, will implement an ongoing training program in order to provide clients with quality service. This training program should be directed to the operators of ATMs correspondents in order to provide good guidance and treatment to clients. The orientation must be located in what can be done or not such service, that transactions or operations and recommendations can be made. With regard to treatment, provide friendly and clear information to customers.