



FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Informática y de Sistemas

APLICACIÓN DEL PROGRAMA BCPVTX01 PARA ELEVAR EL NIVEL DE SERVICIO EN UNA ENTIDAD BANCARIA

**Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Informático y de
Sistemas**

**PIERO ALEXANDRE DOLORIER PINO
DARLYN BRIGITTE RIOS PIÑAN**

**Asesor:
Marin Tena De Sebastian Cecilia Milagros**

**Lima – Perú
2018**

JURADO DE LA SUSTENTACIÓN ORAL

.....
Presidente

.....
Jurado 1

.....
Jurado 2

Entregado el:

Aprobado por:

.....
Dolorier Pino, Piero

Asesor de tesis:
Marín Tena De Sebastián, Cecilia

.....
Ríos Piñan, Darlyn

Declaración de Autenticidad

Yo, Darlyn Brigitte Ríos Piñan identificado con DNI N° 73674502 y Yo, Piero Alexandre Dolorier Pino identificado con DNI N° 72863823, Bachilleres del Programa Académico de la Carrera de Ingeniería Informática y Sistemas de la Facultad de Ingeniería de la Universidad San Ignacio de Loyola, presentamos nuestra tesis titulada: Aplicación del programa BCPVTX01 para elevar el nivel de servicio en una entidad bancaria

Declaramos en honor a la verdad, que el trabajo de tesis es de nuestra autoría; que los datos, los resultados y su análisis e interpretación, constituyen nuestro aporte. Todas las referencias han sido debidamente consultadas y reconocidas en la investigación.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad u ocultamiento de la información aportada. Por todas las afirmaciones, ratificamos lo expresado, a través de nuestras firmas correspondientes.

Lima, Mayo de 2018

.....
Darlyn Ríos Piñan
DNI N° 73674502

.....
Piero Dolorier Pino
DNI N° 72863823

*El cambio siempre
es complejo, y si
queremos adaptarlo y controlarlo,
tenemos que comprender exactamente
lo que está en juego y no rendirnos
ante los mitos del pasado, ni sobre
el presente*

Jeffrey Weeks

Índice General

Dedicatoria	xii
Agradecimiento.....	xiii
Resumen	xiv
Abstract	xv
Introducción.....	3
Problema de Investigación	4
Identificación del problema	4
Formulación del problema	8
Problema Principal.....	8
Problemas Específicos	8
Marco Referencial.....	10
Antecedentes	10
Antecedentes internacionales	10
Antecedentes nacionales	10
Estado del arte.....	12
Marco teórico.....	14
Objetivos de la Investigación	22
Objetivo General	22
Objetivos Específicos	22
Justificación de la Investigación.....	23
Alcances	24
Limitaciones	25
Hipótesis.....	26
Hipótesis General	26
Hipótesis Específicas	26
Proceso	27
Procedimiento	27

Análisis	27
Diseño	27
Desarrollo.....	28
Certificación.....	28
Producción	28
Matriz de Consistencia	29
Marco Metodológico	32
Tipo de investigación	31
Paradigma	31
Enfoque	32
Diseño	33
Variables.....	35
Variable Independiente (Vi)	34
Variable Dependiente (Vd)	36
Población y Muestra	36
Población	36
Muestra	36
Unidad de Análisis	39
Instrumentos y Técnicas	39
Procedimiento y Método de Análisis	42
Resultados.....	43
Fiabilidad del Instrumento – Alfa de Cronbach	43
Resultados de Variable Independiente	43
Resultados de Variable Dependiente	44
Interpretación del Alfa de Cronbach.....	46
Resultados de las dimensiones	46
Tiempo de respuesta	46
Disminución de Reclamos.....	49
Reducción de recursos humanos.....	51

Satisfacción de usuarios internos.....	54
Validación y Confiabilidad de los Instrumentos	56
Validez de los instrumentos	56
Confiabilidad de los instrumentos	58
Tratamiento estadístico e interpretación de tablas	63
Estadística descriptiva.....	63
Estadística inferencial.....	63
Pasos para realizar las pruebas de hipótesis	64
Análisis descriptivo	66
Análisis descriptivo de la variable del programa BCPVTX01.....	66
Análisis descriptivo de la variable Nivel de servicio.....	71
Nivel inferencial: contrastación de las hipótesis	75
Conclusiones.....	88
Recomendaciones	89
Discusión.....	90
Referencias	91
Anexos.....	94

Índice de Tablas

Tabla 1: Diferencia entre Eficiencia y Eficacia	18
Tabla 2: Conceptos de Eficiencia y Eficacia	19
Tabla 3: Nivel de validez de los cuestionarios, según el tipo de expertos	58
Tabla 4: Valores de los niveles de validez	58
Tabla 5: Nivel de confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach.....	61
Tabla 6: Frecuencia de la dimensión fiabilidad.....	66
Tabla 7: Frecuencia de dimensión Eficacia.....	67
Tabla 8: Frecuencia de Eficacia.....	68
Tabla 9: Frecuencia de Estabilidad	69
Tabla 10: Cuadro comparativo entre las cuatro dimensiones de la variable el programa BCPVTX01	70
Tabla 11: Frecuencia de la dimensión Tiempo de resolución a los reclamos	71
Tabla 12: Frecuencia de la dimensión Disminución de los reportes de reclamos	72
Tabla 13: Frecuencia de la dimensión Satisfacción de los usuarios internos.....	73
Tabla 14: Frecuencia de la dimensión Reducción de recursos humanos para atención de reclamos.....	74
Tabla 15: Cuadro comparativo entre las cuatro dimensiones de la variable Nivel de servicio	75
Tabla 16: Prueba de normalidad	77
Tabla 17: Correlación de la hipótesis específica 1	78
Tabla 18: Correlación de la hipótesis específica 2	80
Tabla 19: Correlación de la hipótesis específica 3	80
Tabla 20: Correlación de la hipótesis específica 4	83
Tabla 21: Correlación de la hipótesis general	84

Índice de Figuras

Figura 1: Proceso de una operación con tarjeta de Débito - POS.....	4
Figura 2: Estructura/Componentes de un JOB-Cobol.....	8
Figura 3: Calidad de Servicio Percibido	16
Figura 4: Costos de calidad por servicios.....	21
Figura 5: Características del paradigma positivista	33
Figura 6: Gráfica de relación de variable dependiente e independiente	36
Figura 7: Tabla de tipo de muestras.....	39
Figura 8: Comparación Tiempo de Respuesta (Item 1)	46
Figura 9: Comparación Tiempo de Respuesta (Item 2)	47
Figura 10: Comparación Tiempo de Respuesta (Item 3)	47
Figura 11: Comparación Tiempo de Respuesta (Item 4)	48
Figura 12: Comparación Tiempo de Respuesta (Global).....	48
Figura 13: Comparación Disminución de Reclamos (Item 5).....	49
Figura 14: Comparación Disminución de Reclamos (Item 6).....	49
Figura 15: Comparación Disminución de Reclamos (Item 7).....	50
Figura 16: Comparación Disminución de Reclamos (Item 8).....	50
Figura 17: Comparación Disminución de Reclamos (Global)	51
Figura 18: Comparación Reducción de Recursos Humanos (Item 9).....	52
Figura 19: Comparación Reducción de Recursos Humanos (Item 10).....	52
Figura 20: Comparación Reducción de Recursos Humanos (Item 11).....	53
Figura 21: Comparación Reducción de Recursos Humanos (Item 12).....	53
Figura 22: Comparación Reducción de Recursos Humanos (Global).....	54
Figura 23: Comparación Satisfacción de usuarios internos (Item 13).....	55
Figura 24: Comparación Satisfacción de usuarios internos (Item 14).....	55
Figura 25: Comparación Satisfacción de usuarios internos (Item 15).....	56
Figura 26: Comparación Satisfacción de usuarios internos (Item 16).....	56
Figura 27: Comparación Satisfacción de usuarios internos (Global)	57
Figura 28: Dimensión Fiabilidad	67
Figura 29: Dimensión Eficacia	68
Figura 30: Dimensión Eficacia	69
Figura 31: Dimensión Estabilidad	70
Figura 32: Variable Programa BCPVTX01	71

Figura 33: Dimensión Tiempo de resolución a los reclamos	72
Figura 34: Dimensión Disminución de los reportes de reclamos	73
Figura 35: Dimensión Satisfacción de los usuarios internos.....	74
Figura 36: Dimensión Reducción de recursos humanos para atención de reclamos .	75
Figura 37: Variable Nivel de Servicio	76

Índice de anexos

Anexo 1: Macro Proceso	94
Anexo 2: Diagrama AS IS	95
Anexo 3: Diagrama TO BE	97
Anexo 4: Operacionalización de las variables – Construcción de instrumentos.....	99
Anexo 5: Reporte Coldview de Puntos de Venta POS	106
Anexo 6: Reporte Coldview de operaciones duplicadas del 08/18/2017.....	108
Anexo 7: Reporte Coldview de operaciones duplicadas del 08/06/2018.....	109
Anexo 8: Programa BCPVTX01 en ambiente de producción.....	110
Anexo 9: Juicio De Expertos Variable Independiente	113
Anexo 10: Juicio De Expertos Variable Dependiente	118
Anexo 11: Consolidado De Juicio De Expertos	123
Anexo 12: Encuesta	125
Anexo 13: Presupuesto.....	129

Dedicatoria:

A nuestros padres, hermanos y familia
por su apoyo incondicional para ayudarnos
a cumplir con nuestros objetivos y por estar
presentes ante toda adversidad
a nivel personal y profesional.

Agradecimiento

En primer lugar agradecer a Dios y a nuestros padres
que son la base de nuestras vidas y aprendizajes.

Resumen

El presente proyecto de tesis consiste en desarrollar e implementar el programa BCPVTX01 y optimizaciones adicionales en el proceso de autorizaciones de compras con tarjetas de débito realizadas mediante una máquina POS (Point of Sale) para una institución financiera en el distrito de Chorrillos ya que la cantidad de reclamos se elevó exponencialmente debido a que se presenta un inconveniente en el proceso de compra ya que existen cobros duplicados o trancos perjudicando directamente al cliente; además de recurrir en elevados gastos para la empresa y una baja reputación.

La finalidad de la implementación es elevar el nivel de servicio brindado hacia los clientes de esta entidad evitando los casos de duplicados o trancos; además, tener en cuenta el optimizar los tiempos de atención a los reclamos y el esfuerzo humano en la solución de los mismos.

Se concluye que al término de la implementación y realizando el monitoreo respectivo en conjunto con las áreas involucradas en base a la cantidad de reclamos y tiempo sobre el área impactado de Servicios al Cliente, se observa una disminución significativa respecto a la insatisfacción, recursos humanos y tiempo.

Palabras claves: programa, nivel de servicio, implementar, tiempo, reclamo, transacción.

Abstract

The present thesis project consists of developing and implementing the BCPVTX01 program and additional optimizations in the process of authorizations of purchases with debit cards made through a POS (Point of Sale) for a financial institution in the Chorrillos district since the amount of Claims rose exponentially due to the fact that there is an inconvenience in the purchase process when duplicate or truncated collections are made directly damaging the client; besides resorting to high expenses for the company and a low reputation.

The purpose of the implementation is to raise the level of service provided to the clients of this entity avoiding the cases of duplicates or trunks; also, take into account the optimization of attention times to the claims and the human effort in the solution of them.

It is concluded that upon completion of the implementation and conducting the respective monitoring in conjunction with the areas involved based on the number of claims and time on the impacted area of Customer Services, there is a significant decrease in satisfaction, human resources and time.

Keywords: program, level of service, implement, time, claim, transaction.

Introducción

La presente investigación se refiere al tema de la implementación de un programa que eleva el nivel de servicio brindado por una entidad financiera.

Conforme a lo expresado anteriormente el objetivo general del presente trabajo de investigación es determinar la efectividad del programa BCPVTX01 implementado en la autorización del proceso de compra en una máquina POS.

La idea central de la investigación se aborda a partir de la problemática en el proceso de autorización de las operaciones con tarjetas de débito ya que se duplican las operaciones generando una insatisfacción en el cliente y por parte de la entidad financiera gastos de recursos innecesarios; de allí la importancia de esta investigación ya que se analizará el impacto que tenga los programas hacia el cliente. Para medir la efectividad del programa se aplicó la escala de como prueba de pre y pos test. De esta forma se comparó los resultados después de implementar el programa BCPVTX01. La investigación puede ser de utilidad para futuras investigaciones sobre el tema consolidando la importancia que tienen los programas codificados en los procesos hacia el servicio brindado al cliente.

La estructura de la investigación está organizada por cinco capítulos. En el capítulo I, se describe el planteamiento del problema, los objetivos, la justificación e importancia y las limitaciones; en el capítulo II, se explica el marco teórico; a continuación, en el capítulo III, se ubica a la metodología utilizada; luego en el capítulo IV se describe el análisis de los resultados. Finalmente, se culmina con las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos necesarios