



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION

**“OPERACIONES DE SERVICIO EN LA AGENCIA DE VENTAS DEL
BANCO CENCOSUD DE SJL, LIMA 2014”**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

AUTOR

NIEVES PENACHI RIOS

ASESORA

Mg. TERESA GONZALES MONCADA

LINEA DE INVESTIGACION

ADMINISTRACION DE OPERACIONES

LIMA - PERÚ

2016

Pagina del Jurado

Mg. Gonzales Moncada Teresa
Presidente

Econ. Cifuentes La Rosa Cesar
Secretario

José Luis Fernández Dávila Villafuerte
Vocal

Dedicatoria

En primer lugar, a Dios todo poderoso por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud, y lo necesario para seguir adelante día a día, además de su infinita bondad y amor.

A mi esposo Carlos, por su paciencia, consejos y su apoyo constante en el desarrollo de mi carrera, a mis hijos que son el motor de mi vida.

A mi madre, por haberme formado con buenos valores, los cuales me ayudaron a salir adelante en los momentos más difíciles.

A mis hermanas que siempre han estado animándome, y a todos aquellos que ayudaron directa o indirectamente.

Agradecimiento

A Dios, por guiarme por el camino del bien, dándome sabiduría e inteligencia, salud, para culminar con éxito una etapa más de mi vida, a mi madre por haber contribuido a mi desarrollo profesional, para el progreso del país.

Al programa SUBE a nuestros docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante, en el desarrollo de nuestra formación profesional, por haber guiado el desarrollo de mi investigación y llegar al objetivo deseado.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Nieves Penachi Ríos, con DNI N° 40901805, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de ciencias empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Julio del 2015

Nieves Penachi Ríos

DNI 40901805

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **“OPERACIONES DE SERVICIO EN LA AGENCIA DE VENTAS DEL BANCO CENCOSUD DE SJL, LIMA 2014”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Nieves Penachi Ríos

Contenido

Pagina del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad Problemática	12
1.2. Trabajos Previos	16
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	21
1.4. Formulación Del Problema	46
1.5. Justificación del Estudio	47
1.6. Objetivos	48
II. METODO	49
2.1. Diseño de Investigación	52
2.2. Variable, Operacionalización	52
2.3. Población, muestra	54
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	55
2.5. Métodos De Análisis De Datos	57
2.6. Aspectos Éticos	57
III. RESULTADOS	58
IV. DISCUSIÓN	68
V. CONCLUSIONES	74
VI. RECOMENDACIONES	76
VII. REFERENCIAS	77
ANEXOS	80

Resumen

“Operaciones De Servicio En La Agencia De Ventas del Banco Cencosud de SJL”, propuso como objetivo general Identificar las operaciones de servicio en la agencia Bancaria CENCOSUD de San Juan de Lurigancho. Se recurrió al libro de Chapman Stephen, Planificación y Control de la Producción, a fin de estructurar las dimensiones, Oportunidad, Contacto con el cliente y Calidad. Así se conoció, como los clientes realizaran malos manejos de su crédito, por lo que se les carga penalidades, intereses y comisiones que no desean aceptar, teniendo oportunidad de acceder a mayor información mediante los canales de atención. Además se perfeccionó el contacto con el cliente, el cual sufre de ambientes de servicio inadecuados, la experiencia que tienen muchas veces al contactar con los asesores no es grata su Calidad de Servicio, y lo más importante parece que los esfuerzo de la gerencia no está dando buenos frutos. Esto aportó a la investigación y a la empresa en estudio a modo de propuesta, considerando que la calidad de servicio que se estaba brindando no generaba satisfacción al cliente. El tipo de estudio es básico descriptivo puro, el diseño de la investigación es no experimental de corte transversal. Población de 30 trabajadores de la Agencia de Ventas del Banco Cencosud de SJL, los ítems del instrumento fueron utilizados con escala de Likert de 5 categorías, estos fueron validados a criterio de expertos determinando la confiabilidad con el Alpha de Cronbach, a través del programa de análisis estadístico SPSS IBM, versión 22. Los resultados comprobaron que la finalidad debe ser buscar a los candidatos con el perfil adecuado para ocupar un puesto, llegando así a las conclusiones y recomendaciones referidas en la presente.

Palabras claves: Operaciones, servicio, Oportunidad, calidad.

Abstract

"Service operations sales agency of Banco Cencosud SJL" proposed general objective Identify service operations CENCOSUD Banking agency of San Juan de Lurigancho. He turned to the book of Stephen Chapman, Planning and Production Control, to structure dimensions, Opportunity, Customer Contact and Quality. That became known as Customers are mismanagement of credit, so they charge penalties, interest and fees are unwilling to accept, given opportunity to access more information through service channels. Besides the contact with the customer, which suffers from inadequate service environments perfected, the experience often have to contact the advisors will not receive the quality of service, and most importantly it appears that management effort is not bearing good fruit. This contributed to research and study the company as a proposal, considering that the quality of service that was providing not generate customer satisfaction. The type of descriptive study is pure basic research design is not experimental cross section. Population of 30 workers of the sales agency of Banco Cencosud SJL, the instrument items were used Likert scale of 5 categories, these were validated expert judgment determining the reliability with Cronbach's alpha, through program IBM SPSS statistical analysis, version 22. The results proved that the aim should be to find candidates with the right profile for a position, reaching conclusions and recommendations referred to herein.

Keywords: operations, service, timeliness, quality.