



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Aplicación de la Mejora de proceso para incrementar la Calidad de Servicio
de la Sección Conciliación y Control del Banco de Crédito del Perú, Lima
– 2015.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

AUTOR:

Paula Mariafranshesca, Guerrero Barrios

ASESOR:

Mgtr. Desmond Mejía Ayala

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistema de Gestión Empresarial y Productiva

LIMA – PERÚ

2016

Página del Jurado

Mejía Ayala, Desmond

PRESIDENTE

Bravo Ramos, Leonidas Manuel

SECRETARIO

Guzmán Rodríguez, Amancio

VOCAL

DEDICATORIA:

La presente tesis está dedicada a todas las personas que me apoyaron de una forma u otra a mi desarrollo como profesional asimismo agradecer a mi madre por todo el apoyo que me brindó para poder llegar a lo que soy ahora, valoro mucho el aporte que me dio para lograr ser una profesional.

AGRADECIMIENTO:

Ante todo agradezco a Dios por darme fuerza para levantarme cada día y tener claro mi objetivo. Así también a mis asesores, profesores y amigos por darme el apoyo, aliento, consejos para llevar de la mejor manera la Elaboración del Proyecto de tesis.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Paula Mariafranshesca Guerrero Barrios con DNI N° 72119772, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 28 de Junio del 2016.

Paula Mariafranshesca Guerrero Barrios

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Aplicación de la mejora de procesos para incrementar la calidad de servicio en la Sección Conciliación y Control del Banco de crédito, Lima – 2016.”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniero Industrial.

Paula Mariafranshesca Guerrero Barrios

ÍNDICE

PAGINAS PRELIMINARES

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii

RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi

I.INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática	18
1.2. Trabajos Previos	23
1.3. Teorías relacionadas al tema	29
1.4. Formulación del Problema	41
1.5. Justificación del estudio	41
1.6. Hipótesis	43
1.7. Objetivos	43

II.MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación	45
2.2. Tipo de Investigación	45
2.3. Variables y operacionalización	47
2.4. Población y muestra	50
2.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	53
2.6. Método de análisis de datos	44
2.7. Aspectos Éticos	56

III.RESULTADOS	72
IV. DISCUSIÓN	94
V. CONCLUSIONES	97
VI. RECOMENDACIONES	99
VII.REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	100
ANEXOS	107

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz operacional de la variable	48
Tabla 2. Matriz de consistencia	49
Tabla 3. Fórmula de recuperación de rechazos	64
Tabla 4. Instrumento de Recuperación de rechazos	64
Tabla 5. Fórmula de seguimiento de entrega de valorados	67
Tabla 6. Fórmulas de la mejora de procesos	71
Tabla 7. Variable independiente Mejora de procesos PRE - POST TEST	73
Tabla 8. Resumen de recuperación de rechazos	74
Tabla 9. Resumen de seguimiento de entrega de valorados	76
Tabla 10. Análisis Descriptivo Calidad de servicio	78
Tabla 11. Análisis normalidad Calidad de servicio	61
Tabla 12: Contrastación de la hipótesis general	81
Tabla 13. Prueba Z – Calidad de servicio	82
Tabla 14. Análisis normalidad Entrega a tiempo	83
Tabla 15. Prueba de normalidad Entrega a tiempo (Pre- Post)	86
Tabla 16. Contrastación de hipótesis específica 1- Entrega a tiempo	87
Tabla 17. Prueba Z – Entrega a tiempo	88
Tabla 18. Análisis normalidad índice de reclamos	88
Tabla 19. Prueba de normalidad índice de reclamos (Pre – Post)	91
Tabla 20. Contrastación de hipótesis específica 2- Índice de reclamos	92
Tabla 21. Prueba Z – Índice de reclamos	93

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de causa - efecto	22
Figura 2. Identificación de procesos clave para la satisfacción del cliente	32
Figura 3. Percepción de la calidad y satisfacción del cliente	40
Figura 4. Tipos de cheques tramitados en Conciliación y control	57
Figura 5. Formato Único de entrega (FUE)	58
Figura 6. Imagen enviada a correo interno	61
Figura 7. Cheque motivo Ya Pagado	63
Figura 8. Cheque motivo mal girado	63
Figura 9. Resultados de la recuperación de rechazos	65
Figura 10. Evidencias de cheques en custodia de años anteriores	66
Figura 11. Detalle de las actividades de Seguimiento de valorados	68
Figura 12. Resultados de seguimiento de valorados	69
Figura 13. Diagrama comparativo de Monitoreo de tiempo por proceso	61
Figura 14. Histograma Calidad de servicio - Pre	63
Figura 15. Histograma Calidad de servicio – Post	63
Figura 16. Cheques en custodia 2012	117
Figura 17. Cheques en custodia fechas pasadas	117
Figura 18. Sobre de cheque 2014	118
Figura 19. Correos	119
Figura 20. Correos .	119
Figura 21. Correos ..	120

ÍNDICE DE GRÁFICO

Gráfico 1. Proceso de cheques Devueltos – Sección Conciliación y Control	21
Gráfico 2. Población de cheques	51
Gráfico 3. Distribución de los cheques tramitados	56
Gráfico 4. Proceso de cheques devueltos antes de la mejora	60
Gráfico 5. Motivos de reingresos	62
Gráfico 6. Proceso antes de la mejora	70
Gráfico 7. Proceso con la mejora	70
Gráfico 8. Recuperación de rechazos Pre - Post	75
Gráfico 9. %Seguimiento de entregas programadas de valorados Pre - post	76
Gráfico 10. %Capacitaciones programadas de valorados Pre-post	77
Gráfico 11. Histograma Calidad de servicio – Pre	79
Gráfico 12. Histograma Calidad de servicio – Post test	80
Gráfico 13. Histograma Entrega a tiempo – Pre test	84
Gráfico 14. Histograma Entrega a tiempo – Post test	85
Gráfico 15. Histograma Índice de reclamos – Pre	89
Gráfico 16. Histograma Índice de reclamos – Post	90

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Diagrama Causa y efecto	108
Anexo 2 Población y muestra de cheques	109
Anexo 3 Diagrama del flujo del proceso de la sección conciliación y control	110
Anexo 4, Situación actual del proceso	111
Anexo 5 Propuesta de mejora del proceso	112
Anexo 6 Ejemplo de cheques rechazados (evidencias)	113
Anexo 7 Evidencias de cheques en custodia cajas fechas pasadas	116
Anexo 8 Evidencias de reclamos por parte de los clientes	119
Anexo 9 Desarrollo de la mejora de proceso	121
Anexo 10 Justificación económica	123
Anexo 11. Detalle de la mejora planteada en la matriz	124
Anexo 12 Instrumento de recuperación de rechazos Agosto - 2015	125
Anexo 13. Instrumento de recuperación de rechazos Setiembre - 2015	126
Anexo 14 Instrumento de recuperación de rechazos Octubre- 2015	127
Anexo 15 Instrumento de recuperación de rechazos Noviembre - 2015	128
Anexo 16 Instrumento de recuperación de rechazos Diciembre - 2015	129
Anexo 17. Instrumento de recuperación de rechazos Enero - 2016	130
Anexo 18 Instrumento de recuperación de rechazos Febrero - 2016	131
Anexo 19 Instrumento de recuperación de rechazos Marzo - 2016	132
Anexo 20 Instrumento de seguimiento de valorados Agosto - 2015	133
Anexo 21 Instrumento de seguimiento de valorados Setiembre - 2015	134
Anexo 22 Instrumento de seguimiento de valorados Octubre - 2015	135
Anexo 23 Instrumento de seguimiento de valorados Noviembre - 2015	136
Anexo 24 Instrumento de seguimiento de valorados Diciembre - 2015	137
Anexo 25 Instrumento de seguimiento de valorados Enero - 2016	138
Anexo 26 Instrumento de seguimiento de valorados Febrero - 2016	139
Anexo 27 Instrumento de seguimiento de valorados Marzo - 2016	140
Anexo 28 Variable Dependiente Calidad de servicio: ET – Agosto 2015	141
Anexo 29 Variable Dependiente Calidad de servicio: ET – Setiembre 2015	142
Anexo 30 Variable Dependiente Calidad de servicio: ET - Octubre 2015	143
Anexo 31 Variable Dependiente Calidad de servicio: ET - Noviembre 2015	144

Anexo 32 Variable Dependiente Calidad de servicio: ET – Diciembre 2015	145
Anexo 33 Variable Dependiente Calidad de servicio: ET – Enero 2016	146
Anexo 34 Variable Dependiente Calidad de servicio: ET – Febrero 2016	147
Anexo 35 Variable Dependiente Calidad de servicio: ET – Marzo 2016	148
Anexo 36 Variable Dependiente Calidad de servicio: IR – Agosto 2015	149
Anexo 37 Variable Dependiente Calidad de servicio: IR – Setiembre 2015	150
Anexo 38 Variable Dependiente Calidad de servicio: IR – Octubre 2015	151
Anexo 39 Variable Dependiente Calidad de servicio: IR – Noviembre 2015	152
Anexo 40 Variable Dependiente Calidad de servicio: IR – Diciembre 2015	153
Anexo 41 Variable Dependiente Calidad de servicio: IR – Enero 2016	154
Anexo 42 Variable Dependiente Calidad de servicio: IR – Febrero 2016	155
Anexo 43 Variable Dependiente Calidad de servicio: IR – Marzo 2016	156
Anexo 44 Recuperación de rechazos gráficos	157
Anexo 45 Seguimiento de valorados gráficos	158
Anexo 46 Recuperación de rechazos antes y después	159
Anexo 47 Recuperación de seguimiento de valorados antes y después	160
Anexo 48. Aspectos administrativos	161
Anexo 49. Carta de confiabilidad BCP	164
Anexo 50. Carta original del BCP confiabilidad	165
Anexo 51. Juicio de expertos 1	166
Anexo 52. Juicio de expertos 2	167
Anexo 53. Juicio de expertos 3	168

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Aplicación de la mejora de proceso para incrementar la calidad de servicio en la sección Conciliación y Control en el Banco de crédito del Perú” Dicha empresa lidera en el sector financiero en todo el Perú. El compromiso del presente trabajo, tiene como objetivo principal la mejora de procesos para que de esta manera se incremente la calidad de servicio ya que en estos últimos años está decayendo. Contamos con una población de 85 Reportes donde se plasma los 5000 cheques FUE que se tramitan el toda la Sección Conciliación y control, siendo mi muestra la totalidad de mi población que son 85 Reportes donde se muestran los 5000 cheques FUE que son cheques propios del BCP, esta muestra fue escogida mediante censo, no contando con ningún muestreo. Se inicia el trabajo con el propósito de solucionar la disminución de la calidad de servicio en la Sección Conciliación y Control, y para ello usamos unas herramientas de la ingeniería, siendo ellas la mejora en los procesos determinando de qué manera puede verse una mejora en el proceso, añadiendo controles para que pueda llegar bien. Para llevar a cabo la mejora, se necesitó contar con datos y estos datos se tabularon según nuestros instrumentos, logrando de esta manera poder observar los resultados de las mejoras, siendo éstas la recuperación de valorados rechazados, así también el seguimiento de valorados que consiste en la entrega de valorados y capacitaciones realizadas, logrando así nuestro objetivo general siendo dar a conocer el incremento de la calidad de servicio mediante la mejora de aplicación de la mejora de procesos, que ha sido medido mediante las entregas a tiempo de valorados y el índice de reclamos. Concluyendo de esta manera que la Aplicación de la mejora de procesos produce un incremento significativo en la calidad de servicio de la Conciliación y control del Banco de crédito.

Palabras Claves: Actividades, valorados, Calidad, Servicio

ABSTRACT

This research paper entitled "Implementation of process improvement to increase the quality of service in the Reconciliation section and Control at Banco de Credito del Peru" This company leads in the financial sector throughout Peru. The commitment of this work, whose main objective is the improvement of processes so that in this way the quality of service as in recent years is declining increases. We have a population of 12,000 checks are processed the entire Conciliation Section and control, being my shows 5000 WAS checks that are proper checks BCP, this sample was chosen by purposive sampling type. work in order to address the declining quality of service in the Conciliation and Control Section is initiated, and for this we use some engineering tools, with these improved processes determining how it can be improved in the process, adding controls so you can get well. To carry out the improvement, it needed to have data and these data are tabulated according to our instruments, thus achieving to observe the results of the improvements, these being the recovery of rejected valued, so tracking valued consisting of delivering valued and trainings conducted, achieving our overall objective being to publicize the increased quality of service by improving implementation of process improvement, which has been measured by on-time delivery of valued and index claims. Thus concluding that the application process improvement results in a significant increase in the quality of service and control the Conciliation Credit Bank.

Keywords: Activities, valued, Quality, Service