

# **UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**

---

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y  
GESTIÓN DE EMPRESAS**



**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**ESTRATEGIAS PARA REDUCIR LOS TIEMPOS EN LAS  
VALIDACIONES DE CLIENTES PARA LAS TRANSACCIONES POR  
WEB EN EL BANCO FALABELLA, LIMA 2014**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y  
GESTIÓN DE EMPRESAS**

**INTEGRANTES:**

**ALVARADO CUADROS, ARNALDO ANDRE  
GONZALES PERALTA, MARITA ROSARIO  
GRAJEDA PUMA, FELIX WILFREDO  
LEON MAS, JORGE HUMBERTO**

**ASESOR:**

**MG. ROJAS MACHA, OLGER**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLANEAMIENTO Y DESARROLLO  
INSTITUCIONAL.**

**JULIO - 2019**

## Resumen

La razón de la presente investigación, es porque se ha visualizado que actualmente existe carencia de velocidad en los equipos de la organización Falabella, y rapidez en el personal para la ejecución de validación en el procesamiento de los datos de los clientes que requieren algún producto de la empresa como son: tarjetas de crédito, créditos efectivos, compra deudas, compras a distancia, etc.

Es importante esta investigación ya que permitirá encontrar una forma más eficiente y rápida de atender las órdenes de compra que se realizan por el canal de ventas a distancia, ya sea por la web o por llamada telefónica. De esa manera se estará solucionando los tiempos en el proceso de validación por un periodo más corto y de beneficio para la comunidad nacional e internacional.

El resultado de la investigación debe permitir realizar las validaciones en plazos más cortos, brindando mejor satisfacción a los usuarios, garantizando simultáneamente rentabilidad para el banco, para ello veremos los dos modelos: el antiguo, con el cuál se venía procediendo, y el nuevo modelo, que viene a ser la propuesta donde se presentará la solución efectiva para las órdenes de compra.

**Palabras Claves:** Rapidez, Eficiencia, Tiempo y Satisfacción.

## **Abstract**

The need for research is because there is currently a lack or lack of equipment speed and staff speed for validation times in the processing of customer data that need a product of the company such as credit cards. Credit, effective credits, purchase debts, remote purchases, etc.

This research is important because it will allow us to find a more efficient and faster way to meet the purchase orders that are made through the sales channel, either through the web or by phone call. In this way, we will be solving the times in the validation process for a shorter time and benefit for the national and international community.

The result of the investigation should allow us to perform the validations in shorter terms, providing a better satisfaction to the customers that consume the products and at the same time guaranteeing profitability for the bank. For this we will see the two models, the old one with which it was validating and the new model that is the proposal where we will look for a faster solution to the purchase orders.

**Key words:** Speed, Efficiency, Time and Satisfaction.