

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
CIENCIAS ECONOMICAS**



**INFORME DE INVESTIGACIÓN**

**“SISTEMAS ADMINISTRATIVOS Y TECNOLOGICOS PARA EL  
BUEN SERVICIO DE LOS CLIENTES DEL BANCO SCOTIABANK  
AGENCIA GAMARRA – DISTRITO LA VICTORIA – LIMA 2017”**

PREPARADO POR:

Bach. Adm. HERNANI GABRIEL PÉREZ PAREDES

Bach. Adm. MARTÍN NEMESIO MALATESTA AULESTIA

Bach. Adm. REYNALDO JAIME ORTEGA ROMÁN

PARA OPTAR EL

TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

LIMA – PERÚ

2017

### **Dedicatoria**

Dedicamos este informe a nuestros maestros Ms. Econ. Cesar Vargas y Dr. Carlos De La Cruz Guevara, quienes tuvieron la responsabilidad de transmitirnos sus diversos conocimientos, específicamente del campo y de los temas concernientes a nuestra profesión. Pero además de eso, han sido quiénes han sabido orientarnos por el camino correcto, y ofreciéndonos su valioso conocimiento para lograr nuestras metas propuestas.

Muchas gracias Maestros.

## **Agradecimiento**

Primero, deseo agradecer a Dios. A mi padre Hernani Daniel, a mi madre María Elena, a mi mentora Maritza Paredes y a mi novia Daysi, por su comprensión y respaldo en el transcurso de éstos 5 años de dedicación en esta carrera.

Hernani Pérez

Agradezco a Dios y a mi familia. A mi madre Silvia, a mi padre Carlos, a mis hermanos, a mis hijos Priscila y Mark, por sus consejos motivadores que me han sabido brindar en estos años de estudio para lograr el título profesional de Licenciado en Administración.

Martín Malatesta

Gracias a mi familia. A mi padre Grimaldo y mi madre Victoria, por toda la comprensión, y confianza brindada, así como el agradecimiento a mi esposa Susana y mis hijos por incentivarne a seguir estudiando una carrera profesional.

Jaime Ortega

Agradecemos la asistencia prestada por los profesores Ms. Econ. César Vargas y Dr. *Carlos De La Cruz Guevara*, quienes corrigieron minuciosamente, todo el trabajo de investigación, gracias a esas correcciones el informe fue aprobado y pudimos avanzar el curso de la investigación, para sacar a luz el documento de investigación.

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice .....	iv
Abstract.....	ix
<b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
1.1. Situación problemática. ....	1
1.2. Problema de Investigación.....	4
1.2.1. Problema general.....	4
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3. Justificación. ....	4
1.3.1. Justificación teórica.....	4
1.3.2. Justificación práctica.....	5
1.4. Objetivos. ....	5
1.4.1. Objetivo general.....	5
1.4.2. Objetivos específicos.....	5
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>7</b>
2.1. Antecedentes de la investigación.....	7
2.2. Bases teóricas.....	9
2.2.1 Concepto de sistema:.....	9
2.2.2 Teoría General de sistemas .....	9
2.2.3 Características de la Teoría General de Sistemas.....	11
2.2.4 Los Sistemas Administrativos:.....	13
2.2.5 Elementos de los sistemas administrativos: .....	14
2.2.6 Características de los sistemas administrativos.....	15
2.2.8 Sistemas administrativos de Scotiabank: .....	17
2.2.9. Tecnologías. ....	19
2.2.9.1 Concepto general de tecnología.....	19
2.2.9.2 Tipos de Tecnologías.....	20
2.2.9.3 Definición de tecnologías según autores. ....	22
2.2.9.4 La tecnología en Scotiabank:.....	23
2.3. Glosario de términos.....	30
<b>III. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....</b>	<b>34</b>

3.1. Hipótesis general.....	34
3.2. Hipótesis Específicas. ....	34
3.3. Identificación de variables. ....	34
3.3.1. Variable independiente.....	34
3.3.2. Variable dependiente.....	34
3.4. Operacionalización de variables .....	35
3.5 Matriz de Consistencia.....	36
IV. METODOLOGÍA .....	37
4.1. Tipo y nivel de investigación.....	37
4.1.1 Definición de tipo de investigación.....	37
4.1.2 Definición de nivel de investigación.....	37
4.2. Diseño de la investigación. ....	38
4.3. Unidad de análisis. ....	39
4.4. Población de estudio. ....	39
4.5. Tamaño de la muestra. ....	39
4.6. Selección de muestra. ....	40
4.7. Técnicas de recolección de datos.....	41
4.7.1. Técnicas.....	41
4.8. Procesamiento y análisis de datos.....	46
V. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	62
5.1 Análisis e Interpretación de Resultados.....	62
5.2 Prueba de Hipótesis .....	66
5.3 Discusión de resultados .....	70
CONCLUSIONES.....	71
RECOMENDACIONES .....	74
BIBLIOGRAFIA .....	75

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: MATRIZ DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS .....	47
TABLA 2: PLANEACIÓN Y LA BUENA ORGANIZACIÓN DEL BANCO SCOTIABANK ...	50
TABLA 3: ACTIVIDAD OPERACIONAL Y BUENOS RESULTADOS .....	51
TABLA 4: REGULACIÓN Y CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE SUS SISTEMAS .....	52
TABLA 5: ACTIVIDADES REALIZADAS CON SUS PLANES ESTRATÉGICOS .....	53
TABLA 6: ÁREA DE SOPORTE Y EL SERVICIO EFICIENTE .....	54
TABLA 7: BANCA POR INTERNET Y LAS EXPECTATIVAS COMO CLIENTE.....	55
TABLA 8: BANCA MÓVIL Y SUS EXPECTATIVAS COMO CLIENTE.....	56
TABLA 9: CAJEROS AUTOMÁTICOS Y SUS EXPECTATIVAS COMO CLIENTE.....	57
TABLA 10: EFICIENCIA DE LAS ACTIVIDADES Y SU AHORRO DE TIEMPO.....	58
TABLA 11: DIFUSIÓN DE LA CULTURA INFORMÁTICA Y DE LAS TECNOLOGÍAS .....	59
TABLA 12: CALIDAD DEL SERVICIO Y SUS NECESIDADES PERSONALES.....	60
TABLA 13: LOS SERVICIOS GENERAN CONFIANZA CON LAS TECNOLOGÍAS .....	61
TABLA 14: PLANEACIÓN Y CALIDAD .....	62
TABLA 15: BANCA POR INTERNET Y EFICIENCIA .....	63
TABLA 16: BANCA MÓVIL Y CULTURA INFORMÁTICA .....	64
TABLA 17: CAJEROS AUTOMÁTICOS Y EFICIENCIA DE LAS ACTIVIDADES .....	65
TABLA 18: PRUEBA DE CHI CUADRADO DE LA HIPÓTESIS 1 .....	66
TABLA 19: PRUEBA DE CHI CUADRADO DE LA HIPÓTESIS 2 .....	67
TABLA 20: PRUEBA DE CHI CUADRADO DE LA HIPÓTESIS 3 .....	68
TABLA 21: PRUEBA DE CHI CUADRADO DE LA HIPÓTESIS 4 .....	69

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: PLANEACIÓN Y LA ORGANIZACIÓN DEL BANCO SCOTIABANK.....	50
GRÁFICO 2: ACTIVIDAD OPERACIONAL Y BUENOS RESULTADOS .....	51
GRÁFICO 3: REGULACIÓN Y CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE SUS SISTEMAS ..	52
GRÁFICO 4: ACTIVIDADES REALIZADAS CON SUS PLANES ESTRATÉGICOS .....	53
GRÁFICO 5: ÁREA DE SOPORTE Y EL SERVICIO EFICIENTE .....	54
GRÁFICO 6: BANCA POR INTERNET Y LAS EXPECTATIVAS COMO CLIENTE .....	55
GRÁFICO 7: BANCA MÓVIL Y SUS EXPECTATIVAS COMO CLIENTE.....	56
GRÁFICO 8: CAJEROS AUTOMÁTICOS Y SUS EXPECTATIVAS COMO CLIENTE .....	57
GRÁFICO 9: EFICIENCIA DE LAS ACTIVIDADES Y SU AHORRO DE TIEMPO .....	58
GRÁFICO 10: DIFUSIÓN DE CULTURA INFORMÁTICA Y DE LAS TECNOLOGÍAS ...	59
GRÁFICO 11: CALIDAD DEL SERVICIO Y SUS NECESIDADES PERSONALES .....	60
GRÁFICO 12: LOS SERVICIOS GENERAN CONFIANZA CON LAS TECNOLOGÍAS ....	61
GRÁFICO 13: PLANEACIÓN Y CALIDAD .....	62
GRÁFICO 14: BANCA POR INTERNET Y EFICIENCIA .....	63
GRÁFICO 15: BANCA MÓVIL Y CULTURA INFORMÁTICA.....	64
GRÁFICO 16: CAJEROS AUTOMÁTICOS Y EFICIENCIA DE LAS ACTIVIDADES .....	65

## **Presentación**

En esta investigación exponemos algunos conceptos que sirvan de base para explicar y dar a conocer el uso de los sistemas administrativos y la tecnología para el buen servicio de los clientes en las entidades financieras, estos sistemas administrativos están totalmente relacionados con los objetivos de la institución que realizan los directivos de cada una de las áreas y las consecuencias del buen servicio prestado a los clientes. Así como también la tecnología se encuentra en constante cambio, debe ser adaptada dentro de la entidad bancaria, de acuerdo a las necesidades de sus clientes y usuarios.

Las dificultades que se atraviesan, así como la falta de la cultura informática de los clientes, ocasionan diversos malestares como: pérdida de tiempo, largas horas de espera, gastos económicos, etc. Es así, que es muy importante que, tanto el personal que labora en el Banco, así como el público usuario y clientes en general, puedan asimilar los nuevos servicios financieros, conociendo las múltiples bondades que ofrece la tecnología informática.

En el primer capítulo, analizaremos la situación problemática y los problemas de investigación que influyen en el buen servicio de los clientes.

En el segundo capítulo, se presenta un resumen de la evolución de los sistemas administrativos y se define los elementos y características de los sistemas administrativos.

En el tercer capítulo, exponemos las hipótesis e identificación de las variables, así como formulación de la matriz de consistencia hecha en base a los lineamientos de estudios de investigación.

En el cuarto capítulo, aplicamos el tipo y nivel de investigación, así como identificamos el tamaño y selección de la muestra utilizando las técnicas de recolección de datos.

En el quinto capítulo, utilizamos como herramienta el programa SPSS para obtener los resultados de cada hipótesis de este Informe.

## **Resumen**

La presente investigación, tiene como objetivo principal, evaluar y analizar una metodología para determinar el buen servicio a los clientes en una entidad bancaria, teniendo como caso de estudio, el proyecto de: “Sistemas Administrativos y Tecnológicos para el Buen Servicio de los Clientes del Banco Scotiabank, Agencia Gamarra, Distrito La Victoria, Lima – 2017”, trabajo en el que explica y realiza un análisis de la satisfacción de los mismos clientes de la entidad bancaria en mención.

Para cumplir con este objetivo, fue importante confeccionar y hacer una investigación en particular, la que consiste en determinar los beneficios que se brindan con el buen servicio a los clientes, estableciendo y definiendo variables e indicadores, que serán la base para los beneficios personales y familiares.

Dentro de este proyecto, se efectuó un minucioso análisis para determinar los diversos beneficios de este trabajo, evaluados en el momento mismo en que los clientes hacen usos de los Sistemas Administrativos y Tecnologías del Banco. El presente análisis de los beneficios con el buen servicio, consta en la determinación de dos variables y doce indicadores, los cuales permiten determinar los beneficios de los Sistemas Administrativos y Tecnológicos del Banco Scotiabank, que es la fase más importante de este proyecto. La hipótesis está centrada en establecer que los Sistemas Administrativos y Tecnológicos influyen positivamente en el buen servicio de los clientes con el uso de las variables que se investigaron.

En la metodología del estudio se utilizó investigación de tipo básica conforme al desenvolvimiento rutinario de los clientes, el nivel de investigación de manera descriptivo, el método es correlacional por la relación existente entre variables, el diseño es no experimental porque no se manipularon las variables, la muestra fue de 80 clientes de un total de 100, la técnica de recolección de datos realizada fue mediante la encuesta con cuestionario estructurado y el procesamiento y análisis de datos realizado con el programa de Microsoft Excel 13.0 y el IBM SPSS Statistics 22.

**Palabras Claves:** Gestión, Innovación, Sistemas, Tecnología y Clientes

## **Abstract**

This thesis, has as main objective, to evaluate and analyze a methodology to determine the good service to the clients of a bank, having as a case study, the project of: "Administrative and Technological Systems for the Good Service of the Bank's Clients Scotiabank, Gamarra Agency, La Victoria District, Lima - 2017", work that takes as a study the satisfaction analysis of the bank's clients.

In order to meet this objective, it was important to prepare and conduct a particular investigation, which consists in determining the benefits provided by good service to clients, establishing and defining variables and indicators, which will be the basis for personal benefits and family

Within this project, a thorough analysis was carried out to determine the various benefits of this work, evaluated at the same time as the clients make uses of the Bank's Administrative Systems and Technologies. The present analysis of the benefits with the good service, consists in the determination of two variables and twelve indicators, which allow to determine the benefits of the Administrative and Technological Systems of Scotiabank Bank, which is the most important phase of this project. The hypothesis is focused on establishing that the Administrative and Technological Systems positively influence the good service of the clients with the use of the variables that were investigated.

In the methodology of the study, basic research was used according to the routine development of the clients, the level of research was descriptive, the method is correlational because of the relationship between variables, the design is non-experimental because the variables were not manipulated, the sample consisted of 80 clients out of a total of 100, the data collection technique was performed through the structured questionnaire survey and the data processing and analysis performed with the Microsoft Excel 13.0 program and the IBM SPSS Statistics 22.

**Keywords:** Management, Innovation, Systems, Technology and Clients

## **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Situación problemática.**

Dentro de toda organización los sistemas administrativos y la tecnología son muy importantes, ya que sin ellos las instituciones, en este caso específico, las financieras no funcionarían adecuadamente. Todo sistema administrativo se basa en procedimientos que, deben ser respetados por los miembros de la compañía a la hora de tomar decisiones. Así también, como la tecnología se encuentra en constante cambio, debe ser adaptada dentro de la entidad bancaria, de acuerdo a las necesidades de sus clientes y usuarios.

En el caso de la organización bancaria, específicamente del Banco Scotiabank, de la agencia Gamarra del distrito La Victoria - Lima, se considera de vital importancia los sistemas administrativos y tecnologías, porque dan resultados positivos en la gestión administrativa de la sede del Banco y principalmente porque se aplican para el buen servicio de los clientes que son la gran razón de ser de la empresa.

La Institución Bancaria, tiene como políticas la actualización y mejora permanente de los sistemas administrativos y tecnologías en cada uno de los niveles de funciones del personal, lo que viene manteniendo las expectativas del personal en la aplicación de estas nuevas y permanentes mejoras al servicio de los clientes.

Los sistemas administrativos y tecnologías, de la Agencia Bancaria Gamarra del distrito de la Victoria, están totalmente relacionados con los objetivos de la empresa que ejercen los directivos de cada una de las áreas y las consecuencias del buen servicio prestado a los clientes. “

Actualmente en la actualidad y más en el futuro, la empresa se crea y se enfrenta a un mercado global, impredecible y cambiante. Se hace preciso no sólo asumir los cambios, sino, en la medida de lo posible, adelantarse a ellos. Las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones permiten superar las barreras espacio-temporales. La información puede llegar a todos prácticamente al mismo tiempo, y se hace necesario anticipar el futuro para adquirir ventaja competitiva.

Las organizaciones del presente siglo, son, sin ninguna duda, sociedades del conocimiento y del cambio. Donde la competitividad de la empresa dependerá de su creación de la creatividad y de su capacidad de aprendizaje e innovación. Por lo tanto, dependerá de la involucración de las personas y de su voluntad de ceder su conocimiento y capacidad intelectual a la organización. La permanente y constante actualización de los Sistemas Administrativos y Tecnologías dentro del Banco Scotiabank, servirá para ser capaz de aglutinar, con una visión empresarial y muy atractiva para el uso y buen servicio de los clientes.

Cada vez más, y en base a los resultados de las políticas internas, los clientes del Scotiabank, agencia Gamarra de Lima, les resulta más fácil familiarizarse con su uso y aplicaciones, que les permitirían obtener grandes y ventajosos beneficios para su bienestar personal, familiar y social.

El desarrollo científico y tecnológico es uno de los factores más influyentes sobre la sociedad contemporánea y teniendo en cuenta las diferentes dificultades que atraviesan algunas personas que hacen uso de estos sistemas virtuales avanzados en la entidad bancaria, solamente por el desconocimiento de las múltiples bondades y servicios que traen estas aplicaciones en línea.

Una de las dificultades se debe a una manipulación incorrecta de las aplicaciones, desconocimiento de sus funciones, la falta de la cultura informática de parte de los clientes, así como la falta de difusión por parte de la entidad bancaria. Sin embargo, poseyendo habilidades básicas en la utilización de la informática como apoyo a la actividad del individuo, lo cual es de utilidad en cualquier área de aplicación, mediante las herramientas técnicas y el conocimiento del estado actual de desarrollo de la computación (hardware y software) y sus posibilidades de aplicación en las áreas de atención al cliente.

En ese sentido, es muy importante que, tanto el personal que labora en el Banco, así como el público usuario y clientes en general, puedan asimilar los nuevos servicios financieros que se ofrecen en beneficio de su día a día, los cuales van de la mano con el vertiginoso avance tecnológico.

Sin embargo, a pesar de tener la tecnología al alcance de nuestras manos, tales como banca por internet, banca móvil, cajeros automáticos, etc. Aún le cuesta a la gran mayoría de personas utilizarlos; prefiriendo los canales tradicionales, como, por ejemplo, acercarse personalmente a las agencias bancarias, ocasionando pérdida de tiempo en sus actividades personales. Por otra parte, en base a los resultados obtenidos de las políticas de mejora continua e innovación de los sistemas administrativos y tecnología del Banco, tenemos clientes que en su mayoría jóvenes inclusive personas adultas ya utilizan estos servicios con suma facilidad.

## **1.2. Problema de Investigación.**

### **1.2.1. Problema general.**

¿De qué manera los sistemas administrativos y la tecnología influyen en el buen servicio de los clientes del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima periodo 2017?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

- a) ¿De qué manera la planeación, operación, regulación, control y soporte, influyen en el buen servicio de los clientes del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima, periodo 2017?
- b) ¿De qué manera la banca por internet influye en el buen servicio de los clientes del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima, periodo 2017?
- c) ¿De qué manera la banca móvil influye en el buen servicio de los clientes del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima, periodo 2017?
- d) ¿De qué manera los cajeros automáticos influyen en el buen servicio de los clientes del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima, periodo 2017?

## **1.3. Justificación.**

### **1.3.1. Justificación teórica.**

Nos permite elaborar y sistematizar un conjunto de conocimientos tendientes a conceptualizar y referenciar acerca de los sistemas administrativos y tecnológicos, lo que permitirá comprobar la relación directa que existe entre los diversos

servicios financieros que ofrece Scotiabank en el buen servicio para sus clientes, de igual forma, buscamos profundizar en las teorías relacionadas a ambas variables y/o dimensiones respectivamente, con el objetivo de que sirva de guía a las personas interesadas, usuarios, clientes así como a los gerentes y altos funcionarios de la entidad bancaria.

### **1.3.2. Justificación práctica.**

En este nivel, la investigación contribuirá a que el Banco Scotiabank formule estrategias para las diversas agencias y apliquen sistemas administrativos adecuados y efectivos, así como actualizar y aplicar tecnología de punta considerando que los canales alternativos como, por ejemplo, la Banca por Internet, la Banca Móvil y los Cajeros Automáticos, constituyen herramientas fundamentales para alcanzar las metas establecidas de satisfacción y buen servicio del cliente.

## **1.4. Objetivos.**

### **1.4.1. Objetivo general.**

Determinar si los sistemas administrativos y tecnológicos influyen en el buen servicio de los clientes del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima periodo 2017.

### **1.4.2. Objetivos específicos.**

- a) Determinar si la planeación, operación, regulación, control y soporte, influyen en el buen servicio de los clientes del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima, periodo 2017.

- b) Determinar si la banca por internet influye en el buen servicio de los clientes del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima, periodo 2017.
- c) Determinar si la banca móvil influye en el buen servicio de los clientes del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima, periodo 2017.
- d) Determinar si los cajeros automáticos influyen en el buen servicio de los clientes del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima, periodo 2017.

## II. MARCO TEÓRICO.

### 2.1. Antecedentes de la investigación.

Vargas, Joel (1998), en su investigación titulada *“Diseño de los Sistemas Administrativos (Subsistema Estructural) para la Coordinación de Cultura del Decanato de Administración y Contaduría de la Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado”*, para optar el grado de licenciado en Contaduría Pública de la Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado de la República de Venezuela. Se logra diseñar la estructura organizacional y descriptiva de cada una de las funciones para la Coordinación de Cultura del Decanato de Administración y Contaduría de la Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado por intermedio del conocimiento teórico-práctico de los sistemas administrativos aplicables a la Organización. Con la finalidad de lograr el objetivo de la investigación, se realizaron las consultas bibliográficas requeridas sobre sistemas, organizaciones y administración, para presentar las bases teóricas que permiten el desarrollo del trabajo. Se enmarca en el proceso metodológico de los sistemas administrativos, lo que implica una mejor expresión técnica del proceso organizativo. De igual forma, luego de obtener la información suficiente, tanto de la institución, como de la Coordinación de Cultura, se realiza una partición de la situación que se presenta actualmente en la Estructura Organizativa y Cargo en la Coordinación dando como resultado el diseño del Manual de Funciones y Descripción de Cargos. Finalmente en la conclusión y recomendación de los resultados presentados en el trabajo de grado, acerca de la Organización y la Estructuración de los Sistemas Administrativos en la Coordinación de Cultura del Decano de Administración y Contaduría, con propensión a lograr el óptimo incremento general de las

actividades Artístico-Culturales. (Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado", 1998)

Comentario: Se observa en la investigación realizada por Vargas Joel, que, para lograr el diseño de los sistemas administrativos, específicamente esquematizar la estructura organizacional y la descripción de los cargos funcionales de la institución que trataron, tuvo que recurrir al conocimiento de los sistemas administrativos adaptable a la organización, consultas bibliográficas sobre los sistemas, las organizaciones y la administración, se observa, además, que en dicha investigación, el estudio está enmarcado en el desarrollo metodológico de los sistemas administrativos, lo que encamina a una mejor especificación técnica y efectiva de la evolución organizativa, recopiló información suficiente y necesaria, recurriendo a las fuentes directas e involucradas en el estudio y realizó un estudio de la situación real que representa la estructura organizacional y los cargos, fruto de todo ello, es que logra elaborar el proyecto del manual de funciones y la reseña de cargos. Concluye recomendando los resultados de su trabajo, con el propósito de lograr el desarrollo integral de las actividades de la institución tratada en el presente estudio.

Manrique Olaechea, Roberto (2011), en su investigación titulada *“Diseño de un sistema electrónico de reserva de citas para atención a clientes en talleres de autos utilizando tecnología Web e IVR”* para optar el grado de Licenciado en Ingeniería Electrónica de la Pontificia Universidad Católica del Perú. La fábrica requiere de un método que permita a sus clientes agendar una cita previa a la atención, para que no tenga que esperar y se puedan optimizar los recursos del taller en cuanto a organización y planificación para la atención de sus clientes. El objetivo principal de la tesis satisface esta necesidad diseñando un

sistema electrónico que permita a los clientes reservar sus citas para atención en el taller. (Pontificia Universidad Católica del Perú, 2011).

Comentario: En esta investigación podemos entender que el autor busca crear un sistema que permita a los clientes generar una cita mediante la web o IVR, con la finalidad de optimizar los tiempos de espera de los clientes, así como del personal técnico para satisfacer sus necesidades. Este concepto de optimización de la tecnología en beneficio de los clientes, se viene aplicando en diversos rubros, y las entidades financieras no son ajenas a estos cambios tecnológicos.

## **2.2. Bases teóricas.**

### **2.2.1 Concepto de sistema:**

La definición del sistema en general está sustentado sobre el hecho de que ningún sistema puede trabajar aislado completamente y siempre tendrá factores externos que lo rodean y pueden involucrarlo, por lo tanto, podemos referir a Muir citado en Puleo (1985) que dijo: "*Cuando tratamos de tomar algo, siempre lo encontramos unido a algo más en el Universo*". (p. 26).

Puleo, lo define como sistema "*un conjunto de entidades caracterizadas por ciertos atributos, que tienen relaciones entre sí y están localizadas en un cierto ambiente, de acuerdo con un cierto objetivo*", (p. 29).

### **2.2.2 Teoría General de sistemas**

La Teoría general de sistemas, fue desarrollada por L. Von Bertalanffy alrededor de 1930, posteriormente un grupo de personas formaron sus interrogantes en lo que se llamó la Sociedad para la Investigación de Sistemas Generales, establecidas en 1954.

Al estudiar la teoría de sistemas se debe iniciar por las premisas o los supuestos subyacentes en la teoría general de los sistemas. Boulding (1964) intentó una síntesis de los supuestos subyacentes en la teoría general de los sistemas y señala cinco premisas básicas. Dichas premisas se pueden denominar igualmente postulados (P), presuposiciones o juicios de valor.

P1. El orden, la carencia de azar y la regularidad son preferibles a la carencia de orden o a la irregularidad (caos) y a la existencia de un estado aleatorio.

P2. El carácter ordenado del mundo empírico hace que el mundo sea bueno, atractivo y atrayente para el teórico de los sistemas.

P3. Hay orden en el ordenamiento del mundo exterior o empírico (orden en segundo grado): una ley de leyes.

P4. Para establecer el orden, la cuantificación y la matematización son auxiliares altamente valiosos.

P5. La búsqueda de la ley y el orden implica necesariamente la búsqueda de los referentes empíricos de este orden y de esta ley, (p. 25).

La teoría general, al igual que las ciencias verdaderas, se basa en una búsqueda sistemática de la ley y el orden en el universo; pero a diferencia de otras ciencias, tienden a aumentar su búsqueda, convirtiéndola en una búsqueda de un orden de órdenes, de una ley de leyes. Este es el motivo por el cual se le ha denominado la teoría general de sistemas.

### 2.2.3 Características de la Teoría General de Sistemas

Según Schoderbek y otros (1993) las características que los teóricos han denominado a la teoría general de los sistemas son las siguientes:

1. Interrelación e interdependencia de objetos, atributos, acontecimientos y otros aspectos similares. La teoría de los sistemas debe tenerse en cuenta los componentes del sistema, la interrelación que existe entre estos mismos y la interdependencia de los componentes del referido sistema. Los elementos que no están relacionados no pueden constituir nunca un sistema.
2. Totalidad. Esta perspectiva de los sistemas no es un enfoque analítico, en el cual el todo se desmenuza en sus partes constituyentes para luego estudiar los elementos descompuestos en forma aislada con cada uno de ellos.
3. Búsqueda de objetivos. Los sistemas incluyen componentes que interactúan, y esta misma interacción hace que se pueda alcanzar algún objetivo, un estado que finalmente haya terminado o una posición de equilibrio.
4. Insumos y productos. En los sistemas son dependientes de algunos insumos para poder generar las actividades que finalmente originaran el logro de un objetivo. Los sistemas originan ciertos productos que otros sistemas requieren.
5. Transformación. En su totalidad, los sistemas son transformadores de entradas en salidas. Entre las entradas se pueden tener diversas informaciones, actividades, una fuente de energía, conferencias, lecturas, materias primas, etc. Lo que recibe el mismo sistema es manipulado por éste de tal modo que la forma de la salida difiere de la forma de entrada.
6. Entropía. La entropía está relacionada con la tendencia natural de los objetos a caer en un estado de desorden. Todos los sistemas no vivos tienden hacia la

desorganización; si los deja aislados, perderán con el tiempo todo tipo de movimiento y degenerarán, convirtiéndose en una masa inerte, sin vida.

7. Regulación. Los sistemas son conjuntos de componentes interrelacionados e interdependientes en interacción, los componentes interactuantes deben ser regulados de alguna manera para que los objetivos del sistema finalmente se realicen.
8. Jerarquía. Generalmente todos los tipos de sistemas son complejos, integrados por muchos subsistemas. El término "jerarquía" implica la introducción de sistemas en otros sistemas.
9. Diferenciación. En los sistemas de mayor complejidad, las unidades especializadas desempeñan funciones sumamente especializadas. Estas diferencias de las funciones por componentes es una característica de todos los sistemas y permite al sistema focal adaptarse a su ambiente.
10. Equifinalidad. Esta característica de los sistemas abiertos afirma que los resultados finales se pueden obtener con diferentes condiciones iniciales y de maneras diferentes. Contrasta con la relación de causa y efecto del sistema cerrado, que indica que sólo existe un camino recomendable y óptimo para lograr un objetivo dado. Para las organizaciones complejas implica la existencia de una diversidad de entradas que se pueden utilizar y la posibilidad de transformar las mismas de diversas maneras. (pp. 42-43).

Dadas estas características se puede imaginar con facilidad una empresa, un hospital, una universidad, como un sistema, y aplicar los principios mencionados a esa entidad. Por ejemplo, las organizaciones, como es evidente, tienen muchos componentes que interactúan: producción, comercialización,

contabilidad, investigación y desarrollo, todos los cuales dependen unos de otros.

Al tratar de comprender la organización se le debe encarar en su complejidad total, en lugar de considerarla simplemente a través de un componente o un área funcional. El conocimiento de un sistema de producción no produciría un análisis satisfactorio si se dejara de lado el sistema de comercialización.<sup>1</sup>

#### **2.2.4 Los Sistemas Administrativos:**

Son las herramientas esenciales en el procedimiento de la toma de decisiones para planificar y controlar el esfuerzo de toda organización existente, ya que son el medio donde las decisiones de las políticas que son adoptadas por los niveles superiores se dividen en múltiples y diferentes decisiones que resuelven los problemas individuales y que presentan los diferentes departamentos y habitualmente van conformando las actividades de cada organización, con la finalidad de lograr sus objetivos centrales. Se diferencia de los sistemas de información comunes en que para analizar la información utilizan otro sistema que se usan en las actividades operacionales de la organización.

Toda organización cuenta con un tipo de sistema administrativo para poder funcionar, por lo cual es importante estudiar el grado de eficiencia con que este funciona, debido a la rapidez que se van produciendo los cambios tecnológicos, sociales y ambientales, y puedan hacerles frente siendo más

---

<sup>1</sup> <http://gепsea.tripod.com/sistema.htm>

dinámicos, flexibles y fluidos ya que cuando estos están bien concebidos las actividades administrativas se cumplen normalmente.

Los sistemas administrativos se desagregan en tres subsistemas:

- El Subsistema de planeación, regulación y control.
- El Subsistema de operación.
- El Subsistema de apoyo, puede ser administrativo como institucional (soporte).

Estos subsistemas alcanzan un modelo general de un tipo de sistema administrativo que al poder lograr trabajar coordinadamente son los responsables de un buen trabajo de toda organización existente.

### **2.2.5 Elementos de los sistemas administrativos:**

Personas: Son usuarios quienes trabajan en la captura, procesamiento, almacenamiento, transmisión y el uso de información necesaria para la ejecución de los sistemas administrativos.

Tecnología: Es el equipamiento técnico importante para la ejecución de los diferentes procesos desarrollados por las personas tales como: soportes donde se almacenan los datos e información, elementos de captura de datos, elementos de procesamiento de la información y elementos de transmisión de información.

Gestión del conocimiento: El knowledge management, contempla la detección, captura, almacenamiento, organización, recuperación y transmisión de la información indispensable para el buen desarrollo de la conducción gerencial.

### **2.2.6 Características de los sistemas administrativos.**

Generan la información esencial para que las diferentes oficinas que son elementos de la organización en sus distintos niveles, dispongan del conocimiento importante para decidir o ejecutar, conforme a sus respectivos requerimientos y responsabilidades. Deben ser lo suficientemente flexibles y adaptables como para responder a circunstancias dinámicas.

Ejecutan los pasos necesarios para que las tareas se lleven a cabo en el tiempo y las condiciones establecidas previamente, para ello se deben contar con los recursos requeridos; no disponer de ellos implica retrasos o paralización de la línea de producción.

Deben poseer un gran nivel de seguridad en toda la organización, además de contar con mecanismos que permitan controlar la ejecución acertada y claro de las operaciones.

Debiendo manejar adecuadamente los recursos tanto humanos como tecnológicos a fin de alcanzar los resultados esperados. La relación costo-beneficio se debe mantener en constante monitoreo con el propósito de evitar gastos que hagan improductiva la aplicación del sistema.

### **2.2.7 Definición de sistemas administrativos por autores:**

*“Se define como sistema administrativo al conjunto de elementos que se relacionan e interactúan entre sí para apoyar las actividades que se desarrollan dentro de una empresa. Los elementos interactúan en este proceso, los equipos, los usuarios que manejan los mismos, la información o datos de los programas utilizados, entre otros”.* (Oz, 2008)

Comentario: Es importante la contribución y el aporte especificado en la definición que realiza Oz, E., sobre los sistemas administrativos, porque centra principalmente su definición en “los elementos” que al encontrarse unidos interactúan en el proceso para lograr las diversas actividades dentro de una organización. Esta definición brinda mayor comprensión al lector, para tener de cerca y con mayor claridad el significado de los sistemas administrativos.

*“Podríamos definir los sistemas administrativos, como el conjunto integrado de los procedimientos necesarios para concretar en actividades los objetivos de una empresa y además generar información para el control de los resultados alcanzados”.* (Gilli, 1998, 30). (Diseño Organizativo, Estructura y Procesos).

Comentario: En esta definición, Gilli resalta la palabra “procedimientos”, ya que estos, contribuyen eficazmente a concretar los objetivos. También incluye el término “generar información”, que es con el que logra y contribuye eficazmente a controlar los resultados organizacionales, su aporte es valioso para mayor comprensión del presente proyecto de investigación.

También podemos definir a *“los sistemas administrativos como el conjunto de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos mediante los cuales se organizan las actividades de la administración pública y que tienen por finalidad asegurar el cumplimiento eficaz de los objetivos de las entidades a través de la utilización eficiente de los medios y recursos humanos, logísticos y financieros”.* (Diario El Peruano, 2013)

Comentario: Puede notarse que los sistemas administrativos están normados y reglamentados, son como principios, procedimientos, técnicas e instrumentos que, necesariamente deben de cumplirse dentro de las funciones o cargos

encomendadas en las diversas instituciones, así mismo, debe de cumplirse con la utilización eficaz de los recursos que se les otorga, bajo pena de ser sancionados.

### **2.2.8 Sistemas administrativos de Scotiabank:**

Scotiabank, inicia sus operaciones en el Perú el 2006, combinando la experiencia y los conocimientos del Banco Wiese Sudameris, el enfoque en el servicio del Banco Sudamericano y el respaldo de The Bank of Nova Scotia (BNS), una de las instituciones financieras líderes de Norteamérica y el conglomerado financiero de Canadá con mayor presencia internacional.<sup>2</sup>

Dentro de toda organización financiera existe una estructura organizacional, la cual permite a la empresa, establecer los parámetros, políticas y procedimientos a seguir, con la finalidad de obtener resultados favorables para el banco. Cada una de estas áreas cumple una función específica. En el caso del Banco Scotiabank, los Sistemas Administrativos están estructurados de la siguiente manera:

- a) Banca Retail Perú: Esta área tiene como objetivo diseñar y dirigir la estrategia integral de los negocios retail en Perú. La cual está conformada por las siguientes unidades: Marketing & Productos, Seguros, Tarjetas de Crédito y Débito; y Negocios Inmobiliarios. En la Banca Retail Scotiabank nos orientamos en la atención de las personas naturales y pequeñas empresas, orientando nuestro trabajo a brindar la mejor atención de servicio y relación a nuestros clientes, para hacer la diferencia en el mercado.

---

<sup>2</sup> <https://www.scotiabank.com.pe/Acerca-de/Scotiabank-Peru/Scotiabank-en-Peru/nuestro-proposito>

- b) Wholesale Banking: Cubre las necesidades de las empresas importantes de la actividad económica nacional atendiendo sectores como minería, energía, infraestructura y construcción, e industrias diversas etc. Los clientes quieren la expansión, consolidación y mantenimiento de sus negocios. Wholesale está enfocado en satisfacer las necesidades y requerimientos a la medida en forma oportuna, con productos, servicios y otros de alto nivel competitivo.
- c) Planeamiento y desarrollo operacional: Ha sido creado dentro de la división de operaciones y administración. Brinda soporte a la elaboración y la implementación del plan definido y gestión de indicadores clave, en coordinación con las unidades.
- d) Gestión del talento humano: Área encargada del desarrollo del potencial de cada uno de los empleados del banco, mediante diversos procesos de convocatoria, donde el colaborador puede aplicar dependiendo de su perfil académico, así como de programar las capacitaciones necesarias que le permitan elevar el nivel de experiencia de todo el personal.
- e) Auditoria, seguridad e investigaciones: Define el alcance de la auditoría a partir de resultados de la evaluación detallada de las líneas de negocio y funciones de control y soporte, tomando en consideración los riesgos significativos que impactan en la capacidad para alcanzar los objetivos indicados. Está conformada por las siguientes unidades: Auditoria de sistemas de la información y Tecnología, Auditoria de créditos retail, Auditoria de operaciones centrales y agencias y Auditoria de oficinas ejecutivas.
- f) Gestión integral de riesgos: Es un soporte fundamental en la estrategia corporativa, la cual se encuentra alineada con los principios, políticas y

mejores prácticas de nuestra casa matriz y con lo establecido en la regulación local. Está estructurada por las siguientes unidades: Seguimiento y cobranza retail (Enfocada en supervisar la ejecución de las estrategias de cobranza retail), créditos especiales (encaminada en la adjudicación de los créditos provenientes de la banca inmobiliaria, la banca especial y las industrias especializadas). (Scotiabank, 2014).

### **2.2.9. Tecnologías.**

#### **2.2.9.1 Concepto general de tecnología**

Es una característica propia del ser humano consistente en la capacidad de éste para poder crear, a partir de materias primas, una gran variedad de diferentes objetos, máquinas y herramientas innovadoras, así como el desarrollo y perfeccionamiento del modo de fabricación y empleo con vistas a modificar favorablemente el entorno o conseguir una vida más segura y eficiente.

El ámbito de la tecnología está comprendido entre la Ciencia y la técnica propiamente dichas, Por tanto, el término "tecnológico" equivale a "científico-técnico". El proceso tecnológico da respuesta a las necesidades humanas; para ello, recurre a los conocimientos científicos acumulados con el fin de aplicar los procesos técnicos relevantes que conduzcan a las soluciones óptimas. La tecnología abarca, pues, tanto el proceso de creación como los resultados. Dependiendo de los campos de conocimiento, tenemos múltiples ramas o tecnologías: mecánica, materiales, del calor y frío, eléctrica, electrónica, química, bioquímica, nuclear, telecomunicaciones, de la información.

Algunas de las tecnologías actuales más relevantes, como la electrónica, consisten en la aplicación práctica de las ciencias (en ese caso el

Electromagnetismo y la Física del estado sólido). Sin embargo, no todas las tecnologías son ciencias aplicadas. Tecnologías como la agricultura y la ganadería precedieron a las ciencias biológicas en miles de años, y se desarrollaron de modo empírico, por ensayo y error (y por ello con lentitud y dificultad), sin necesidad de saberes científicos. La función central de las ciencias es descubrir la verdad, aunque no sea visible o vaya contra el "sentido común": describir y categorizar los fenómenos, explicarlos en base a leyes o principios lo más simples posibles y tal vez (no siempre) predecirlos.

Las tecnologías son medios para satisfacer las necesidades y deseos humanos. Son funcionales, permiten solucionar problemas concretos y en el proceso de hacerlo, transforman el mundo que nos rodea haciéndolo más previsible, crecientemente artificial y provocando al mismo tiempo grandes efectos sociales y ambientales, en general no igualmente deseables para todos los afectados. (www.taringa.net, 2010).

### **2.2.9.2 Tipos de Tecnologías**

Tecnología flexible: La tecnología flexible como un chip. Es un dispositivo que se usa lo mismo en teléfonos como en equipos informáticos o de computo, en tipos de impresoras, vehículos espaciales, robots, televisores y otras máquinas más. La tecnología flexible, es toda aquella que puede usarse en varias áreas de aplicación.

Tecnología fija: La tecnología fija es la que dificultosamente puede encontrar otra aplicación muy distinta a la que fue creada para su fin. También incluye a las tecnologías cuyos avances no son tan drásticos. Cualquier lápiz sirve para escribir, y nada más. Una refinería de petróleo es una gran tecnología, pero no ha

evolucionado tanto como sí lo ha hecho, por ejemplo, la historia de la computación.

Tecnología blanda: Todas las técnicas, los conocimientos y los procesos que tienen que ver con los procesos sociales y las interacciones humanas son las tecnologías blandas. Si utilizamos un lenguaje informático, las tecnologías blandas son el software, y las tecnologías duras el hardware.

La tecnología blanda no involucra nada físico o tangible, pero sí puede, por ejemplo, desarrollar o crear programas, generar avances en el conocimiento científico, crear innovadoras técnicas de marketing o elaborar nuevos modelos educativos.

Tecnología dura: Todos los objetos, máquinas y dispositivos que tienen que ver con los procesos industriales, técnicos o de construcción de procesos y materiales forman parte de las tecnologías duras. Es el hardware, pero no sólo el que se refiere a una computadora, sino a todos los tipos de objetos tangibles o lo que se pueda tocar, creados por el hombre.

La tecnología dura produce equipos como teléfonos inteligentes, equipos informáticos o de cómputo, barcos, aviones y tipos de vehículos, pero también ropa, edificios y todo tipo de materiales. En este caso, las ciencias que mayormente se ven involucradas en las tecnologías duras son la electrónica, la mecatrónica, la arquitectura, la metalurgia o la química, y en general, aquellas que se consideran ciencias duras. (Thompson, 2015)

### **2.2.9.3 Definición de tecnologías según autores.**

*“La Tecnología es el resultado del saber que permite producir artefactos o procesos, modifica el medio, incluyendo las plantas y animales, para generar bienestar y satisfacer las necesidades humanas”.* (Jiménez Calderón, 2008)

Comentario: Según el autor Jiménez Calderón, la tecnología es un resultado del saber, con el cual podemos producir diversos servicios modificando el medio, buscando generar bienestar y satisfacción de las necesidades humanas. Esto se aplica en nuestras vidas, ya que diariamente buscamos satisfacer nuestras necesidades financieras, como, por ejemplo: pagar desde nuestro computador el recibo de celular o la pensión de la universidad, puesto que por diversos motivos no tenemos el tiempo suficiente de realizar las operaciones en una agencia bancaria.

*“Por tecnología se entiende un conjunto de conocimientos de base científica que permite describir, explicar, diseñar y aplicar soluciones técnicas a problemas prácticos de forma sistemática y racional”.* (Quintanilla, 1998).

Comentario: Se dice que es un conjunto de saberes que sirven para dar solución a un problema de la forma más práctica permitiéndonos la explicación y solución al problema planteado.

*“La Tecnología es una rama del saber, constituida por el conjunto de conocimientos y de competencias necesarias en la utilización, mejora y creación de las técnicas. Y una técnica, está compuesta por el conjunto de operaciones que deben ser efectivamente realizadas para la fabricación de un bien dado”.* (Neyes, 1985).

Comentario: Esta definición de tecnología por parte de Neyes, es importante porque nos da un marco más de referencia para explicar y llegar con precisión al tema de sistemas administrativos y tecnológicos para un mejor servicio a los clientes, el autor da a conocer que la tecnología está directamente relacionada con el conocimiento humano para la creación de técnicas que son efectivizadas en la creación y mejora de bienes o servicios.

Los Sistemas administrativos y la tecnología son actualmente utilizados por la gran mayoría de Entidades Financieras, con el objetivo de fidelizar a sus clientes, ya que el solo hecho de no tener que ir a una agencia bancaria a realizar una determinada transacción, sino que la puedas realizar desde tu celular o computador, te genera una experiencia positiva y hace que cuando pienses en recomendar un banco para algún familiar o amigo, sea tu primera opción que se venga a nuestra mente.

*Cuando un cliente está acostumbrado a recibir un buen servicio se convierte, a veces sin querer, en un “auditor” del servicio muy crítico. Es decir, que cada vez que se vea confrontado a un “momento de verdad” recordará sus experiencias anteriores y la comparará con la que esté viviendo en ese momento. Adicionalmente a ello, lo que suele suceder es que el cliente exigirá un nivel de servicio mínimo esperado que supere sus expectativas.<sup>3</sup>*

#### **2.2.9.4 La tecnología en Scotiabank:**

*Scotiabank realiza sus operaciones en base a la plataforma informática AS/400, la cual tiene una alta capacidad de respuesta para el desarrollo eficiente de sus operaciones. Este sistema es utilizado también en CrediScotia*

---

<sup>3</sup> <http://blogs.gestion.pe/gestiondeservicios/2015/01/el-impacto-del-buen-servicio.html>

*Financiera y en el Banco de Guatemala (BNS). El sistema informático bancario (“core bancario”), con el que trabaja Scotiabank es “Bantotal”, sistema integrado que administra la información de los clientes y que permite el control de las operaciones por segmento de mercado, tipo de banca, canal de atención, producto, sectorista, entre otras variables. Este sistema ofrece también la posibilidad de analizar la rentabilidad y la estructura de costos a partir de cada una de estas variables, a lo que se agrega confiabilidad financiera, eficiencia y seguridad, al estar integrado a la contabilidad del Banco. (Class & Asociados S.A., 2016)*

La banca por internet de Scotiabank, más conocida como Scotia en Línea, comprende las herramientas que ofrece esta entidad financiera para que sus clientes hagan sus operaciones bancarias a través de la computadora utilizando su conexión a Internet. Esto representa una revolución no solo en el aspecto del procesamiento de las transacciones, sino también en la atención al cliente, generalmente del segmento de la Banca Personal.

La presente tesis tiene como uno de sus objetivos, dar a conocer las diversas transacciones que los clientes pueden realizar a través de Scotia en Línea:

- ✓ Consulta tus saldos, movimientos y otros pagos frecuentes
- ✓ Envíos en efectivo móvil. Envía dinero a quien quieras sin que la persona que lo reciba tenga cuenta o tarjeta.
- ✓ Afiliación a alertas y avisos SMS.
- ✓ Transferencia a cuentas propias, de terceros, otros bancos y al exterior\*.

- ✓ Programa tus operaciones más efectuadas para que se realicen en la fecha indicada.
- ✓ Pago de tarjeta de crédito propias, de terceros, otros bancos y tarjeta única\*.
- ✓ Pago de servicios públicos e instituciones con cargo a cuentas o tarjeta de crédito\*.
- ✓ Recarga virtual claro, movistar, entel y bitel.
- ✓ Recibe ofertas de préstamos, tarjetas y otros productos.
- ✓ Realiza tus operaciones efectuadas mensualmente utilizando nuestro carrito de compras y alertas de pagos.

Para obtener el mayor beneficio de este servicio es necesario que los clientes cumplan los siguientes requisitos:

- ✓ Toda operación a terceros requerirá de la clave Token. Solicítalo en cualquiera de sus agencias.
- ✓ Las operaciones están sujetas a límites por transacción, para mayor información los clientes deberán ingresar a Scotia en Línea, y buscar en la opción Servicio al Cliente/Límites Globales.<sup>4</sup>

*La banca móvil se refiere a las transacciones financieras efectuadas a través de un dispositivo móvil. Este modelo tiene el potencial de poder llegar y ayudar a más clientes, a un menor costo y de manera más práctica que los servicios bancarios más usuales que ofrecen en las sucursales.*

---

<sup>4</sup> <https://www.scotiabank.com.pe/Acerca-de/servicios-bancarios/scotia-en-linea>

*Con la velocidad mundial de la tecnología móvil, este tipo de banca beneficia a una gran cantidad de personas que no tenían acceso e ingreso a los servicios financieros. Los diferentes operadores de redes móviles, los gobiernos y las instituciones financieras reconocen y han comenzado a maximizar el potencial de la banca móvil. Algunos gobiernos y sus bancos centrales también han iniciado a aplicar políticas de “sistemas electrónicos”, para reducir el uso y, por lo tanto, el costo del dinero en efectivo en sus economías.*

*Los modelos de banca móvil se están probando con distintos niveles de éxito en todo el mundo. Es probable que M-PESA de Safaricom onen Kenya sea el ejemplo más prestigioso y beneficiosos. Su gran aprobación generó una oleada de emprendimientos y asociaciones que utilizan el servicio para ofrecer otros servicios valiosos a los habitantes de Kenya, como el pago de servicios públicos, cuentas de ahorro y micro seguros.*

*Los investigadores están analizando muchos de los casos exitosos y los fracasos de la banca móvil a fin de entender las fuerzas del mercado, los modelos de negocios y los requisitos importantes de este ecosistema para respaldar experiencias satisfactorias en otras partes del mundo. (CGAP Portal de Microfinanzas, 2017)*

*El cajero automático es una máquina que es utilizada por diferentes entidades bancarias que permite acceder a tu cuenta personal en cualquier momento del día, utilizando la tarjeta que te suministró la misma entidad y tu contraseña o clave personal.*

*Las operaciones que usualmente se pueden realizar son:*

- *El retiro de dinero de tus cuentas.*
- *El pago de múltiples servicios.*

- *La consulta de saldos de cuenta.*
- *La compra o cambio de moneda extranjera.*

*Por razones de seguridad de la entidad, existe un límite diario que se puede retirar de los fondos. Tómallo en cuenta por si necesita utilizar más dinero del que puedes retirar. Si el retiro se efectúa con alguna tarjeta de débito, el monto se retira inmediatamente de tu cuenta. Si no tienes dinero depositado, puedes utilizar tu tarjeta de crédito para realizar el retiro, y en este caso la empresa emisora es quien te presta el dinero. Sin embargo se debe tener en cuenta que los intereses por disposición de efectivo, son muy altos y se recomienda realizarlo, solo en casos de suma urgencia.*

*La posibilidad de poder sacar dinero o efectuar varias operaciones las 24 horas del día es una ventaja importante que brindan los cajeros automáticos. No obstante, existen muchos riesgos vinculados a su manejo:*

- *Robo: Los cajeros automáticos cuentan con cámaras de seguridad, puede ocurrir que personas vigilen tus movimientos para robar el dinero una vez que efectuaste el retiro del cajero. Para evitar este riesgo:*
  - *Cuando utilices un cajero automático verifica que nadie esté observando tus movimientos.*
  - *Tratar de no utilizar cajeros ubicados en la calle. Utiliza aquellos ubicados dentro de la sucursal o establecimientos comerciales de la ciudad.*
- *Apropiación del PIN: si tu clave cae en manos de delincuentes, éstos pueden acceder a tus cuentas y efectuar retiros hasta vaciarlas o realizar otro tipo de operaciones. Para evitar este riesgo:*

- *Asegúrese que siempre exista una distancia prudencial entre tú y el próximo usuario que esté esperando para operar el cajero.*
- *No compartas tus claves o contraseñas con nadie. ¡No las escribas! ¡Sólo memoriza tus claves! No utilices códigos demasiado fáciles como tu fecha de cumpleaños, pero tampoco demasiado complicados como para después olvidarlos.*
- *No pidas a un desconocido que te ayude a operar tu tarjeta con el cajero automático. Si tienes dudas de cómo hacerlo, visita a tu banco en un horario que esté abierto y solicita que algún empleado te enseñe a operarlo.*

*No se entrega el dinero: en algunos casos puede suceder que, al realizar un retiro en efectivo del cajero automático no te entregue el dinero pero ese importe, sí sea debitado de tu cuenta. ¡No te preocupes! Esto se produce por una falla operativa de la máquina y la misma queda registrada. Para recuperar tu dinero sólo debes efectuar el reclamo personalmente en tu entidad bancaria, de forma presencial o a través de su Banca Telefónica. (Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas, 2017)*

El Banco Scotiabank, se encuentra en una constante innovación de sus productos y servicios financieros, que permitan facilitar la experiencia de sus clientes. Sin embargo, es necesario también escuchar a los clientes, puesto que nos brindan una valiosa fuente de retroalimentación, que nos permite tomar medidas correctivas y elaborar planes estratégicos, buscando siempre superar sus expectativas. Dentro de los diversos sistemas adoptados por el banco para tal fin,

se encuentra el Net Promoter Score (NPS), Business Process Management (BPM).

*Net Promoter Score (NPS): Nace a partir de esta simple afirmación; del creer que el propósito de las empresas y de diferentes organizaciones es enriquecer las vidas de las personas que tocan. El Net Promoter Score es una métrica desarrollada e implementada en el 2003 por el consultor Fred Reichheld, cuya finalidad es capturar el valor intangible de los clientes y su lealtad. Consiste en preguntarle a los clientes del 0 al 10 ¿cuán probable es que usted le recomiende a sus colegas y/o amigos sobre esta empresa, producto y servicio? Luego se clasifican a los clientes a partir de su respuesta entre, promotores (10 y 9), pasivos (8 y 7) y detractores (6-0) y para el número final se resta el porcentaje de detractores del porcentaje de los promotores. El segmento de promotores se traduce en comportamientos sumamente beneficiosos para la empresa u organización: regresan más a menudo para comprar, compra productos y servicios adicionales, recomiendan a sus amigos y familiares, proporciona información valiosa. (Cardoni, 2014)*

*Business Process Management (BPM): Se define como “Un conjunto de técnicas, herramientas, tecnologías, métodos y disciplinas de gestión para la identificación, modelización, análisis, ejecución, control y mejora de los procesos de negocio. Las perfecciones incluyen tanto cambios de mejora continua como cambios estrictamente radicales.. (Pachas Yataco & Pérez Ccoscco, 2014). Pág. 25.*

Sistema más utilizado internacionalmente en el estudio de calidad de servicios:

SERVQUAL: La calidad en general, y de servicio en particular, ha sido uno de los constructos más investigados en el sector de los servicios. En los diferentes modelos de calidad de servicio revisados, se ha visto que el comportamiento y proceder de las personas que suministran el servicio es un factor distintivo del mismo. Aunque ha habido algunos autores contrarios a la idoneidad del modelo SERVQUAL, esta escala se ha ido acomodando a las características del sector que se pretende evaluar para validar la escala o para determinar cuáles son las dimensiones más relevantes e importantes, siendo este modelo original o con alguna modificación, el modelo de más aplicación en los estudios de calidad de servicio. (Mariño-Mesías, Rubio-Andrada, & Rodríguez-Antón, Pág. 16)

### **2.3. Glosario de términos.**

#### Organizaciones:

Formaciones sociales complejas y plurales, compuestas por individuos y grupos de personas, con límites relativamente fijos e identificables, que conforman un sistema de roles, coordinado mediante un sistema de autoridad y de comunicación y articulado por un sistema de significados compartidos en orden a la integración del sistema y a la consecución de objetivos y fines. (Díaz de Quijano, 1993).

#### Instituciones financieras:

Una institución financiera es una entidad u organización que presta servicios a sus clientes, es decir es una compañía que ofrece ayuda u apoyo monetario o servicios relacionados a un cliente, Estado, empresa o familia en caso de requerirlo. (definicionyque.es, s.f.).

### Clientes:

En el Diccionario de Marketing, de Cultural S.A., encontramos que "cliente" es un término que define a la persona u organización que realiza la adquisición de un producto. Puede estar comprando en su nombre, y disfrutar personalmente del bien adquirido, o comprar para otro, como el caso de los artículos o productos infantiles. Resulta parte de la población más importante de la compañía.

### Objetivos de la empresa:

Según Harold Koontz, los objetivos de la organización son los aspectos materiales, económicos, comerciales y sociales, en dirección a los cuales las organizaciones empresariales dirigen sus energías y sus diversos recursos, esos aspectos son utilidades, rentabilidad, buena imagen, responsabilidad social, productividad, productos o servicios de calidad, buena percepción del cliente, etc. Son los objetivos que se desea lograr, con el fin de operar favorablemente dentro del entorno socioeconómico.

### Trabajo en equipo:

El trabajo en equipo es un aspecto que ofrece un aporte esencial para establecer con éxito un sistema de gestión, sea éste de calidad, medio ambiente y seguridad ocupacional, inocuidad alimentaria, etc., ya que nos permite conseguir la participación y el compromiso de los integrantes, miembros de la organización en el logro de objetivos y metas planteadas. (Calidad & Gestión, 2010).

### Ventaja competitiva:

Besanko et al. (2000) dicen que una firma tiene una superioridad competitiva cuando obtiene o consigue una tasa de utilidades económicas mayor

al promedio efectuado de la tasa de utilidades económicas de las diferentes empresas de ese mercado.

#### Innovación:

Innovación se refiere a aquel cambio que se introduce, alguna novedad o varias en un ámbito, un contexto o producto. (Definición ABC, 2017)

#### Visión empresarial:

Se denomina visión empresarial a la destreza y habilidad que se posee en ciertas personas de percibir el buen futuro de una empresa a largo plazo, proyectándose en el tiempo, para imaginar nuevos contextos donde deberá funcionar, con nuevas e innovadores necesidades y recursos, previendo lo necesario e importante para adecuarse a ello. (De Conceptos.com, 2017).

#### Políticas internas:

Las Políticas internas son lineamientos que se utilizan como “marco de referencia” para el trabajo de uno o varios dominios de negocio, son las “reglas del juego”, las cuales están dirigidas a estandarizar el comportamiento y acción de éstos por los empleados de una organización. (DeHo.mx, 2017).

#### Sistemas virtuales:

Es un sistema en el cual todas las aplicaciones y datos están concentrados y los usuarios pueden tener acceso a datos a través de los nodos conectados a estos lugares centrales, también se denominan como los servidores virtuales. (ubiquitour.com, 2014).

#### Cultura informática:

Es tener habilidades básicas en la utilización de las técnicas de la informática como apoyo a la actividad del individuo, lo cual es necesario el uso en cualquier área de aplicación, utilizando como apoyo la búsqueda,

procesamiento y presentación eficiente de la información, mediante diversas herramientas técnicas y el conocimiento tecnológico del estado actual de desarrollo de la computación (hardware y software) y sus diversas posibilidades de aplicación en las áreas de interés correspondientes. (Galvan, 2009).

#### Servicios financieros:

Los servicios financieros son aquellos los proporcionados por la industria financiera, que comprende un extenso rango de organismos que tramitan los fondos, donde se incluyen las cooperativas de crédito, bancos, compañías de tarjetas de crédito, compañías de seguros, compañías de financiación al consumo, brokers de bolsa, fondos de inversión y muchas otras. (Enciclopedia Financiera, s.f.).

#### Estructura organizacional:

La estructura organizacional es una disposición intencional de roles, en la que cada persona asume un papel principal que se espera que se cumpla con el mayor rendimiento posible. La finalidad de una estructura organizacional es establecer un procedimiento de papeles que han de desarrollar los órganos de una entidad para trabajar juntos de forma óptima y que se alcancen las metas y objetivos establecidos en la planificación. (Gestiopolis, 2017).

#### Aplicativos informáticos:

Son aquellos que se instalan a modo de herramientas sobre un sistema operativo y son denominados como aplicaciones informáticas, permiten al usuario realizar diferentes tipos de trabajo. (Soft Do it, 2017).

#### Base de datos:

Según Michael V. Mannino, una base de datos es una colección de datos persistentes que pueden compartirse e interrelacionarse.

### **III. HIPÓTESIS Y VARIABLES.**

#### **3.1. Hipótesis general.**

Los sistemas administrativos y la tecnología influyen positivamente en el buen servicio de los clientes del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima periodo 2017.

#### **3.2. Hipótesis Específicas.**

- a. La planeación, operación, regulación, control y soporte, influyen positivamente en el buen servicio de los clientes del Banco Scotiabank Agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima periodo 2017.
- b. La banca por internet, influye positivamente en el buen servicio de los clientes del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima periodo 2017.
- c. La banca móvil, influye positivamente en el buen servicio de los clientes del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima periodo 2017.
- d. Los cajeros automáticos, influyen positivamente en el buen servicio de los clientes del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima periodo 2017.

#### **3.3. Identificación de variables.**

##### **3.3.1. Variable independiente.**

Sistemas administrativos y tecnologías

##### **3.3.2. Variable dependiente.**

Buen servicio a los clientes.

### 3.4. Operacionalización de variables

Variable	Definición de las variables	Dimensiones	Indicadores	Definición operacional	Instrumento
Variable independiente:  Sistemas Administrativos y Tecnologías	Los sistemas administrativos son procedimientos que deben ser respetados por los miembros de la compañía a la hora de tomar decisiones.	Sistemas administrativos	1.1 Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulación del estado deseado para una organización.</li> </ul>	Encuesta:  Cuestionario estructurado.
			1.2 Operación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuar y tener un resultado.</li> </ul>	
			1.3 Regulación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenar y normar el funcionamiento de un sistema.</li> </ul>	
			1.4 Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar que las actividades realizadas correspondan con los planes.</li> </ul>	
			1.5 Soporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia que brinda una compañía para resolver problemas.</li> </ul>	
	La tecnología y sus cambios deben ser adaptadas dentro de la entidad bancaria, de acuerdo a las necesidades de los clientes.	Tecnología blanda	1.6. Banca por internet	Transacciones a través de la computadora e Internet.	
			1.7 Banca móvil	Transacciones a través de un dispositivo móvil.	
		Tecnología dura	1.8 Cajeros automáticos	Transacciones mediante la tarjeta, identidad y clave personal.	
Variable dependiente:  Buen servicio a los clientes	Propósito de enriquecer las vidas de las personas, con mejoras continuas y calidad de servicio.	Calidad de servicio	2.1. Ahorro de tiempo en sus actividades	Eficiencia en actividades diarias.	Encuesta:  Cuestionario estructurado.
			2.2. Cultura informática	Conocimiento de la tecnología.	
			2.3. Satisfacción personal y familiar	Beneficios familiares.	
			2.4. Uso de los servicios cada vez con mayor facilidad.	Pericia y confianza con la tecnología.	

### 3.5 Matriz de Consistencia

#### TÍTULO: “SISTEMAS ADMINISTRATIVOS Y TECNOLÓGICOS PARA EL BUEN SERVICIO A LOS CLIENTES DEL BANCO SCOTIABANK AGENCIA GAMARRA – DISTRITO LA VICTORIA – LIMA 2017”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿De qué manera los sistemas administrativos y la tecnología influyen en el buen servicio para los clientes del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima periodo 2017?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <p><b>a.</b> ¿De qué manera la planeación, operación, regulación, control y soporte influyen en el buen servicio para los clientes del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima, periodo 2017?</p> <p><b>b.</b> ¿De qué manera la banca por internet influye en el buen servicio para los clientes del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima, periodo 2017?</p> <p><b>c.</b> ¿De qué manera la banca móvil influye en el buen servicio para los clientes del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima, periodo 2017?</p> <p><b>d.</b> ¿De qué manera los cajeros automáticos influyen en el buen servicio para los clientes del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima, periodo 2017?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Determinar si los sistemas administrativos y tecnológicos influyen en el buen servicio para los clientes del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima periodo 2017.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <p><b>a.</b> Determinar si la planeación, operación, regulación, control y soporte influyen en el buen servicio para los clientes del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima, periodo 2017.</p> <p><b>b.</b> Determinar si la banca por internet influye en el buen servicio para los clientes del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima, periodo 2017.</p> <p><b>c.</b> Determinar si la banca móvil influye en el buen servicio para los clientes del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima, periodo 2017.</p> <p><b>d.</b> Determinar si los cajeros automáticos influyen en el buen servicio para los clientes del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima, periodo 2017.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b></p> <p>Los Sistemas Administrativos y la Tecnología influyen positivamente en el buen servicio para los clientes del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima periodo 2017.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b></p> <p><b>a.</b> La planeación, operación, regulación, control y soporte influyen positivamente en el buen servicio para los clientes del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima periodo 2017.</p> <p><b>b.</b> La banca por internet, influye positivamente en el buen servicio para los clientes del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima periodo 2017.</p> <p><b>c.</b> La banca móvil, influye positivamente en el buen servicio para los clientes del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima periodo 2017.</p> <p><b>d.</b> Los cajeros automáticos, influyen positivamente en el buen servicio para los clientes del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima periodo 2017.</p>	<p><b>VARIABLES DE ESTUDIO</b></p> <p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b> Sistemas administrativos y tecnológicas.</p> <p><b>INDICADORES:</b></p> <p>1.1 Planeación 1.2 Operación 1.3 Regulación 1.4 Control 1.5 Soporte 1.6 Banca por internet. 1.7. Banca móvil. 1.8. Cajeros automáticos.</p> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b> Buen servicio a los clientes.</p> <p><b>INDICADORES:</b></p> <p>2.1. Ahorro de tiempo en sus actividades. 2.2. Cultura informática. 2.3. Satisfacción personal y familiar. 2.4. Uso de los servicios cada vez con mayor facilidad.</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> Básica</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b> Descriptivo</p> <p><b>MÉTODO:</b> Correlacional</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</b> No experimental</p> <p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA:</b> <b>Población:</b> 100 clientes del Banco de Scotiabank</p> <p><b>Muestra:</b> 80 clientes del Banco de Scotiabank</p> <p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS:</b> Encuesta: Cuestionario estructurado.</p> <p><b>PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS:</b> Se realizó en el programa de Microsoft Excel 13.0 y el IBM SPSS Statistics 22.</p>

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Tipo y nivel de investigación.**

#### **4.1.1 Definición de tipo de investigación.**

*Permite dar la dimensión al nivel de acuerdo a los objetivos planteados, con el tipo de investigación se puede determinar la manera de cómo el investigador abordará el evento de estudio, de acuerdo y conforme a las técnicas, métodos, instrumentos y procedimientos propios e independientes de cada uno. (Hernández, 2012)*

#### **4.1.2 Definición de nivel de investigación.**

*Se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno o un evento de estudio. Niveles de investigación según el alcance del objetivo general y objetivos específicos: exploratoria, documental, descriptiva, explicativa y correlacional. (Hernández, 2012)*

La presente investigación correspondiente a sistemas administrativos y tecnológicos para el buen servicio de los clientes, del Banco Scotiabank, agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima 2017 es de tipo básico, nivel descriptivo y método correlacional.

Tipo básico. Porque observamos las actividades conforme se encuentran en su estado real, para analizarlos y orientarlos a la búsqueda de nuevas técnicas y aplicarlos para el buen servicio de los clientes.

Nivel descriptivo. Porque permite detallar las características de las variables de estudio de manera teórica y a la vez sustentada por autores y por la misma

entidad bancaria, con la finalidad de determinar el comportamiento de ambas variables.

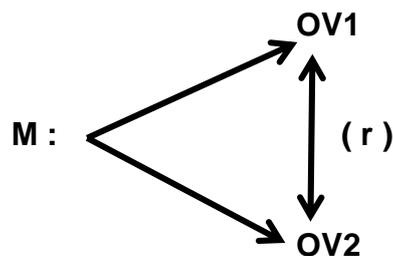
Método correlacional. Porque permite investigar la relación existente entre la variable dependiente e independiente que forman parte del estudio.

#### **4.2. Diseño de la investigación.**

Conforme al proceso de investigación realizado, específicamente lo que se midió es la relación entre las dos variables: sistemas administrativos y tecnológicos para el buen servicio de los clientes, en un determinado periodo de tiempo, desde luego identificar y explicar la relación de los resultados.

De acuerdo al diseño de estudio, la investigación es no experimental, debido a que no se manipuló alguna de las variables de estudio, se recurrió a utilizar una investigación transversal, es decir la investigación se ejecutó en un momento determinado y lugar establecido, es correlacional, porque se buscó la relación entre ambas variables de estudio y sus respectivas dimensiones, es decir de los sistemas administrativos tecnológicos y el buen servicio para los clientes, con el fin de determinar si la variable dependiente pende de la variable independiente de manera positiva o negativa conforme a los resultados del coeficiente de correlación según el procedimiento estadístico.

La investigación buscó cuantificar la magnitud de los sistemas administrativos tecnológicos y el buen servicio para los clientes, de igual forma, determinar si los sistemas administrativos y tecnológicos se relacionan con el buen servicio para los clientes del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima periodo 2017. Al respecto presentamos el diagrama del diseño del presente trabajo:



Dónde:

M : Muestra de estudio

O : Observación

V1 : Sistemas administrativos y tecnológicos

V2 : Buen servicio para los clientes

r : La “r” hace referencia a la posible concordancia entre ambas variables.

#### 4.3. Unidad de análisis.

Se han considerados dentro de la unidad de análisis a los clientes del Banco Scotiabank, agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima 2,017.

#### 4.4. Población de estudio.

La población estuvo formada por 100 clientes de la referida agencia bancaria, quienes en una determinada proporción manifestaron su percepción sobre los sistemas administrativos y tecnológicos y el buen servicio para los clientes.

#### 4.5. Tamaño de la muestra.

El tamaño de esta muestra está conformada por 80 clientes de un total de 100, que es la población universo de clientes de la agencia bancaria, quienes manifestaron su percepción sobre los sistemas administrativos y Tecnológicos y el buen servicio para los clientes. La muestra fue tomada en un periodo de una semana.

#### 4.6. Selección de muestra.

La muestra está determinada de acuerdo a la fórmula de muestreo aleatorio simple para estimar proporciones, teniendo en consideración un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 0.05 o 5% precisando que la fórmula procesada corresponde al caso conociendo la población, la muestra se determina con la siguiente fórmula indicada a continuación:

Dónde:

$$n = \frac{(z^2pqN)}{[\epsilon^2(N-1) + z^2pq]}$$

- Z: Es el valor asociado a un nivel de confianza, ubicado en la tabla Normal Estándar para una probabilidad del 95% de confianza:  $z = 1.96$
- P: Probabilidad del presente estudio es ( $p = 0.5$ )
- q: Probabilidad de fracaso para el presente estudio ( $q = 0.5$ )
- $\epsilon$ : Es el máximo error permisible en todo trabajo de investigación ( $1\% \leq \epsilon \leq 10\%$ ).  $\epsilon = 0.05$ .
- n: Tamaño óptimo de la muestra
- N: Población

Reemplazando:

$$n = (1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 100) / ((0.05)^2(100-1) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5))$$

$$n = 96.04 / 1.2079$$

$$n = 79.509$$

$$n = 80$$

El tamaño de la muestra es 80 clientes.

#### **4.7. Técnicas de recolección de datos.**

##### **4.7.1. Técnicas.**

Las técnicas son aquellas que nos permiten conseguir la totalidad de los datos relevantes para efectuar la investigación del problema que está en estudio mediante el uso y manejo de instrumentos que se diseñarán conforme se determine la técnica a utilizar.

- a. La Técnica de la encuesta. Se usó como instrumento un cuestionario estructurado acorde a las variables estudiadas y dimensiones indicadas, acudiendo como colaboradores a los clientes de la Agencia Scotiabank Gamarra – Distrito de La Victoria, quienes manifestarán su percepción sobre los sistemas administrativos y tecnológicos para el buen servicio de la agencia bancaria.

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE DEL BANCO SCOTIABANK  
AGENCIA GAMARRA – DISTRITO LA VICTORIA – LIMA 2017**

Edad: \_\_\_\_\_ años

Sexo: M  F

Instrucción: Marque con una “X” dentro del recuadro, solamente una opción de respuesta:

1. ¿Está Ud., de acuerdo en que la planeación influye en la buena organización del Banco Scotiabank?:

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo / ni desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2. ¿Está Ud., de acuerdo en que la actividad operacional del Banco Scotiabank, influye en tener buenos resultados para los clientes?:

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo / ni desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3. ¿Está Ud., de acuerdo en que la regulación del Banco Scotiabank, ordena y norma el correcto funcionamiento de sus sistemas en beneficios de los clientes?:

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo / ni desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

4. ¿Está Ud., de acuerdo en que el control del Banco Scotiabank, asegura que sus actividades realizadas correspondan con sus planes estratégicos en beneficios de los clientes?:

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo / ni desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

5. ¿Está Ud., de acuerdo en que el área de soporte del Banco Scotiabank, brinda un servicio eficiente para resolver sus problemas?:

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo / ni desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

6. ¿Está Ud., de acuerdo en que la banca por internet del Banco Scotiabank, cumplen con sus expectativas como cliente?:

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo / ni desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

7. ¿Está Ud., de acuerdo en que la banca móvil del Banco Scotiabank, cumplen con sus expectativas como cliente?:

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo / ni desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

8. ¿Está Ud., de acuerdo en que los cajeros automáticos del Banco Scotiabank, cumplen con sus expectativas como cliente?:

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo / ni desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

9. ¿Está Ud., de acuerdo en que la eficiencia de las actividades diarias del Banco Scotiabank, le brinda un ahorro de tiempo considerable?:

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo / ni desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

10. ¿Está Ud., de acuerdo en que la difusión de la cultura informática del Banco Scotiabank, le está brindando un mayor conocimiento de las tecnologías?:

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo / ni desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

11. ¿Está Ud., de acuerdo en que la calidad de servicio que brinda el Banco Scotiabank, satisface sus necesidades personales y familiares?:

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo / ni desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

12. ¿Está Ud. de acuerdo que al utilizar los servicios que ofrece el Banco Scotiabank, le genera mayor confianza con las tecnologías?:

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo / ni desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

En la recolección de datos se utilizó la Técnica de la Encuesta, teniendo como instrumento, un cuestionario estructurado efectuado conforme a las variables de estudio y dimensiones consideradas, teniendo como informantes a 80 clientes de un total de 100 del Banco Scotiabank – Agencia Gamarra – Distrito de La Victoria, quienes manifestaron su percepción sobre los sistemas administrativos y tecnológicos para el buen servicio de la agencia bancaria, cuestionario realizado en base a doce preguntas y con cinco alternativas de respuesta múltiple. En el análisis efectuado a los resultados de la encuesta se puede apreciar que mucho de los clientes ya no visita físicamente a la agencia bancaria para realizar sus operaciones financieras, utiliza en gran proporción las tecnologías que proporciona el banco y finalmente sugieren mayor difusión de los servicios que se ofrece, continua orientación hacia los clientes y mayor seguridad en la plataforma virtual.

#### **4.8. Procesamiento y análisis de datos.**

El análisis de datos se realizará con la aplicación informática de Office Microsoft Excel 2013 y el IBM SPSS Statistics 22, mediante las funciones de cuadros estadísticos, que nos permiten obtener información de ambas variables y su relación con los respectivos indicadores, lo que permite determinar que los sistemas administrativos y tecnológicos influyen en el buen servicio de los clientes de la Agencia Scotiabank Gamarra – Distrito de La Victoria, Lima 2017.

Tabla 1: Matriz de resultados de las encuestas

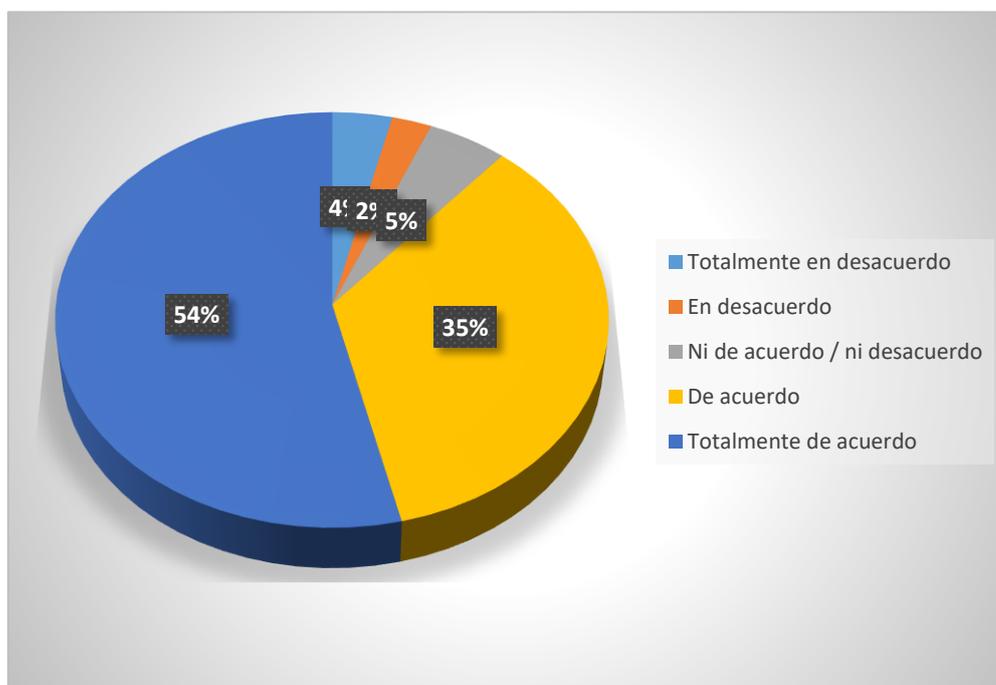
Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	4	5	5	4	5	2	1	4	3	2	2	2
2	3	4	3	5	1	1	2	5	2	1	1	4
3	5	4	4	4	3	5	5	1	5	5	3	2
4	1	5	3	5	2	2	2	3	1	3	2	5
5	2	2	5	1	5	1	1	5	2	1	5	1
6	3	5	1	4	1	4	4	5	3	3	1	5
7	1	1	4	5	3	2	2	3	3	1	3	4
8	4	4	5	4	2	5	3	4	1	4	2	2
9	4	2	1	1	2	3	4	1	4	2	1	1
10	1	5	3	4	5	1	2	5	2	5	5	5
11	2	1	1	5	1	4	1	4	3	1	3	4
12	5	4	4	5	4	2	3	5	1	4	2	2
13	3	4	5	1	3	2	2	5	2	2	1	5
14	5	5	1	5	2	5	4	5	2	5	5	1
15	4	2	2	4	5	3	1	5	1	1	3	5
16	5	5	3	5	4	3	5	4	2	4	2	4
17	3	3	2	1	1	4	3	5	3	5	4	2
18	5	5	4	3	2	2	4	5	1	1	3	1
19	5	2	1	5	3	5	3	5	4	2	2	5
20	5	5	5	1	2	5	5	5	5	4	5	5
21	4	3	2	2	1	2	5	5	4	5	4	1
22	4	2	4	3	5	3	3	5	4	5	5	4
23	4	5	1	1	4	2	2	5	5	5	5	4
24	5	3	5	5	1	5	2	5	5	5	2	2
25	4	2	2	1	4	3	5	5	5	5	4	5
26	5	5	1	2	2	5	4	5	2	2	5	2
27	5	5	4	1	5	5	3	5	2	4	4	5
28	5	4	2	4	2	2	4	5	4	5	2	2
29	5	3	5	5	5	3	2	4	4	4	5	5
30	5	4	1	1	4	5	3	5	2	5	4	2
31	4	2	4	4	2	2	5	4	3	2	5	3
32	5	5	2	2	4	5	2	5	3	3	2	2
33	5	3	1	5	5	5	3	4	2	5	4	5
34	4	5	5	5	2	4	2	4	3	5	3	4
35	5	4	5	2	4	4	5	4	2	2	2	4

36	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3
37	5	5	1	4	4	4	3	4	4	3	3	5
38	5	2	4	4	5	4	5	5	2	2	2	5
39	5	5	5	3	5	5	3	4	3	5	5	2
40	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	3	5
41	4	4	5	3	4	5	5	5	2	2	5	3
42	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	2	4
43	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	3
44	5	5	4	5	4	5	5	5	4	2	5	5
45	4	5	5	3	5	4	5	4	3	5	3	5
46	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	3
47	5	4	5	5	5	5	4	4	3	3	5	5
48	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5
49	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4
50	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	2
51	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	5	4
52	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5
53	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3
54	5	5	5	5	4	4	3	2	4	4	5	2
55	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5
56	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	2
57	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4
58	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	4
59	5	4	4	4	4	5	5	2	4	5	5	4
60	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3
61	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5
62	4	5	4	5	5	5	4	3	5	3	5	3
63	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5
64	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3
65	5	4	5	5	4	5	5	2	4	4	5	4
66	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4
67	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	3
68	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4
69	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5	4
70	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3
71	4	4	4	5	5	4	4	2	5	4	4	5
72	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	3



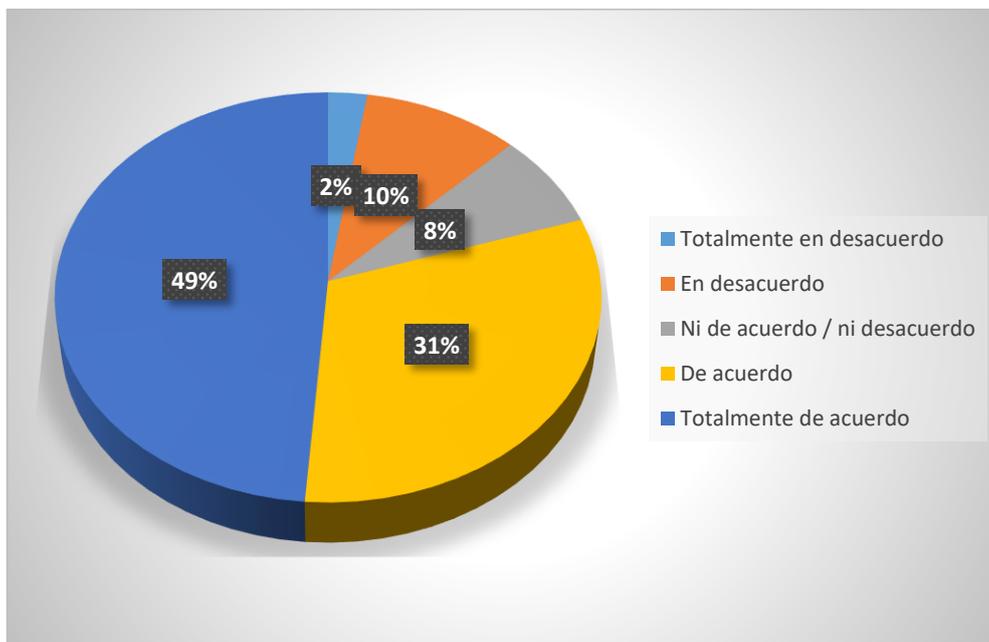
**Tabla 2: Planeación y la buena organización del Banco Scotiabank**

1. ¿Está Ud., de acuerdo en que la planeación influye en la buena organización del Banco Scotiabank?:	TOTAL	%
Totalmente en desacuerdo	3	3.75
En desacuerdo	2	2.5
Ni de acuerdo / ni desacuerdo	4	5
De acuerdo	28	35
Totalmente de acuerdo	43	53.75
TOTAL	80	100

**Gráfico 1: Planeación y la buena organización del Banco Scotiabank**

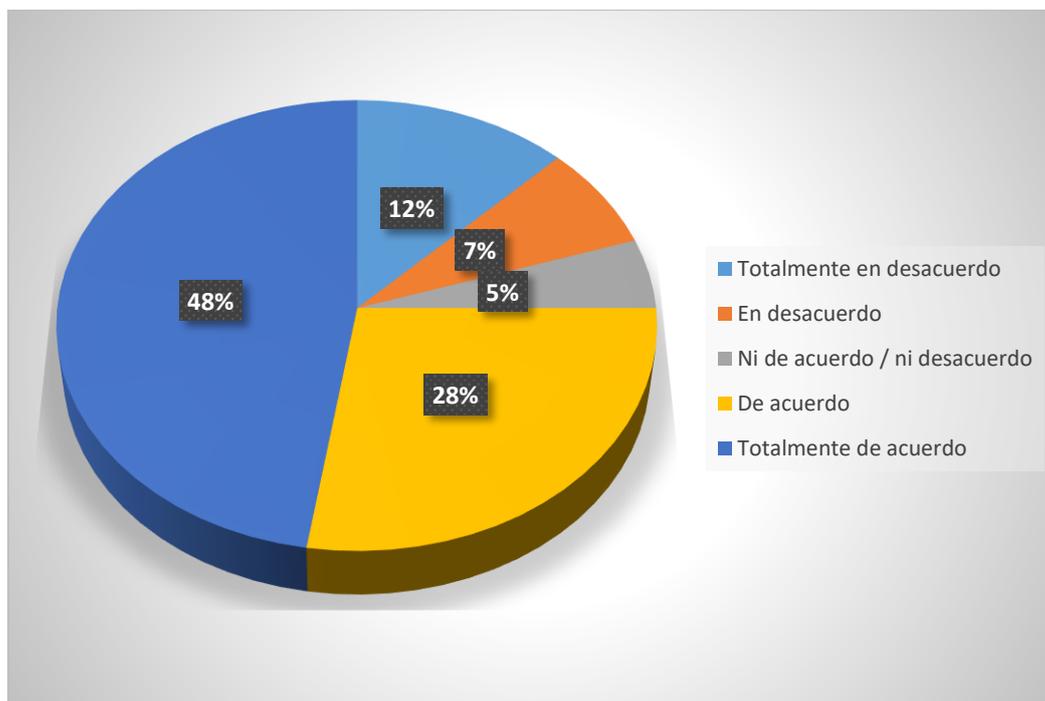
**Tabla 3: Actividad operacional y buenos resultados**

2. ¿Está Ud., de acuerdo en que la actividad operacional del Banco Scotiabank, influye en tener buenos resultados para los clientes?:	TOTAL	%
Totalmente en desacuerdo	2	2.5
En desacuerdo	8	10
Ni de acuerdo / ni desacuerdo	6	7.5
De acuerdo	25	31.25
Totalmente de acuerdo	39	48.75
TOTAL	80	100

**Gráfico 2: Actividad operacional y buenos resultados**

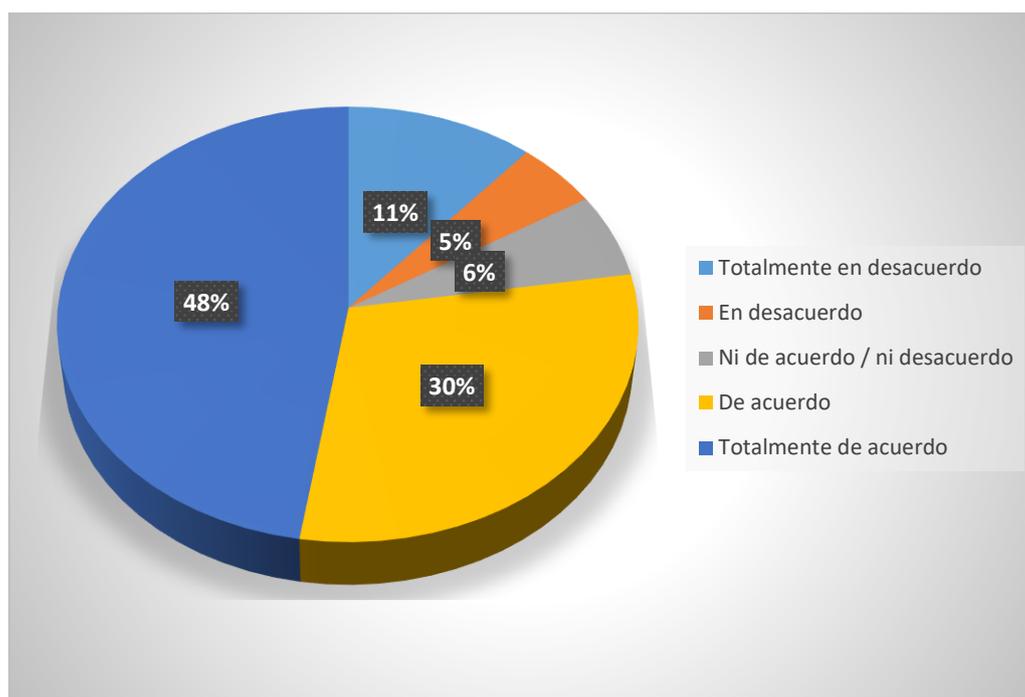
**Tabla 4: Regulación y correcto funcionamiento de sus sistemas**

3. ¿Está Ud., de acuerdo en que la regulación del Banco Scotiabank, ordena y norma el correcto funcionamiento de sus sistemas en beneficios de los clientes?:	TOTAL	%
Totalmente en desacuerdo	10	12.5
En desacuerdo	6	7.5
Ni de acuerdo / ni desacuerdo	4	5
De acuerdo	22	27.5
Totalmente de acuerdo	38	47.5
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

**Gráfico 3: Regulación y correcto funcionamiento de sus sistemas**

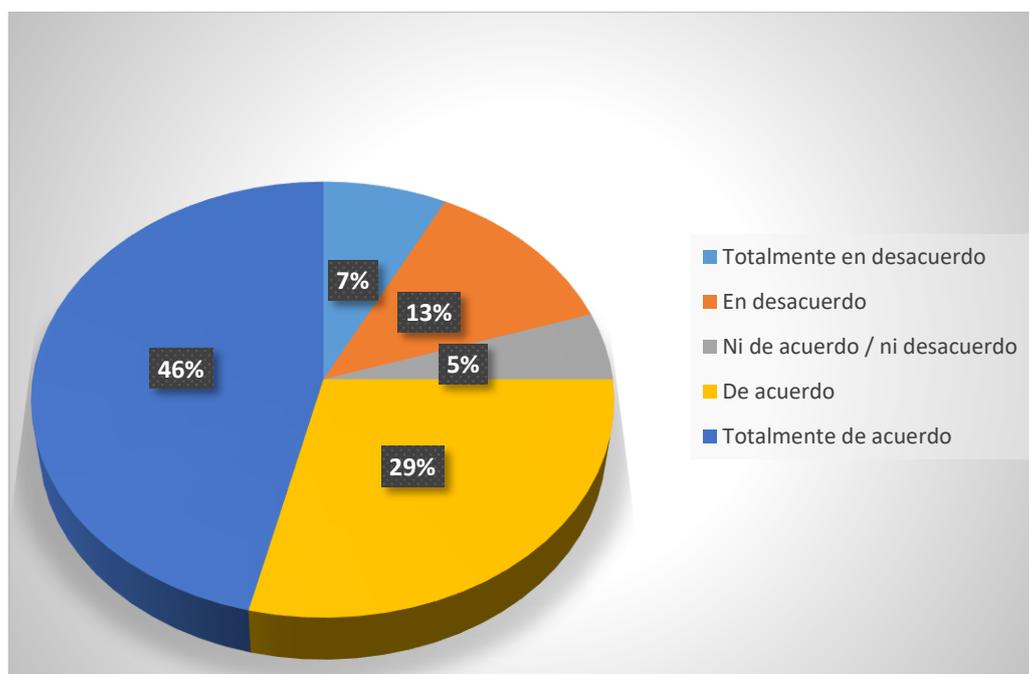
**Tabla 5: Actividades realizadas con sus planes estratégicos**

4. ¿Está Ud., de acuerdo en que el control del Banco Scotiabank, asegura que sus actividades realizadas correspondan con sus planes estratégicos en beneficios de los clientes?:	TOTAL	%
Totalmente en desacuerdo	9	11.25
En desacuerdo	4	5
Ni de acuerdo / ni desacuerdo	5	6.25
De acuerdo	24	30
Totalmente de acuerdo	38	47.5
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

**Gráfico 4: Actividades realizadas con sus planes estratégicos**

**Tabla 6: Área de soporte y el servicio eficiente**

5. ¿Está Ud., de acuerdo en que el área de soporte del Banco Scotiabank, brinda un servicio eficiente para resolver sus problemas?:	TOTAL	%
Totalmente en desacuerdo	6	7.5
En desacuerdo	10	12.5
Ni de acuerdo / ni desacuerdo	4	5
De acuerdo	23	28.75
Totalmente de acuerdo	37	46.25
TOTAL	80	100

**Gráfico 5: Área de soporte y el servicio eficiente**

**Tabla 7: Banca por internet y las expectativas como cliente**

6. ¿Está Ud., de acuerdo en que la Banca por Internet del Banco Scotiabank, cumplen con sus expectativas como cliente?:	TOTAL	%
Totalmente en desacuerdo	3	3.75
En desacuerdo	11	13.75
Ni de acuerdo / ni desacuerdo	6	7.5
De acuerdo	25	31.25
Totalmente de acuerdo	35	43.75
TOTAL	80	100

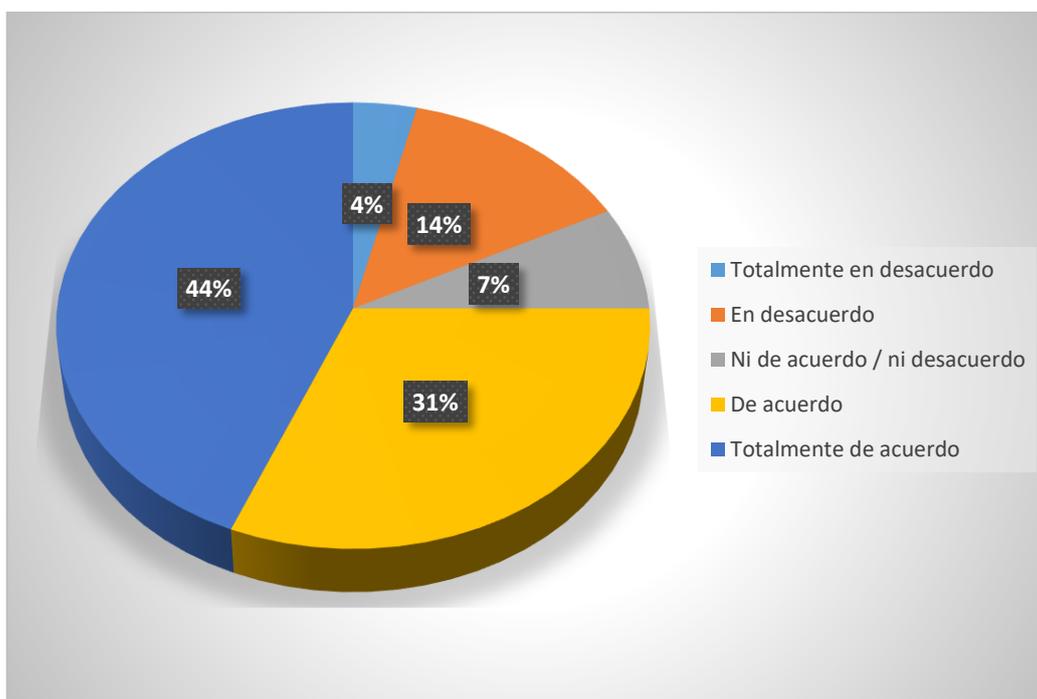
**Gráfico 6: Banca por internet y las expectativas como cliente**

Tabla 8: Banca Móvil y sus expectativas como cliente

7. ¿Está Ud., de acuerdo en que la Banca Móvil del Banco Scotiabank, cumplen con sus expectativas como cliente?:	TOTAL	%
Totalmente en desacuerdo	4	5
En desacuerdo	10	12.5
Ni de acuerdo / ni desacuerdo	14	17.5
De acuerdo	21	26.25
Totalmente de acuerdo	31	38.75
TOTAL	80	100

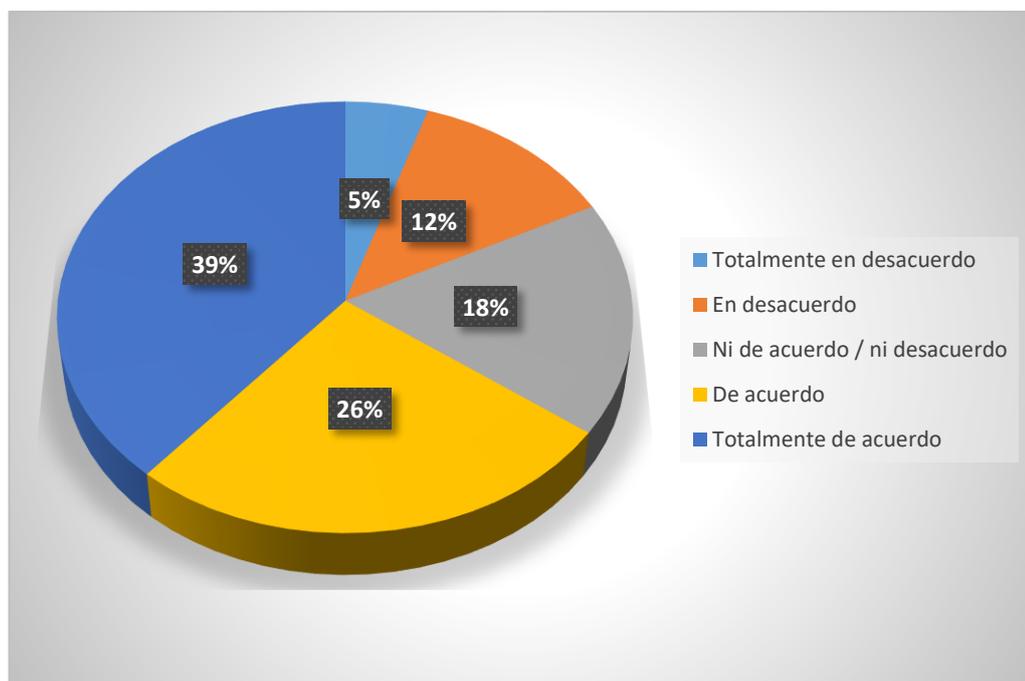
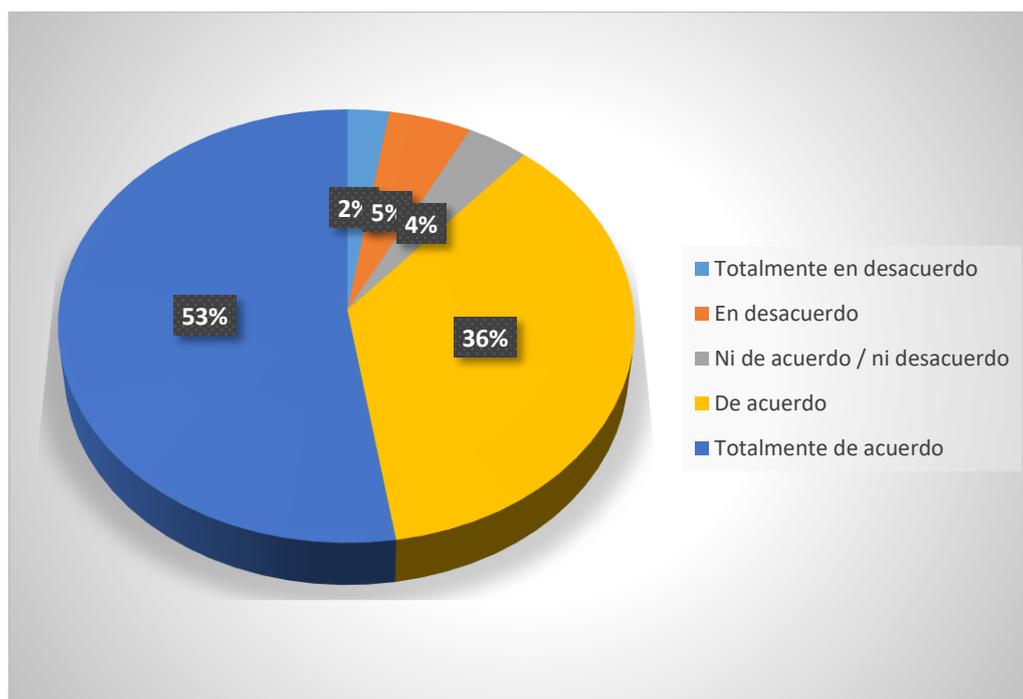


Gráfico 7: Banca Móvil y sus expectativas como cliente

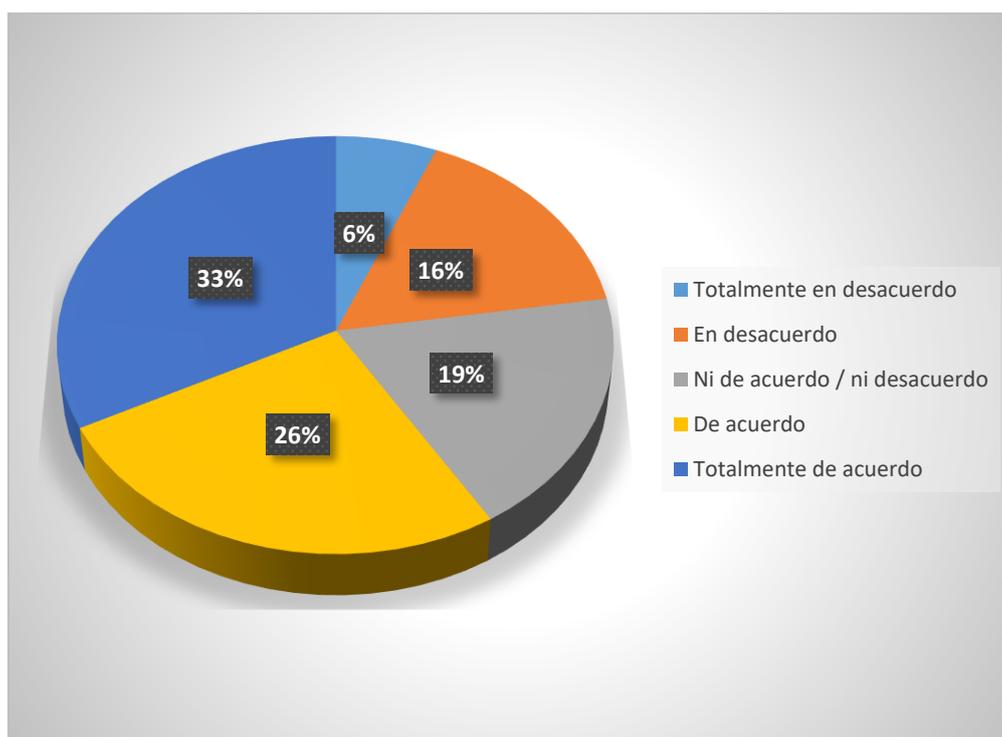
**Tabla 9: Cajeros Automáticos y sus expectativas como cliente**

8. ¿Está Ud., de acuerdo en que los cajeros automáticos del Banco Scotiabank, cumplen con sus expectativas como cliente?:	TOTAL	%
Totalmente en desacuerdo	2	2.5
En desacuerdo	4	5
Ni de acuerdo / ni desacuerdo	3	3.75
De acuerdo	29	36.25
Totalmente de acuerdo	42	52.5
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

**Gráfico 8: Cajeros Automáticos y sus expectativas como cliente**

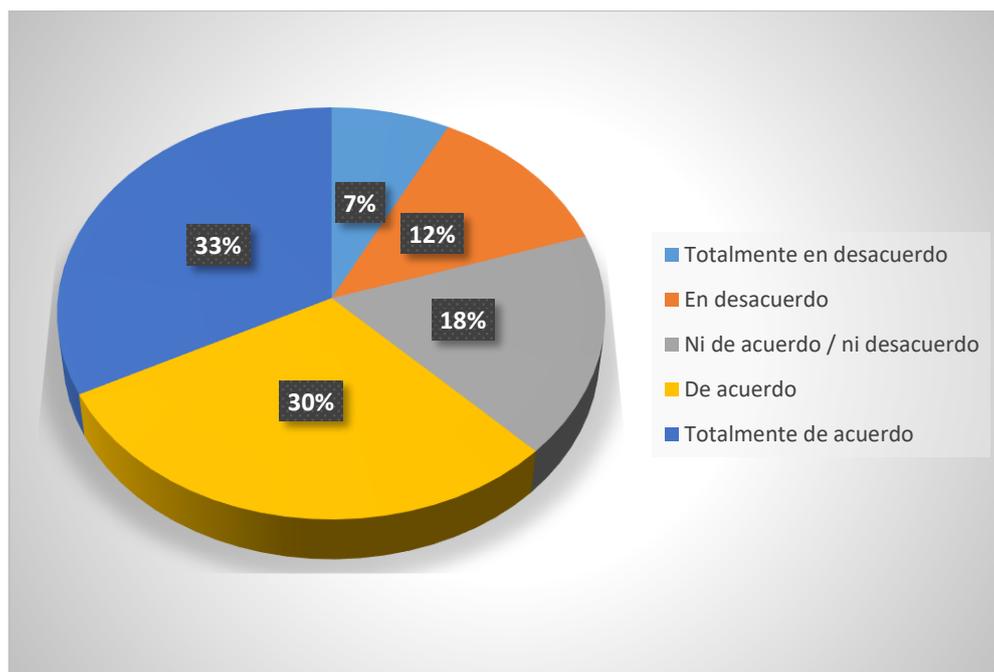
**Tabla 10: Eficiencia de las actividades y su ahorro de tiempo**

9. ¿Está Ud., de acuerdo en que la eficiencia de las actividades diarias del Banco Scotiabank, le brinda un ahorro de tiempo considerable?:	TOTAL	%
Totalmente en desacuerdo	5	6.25
En desacuerdo	13	16.25
Ni de acuerdo / ni desacuerdo	15	18.75
De acuerdo	21	26.25
Totalmente de acuerdo	26	32.5
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

**Gráfico 9: Eficiencia de las actividades y su ahorro de tiempo**

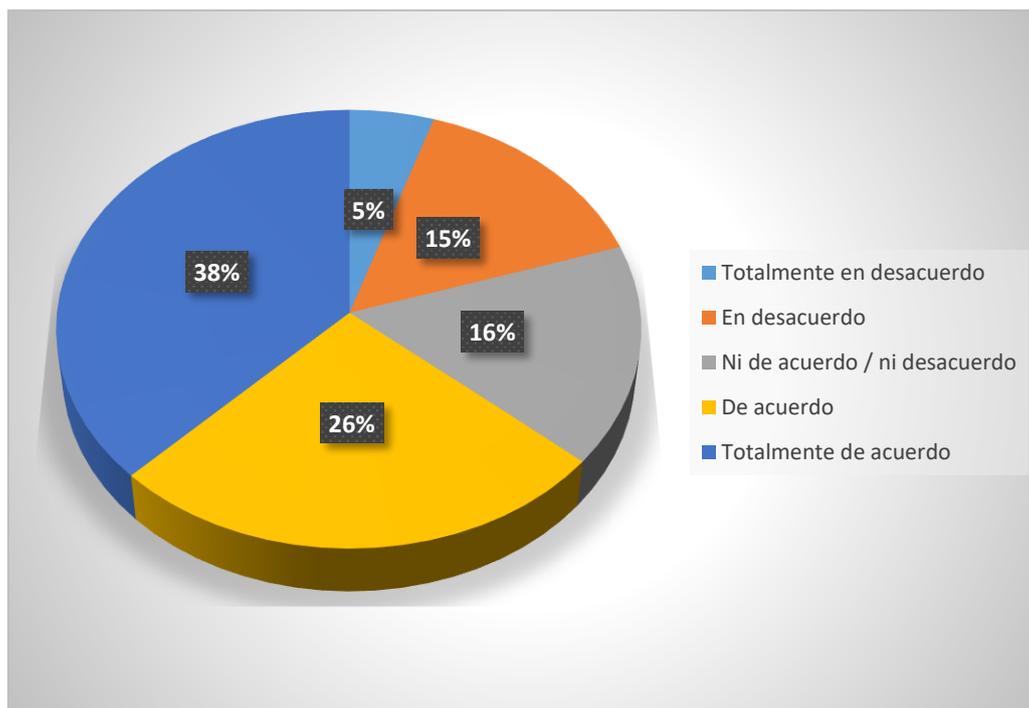
**Tabla 11: Difusión de la cultura informática y de las tecnologías**

10. ¿Está Ud., de acuerdo en que la difusión de la cultura informática del Banco Scotiabank, le está brindando un mayor conocimiento de las tecnologías?:	TOTAL	%
Totalmente en desacuerdo	6	7.5
En desacuerdo	10	12.5
Ni de acuerdo / ni desacuerdo	14	17.5
De acuerdo	24	30
Totalmente de acuerdo	26	32.5
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

**Gráfico 10: Difusión de la cultura informática y de las tecnologías**

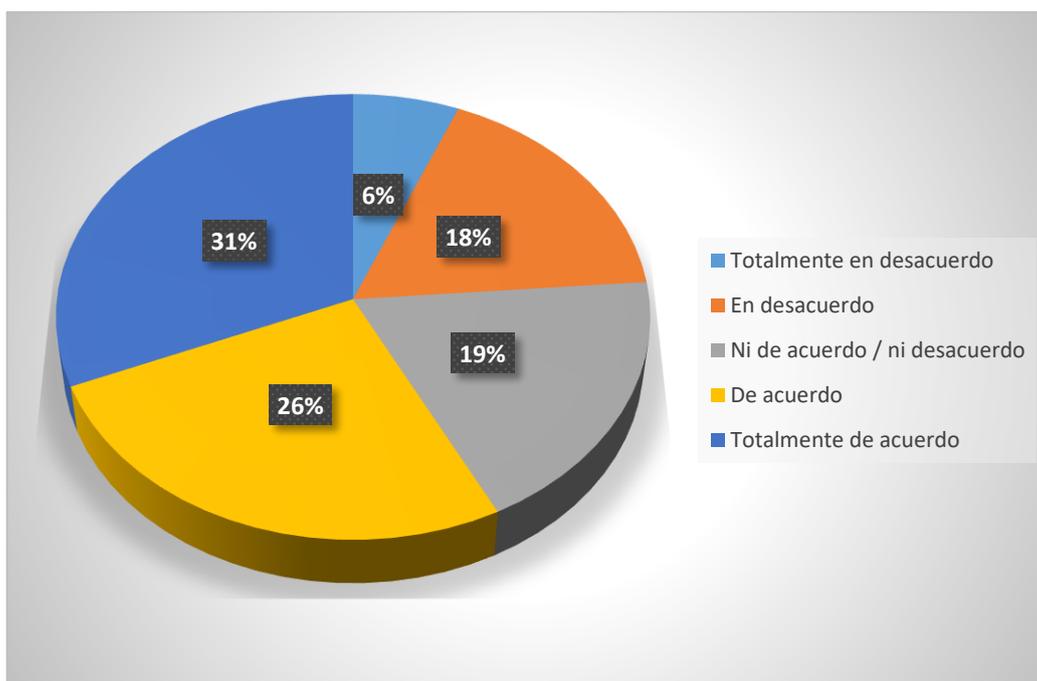
**Tabla 12: Calidad del servicio y sus necesidades personales**

11. ¿Está Ud. De acuerdo en que la calidad de servicio que brinda el Banco Scotiabank, satisface sus necesidades personales y familiares?:	TOTAL	%
Totalmente en desacuerdo	4	5
En desacuerdo	12	15
Ni de acuerdo / ni desacuerdo	13	16.25
De acuerdo	21	26.25
Totalmente de acuerdo	30	37.5
TOTAL	80	100

**Gráfico 11: Calidad del servicio y sus necesidades personales**

**Tabla 13: Los servicios generan confianza con las tecnologías**

12. ¿Está Ud. De acuerdo qué al utilizar los servicios que ofrece el Banco Scotiabank, le genera mayor confianza con las tecnologías?:	TOTAL	%
Totalmente en desacuerdo	5	6.25
En desacuerdo	14	17.5
Ni de acuerdo / ni desacuerdo	15	18.75
De acuerdo	21	26.25
Totalmente de acuerdo	25	31.25
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

**Gráfico 12: Los servicios generan confianza con las tecnologías**

## V. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### 5.1 Análisis e Interpretación de Resultados

#### PRIMERA HIPÓTESIS:

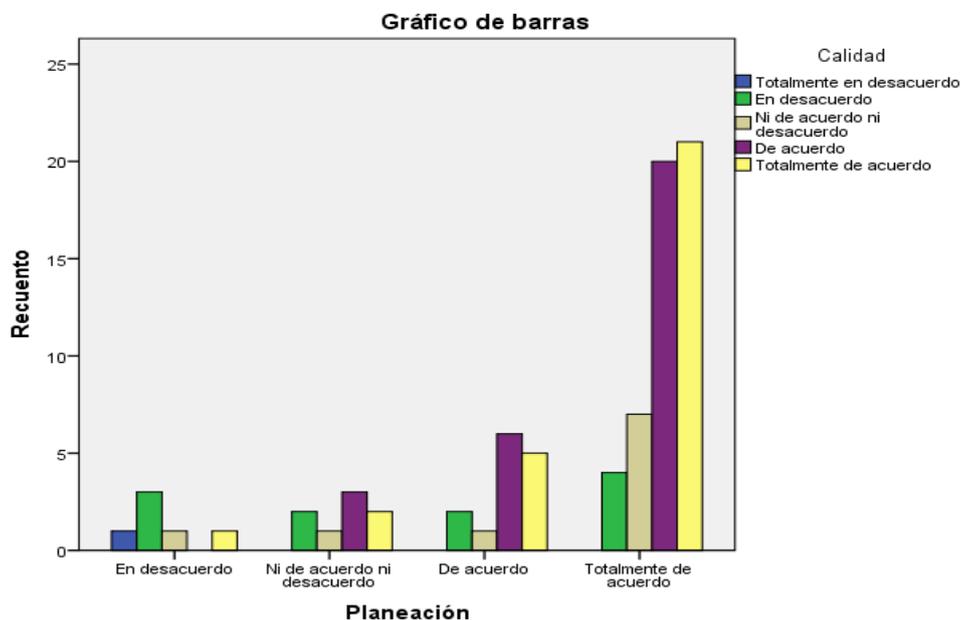
5. ¿Está Ud., de acuerdo en que el área de soporte del Banco Scotiabank, brinda un servicio eficiente para resolver sus problemas?: \* 11. ¿Está Ud. de acuerdo en que la calidad de servicio que brinda el Banco Scotiabank, satisface sus necesidades personales y familiares?

**Tabla 14: Planeación y calidad**

Recuento		Calidad					Total
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Planeación	En desacuerdo	1	3	1	0	1	6
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	2	1	3	2	8
	De acuerdo	0	2	1	6	5	14
	Totalmente de acuerdo	0	4	7	20	21	52
Total		1	11	10	29	29	80

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

**Gráfico 13: Planeación y calidad**



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

#### Análisis e Interpretación de la Primera Hipótesis:

En base a la encuesta realizada podemos determinar que 52 clientes están totalmente de acuerdo en que el área de soporte brinda un buen servicio para resolver sus problemas y satisfacer sus necesidades personales y familiares.

## SEGUNDA HIPÓTESIS:

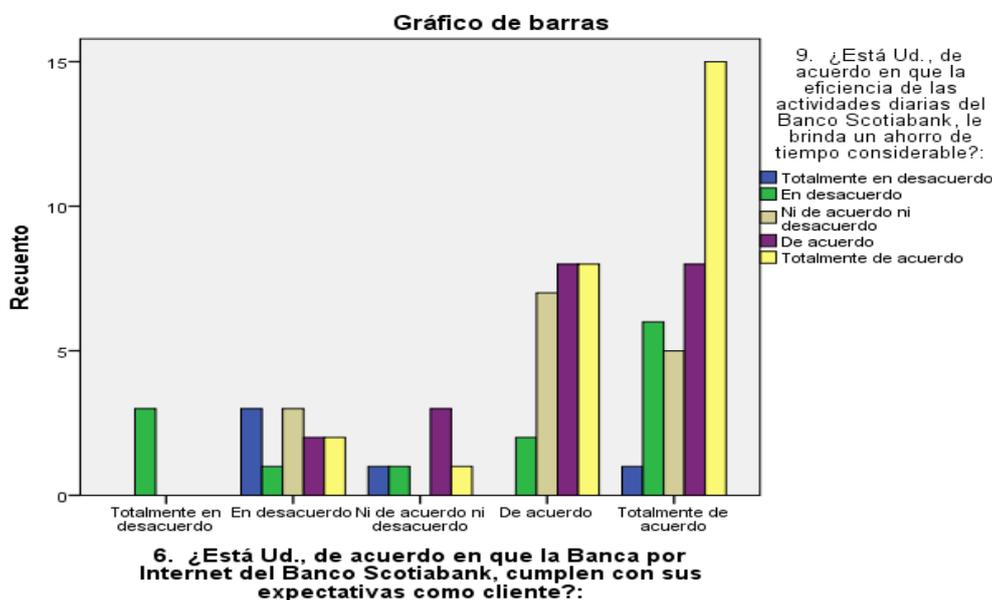
6. ¿Está Ud., de acuerdo en que la Banca por Internet del Banco Scotiabank, cumplen con sus expectativas como cliente?: \* 9. ¿Está Ud., de acuerdo en que la eficiencia de las actividades diarias del Banco Scotiabank, le brinda un ahorro de tiempo considerable?:

**Tabla 15: Banca por internet y eficiencia**

		9. ¿Está Ud., de acuerdo en que la eficiencia de las actividades diarias del Banco Scotiabank, le brinda un ahorro de tiempo considerable?:					Total
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
6. ¿Está Ud., de acuerdo en que la Banca por Internet del Banco Scotiabank, cumplen con sus expectativas como cliente?:	Totalmente en desacuerdo	0	3	0	0	0	3
	En desacuerdo	3	1	3	2	2	11
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	1	0	3	1	6
	De acuerdo	0	2	7	8	8	25
	Totalmente de acuerdo	1	6	5	8	15	35
Total		5	13	15	21	26	80

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

**Gráfico 14: Banca por internet y eficiencia**



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

### Análisis e Interpretación de la Segunda Hipótesis:

En base a la encuesta realizada podemos determinar que 35 clientes están totalmente de acuerdo en que la eficiencia de la banca por internet, brinda un ahorro de tiempo considerable y cumple con sus expectativas.

### TERCERA HIPÓTESIS:

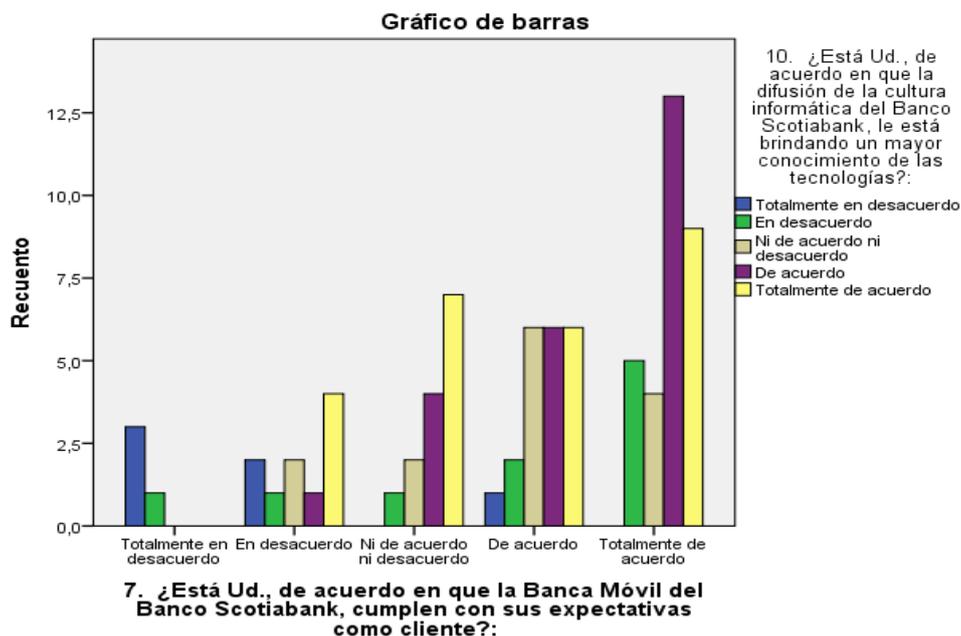
7. ¿Está Ud., de acuerdo en que la Banca Móvil del Banco Scotiabank, cumplen con sus expectativas como cliente?: \* 10. ¿Está Ud., de acuerdo en que la difusión de la cultura informática del Banco Scotiabank, le está brindando un mayor conocimiento de las tecnologías?:

**Tabla 16: Banca móvil y cultura informática**

		10. ¿Está Ud., de acuerdo en que la difusión de la cultura informática del Banco Scotiabank, le está brindando un mayor conocimiento de las tecnologías?:					Total
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
7. ¿Está Ud., de acuerdo en que la Banca Móvil del Banco Scotiabank, cumplen con sus expectativas como cliente?:	Totalmente en desacuerdo	3	1	0	0	0	4
	En desacuerdo	2	1	2	1	4	10
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	1	2	4	7	14
	De acuerdo	1	2	6	6	6	21
	Totalmente de acuerdo	0	5	4	13	9	31
Total		6	10	14	24	26	80

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

**Gráfico 15: Banca móvil y cultura informática**



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

### Análisis e Interpretación de la Tercera Hipótesis:

En base a la encuesta realizada podemos determinar que 31 clientes están totalmente de acuerdo en que la banca móvil y la difusión de la cultura informática le brindan un mayor conocimiento de las tecnologías para cumplir con sus expectativas.

## CUARTA HIPÓTESIS:

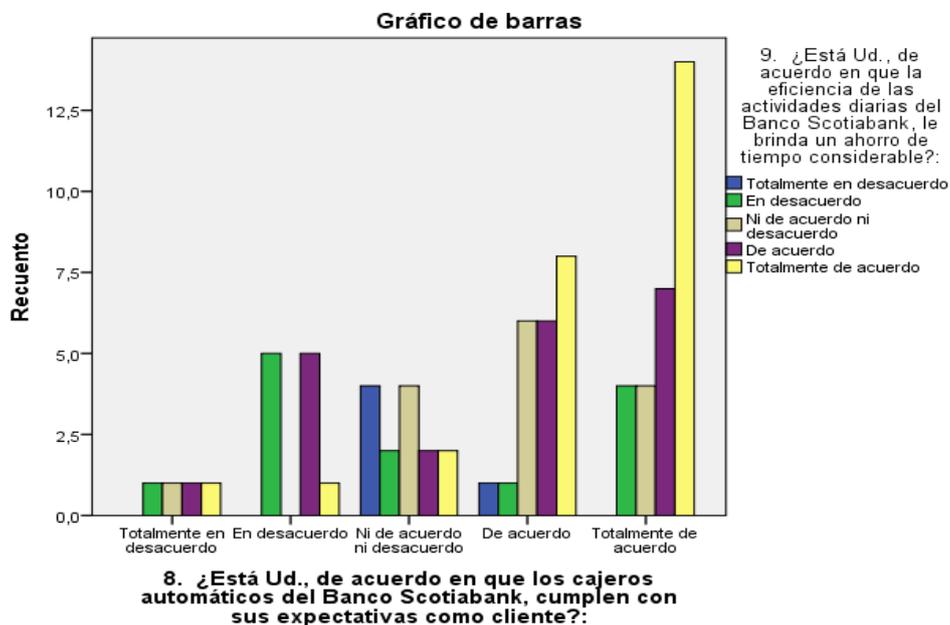
8. ¿Está Ud., de acuerdo en que los cajeros automáticos del Banco Scotiabank, cumplen con sus expectativas como cliente?: \* 9. ¿Está Ud., de acuerdo en que la eficiencia de las actividades diarias del Banco Scotiabank, le brinda un ahorro de tiempo considerable?:

**Tabla 17: Cajeros automáticos y eficiencia de las actividades**

		9. ¿Está Ud., de acuerdo en que la eficiencia de las actividades diarias del Banco Scotiabank, le brinda un ahorro de tiempo considerable?:					Total
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
8. ¿Está Ud., de acuerdo en que los cajeros automáticos del Banco Scotiabank, cumplen con sus expectativas como cliente?:	Totalmente en desacuerdo	0	1	1	1	1	4
	En desacuerdo	0	5	0	5	1	11
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	2	4	2	2	14
	De acuerdo	1	1	6	6	8	22
	Totalmente de acuerdo	0	4	4	7	14	29
Total		5	13	15	21	26	80

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

**Gráfico 16: Cajeros automáticos y eficiencia de las actividades**



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

### Análisis e Interpretación de la Cuarta Hipótesis:

En base a la encuesta realizada podemos determinar que 29 clientes están totalmente de acuerdo en que la eficiencia de los cajeros automáticos les brinda un ahorro de tiempo considerable para cumplir con sus expectativas.

## 5.2 Prueba de Hipótesis

### Hipótesis específica 1:

H<sub>1</sub> La planeación, operación, regulación, control y soporte influyen positivamente en el buen servicio para los clientes del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima periodo 2017

H<sub>0</sub> La planeación, operación, regulación, control y soporte no influyen positivamente en el buen servicio para los clientes del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima periodo 2017

Nivel de significación  $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: Prueba de Chi-Cuadrado

Tabla 18: Prueba de Chi Cuadrado de la hipótesis 1

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	24,215 <sup>a</sup>	12	,019
Razón de verosimilitud	17,246	12	,141
Asociación lineal por lineal	10,476	1	,001
N de casos válidos	80		

a. 14 casillas (70,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,08.

Decisión: como  $\text{Sig} = 0.019 < \alpha = 0.050$  se rechaza Ho.

Conclusión: Con el 5% de significación las evidencias estadísticas nos conducen a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, es decir, que la planeación, operación, regulación, control y soporte influyen positivamente en el buen servicio para los clientes del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima periodo 2017. Asimismo se optó por utilizar el método del chi-cuadrado por estar acorde con la hipótesis propuesta.

### Hipótesis específica 2:

$H_1$  La banca por internet, influye positivamente en el buen servicio para los clientes del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima periodo 2017

$H_0$  La banca por internet, no influye positivamente en el buen servicio para los clientes del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima periodo 2017

Nivel de significación  $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: Prueba de Chi-Cuadrado

Tabla 19: Prueba de Chi Cuadrado de la hipótesis 2

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	32,944 <sup>a</sup>	16	,008
Razón de verosimilitud	32,871	16	,008
Asociación lineal por lineal	9,349	1	,002
N de casos válidos	80		

a. 20 casillas (80,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,08.

Decisión: como  $\text{Sig} = 0.008 < \alpha = 0.050$  se rechaza  $H_0$ .

Conclusión: con el 5% de significación las evidencias estadísticas nos conducen a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, es decir, que la banca por internet, influye positivamente en el buen servicio para los clientes del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima periodo 2017. Asimismo se optó por utilizar el método del chi-cuadrado por estar acorde con la hipótesis propuesta.

**Hipótesis específica 3:**

$H_1$  La banca móvil, influye positivamente en el buen servicio para los clientes del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima periodo 2017

$H_0$  La banca móvil, no influye positivamente en el buen servicio para los clientes del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima periodo 2017

Nivel de significación  $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: Prueba de Chi-Cuadrado

Tabla 20: Prueba de Chi Cuadrado de la hipótesis 3

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	27,464 <sup>a</sup>	16	,037
Razón de verosimilitud	24,799	16	,073
Asociación lineal por lineal	3,140	1	,076
N de casos válidos	80		

a. 19 casillas (76,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,10.

Decisión: como  $\text{Sig} = 0.037 < \alpha = 0.050$  se rechaza  $H_0$ .

Conclusión: con el 5% de significación las evidencias estadísticas nos conducen a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, es decir, que la banca móvil, influye positivamente en el buen servicio para los clientes del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima periodo 2017. Asimismo se optó por utilizar el método del chi-cuadrado por estar acorde con la hipótesis propuesta.

**Hipótesis específica 4:**

H<sub>1</sub> Los cajeros automáticos, influyen positivamente en el buen servicio para los clientes del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima periodo 2017.

H<sub>0</sub> Los cajeros automáticos, no influyen positivamente en el buen servicio para los clientes del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima periodo 2017.

Nivel de significación  $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: Prueba de Chi-Cuadrado

Tabla 21: Prueba de Chi Cuadrado de la hipótesis 4

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	34,113 <sup>a</sup>	16	,005
Razón de verosimilitud	33,040	16	,007
Asociación lineal por lineal	7,153	1	,007
N de casos válidos	80		

a. 20 casillas (80,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,25.

Decisión: como  $\text{Sig} = 0.005 < \alpha = 0.050$  se rechaza H<sub>0</sub>.

Conclusión: con el 5% de significación las evidencias estadísticas nos conducen a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, es decir, que Los cajeros automáticos, influyen positivamente en el buen servicio para los clientes del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima periodo 2017. Asimismo se optó por utilizar el método del chi-cuadrado por estar acorde con la hipótesis propuesta.

### 5.3 Discusión de resultados

- ✓ En la hipótesis 1, se puede apreciar que los 52 clientes se mostraron totalmente de acuerdo con que el área de soporte del Banco Scotiabank, por brindar un buen servicio para resolver sus problemas, afirmando que la planeación, operación, regulación y control influyen positivamente en sus necesidades personales, siendo el motivo por el cual se rechaza la hipótesis nula.
- ✓ En la hipótesis 2, los 35 clientes que se mostraron totalmente de acuerdo con la eficiencia de la banca por internet, perciben que se les brinda un ahorro de tiempo considerable, influyendo positivamente en el buen servicio, siendo el motivo por el cual se acepta la hipótesis alternativa.
- ✓ En la hipótesis 3, los 31 clientes que están totalmente de acuerdo en que tanto la banca móvil y la difusión de una cultura informática les brinda un mayor conocimiento de la tecnología, esto influye positivamente para ellos ya que les permite cumplir con sus expectativas, siendo el motivo por el cual se rechazó la hipótesis nula.
- ✓ En la hipótesis 4, 29 clientes manifestaron estar totalmente de acuerdo en que la eficiencia de los cajeros automáticos les brinda un ahorro de tiempo considerable, esto influye positivamente en el buen servicio de los clientes del Scotiabank.

## CONCLUSIONES

En el presente trabajo de investigación se han llegado a determinar claras conclusiones como resultado final de la presente tesis, las mismas que se detallan a continuación:

1. Los sistemas administrativos y las tecnologías (variable independiente) influyen positivamente en el buen servicio para los clientes (variable dependiente) del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima periodo 2017.
2. La planeación, operación, regulación, control y soporte influyen positivamente en el buen servicio para los clientes del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima periodo 2017.
3. La Banca por Internet, influye positivamente en el buen servicio para los clientes del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima periodo 2017.
4. La Banca Móvil, influye positivamente en el buen servicio para los clientes del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima periodo 2017.
5. Los Cajeros Automáticos, influyen positivamente en el buen servicio para los clientes del Banco Scotiabank agencia Gamarra, distrito La Victoria, Lima periodo 2017.
6. Toda entidad bancaria que cuente con sistemas administrativos dinámicos y flexibles, así como con la implementación de las nuevas tecnologías, cumplirán satisfactoriamente con sus actividades diarias en beneficio propio, el de los usuarios y el de los clientes.
7. Dentro de toda organización los sistemas administrativos y la tecnología son muy importantes, ya que sin ellos, las instituciones, en este caso las financieras no funcionarían adecuadamente. Todo sistema administrativo se basa en

procedimientos que, deben ser respetados por los miembros de la compañía a la hora de tomar decisiones. Así también, como la tecnología se encuentra en constante cambio, debe ser adaptada dentro de la entidad bancaria, de acuerdo a las necesidades de sus clientes y usuarios.

8. En el caso del Banco Scotiabank, de la agencia Gamarra del distrito La Victoria - Lima, se considera de vital importancia los sistemas administrativos y tecnologías, porque dan resultados positivos en la gestión administrativa de la sede del Banco y principalmente porque se aplican para el buen servicio de los clientes que son la gran razón de ser de la empresa.
9. Los sistemas administrativos y tecnologías, de la Agencia Bancaria Gamarra del distrito de la Victoria, están totalmente relacionados con los objetivos de la empresa que ejercen los directivos de cada una de las áreas y las consecuencias del buen servicio prestado a los clientes.
10. La permanente y constante actualización de los Sistemas Administrativos y Tecnologías dentro del Banco Scotiabank, servirá para ser capaz de aglutinar, con una visión empresarial y muy atractiva para el uso y buen servicio de los clientes.
11. Cada vez más, y en base a los resultados de las políticas internas, los clientes del Scotiabank, agencia Gamarra de Lima, les resulta más fácil familiarizarse con su uso y aplicaciones, que les permitirían obtener grandes y ventajosos beneficios para su bienestar personal, familiar y social.
12. Es muy importante que, tanto el personal que labora en el Banco, así como el público usuario y clientes en general, puedan asimilar los nuevos servicios financieros que se ofrecen en beneficio de su día a día, los cuales van de la mano con el vertiginoso avance tecnológico.

13. Sin embargo, a pesar de tener la tecnología al alcance de nuestras manos, tales como banca por internet, banca móvil, cajeros automáticos, etc. Aún le cuesta a una gran mayoría de personas utilizarlos; prefiriendo los canales tradicionales, como, por ejemplo, acercarse personalmente a las agencias bancarias, ocasionando pérdida de tiempo en sus actividades personales. Pero en base a los resultados positivos obtenidos de las políticas de mejora continua e innovación de los sistemas administrativos y tecnología del Banco, tenemos clientes que en su mayoría jóvenes inclusive personas adultas ya utilizan estos servicios con suma facilidad.

## RECOMENDACIONES

En la presente tesis se ha llegado a tener las siguientes recomendaciones:

1. Recomendar al Banco Scotiabank, establecer una política de mayor publicidad y difusión de sus canales alternativos en beneficio de sus clientes.
2. Recomendar al Banco Scotiabank, organizar un plan estratégico en sus diversos canales, para que los riesgos de fraude se minimicen, cuando estos sean utilizados por los clientes.
3. Recomendar a los clientes y público usuario en general, indagar más a través de Internet o de la SBS acerca de los diversos canales alternativos que tienen a su disposición a fin de evitar demoras en sus operaciones.
4. Recomendar a los clientes y público en general, ser cautelosos al momento de utilizar los medios virtuales del banco y nunca aceptar ayuda de terceras personas, ni tampoco aceptar enlaces dudosos.
5. Recomendar al Banco Scotiabank, disponer de personal para el apoyo en las centrales telefónicas, con la finalidad de atender las consultas orientando a los clientes al buen manejo de los sistemas.
6. Recomendar al Banco Scotiabank, establecer módulos de atención al cliente con el fin de proporcionar la orientación y asesorar al cliente para que conozca los beneficios de los sistemas.
7. Recomendar al Banco Scotiabank, capacitar e instruir a los empleados con el fin de dar la mejor atención y orientación a los clientes.
8. Recomendar al Banco Scotiabank, establecer planes de mejora para dar solución inmediata a las quejas y reclamos efectuadas por los clientes.

## BIBLIOGRAFIA

1. Asociación de Supervisores Bancarios de las Améric. (2017). Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas. Obtenido de <http://www.asba-supervision.org/PEF/medios-de-pago/cajero-automatico.shtml>
2. Calidad & Gestión. (2010). Calidad & Gestión. Obtenido de [http://www.calidad-gestion.com.ar/boletin/60\\_trabajo\\_en\\_equipo\\_y\\_sistemas\\_de\\_gestion.html](http://www.calidad-gestion.com.ar/boletin/60_trabajo_en_equipo_y_sistemas_de_gestion.html)
3. Cardoni, V. (2014). Repositorio Digital San Andrés. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10908/10857>
4. CGAP Portal de Microfinanzas. (2017). CGAP Portal de Microfinanzas;. Obtenido de <https://www.microfinancegateway.org/es/temas/banca-m%C3%B3vil>
5. Class & Asociados S.A. (Marzo de 2016). Class & Asociados S.A. Obtenido de Clasificadora de Riesgo: <http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Inf.a%20Dic.15-Class%20y%20Asoc.pdf>
6. Concepto y Definicion de Tecnologia. (2010). [www.taringa.net](http://www.taringa.net). Obtenido de <https://www.taringa.net/posts/info/3848002/Concepto-y-Definicion-de-Tecnologia.html>
7. De Conceptos.com. (2017). De Conceptos.com. Obtenido de <https://deconceptos.com/ciencias-sociales/vision-empresarial>
8. Definición ABC. (2017). Definición ABC. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/innovacion.php>
9. definicionyque.es. (s.f.). definicionyque.es;. Obtenido de <http://definicionyque.es/instituciones-financieras/>
10. DeHo.mx. (2017). DeHo.mx;. Obtenido de <http://www.deho.mx/definicion-de-politicas-en-la-organizacion/>
11. Diario El Peruano. (2013). Decreto Supremo. Decreto Supremo PCM. Artículo 5.
12. Diaz de Quijano. (1993). Obtenido de <http://ciclog.blogspot.pe/2011/09/7-definiciones-de-organizacion.html>

13. Diseño Organizativo, Estructura y Procesos. (s.f.).
14. Enciclopedia Financiera. (s.f.). EnciclopediaFinanciera.com. Obtenido de <http://www.encyclopediainanciera.com/instrumentos-financieros/servicios-financieros.htm>
15. Galvan, I. (2009). blogdiario.com. Obtenido de <http://galvan-israel.blogspot.es/1258502583/a-que-se-le-conoce-cultura-informatica/>
16. Gestipolis. (2017). Gestipolis. Obtenido de <https://www.gestipolis.com/la-estructura-organizacional/>
17. Hernández, M. (12 de Diciembre de 2012). Tipos y Niveles de Investigación. Obtenido de <http://metodologiadeinvestigacionmarisol.blogspot.pe/>
18. Jiménez Calderón, C. E. (2008). www.gestipolis.com. Obtenido de <http://www.slideshare.net/GestioPolis.com/metodologia-de-la-investigacion-tecnologica>
19. Mariño-Mesías, R., Rubio-Andrada, L., & Rodríguez-Antón, J. (Pág. 16). Obtenido de [file:///C:/Users/Estudiante/Downloads/analisis\\_dimensiones.pdf](file:///C:/Users/Estudiante/Downloads/analisis_dimensiones.pdf)
20. Neyes. (1985). www.visionindustrial.com.mx. Obtenido de <http://www.visionindustrial.com.mx/industria/la-tecnica/que-es-la-tecnologia>
21. Oz, E. (2008). Administración de los Sistemas de Información, quinta edición. México.
22. Pachas Yataco, M. A., & Pérez Ccoscco, J. (2014). Repositorio Académico UPC. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10757/332327>
23. Pontificia Universidad Católica del Perú. (2011). Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/262>
24. Quintanilla, M. A. (1998). www.visionindustrial.com.mx. Obtenido de <http://www.visionindustrial.com.mx/industria/la-tecnica/que-es-la-tecnologia>
25. Scotiabank. (2014). Scotiabank Perú S.A.A. Obtenido de [https://www.scotiabank.com.pe/RSS-SBP/descarga/informe\\_rs\\_2014.pdf](https://www.scotiabank.com.pe/RSS-SBP/descarga/informe_rs_2014.pdf)

26. Scotiabank, B. (2017). Banco Scotiabank. Obtenido de <https://www.scotiabank.com.pe/Acerca-de/Scotiabank-Peru/Scotiabank-en-Peru/resenas-institucionales>
27. Scribd. (2017). Scribd. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/111418486/Diagrama-Matricial>
28. Soft Do it. (2017). Soft Do it. Obtenido de <https://www.softwaredoit.es/definicion/definicion-aplicaciones-informaticas.html>
29. ubiquitous.com. (2014). ubiquitous.com. Obtenido de <http://www.ubiquitous.com/aWgedPDZ/>
30. Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado". (1998). Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado", Venezuela. Obtenido de [http://bibadm.ucla.edu.ve/cgi-win/be\\_alex.exe?Acceso=T070600009476/0&Nombrebd=Baducla](http://bibadm.ucla.edu.ve/cgi-win/be_alex.exe?Acceso=T070600009476/0&Nombrebd=Baducla)
31. Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado". (2007). Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado", Venezuela. Obtenido de [http://bibadm.ucla.edu.ve/cgi-win/be\\_alex.exe?Acceso=T070600018024/0&Nombrebd=Baducla](http://bibadm.ucla.edu.ve/cgi-win/be_alex.exe?Acceso=T070600018024/0&Nombrebd=Baducla)
32. Universidad de Talca, Venezuela. (1996). Universidad de Talca, Venezuela. Obtenido de <http://dspace.usal.cl/handle/1950/5932>