



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“PROPUESTA DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DEL AREA COMERCIAL DE UNA ENTIDAD BANCARIA AGENCIA MEGA PLAZA, INDEPENDENCIA 2018”

Modalidad de Suficiencia Profesional para optar el título de:

**Licenciado en Administración**

**Autor:**

Bach. Liz Lidany Cometivos Soto

Bach. Marisol Rocio Jara Vidal

**Asesor:**

Mg. Ramiro Rondón Tamayo

Lima – Perú

2018

## APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** el trabajo de suficiencia profesional desarrollado por la **Bach. Cometivos Soto, Liz Lidany; Bach. Jara Vidal, Marisol Rocío**, denominada:

“PROPUESTA DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DEL AREA COMERCIAL DE UNA ENTIDAD BANCARIA AGENCIA MEGA PLAZA, INDEPENDENCIA 2018”

---

Mg. Ramiro Rondon Tamayo  
**ASESOR**

---

Mg. Cesar A. Smith Corrales  
**JURADO**  
**PRESIDENTE**

---

Lic. Luis R. Cardenas Torres  
**JURADO**

---

Lic. Rafael F. Rondon Eusebio  
**JURADO**

## DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado primeramente a Dios por darme la vida, salud, y mucha fortaleza para poder cumplir el sueño de titularme como licenciada en administración.

A mis padres Levine Cometivos y Gulnara Soto por el apoyo moral, económico, el amor y el aliento inmenso que me brindaron en este largo proceso de estudio de la carrera de administración y a todos los profesores de la Universidad Privada Del Norte quienes impartieron sus conocimientos y nos inculcaron la cultura de progresar y ser profesionales competentes.

El presente trabajo va dedicado a mis padres y a mi esposo por su apoyo incondicional dándome fuerzas para lograr mis objetivos profesionales. A Dios por darme la vida y derramar en mí su sabiduría que me permite desarrollar y terminar con éxito el presente trabajo.

## **AGRADECIMIENTO**

Agrademos primeramente a Dios por darnos la vida y las fuerzas necesarias para culminar este proyecto, a la universidad privada del Norte por abrirnos las puertas de sus aulas para estudiar la carrera de Administración, como también a la alta gama de docentes y moderadores que nos brindaron sus conocimientos y enseñanzas para culminar con éxito cada curso estudiado.

Para finalizar agrademos a nuestros compañeros de clase durante todos los niveles estudiados, ya que con su amistad y apoyo para resolver cualquier duda han aportado para seguir adelante en el transcurso de la carrera.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
CAPITULO 1. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Descripción de la empresa.....	11
1.2. Realidad Problemática.....	14
1.3. Formulación del Problema.....	17
1.3.1. Problema General.....	17
1.3.2. Problema específico.....	18
1.4. Justificación.....	18
1.5. Objetivo.....	18
1.5.1. Objetivo general.....	18
1.5.2. Objetivo Específico.....	19
1.5.2.1. Objetivo específico 1.....	19
1.5.2.2. Objetivo específico 2.....	19
1.5.2.3. Objetivo específico 3.....	19
CAPITULO 2. MARCO TEÓRICO.....	20
2.1. Antecedentes.....	20
2.2. Bases Teóricas.....	22
2.2.1. Bases teóricas de la variable 1: Capacitación.....	22
2.2.2. Bases teóricas de la variable 2: calidad de servicio.....	28
2.3. Definición de términos básicos.....	30
CAPITULO 3. DESARROLLO.....	32
3.1. Desarrollo el objetivo 1.....	37
3.2. Desarrollo el Objetivo 2.....	38
3.3. Desarrollo el Objetivo 3.....	41
CAPITULO 4. RESULTADOS.....	44
4.1. Resultados.....	44

---

CONCLUSIONES.....	49
RECOMENDACIONES .....	50
REFERENCIAS.....	51
Anexos.....	53

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Cronograma de actividades .....	41
Tabla N° 2. Ficha de observación .....	42
Tabla N° 3. Ficha práctica .....	42
Tabla N° 4. Proceso del programa .....	43
Tabla N° 5. Preguntas relacionadas a la situación actual.....	45
Tabla N° 6. Medición de resultados después del plan .....	46

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1.	Organigrama de agencia. ....	13
Figura N° 2.	Causa –efecto del área comercial .....	17
Figura N° 3.	Los cuatros pasos básicos en la capacitación .....	23
Figura N° 4.	El ciclo de la capacitación.....	26
Figura N° 5.	¿Recibiste capacitación al momento de asumir el puesto actual?.....	32
Figura N° 6.	¿Te han impartido cursos de capacitación relevante e importante para tu trabajo? .....	33
Figura N° 7.	¿Piensas que estas apto para desempeñarte en el puesto actual?.....	33
Figura N° 8.	¿Crees necesaria la capacitación en tu puesto de trabajo?.....	34
Figura N° 9.	¿Crees que tú necesitas capacitación?.....	34
Figura N° 10.	¿Cuándo presentó usted una solicitud de requerimiento fue resuelta de manera rápida por el área comercial?.....	35
Figura N° 11.	¿Cree usted que el tiempo de espera para ser atendido por el área comercial es oportuno? .....	35
Figura N° 12.	¿Recomendaría usted al personal del área comercial? .....	36
Figura N° 13.	¿La calidad de servicio prestado en el área comercial cumple sus expectativas? .....	36
Figura N° 14.	App manuales y simuladores.....	38
Figura N° 15.	Contenido de la información .....	44
Figura N° 16.	¿Cuándo presentó usted una solicitud de requerimiento fue resuelta de manera rápida por el área comercial?.....	47
Figura N° 17.	¿Cree usted que el tiempo de espera para ser atendido por el área comercial es oportuno?.....	47
Figura N° 18.	¿Recomendaría usted al personal del área comercial? .....	48
Figura N° 19.	¿La calidad de servicio prestado en el área comercial cumple sus expectativas? .....	48



## RESUMEN

El presente estudio se realizó con la finalidad de implementar una propuesta de capacitación para mejorar la calidad de servicio del área comercial de la entidad bancaria agencia Mega Plaza. El propósito es demostrar que las habilidades, actitudes y competencias del personal mejoraran con la implementación de un plan de capacitación en la institución financiera.

Se pretende implementar un plan de capacitación a los colaboradores del área comercial en la agencia Mega Plaza, actualizando el conocimiento de sus funciones, reforzando contenidos de información de las políticas de la empresa y teniendo claro los procesos que se requieren para realizar las solicitudes o requerimiento de los clientes.

Para implementar dicha capacitación se tomó la muestra de 5 colaboradores que ocupan el puesto de funcionario de banca personal y asesores de ventas y servicios en el área comercial de la entidad bancaria quienes indicaron no estar completamente capacitados para asumir el cargo que ocupan, adicional a ello se tomó la muestra de 100 clientes que realizaron sus operaciones en un día, donde llenaron una encuesta con 4 preguntas lo cual nos permitió determinar que la calidad de servicio brindado a los clientes no es el adecuado y el tiempo de espera no es oportuno, causas que genera a los clientes insatisfacción.

Los resultados de la investigación permitieron conocer que mediante un plan de capacitación el personal demuestra sus competencias, habilidades, aptitudes y actitudes para brindar un servicio de calidad a los clientes de la entidad bancaria, éste se determinó con las evaluaciones realizadas después de cada capacitación dada por los expertos.

Finalmente se recomienda a la entidad bancaria por cada ascenso de su personal a un determinado puesto primeramente debe implementar los planes de capacitación hoy propuestos para la empresa, adicional a ello si las capacitaciones virtuales que se realizan no quedan claros, se haga una retroalimentación con una persona encargada del área que corresponda, capacitar continuamente.

## ABSTRACT

The present study was carried out in order to implement a training proposal to improve the quality of service of the commercial area of the banking agency Mega Plaza. The purpose is to demonstrate that the skills, attitudes and competencies of the staff will improve with the implementation of a training plan in the financial institution.

The intention is to implement a training plan for the employees of the commercial area in the Mega Plaza agency, updating the knowledge of their functions, reinforcing information contents of the company's policies and being clear about the processes that are required to make the requests or requirement of the clients.

To implement this training, a sample was taken of 5 employees who occupy the position of personal banking officer and sales and service advisors in the commercial area of the bank who indicated that they were not fully qualified to assume the position they occupy, in addition to it. We took the sample of 100 clients who carried out their operations in one day, where they filled out a survey with 4 questions which allowed us to determine that the quality of service provided to the clients is not adequate and the waiting time is not appropriate, causes which generates dissatisfaction for customers.

The results of the investigation made it possible to know that by means of a training plan the personnel demonstrates their competences, abilities, aptitudes and attitudes to provide a quality service to the clients of the bank, this was determined with the evaluations made after each given training by the experts.

Finally, the bank is recommended for each promotion of its personnel to a certain position. Firstly, it must implement the training plans proposed for the company, in addition to this if the virtual trainings that are carried out are not clear, a feedback is made with a person in charge of the corresponding area, train continuously.

## **NOTA DE ACCESO**

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

## REFERENCIAS

- Informe del de la entidad bancaria. Recuperado de <https://www.la entidad bancaria.com.pe/Acerca-de/La entidad bancaria-Peru/La entidad bancaria-en-Peru/resenas-institucionales>
- Global Finance (2016) *BBVA Continental*. Recuperado de <https://www.bbva.com/es/bbva-de-nuevo-el-mejor-banco-de-america-latina-segun-global-finance/>
- Sánchez, M. (2014). *Capacitación En Habilidades De Atención Al Cliente Para Mejorar La Calidad Del Servicio Brindado En "El Restaurant Mar Picante" De La Ciudad De Trujillo*. (Tesis de Licenciatura). Escuela Profesional de Administración. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Anicama, M. y Ñique, V. (2015) *Propuesta De Un Plan de Capacitación Para Elevar El Desempeño De Los Trabajadores Administrativos De La Universidad Privada Antenor Orrego*". (Tesis de licenciatura). Escuela Académico Profesional de Administración. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Acosta, C. y Bedoya, L. (2013) *Propuesta De Un Plan De Capacitación Dirigido Al Personal De Ventas De Proveeduría De Servicios y Suministros Industriales, (Provesica Oriente C.A) Maturín 2013 (tesis de licenciatura)*. Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas. Universidad de Oriente Núcleo Monagas, Maturin, Venezuela.
- Moreira, R. (2013) *Necesidades De Capacitación Profesional Del Personal Administrativo De La Universidad Cristiana Latinoamericana Extensión Guayaquil Para Mejorar La Calidad De Servicio. Propuesta De Un Modulo Practico* (Tesis de Magister). Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Dessler. G. (2009). *Administración de Recursos Humanos. Mexico (Decimoprimer edición)*. Recuperado de: <file:///E:/LIBROS%20ADMINISTRACION/Administracion%20de%20recursos%20Humanos%20-%20Gary%20Dessler,%2011ed.PDF>
- Chiavenato, I. (2015). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: D. F. (Octava edición). Recuperado de: <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>
- Dessler y Varela (2011). *Administración de Recursos Humanos. Enfoque latinoamericano Mexico Naucalpan de Juárez* (Quinta edición). Recuperado de: <file:///E:/LIBROS%20ADMINISTRACION/Administración%20de%20recursos%20humanos%20-%20Gary%20Dessler%20y%20Ricardo%20Varela,%205ed.pdf>
- Dessler. G. (6ta edición). *Administración de Personas. Mexico D F*. Recuperado de <file:///E:/LIBROS%20ADMINISTRACION/Administración%20de%20recursos%20humanos%20-%20Gary%20Dessler%20y%20Ricardo%20Varela,%205ed.pdf>

- Quijano, M. (2003). *Calidad en el servicio al cliente*. Recuperado de:  
<https://www.gestiopolis.com/calidad-servicio-cliente/>
- Tarí, J. (2010). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. Recuperado de:  
<file:///C:/Documents%20and%20Settings/Marisol/Mis%20documentos/Descargas/TESIS.pdf>
- Wayne, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. México D.F (9na Ed.). Recuperado de:  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/351/1/SANCHEZ\\_MARIA\\_ATENCION\\_CLIENTE\\_CALIDAD\\_SERVICIO.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/351/1/SANCHEZ_MARIA_ATENCION_CLIENTE_CALIDAD_SERVICIO.pdf)
- Alles, M. (2010). *Una nueva Forma de Aprendizaje*. Buenos Aires. (1° Edición). Recuperado de:  
<file:///C:/Documents%20and%20Settings/Marisol/Mis%20documentos/Descargas/UPS-CT002707.pdf>
- Peñaloza, G (2015) *Calidad De Servicio y Satisfacción De Los Clientes En El Banco De La Nación Puno, 2015*. (Tesis de licenciatura). Facultad de ciencias Administrativas. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Puno, Perú.