

**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS  
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**



**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**ANÁLISIS AL PERSONAL DE VENTANILLA DE LAS INSTITUCIONES  
BANCARIAS Y LA FILTRACIÓN DE INFORMACIÓN**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACION Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**PRESENTADO POR**

**Bach. WILMER URBANO PEREZ**

**ASESOR:**

**DR. VEGAS GALLO, EDWIN AGUSTIN**

**DNI N° 45269728**

**[HTTPS://ORCID.ORG/0000-0002-2566-0115](https://orcid.org/0000-0002-2566-0115)**

**LIMA-PERÚ**

**2023**



**INFORME DE SIMILITUD N°018-2023-UPCI-FCEYN-T**

**A** : **MG. HERMOZA OCHANTE RUBÉN EDGAR**  
Decano (e) de la Facultad de Ciencias Empresariales y de Negocios

**DE** : **MG. HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR**  
Docente Operador del Programa Turnitin

**ASUNTO** : Informe de evaluación de Similitud de Trabajo de Suficiencia Profesional:  
**BACHILLER URBANO PEREZ, WILMER**

**FECHA** : Lima, 20 de marzo de 2023.

---

Tengo el agrado de dirigirme a usted con la finalidad de informar lo siguiente:

1. Mediante el uso del programa informático **Turnitin** (con las configuraciones de excluir citas, excluir bibliografía y excluir oraciones con cadenas menores a 20 palabras) se ha analizado el Trabajo de Suficiencia Profesional titulada: **“ANÁLISIS AL PERSONAL DE VENTANILLA DE LAS INSTITUCIONES BANCARIAS Y LA FILTRACIÓN DE INFORMACIÓN”**, presentado por el Bachiller **URBANO PEREZ, WILMER**.
2. Los resultados de la evaluación concluyen que el Trabajo de Suficiencia Profesional en mención tiene un **ÍNDICE DE SIMILITUD DE 8%** (cumpliendo con el artículo 35 del Reglamento de Grado de Bachiller y Título Profesional UPCI aprobado con Resolución N° 373-2019-UPCI-R de fecha 22/08/2019).
3. Al término análisis, el Bachiller en mención **PUEDEN CONTINUAR** su trámite ante la facultad, por lo que el resultado del análisis se adjunta para los efectos consiguientes

Es cuanto hago de conocimiento para los fines que se sirva determinar.

Atentamente,

.....  
**MG. HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR**  
Universidad Peruana de Ciencias e Informática  
Docente Operador del Programa Turnitin

*Adjunto:*

- \*Recibo digital turnitin*
- \*Resultado de similitud*

## **Dedicatoria**

Quiero dedicar la presente investigación a mis padres, por cuanto por medio de su constante esfuerzo y preocupación lograron brindarme todo el apoyo necesario para que finalmente pueda coronar con éxito mis estudios profesionales, para ellos va dedicada la presente investigación.

**WILMER URBANO PEREZ**

### **Agradecimiento**

Quiero agradecerle a Dios por haberme permitido lograr este primer gran objetivo en mi vida, por otro lado, quiero expresarle mi agradecimiento a mi esposa e hijos por haber sacrificado conjuntamente conmigo tantos fines de semana que dedique a mi formación profesional y finalmente a las autoridades de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática, por haberme permitido validar mis estudios de pre grado.

**WILMER URBANO PEREZ**

## **Declaración de Autoría**

**Nombres : WILMER**

**Apellidos : URBANO PEREZ**

**Código : 1905000114**

**DNI : 45269720**

Declaro que, soy el autor del trabajo realizado y que es la versión final que he entregado a la oficina del Decanato de la Facultad de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática.

Asimismo, declaro que he citado debidamente las palabras o ideas de otros autores, refiriendo expresamente el nombre de la obra y página o páginas que me sirvieron de fuente.

## Índice

Caratula.....	1
Dedicatoria.....	2
Agradecimiento.....	3
Declaración de autoría.....	4
Índice.....	5
Introducción.....	6
<b>CAPITULO I.- Planificación del Trabajo de Suficiencia.....</b>	<b>7</b>
<b>Profesional</b>	
1.1. Título y descripción del trabajo.....	7 – 8
1.2. Objetivos de trabajo.....	8 – 9
1.3. Justificación.....	9
<b>CAPITULO II.- Marco Teórico.....</b>	<b>10</b>
2.1. Qué debemos de entender por calidad.....	10 – 13
2.2. Los servicios bancarios y la calidad.....	13 – 14
<b>CAPITULO III.- Desarrollo de actividades programadas.....</b>	<b>15</b>
3.1. En búsqueda de la calidad total.....	15 – 17
3.2. El personal de ventanilla y la filtración de información.....	17 – 20
<b>CAPITULO IV.- Resultados Obtenidos.....</b>	<b>21</b>
<b>Conclusiones.....</b>	<b>23 – 24</b>
<b>Recomendaciones.....</b>	<b>25</b>
<b>Referencia bibliográfica.....</b>	<b>26</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>27</b>
Evidencia de similitud digital.....	27 – 28
Autorización de publicación en el repositorio.....	29 – 30

## **INTRODUCCIÓN**

Que, conforme a la planificación de nuestra investigación, la hemos denominado análisis al personal de ventanilla de las instituciones bancarias y la filtración de información; en ese sentido, nuestra investigación parte haciendo una pequeña pero importante reseña de lo que debemos entender por calidad, vista esta hasta desde una visión histórica, por cuanto, como por todos es sabido, dentro de los denominados servicios que se brindan a terceros, siempre se ha buscado que éste sea de la mejor calidad, de tal manera que a través de ese servicio, se mantenga perennemente un determinado público cautivo.

En ese sentido, nuestra visión respecto a este primer punto de nuestra investigación, se orienta específicamente a la calidad del servicio que se debe de ofrecer no solamente en la ventanilla de una institución bancaria, sino en todo lugar en donde se ofrezca un determinado servicio, el objetivo, mantener un flujo constante de clientela cautiva.

Por otro lado, atendiendo a nuestra lamentable realidad, en donde el crimen ha desbordado todo precepto de seguridad, en específico, las instituciones bancarias, deberán de mejorar sustancialmente los filtros para la contratación del personal que opera en las ventanillas de las instituciones bancarias, por cuanto, en más de una ocasión, se ha determinado, previa a la investigación policial, que justamente, es desde las ventanillas de las instituciones bancarias, de donde sale la información para que las bandas organizadas, puedan ejecutar delitos en perjuicio de sus propios clientes.

## **CAPITULO I.- Planificación del Trabajo de Suficiencia Profesional**

### 1.1. Título y descripción del trabajo

#### Título del Trabajo

El presente trabajo de suficiencia profesional lo he titulado: Análisis al personal de ventanilla de las instituciones bancarias y la filtración de información.

#### Descripción del Trabajo

Que, conforme a la planificación de nuestra investigación, el presente trabajo de suficiencia profesional, lo hemos desarrollado en cuatro capítulos, el primero de ellos lo hemos referido a la planificación de la presente investigación, en donde hemos establecido el título de nuestro trabajo y al mismo tiempo hemos delineado los objetivos y la justificación del mismo.

Por otro lado, dentro del segundo capítulo de nuestra investigación referido al marco teórico, hemos desarrollado lo que debemos de entender por calidad en el servicio y cómo esta denominada calidad ha evolucionado en el tiempo, por otro lado, también hemos querido asociar que la calidad a que hacemos referencia, debe de aplicarse específicamente a los servicios que prestan las instituciones bancarias, específicamente en el área de ventanilla atendiendo sobre todo a las graves falencias que se presentan



en esa área de trabajo y lo que es peor, filtración de información que en muchos casos, termina perjudicando a sus propios clientes.

Dentro del tercer capítulo de la investigación, hemos desarrollado los ítems referidos a la búsqueda de la calidad total y la filtración de información propiamente en las ventanillas de las instituciones bancarias; en ese sentido, no solamente las instituciones bancarias deberían encontrarse en la búsqueda de la calidad total en la entrega de sus servicios, sino toda aquella empresa pública o privada que los ofrezca, de tal manera que el usuario se encuentre satisfecho con el servicio obtenido; por otro lado, conforme a nuestra realidad, se ha podido identificar, que la información obtenida por la bandas organizadas que finalmente terminan asaltado a los clientes de diferentes instituciones bancarias, sale de las ventanillas de los bancos, información que es proporcionada por los mismo trabajadores de las instituciones bancarias, en ese sentido, consideramos que el filtro en la contratación de ese personal, debería de ser mejor seleccionado atendiendo a la información de carácter sensible que manejan y debería de ser mejor cautelada.

## 1.2. Objetivos del presente trabajo

Que, nuestra investigación se orienta a determinar la importancia de la calidad en el servicio que todas las instituciones públicas o privadas le deben de brindar a sus usuarios, en ese sentido, refiriéndonos específicamente a las instituciones bancarias, consideramos específicamente que el personal que atiende al público debería de ser

mejor seleccionado atendiendo a la información sensible que estos manejan diariamente.

### 1.3. Justificación

Que, dentro de este mismo contexto, nuestra investigación se justifica ampliamente atendiendo a que si bien es cierto que el personal que trabaja en las ventanillas de las instituciones bancarias, hoy en día es virtualmente asumido por jóvenes estudiantes que empiezan a laborar en calidad de prácticas pre profesionales o part time, estos manejan información sensible de los diferentes clientes de las instituciones bancarias y que en muchas ocasiones terminan por filtrarla a las bandas organizadas con la finalidad de ejecutar delitos en contra de sus propios clientes; por ello, consideramos que el personal que atiende en ventanilla o que tenga acceso a la información financiera de sus clientes, sea mejor seleccionado y por ende mejor remunerado, a efectos de que el servicio que se brinde en las ventanillas de las instituciones bancarias, no solamente sea eficiente, sino confidencial y seguro.

## **CAPITULO II.- Marco Teórico**

### **2.1 Qué debemos de entender por calidad**

Resulta evidente, que al empezar a desarrollar nuestro trabajo de suficiencia profesional conforme al tema elegido, partiremos analizando lo que debemos de entender o significa calidad y cómo evolucionó este término a lo largo del tiempo; consecuentemente, tenemos que la calidad siempre se ha relacionado con la naturaleza humana respecto de sus actividades, por cuanto siempre estuvieron convencidas de que hacer lo correcto les otorgaría una ventaja especial respecto de otros seres humanos o de sus competidores, en ese sentido, a lo largo de la historia, las personas se han encargado de mejorar constantemente el desarrollo de sus actividades con la finalidad de alcanzar la denominada excelencia con la finalidad inicial de ser únicos y que el resultado de su trabajo sea apreciado.<sup>1</sup>

Consecuentemente, continuando con nuestro trabajo, durante los primeros años del desarrollo de la historia y del siglo pasado, la calidad en el trabajo era un factor de suma importancia para la empresa en el desarrollo de sus actividades, sin embargo, en la actualidad, la calidad no solamente se ve reflejada en un determinado producto manufacturado por el ser humano, sino que la calidad va más allá, esto es, al propio servicio que brinda una persona a otra como consecuencia de su actividad; en ese sentido,

---

<sup>1</sup>María Constanza Cubillos Rodríguez – El concepto de calidad, Pág. 81

consideramos que la calidad juega un papel de suma importancia para el desarrollo del trabajo moderno en todas sus esferas.<sup>2</sup>

Consecuentemente, podemos precisar que el término calidad siempre ha estado acuñado al desarrollo de la vida del ser humano así como a sus actividades, en ese sentido, remontándonos en la historia, sabemos que el hombre siempre se ha preocupado por procurarse lo mejor para si mismo, en ese sentido, de allí concebimos el sentido del término calidad, en ese sentido, con el desarrollo de la civilización y la aparición de las empresas manufactureras, la producción se centró en producir productos de calidad sin importar el costo, sin embargo, con el pasar de los tiempos, la empresa moderna asocia a la calidad no sólo en lo que respecta al producto sino también al bajo costo de éste; sin embargo, hoy nos queda claro que el sentido del término calidad va mucho más allá que la sola producción de bienes, sino que éste se extiende a los servicios que prestan las instituciones públicas y las empresas privadas, en ese sentido, conforme a nuestro trabajo de suficiencia profesional, al servicio que prestan las instituciones bancarias desde sus ventanillas atendiendo a su público usuario.<sup>3</sup>

Sin embargo no podemos dejar de mencionar que la tarea de desarrollar las tareas de una manera especializada ha sido una preocupación del ser humano desde que se encuentra presente en la tierra, en ese sentido no podemos dejar citar al Código de Hammurabi, en donde se realiza una clara cita respecto de la calidad en la realización de obras, en ese sentido,

---

<sup>2</sup> María Constanza Cubillos Rodríguez – El concepto de calidad, Pág. 81

<sup>3</sup> María Constanza Cubillos Rodríguez – El concepto de calidad, Pág. 83

podemos citar su regla 229, la misma que establece que si un constructor construye una casa y no lo hace con buena resistencia y la casa se derrumba, el constructor debe ser ejecutado; hecho que evidencia la exigencia de la calidad en el trabajo.<sup>4</sup>

Posteriormente durante la edad media emergieron los mercados que garantizaban productos de calidad, en el siglo XIII, hicieron su aparición los aprendices y los propios artesanos se convirtieron en instructores dado que conocían a fondo su trabajo y a sus clientes.<sup>5</sup>

Posteriormente apareció la figura del mercader, quien comercializaba los productos de alta calidad llevándolos a diversas partes; con la revolución industrial se produjo la etapa de la industrialización de los productos trayendo consigo un sistema de fábricas para la producción de productos en serie convirtiéndose la función de inspección en un elemento de vital importancia en el proceso productivo a fin de mantener la óptima calidad de sus productos.<sup>6</sup>

Posteriormente, la administración científica, establece que la planificación y ejecución del trabajo deben estar separadas a efectos de incrementar la productividad; sin embargo, los errores humanos aumentaron al desaparecer la inspección; por ello es que la labor inspectora cobró nuevo valor a efectos de separar productos buenos y malos apareciendo los protocolos de control de calidad.<sup>7</sup>

---

<sup>4</sup> María Constanza Cubillos Rodríguez – El concepto de calidad, Pág. 83

<sup>5</sup> María Constanza Cubillos Rodríguez – El concepto de calidad, Pág. 83

<sup>6</sup> María Constanza Cubillos Rodríguez – El concepto de calidad, Pág. 83

<sup>7</sup> María Constanza Cubillos Rodríguez – El concepto de calidad, Pág. 84

Ya en la década de los 60 en adelante la producción se encuentra basada en los procesos de calidad total, apareciendo el fenómeno de la globalización que determinó finalmente el mejoramiento del proceso de calidad total, orientándose este sistema a producir productos de una alta calidad a precios bajos con la finalidad de obtener ventaja en el mercado.<sup>8</sup>

## **2.2 Los servicios bancarios y la calidad**

Que, siguiendo con nuestra línea de pensamiento respecto de la calidad en el proceso productivo pero ahora orientado al servicio que debería de prestar las instituciones bancarias específicamente en el rol de su atención al público en ventanilla, tenemos que casi siempre resulta difícil establecer o medir la satisfacción de un cliente para con su institución bancaria respecto de sus servicios, en ese sentido se han implementado un sin número de indicadores que pretenden definir o establecer este nivel, ya sea a través de encuestas o a través de los denominados libros de reclamaciones implementados por ley en todo establecimiento que brinda un servicio a sus usuarios; sin embargo estos libros no siempre revelan el nivel de insatisfacción del cliente, en ese sentido, consideramos que el punto de partida para mejorar esta gran falencia que presentan las instituciones bancarias, es el de mejorar el reclutamiento o selección de su personal, por cuanto, conforme lo hemos indicado en los considerandos precedentes, la empresa moderna se encuentra enfocada en que no solamente la producción manufacturera sea de primera calidad de bajo

---

<sup>8</sup> María Constanza Cubillos Rodríguez – El concepto de calidad, Pág. 89

costo, sino que los servicios que esta brinde, sean de la misma connotación; en ese sentido, no se puede dejar a la deriva el servicio de atención al cliente, cara visible de la institución bancaria, a jóvenes estudiantes sin mayor preparación que la recibida en las aulas universitarias según su especialidad, consideramos que la atención al público merece una mejor atención y por ende preparación, a efectos de que el cliente, siempre se encuentre satisfecho y pueda permanecer cautivo de su prestadora de servicios.<sup>9</sup>

Que, en ese sentido, la selección del personal que atiende en las ventanillas de las instituciones bancarias, debe de ser mejor evaluado, no solamente en la atención sino que también debe de ser mejor capacitado, por otro lado, no podemos pasar por alto que este personal maneja información sensible de los usuarios de la institución bancaria, por cuanto, pueden acceder a cotejar los fondos dinerarios con los que cuentan los clientes de su institución, en ese sentido, el seguimiento que se le debe realizar a este tipo de personal, no solamente debe quedarse en la selección, sino que este debe de extenderse mucho más allá, por cuanto se ha comprobado en la realidad, que en muchas ocasiones son justamente el personal bancario que atiende en ventanilla, los que proporcionan los datos necesarios a las bandas organizadas para que puedan seleccionar a sus víctimas y sustraerles su dinero por medio de diferentes modalidades, ya sea por robo o lavado de dinero.

---

<sup>9</sup> José Santiago Merino – Calidad del Servicio Bancario, Pág. 300

## **CAPITULO III.- Desarrollo de actividades programadas**

### **3.1. Qué debemos de entender por calidad. -**

Que, conforme al desarrollo de nuestra investigación hemos precisado de manera muy sucinta lo que debemos de entender por calidad, sin embargo, hemos dejando en claro que esto no solamente debe de entenderse desde un punto de vista meramente productivo, es decir, buen producto a precio bajo, sino que la empresa moderna debe también de entender este fenómeno desde el punto de vista de los servicios que brinda, es decir, la calidad total; en ese sentido, en este punto de nuestra investigación trataremos de definir los que debemos de entender por es el sistema de calidad seis sigma; en ese sentido, este sistema es la implementación en el desarrollo empresarial de diversas metodologías para el mejoramiento de los procesos a efectos de eliminar defectos o fallas en la entrega del producto final que será entregado al cliente.<sup>10</sup>

Que, en ese sentido, el sistema seis sigmas, es una metodología compuesta por cinco etapas, la primera definirá el proceso; luego se medirá la situación actual de la empresa a efectos de mejorar las anomalías detectadas; se analizarán los resultados obtenidos en fase previa para contrastarlos con la situación anterior para mejorar el proceso y finalmente se llegará a la etapa de controlar el proceso de mejoramiento a fin de garantizar la continuidad y eficacia de los procesos.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Manuel García – Sistema de calidad seis sigma, Parte I

<sup>11</sup> Eduardo Navarro Albert – Metodología e implementación del six sigma, Pág. 76



Entonces podemos concluir que el denominado proceso seis sigma es una metodología para mejorar los procesos de producción y servicios, basándose en la toma de decisiones oportuna en base a la información obtenida de la propia empresa o institución con la finalidad de mejorarla, sin embargo, este proceso de mejoramiento no solamente se enfoca en el proceso de producción y del servicio que se brinda, el sistema seis sigma va más allá, por cuanto también involucra la plana organizacional de la institución, por cuanto si la empresa no se encuentra bien organizada, difícilmente dará buenos resultados en su gestión, en ese sentido para el sistema seis sigma, la organización de la empresa también juega un papel de suma importancia, estableciendo roles y funciones, así como responsabilidades, las cuales van desde la cabeza hasta el último de los colaboradores, en donde las funciones deben de encontrarse plena y válidamente definidas; estos principios están referidos en específico al liderazgo, es decir se trata de crear una estructura directiva que integre líderes de negocios, de proyectos, expertos y facilitadores, a efectos de que cada uno de ellos tenga roles y responsabilidades determinadas; asimismo y no menos importante, se encuentra la capacitación constante, el cual consiste en entrenar a cada uno de los colaboradores de la empresa a efectos de que los productos y servicios que brinde la institución sea de óptima calidad, asimismo, el sistema busca que todo el proceso se encuentre orientado al cliente con la finalidad de que sus requerimientos y los niveles de calidad cumplan con los estándares del sistema; asimismo, este sistema exige que la metodología a emplearse con la finalidad de

resolver los problemas del cliente se encuentre en función al análisis y tratamiento de los datos obtenidos.<sup>12</sup>

Entonces, el sistema seis sigmas busca garantizar la entrega de mejores productos o servicios de manera rápida y a bajo costo utilizando la reducción de la variación de cualquiera de los procesos detectando el problema y corrigiéndolo, de tal manera que este proceso sea uniforme en el tiempo; por cuanto el enemigo de todo proceso es su variación en el tiempo convirtiéndolo en enemigo del clientes.<sup>13</sup>

### **3.2. El personal de ventanilla y la filtración de información. -**

Que, atendiendo al punto precedente, refiriéndonos a la calidad total refiriéndonos al sistema seis sigma, deviene en importante que las instituciones del sector bancario la tengan en cuenta y la apliquen a sus trabajadores de ventanilla, por cuanto como dijimos anteriormente, estos representan la cara visible de la institución, en ese sentido, lo primero que se debe de hacer es medir la situación, es decir, establecer qué es lo que está faltando o qué situación adversa se presenta respecto al personal seleccionado para trabajar en ventanilla, posteriormente se debe realizar un análisis de los datos obtenidos a efectos de detectar las anomalías para corregirlas y finalmente mantener el estándar de calidad de este personal a efectos de que las correcciones obradas permanezcan en el tiempo; en ese sentido, el factor selección jugará un papel de suma importancia a

---

<sup>12</sup> Cuauhtémoc Ignacio Hernández Martínez - La metodología Lean seis sigma, sus herramientas y ventajas, Pág. 51

<sup>13</sup> Cuauhtémoc Ignacio Hernández Martínez - La metodología Lean seis sigma, sus herramientas y ventajas, Pág. 58

efectos de corregir las anomalías detectadas en el personal que atiende en las ventanillas de las instituciones bancarias; en ese sentido, consideramos que confiarle dicha labor a jóvenes estudiantes sin mayor preparación y responsabilidad, está jugando un papel determinante para que esta situación permanezca inalterable en el tiempo pero con resultados deficientes, por cuanto los usuarios de las instituciones bancarias cada vez confían menos en su institución y esto debido a que la cara visible en muchas ocasiones termina defraudando la confianza al revelar información sensible al crimen organizado.

En ese sentido, conforme a los principios de la administración moderna, tenemos que las características más resaltantes que se deben de tener en cuenta en lo que respecta a la atención al cliente es que la labor desarrollada por el personal que presta este servicio, debe de basarse en el espíritu del servicio eficiente, en donde predomine la cortesía y la empatía con sus usuarios, por cuanto el cliente pierde credibilidad en su institución cuando el empleado bancario no habla con claridad o cuando el empleado bancario no lo atiende eficientemente o simplemente no muestra cortesía en su atención, por ello consideramos que el empleado bancario que tenga la responsabilidad de atender a los usuarios de su institución, no debe de ser un joven universitario sin capacitación, más bien debe de ser un profesional debidamente capacitado en la atención al público, por cuanto la finalidad de este servicio es la de mantener cautivo a su público usuario.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Kaizen Gemba – La calidad de la atención al cliente bancario, Pág.7

En sentido, quizás para un sector de la administración moderna resulte contraproducente que las instituciones bancarias inviertan en profesionales debidamente capacitados para la atención de su clientela, sin embargo, atendiendo al alto índice de ilícitos penales que se vienen perpetrando por los medios electrónicos o aplicaciones web, es que los usuarios prefieren atenderse o realizar sus operaciones de relevancia en la ventanilla de un banco, sin embargo, esta actividad también resulta peligrosa atendiendo a la poca capacitación del personal de ventanilla o a la mala selección del personal que presta este servicio, por cuanto en muchas ocasiones, se ha demostrado que pertenecen o trabajan con bandas organizadas; en ese sentido, consideramos que las instituciones bancarias, deberá de mejorar la selección de su personal que atiende en ventanilla o contratar a personal mejor calificado de tal manera que el cliente que se acerque a una ventanilla de un banco, se sienta seguro que está realizando sus operaciones con la seguridad y respaldo de su institución, hecho que evidentemente generará, que éste permanezca cautivo.<sup>15</sup>

Consecuentemente, queda claro que el proceso de atención al cliente es un servicio de suma importancia para las empresas bancarias así como para todas aquellas empresas que tengan trato directo con sus clientes, entonces, la atención al cliente es el conjunto de actividades orientadas a satisfacer las necesidades de los usuarios.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> José Santiago Merino – Calidad del Servicio Bancario, Pág. 269

<sup>16</sup> Yajaira Jenniffer Castro Peralta - Calidad del servicio al cliente en el sector bancario de la ciudad de Guayaquil período 2010-2014, Pág. 17

Entonces, la atención al cliente debe de mantener una actitud de respeto para con el cliente bancario a efectos de no irritarlo con esperas innecesarias, debiendo siempre de utilizar un lenguaje adecuado y comprensible.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> Yajaira Jenniffer Castro Peralta - Calidad del servicio al cliente en el sector bancario de la ciudad de Guayaquil período 2010-2014, Pág. 18

## **CAPITULO IV.- Resultados Obtenidos**

1. Que, la calidad siempre se ha relacionado con la naturaleza humana respecto de sus actividades, por cuanto siempre estuvieron convencidas de que hacer lo correcto les otorgaría una ventaja especial respecto de otros seres humanos o de sus competidores, en ese sentido, a lo largo de la historia, las personas se han encargado de mejorar constantemente el desarrollo de sus actividades con la finalidad de alcanzar la denominada excelencia con la finalidad inicial de ser únicos y que el resultado de su trabajo sea apreciado.
2. Que, la calidad en el trabajo era un factor de suma importancia para la empresa en el desarrollo de sus actividades, sin embargo, en la actualidad, la calidad no solamente se ve reflejada en un determinado producto manufacturado por el ser humano, sino que la calidad va más allá, esto es, al propio servicio que brinda una persona a otra como consecuencia de su actividad; en ese sentido, consideramos que la calidad juega un papel de suma importancia para el desarrollo del trabajo moderno en todas sus esferas.
3. Que, la calidad siempre ha estado acuñado al desarrollo de la vida del ser humano así como a sus actividades, en ese sentido, remontándonos en la historia, sabemos que el hombre siempre se ha preocupado por procurarse lo mejor para sí mismo, en ese sentido, de allí concebimos el sentido del término calidad, en ese sentido, con el desarrollo de la civilización y la aparición de la empresas manufactureras, la producción se centró en

producir productos de calidad sin importar el costo, sin embargo, con el pasar de los tiempos, la empresa moderna asocia a la calidad no sólo en lo que respecta al producto sino también al bajo costo.

4. Que, hoy nos queda claro que el sentido del término calidad va mucho más allá que a la sola producción de bienes, sino que éste se extiende a los servicios que prestan las instituciones públicas y las empresas privadas, en ese sentido, conforme a nuestro trabajo de suficiencia profesional, al servicio que prestan las instituciones bancarias desde sus ventanillas atendiendo a su público usuario.

## CONCLUSIONES

1. Que, la administración científica, establece que la planificación y ejecución del trabajo deben estar separadas a efectos de incrementar la productividad; sin embargo, los errores humanos aumentaron al desaparecer la inspección; por ello es que la labor inspectora cobró nuevo valor a efectos de separar productos buenos y malos apareciendo los protocolos de control de calidad.
2. Que, posteriormente en la década de los 60 y en adelante, la producción se encuentra basada en los procesos de calidad total, apareciendo el fenómeno de la globalización que determinó finalmente el mejoramiento del proceso de calidad total, orientándose este sistema a producir productos de una alta calidad a precios bajos con la finalidad de obtener ventaja en el mercado.
3. Que, casi siempre resulta difícil establecer o medir la satisfacción de un cliente para con su institución bancaria respecto de sus servicios, en ese sentido se han implementado un sin número de indicadores que pretenden definir o establecer este nivel, ya sea a través de encuestas o a través de los denominados libros de reclamaciones implementados por ley en todo establecimiento que brinda un servicio a sus usuarios; sin embargo estos libros no siempre revelan el nivel de insatisfacción del cliente.
4. Que, las instituciones bancarias con la finalidad de mejorar el servicio que le prestan a sus usuarios, necesariamente deben de mejorar el reclutamiento o selección de su personal, por cuanto, conforme lo hemos



indicado en los considerandos precedentes, la empresa moderna se encuentra enfocada en que no solamente la producción manufacturera sea de primera calidad de bajo costo, sino que los servicios que esta brinde, sean de la misma connotación.

5. Que, en ese sentido, no se puede dejar a la deriva el servicio de atención al cliente, cara visible de la institución bancaria, a jóvenes estudiantes sin mayor preparación que la recibida en las aulas universitarias según su especialidad, consideramos que la atención al público merece una mejor atención y por ende preparación, a efectos de que el cliente, siempre se encuentre satisfecho y pueda permanecer cautivo de su prestadora de servicios.

## RECOMENDACIONES

1. Que, la calidad en el servicio no solamente debe de entenderse desde un punto de vista meramente productivo, es decir, buen producto a precio bajo, sino que la empresa moderna debe también de entender este fenómeno desde el punto de vista de los servicios que brinda, es decir, la calidad total.
2. Que, el sistema seis sigmas, es una metodología compuesta por cinco etapas, la primera definirá el proceso; luego se medirá la situación actual de la empresa a efectos de mejorar las anomalías detectadas; se analizarán los resultados obtenidos en fase previa para contrastarlos con la situación anterior para mejorar el proceso y finalmente se llegará a la etapa de controlar el proceso de mejoramiento a fin de garantizar la continuidad y eficacia de los procesos.
3. Que, los trabajadores bancarios son la cara visible de la institución bancaria, en ese sentido, consideramos que, al margen de mejorar los sistemas de reclutamiento, esto debe de cambiar radicalmente, contratando profesionales debidamente capacitados en la atención del cliente a efectos de ofrecer un producto de calidad total.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- María Constanza Cubillos Rodríguez, el concepto de calidad.
- José Santiago Merino, Calidad del Servicio Bancario.
- Manuel García, Sistema de calidad seis sigma.
- Eduardo Navarro Albert – Metodología e implementación del six sigma.
- Cuauhtémoc Ignacio Hernández Martínez, La metodología Lean seis sigma, sus herramientas y ventajas.
- Kaizen Gemba, La calidad de la atención al cliente bancario.
- Yajaira Jenniffer Castro Peralta - Calidad del servicio al cliente en el sector bancario de la ciudad de Guayaquil período 2010-2014.

## **ANEXOS**

### Anexo 1.- Evidencia de similitud digital

El presente instrumento será proporcionado por la Universidad Peruana de Ciencias e Informática.

# ANÁLISIS AL PERSONAL DE VENTANILLA DE LAS INSTITUCIONES BANCARIAS Y LA FILTRACIÓN DE INFORMACIÓN

---

**Fecha de entrega:** 07-jul-2022 01:38p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1867788595

**Nombre del archivo:** TRABAJO\_DE\_SUFICIENCIA\_PROFESIONAL\_.docx (71.99K)

**Total de palabras:** 4599

**Total de caracteres:** 25117

# ANÁLISIS AL PERSONAL DE VENTANILLA DE LAS INSTITUCIONES BANCARIAS Y LA FILTRACIÓN DE INFORMACIÓN

## INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

7%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

[repositorio.upci.edu.pe](http://repositorio.upci.edu.pe)

Fuente de Internet

6%

2

Submitted to Instituto Superior de Artes,  
Ciencias y Comunicación IACC

Trabajo del estudiante

1%

3

[repositorio.upn.edu.pe](http://repositorio.upn.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

4

[www.uv.mx](http://www.uv.mx)

Fuente de Internet

1%

5

[repositorio.usmp.edu.pe](http://repositorio.usmp.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

Excluir citas      Activo

Excluir bibliografía      Activo

Excluir coincidencias < 15 words

## Autorización de publicación en repositorio

El autor del presente trabajo autoriza a la Universidad Peruana de Ciencias e Informática a publicar el presente trabajo en el repositorio de la Universidad.



## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

### 1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: URBANO PÉREZ WILMER  
DNI: 45269728 Correo electrónico: SICKEY008@HOTMAIL.COM  
Domicilio: JIRÓN MARÍA PARADO DE BELLIDO N° 111-SAN MIGUEL-LA MAR-AYAC.  
Teléfono fijo: 066-324066 Teléfono celular: 966698403

### 2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO Ó TESIS

Facultad/Escuela: ADMINISTRACION Y NEGOCIOS INTERNACIONALES  
Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller ( ) Tesis (  )  
Título del Trabajo de Investigación / Tesis:  
ANÁLISIS AL PERSONAL DE VENTANILLA DE LAS INSTITUCIONES BANCARIAS Y LA FILTRACIÓN DE INFORMACIÓN

### 3.- OBTENER:

Bachiller ( ) Título (  ) Mg. ( ) Dr. ( ) PhD. ( )

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el documento indicado en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencias e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art23 y Art.33.

Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):

(  ) Sí, autorizo el depósito y publicación total.

( ) No, autorizo el depósito ni su publicación.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los 25 días del mes de MAYO de 2023.

  
Firma

