



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**REDISEÑO DE PROCESOS DE ATENCIÓN PARA ELEVAR
EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN
APERTURA DE CUENTA DE AHORRO EN EL BANCO DE
LA NACION – LAMBAYEQUE, 2008**

AUTOR

DUQUE ZULOETA JOSÉ MIGUEL.

ASESOR

MG. LORENZO SAVALETA ORVEGOSO

PIMENTEL – PERU

2009

RESUMEN

Esta tesis se centro en el sector bancario y se realizó con la finalidad de proponer un rediseño de proceso para elevar el grado de satisfacción del usuario en apertura de cuenta de ahorro en el Banco De La Nación- Lambayeque. La Satisfacción y el servicio al cliente refiere que el descuido de los procesos de atención al cliente es un punto a tomar con responsabilidad ya que debido a fallas de información o de atención cuando se interrelacionan con las personas encargadas de atender y motivar a los usuarios se hace necesario que la atención al cliente sea de calidad.

Se utilizo el modelo KANO por buscar el benéfico del usuario quien busca dar mas de lo que se espera entonces esto da como resultado elevar el grado de satisfacción. Para medir el grado de satisfacción se recolectaron los datos mediante encuestas, entrevistas al personal y guías de observación a una muestra de 70 personas de una población de 600. El procesamiento de los resultados se realizo mediante Excel apoyándonos con cuadros dando como resultado más sobresaliente la incomodidad de los clientes al tener que esperar mucho tiempo para aperturar de cuenta de ahorro. Entre otras conclusiones a las que se llego en la investigación es que se tiene que colocar información visible en las mesas de llenado de formularios, implementar los formularios para su correcto llenado, o para dar un cambio relevante a este proceso destinar una ventanilla especial para la apertura de cuenta de ahorro lo cual minimizaría tiempo y espacio dentro de la agencia.

ABSTRAC

This thesis focuses on the banking sector and was carried out with the aim of proposing a redesign of process to raise the level of user satisfaction in opening savings account at the Banco de la Nacion Lambayeque. Satisfaction and customer service concerns that the neglect of the processes of customer service is a point to take responsibility and that due to failures of information or attention when they interact with the persons responsible for care and to motivate users requires the customer service is of quality.

KANO model says we must give more than what is expected then the customer these results in higher satisfaction. To measure the degree of satisfaction data is collected through surveys, interviews and guides to personal observation to a sample of 70 people from a population of 600. The processing of the results was performed using Excel as a result, most customers the inconvenience of having to wait a long time for opening savings account. Other conclusions reached in the investigation is that information must be visibly placed on the tables filling forms, deploy the forms to fill properly, or to make a significant change to this process to allocate a special window for opening savings account which would minimize time and space within the agency.