



UNIVERSIDAD
DE PIURA

REPOSITORIO INSTITUCIONAL
PIRHUA

IMPACTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES INTERNOS DEL ÁREA DE BACK OFFICE MERCADO DE CAPITALES EN SCOTIABANK PERÚ S.A.

Claudia Paredes-Chávez

Piura, abril de 2018

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

Programa Académico de Administración de Empresas

Paredes, C. (2018). *Impacto de la calidad de atención en la satisfacción de los clientes internos del área de Back Office Mercado de Capitales en Scotiabank Perú S.A.* (Trabajo de Suficiencia Profesional de licenciatura en Administración de Empresas). Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Programa Académico de Administración de Empresas. Piura, Perú.



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

[Repositorio institucional PIRHUA – Universidad de Piura](https://repositorio.institucional.pirhua.edu.pe/)

RESUMEN

Este artículo tiene como objetivo conocer el impacto de la calidad del servicio que brinda el Back Office Mercado de Capitales de Scotiabank con respecto a la calidad en su servicio.

La metodología a usar por su naturaleza es una investigación cualitativa aplicada, y de alcance temporal transversal, el diseño de la investigación es no experimental. La población está conformada 25 trabajadores del Front Office de Mercado de Capitales y para la investigación se realizaron 5 entrevistas a profundidad. Se demostró que el servicio tiene una baja calidad ya que existen demoras en el proceso de las operaciones y en la atención a llamadas telefónicas de clientes externos.

Existe una insatisfacción, la baja calidad se debe al gran número de operaciones, también las fallas en el sistema impiden que el flujo de las operaciones sea rápido y por último se requiere de más personal para las liquidaciones.

Palabras claves: Mercado de Capitales, Trading, Back Office, Front Office



UNIVERSIDAD DE PIURA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



IMPACTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA SATISFACCIÓN DE
LOS CLIENTES INTERNOS DEL ÁREA DE BACK OFFICE MERCADO DE
CAPITALES EN SCOTIABANK PERU S.A.

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de

Licenciado en Administración de Empresas

CLAUDIA MILAGROS PAREDES CHÁVEZ

Asesor: Dr. Jaime Agustín Sánchez Ortega

Piura, Abril 2018

Índice general

Introducción.....	1
I. Reporte de casos (Metodología, experiencia empresarial).....	9
1.1 Metodología (Tipo y diseño de investigación, población, muestra).....	9
1.2 Experiencia empresarial.....	9
1.3 Resultados.	10
II. Discusión.....	13
Bibliografías.....	15
Anexos.....	19
Instrumento.....	20
Perfil del autor.....	21

Índice de tablas y figuras

Tabla N°1: Número de operaciones atendidas y número total de operaciones detectadas con error entre los meses de setiembre de 2017 y febrero de 2018 por el Back Office	3
Tabla N°2: Número de operaciones atendidas mensualmente durante los años 2012 y 2013.....	4
Tabla N°3: Cómo lograr la satisfacción	5
Figura N°1: Tipos de Calidad.....	7
Tabla N°4: Operaciones, sistemas usados en Mesa. Número de empleados.....	11