



UNIVERSIDAD
DE PIURA

REPOSITORIO INSTITUCIONAL
PIRHUA

IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO DE PLATAFORMA EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA AHORRO Y CRÉDITO S.A.C

Yelitza Gutiérrez-Machado

Piura, diciembre de 2018

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

Programa Académico de Administración de Empresas

Gutiérrez, Y. (2018). *Implementación del servicio de plataforma en la institución financiera Ahorro y Crédito S.A.C* (Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el título de Licenciado 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/)

**UNIVERSIDAD DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Yelitza Libertad Gutiérrez Machado

“Implementación del servicio de plataforma en la institución financiera Ahorro y Crédito S.A.C.”

Año 2018, 47 páginas (1 tomo), 02 anexos, 1 CD

Resumen

El presente trabajo de investigación indica la importancia del capital humano y la realización de un excelente servicio al cliente como parte de la estrategia de implementación del servicio de plataforma de la empresa Ahorro y Crédito S.A.C.; además de describir el proceso para su realización y a la agencia donde se desarrolló el proyecto, lo cual permitió proporcionar propuestas de mejora ante las deficiencias identificadas.

La primera parte del informe “Potenciación del proyecto de implementación del servicio de plataforma en la institución financiera Ahorro y Crédito S.A.C.” se proporcionan datos de la empresa, describe la agencia en la que se realizó el proyecto de implementación, la experiencia laboral desempeñada, las deficiencias encontradas y las recomendaciones dadas al personal del área comercial de la empresa. La segunda parte se encuentra conformada por la teoría que permitió evaluar el proyecto estudiado, mostrando que la estrategia deseada está relacionada con el capital humano de la organización. En la tercera parte se redacta los aportes realizados y el desarrollo de la experiencia al aplicarse las recomendaciones. Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones.

Palabras claves: Servicio al cliente / satisfacción / motivación / capacitación



Esta obra está bajo una licencia [Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)
No olvide citar esta obra.

UNIVERSIDAD DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**Implementación del servicio de plataforma en la
institución financiera Ahorro y Crédito S.A.C**

**Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de
Licenciado en Administración de Empresas**

Yelitza Libertad Gutiérrez Machado

Revisor: Mg. Fabiola Alcas Rojas

Piura, diciembre 2018

Lista de contenido

Introducción.....	1
Capítulo 1 Descripción de la empresa y de la experiencia profesional.....	3
1.1. Descripción de la empresa	3
1.1.1. Ubicación	4
1.1.2. Actividad	4
1.1.2.1. Descripción del área de ahorros de la oficina central	4
1.1.3. Misión y visión de la empresa.....	5
1.1.3.1. Misión.....	5
1.1.3.2. Visión.....	5
1.1.4. Organigrama.....	5
1.2. Descripción general de la experiencia laboral	6
1.2.1. Actividad profesional desempeñada.....	6
1.2.2. Propósito del puesto	7
1.2.3. Producto o proceso que es objeto del informe	7
1.2.4. Resultados concretos logrados	10
Capítulo 2 Fundamentación	11
2.1. Teoría y práctica en el desempeño profesional	11
2.1.1. Servicio de atención al cliente.....	11
2.1.1.1. Calidad en el servicio.....	12
2.1.1.2. Satisfacción del cliente	13
2.1.2. El cliente en la actualidad.....	13
2.1.2.1. Perfil	15

2.1.3. Personal de atención al cliente	16
2.1.3.1. Perfil	16
2.1.3.2. Motivación.....	17
2.1.3.3. Capacitación	18
2.2. Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos	19
2.2.1. Investigación cualitativa	19
2.2.1.1. Observación participante	19
2.2.1.2. Entrevista.....	20
Capítulo 3 Aportes y desarrollo de la experiencia	21
3.1. Aportes.....	21
3.2. Desarrollo de experiencias.....	21
Conclusiones	23
Recomendaciones	25
Bibliografía	27
Anexo	29
Anexo 1. Servicio de atención al cliente del sector financiero en el Perú.....	31
Anexo 2. Entrevista a la asistente del área comercial.....	33

Lista de Tabla

Tabla 1.	Deficiencias y propuestas en la implementación	9
Tabla 2.	Relación cliente recibe dividido en tres niveles	14