



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Gestión por Procesos para Mejorar la Productividad del Personal en el  
Área de Consultas Generales del Centro de Contacto BCP sede  
Trujillo, 2020.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Ingeniero Industrial

**AUTORES:**

Salazar Espinoza Katherine Soledad (ORCID:0000-0002-4359-8925)

Torres Quispe Paola Silvana (ORCID:0000-0003-3372-3953)

**ASESOR:**

Mgtr.Castillo Martínez Williams Esteward (ORCID:0000-0001-6917-1009)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Empresarial y Productiva

TRUJILLO-PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

### **A MI FAMILIA**

Por su amor, comprensión, sacrificio de estos años y lograr sacarme adelante, por apoyarme siempre y brindarme la confianza para alcanzar mis metas, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí. Por ser ese impulso les dedico el fruto de toda mi labor.

### **A MIS HERMANAS**

Por siempre acompañarme en estos años, dándome aliento a seguir adelante con el cumplimiento de mis metas.

## **Agradecimiento**

Le doy gracias a Dios por darnos fuerza y salud en estos tiempos difíciles.

A la Universidad César Vallejo por formarnos integralmente a lo largo del desarrollo académico de nuestra carrera, a los docentes que con su experiencia contribuyeron al fortalecimiento de nuestras competencias como futuras ingenieras; y de manera muy especial a nuestro asesor el ingeniero Williams Esteward Castillo Martinez, por su orientación y el apoyo brindado durante la realización de nuestro proyecto, destacando su interés, y el tiempo brindado para que el proyecto culminará exitosamente.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	3
III. METODOLOGÍA .....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación. ....	10
3.2. Variables y operacionalización.....	10
3.3. Población, muestra y muestreo.....	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	11
3.5. Procedimientos .....	13
3.6. Método de análisis de datos.....	13
3.7. Aspectos éticos.....	13
IV. RESULTADOS.....	14
V. DISCUSIÓN.....	44
VI. CONCLUSIONES .....	48
VII. RECOMENDACIONES.....	49
REFERENCIAS.....	50
ANEXOS .....	56

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
Tabla 2. Codificación de los procesos y tiempo estándar del área de consultas generales del BCP. ....	15
Tabla 3. Codificación de los procesos y tiempo estándar del área de consultas generales del BCP. ....	16
Tabla 4. Codificación de los procesos y tiempo estándar del área de consultas general del BCP. ....	17
Tabla 5. Codificación de los procesos y tiempo estándar del área de consultas generales del BCP. ....	18
Tabla 6. Cuadro de Operacionalización de las variables. ....	58
Tabla 7. Actividades – Asesor del proceso de consultas generales del BCP sede Trujillo.....	57
Tabla 8. Actividades del asesor con puntaje realizado por el jefe del área .....	58
Tabla 9. Respuesta del consumidor (SUB CAS). Área de consultas generales del BCP.....	57
Tabla 10. Características SMART. Área de consultas generales del BCP sede Trujillo.....	58
Tabla 11. Casa 1 de la calidad del cliente final. Área de consultas generales. ....	59
Tabla 12. Inventario de procesos críticos. ....	23
Tabla 13. Tabla de frecuencias de las causas del proceso de consumos truncos y duplicados.....	61
Tabla 14. Frecuencias ordenadas de las causas del proceso de consumos truncos y duplicados .....	61
Tabla 15. Tabla de frecuencias de las causas del proceso de retiro trunco.....	61
Tabla 16. Frecuencias ordenadas de las causas del proceso de retiro trunco.....	62
Tabla 17. Tabla de frecuencias de las causas de desafiliación de YAPE .....	62
Tabla 18. Frecuencias ordenadas de las causas del proceso de desafiliación de YAPE.....	62

Tabla 19.Tabla de frecuencias de las causas del proceso de Verificación de movimientos para cuadro de créditos.....	63
Tabla 20.Frecuencias ordenadas de las causas del proceso de Verificación de movimientos para cuadro de créditos.....	63
Tabla 21.Respuestas del consumidor (SUB CAS) Área de consultas generales del BCP .....	63
Tabla 22.KPIS del consumidor final (jefe del área de consultas generales .....	34
Tabla 23.Herramienta de los 5 ¿Por qué? .....	36
Tabla 24.Matriz MFEA sin controles en las actividades .....	39
Tabla 25.Medida Correctiva para el proceso de consumos truncos y duplicado..	40
Tabla 26. Medida Correctiva para el proceso de retiro truncos .....	40
Tabla 27. Medida Correctiva para el proceso de desafiliación de YAPE .....	40
Tabla 28. Medida Correctiva para el proceso de verificación de movimiento para cuadro de créditos en el área de consultas generales del BCP .....	41
Tabla 29.Procesos Mejorados.....	41
Tabla 30.Prueba de Hipótesis T – Student .....	64

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figuras 1.Diagrama de Ishikawa.....	67
Figuras 2.Mapa de Procesos del área de consultas generales.....	14
Figuras 3.Operaciones con mayores problemas en el área de consultas generales del BCP,sede Trujillo 2020 .....	19
Figuras 4.Acumulado CAS del área de consultas generales. ....	20
Figuras 5.Productividad Promedio de Abril .....	21
Figuras 6. Productividad Promedio de Mayo.....	21
Figuras 7.Productividad Promedio de Junio.....	22
Figuras 8.Ventas por parte de los asesores.....	23
Figuras 9. Diagrama de Pareto del proceso de consumos truncos y duplicados ..	25
Figuras10.Diagrama Causa – Efecto del proceso de consumos truncos y duplicados .....	26
Figuras 11. Diagrama de Pareto del proceso de Consumos truncos .....	27
Figuras 12.Diagrama Causa – Efecto del proceso de consumos truncos .....	28
Figuras 13.Diagrama de Pareto del proceso de Desafiliacion de YAPE .....	29
Figuras 14. Diagrama Causa – Efecto del proceso de Desafiliacion de YAPE .....	30
Figuras 15.Diagrama de Pareto del proceso de Verificacion de movimientos para cuadro de créditos.....	31
Figuras 16.Diagrama Causa – Efecto del proceso de Verificacion de movimientos para cuadro de créditos.....	32
Figuras 17. Indicadores Asesores.....	33
Figuras 18.Diagrama de Pareto de Casa 1 de calidad.....	33
Figuras 19.Productividad Final de los asesores .....	43
Figuras 20. Mapa de Procesos .....	68
Figuras 21.Diagrama de Ishikawa.....	68
Figuras 22.Diagrama de Pareto .....	68
Figuras 23.Valoraciones para la Matriz FMEA .....	68
Figuras 24.Fórmula para calcular NRP .....	68

## Resumen

El centro de Contacto del BCP tiene diferentes áreas, sin embargo, la investigación está centrada en el área de consultas generales que tiene como función atender llamadas de entrada y salida, una guía en línea, brindando así mayor facilidad a los clientes para mantenerse en contacto con el banco sin un cronograma de actividades y sin tener una priorización de las mismas, en la presente investigación se mejoró la productividad del personal del área de consultas generales mediante la aplicación de la gestión por procesos. Para lograr esta implementación se empleó las fases de la gestión por procesos, realizando un mapa de procesos, inventario de procesos, ficha de indicadores y un manual de procesos para realizar un seguimiento y control. El tipo de investigación es aplicada con un diseño pre experimental. La población, muestra y unidad de análisis fueron 40 asesores del área de consultas generales encargados de asesorar en las consultas de los clientes desde la obtención del producto hasta los procedimientos necesarios. Se utilizó la prueba de T - student para determinar la significancia de las mediciones. Se concluyó que después de la aplicación de la gestión por procesos los meses julio, agosto y septiembre la productividad del personal mejoró 9,6 llamadas/hora con una diferencia de 3.06 llamadas/hora.

**Palabras claves:** Gestión por procesos, Productividad, Asesores.



## **Abstract**

The BCP Contact Center has different areas, however, the research is focused on the area of general inquiries whose function is to answer incoming and outgoing calls, an online guide, thus providing greater ease for customers to keep in touch With the bank without a schedule of activities and without prioritizing them, this research improved the productivity of the staff in the general consultation area through the application of process management. To achieve this implementation, the phases of management by processes were used, making a process map, process inventory, indicator sheet and a process manual for monitoring and control. The type of research is applied with a pre-experimental design. The population, sample and unit of analysis were 40 consultants from the general consultation area in charge of advising on customer inquiries from obtaining the product to the necessary procedures. Student's T test was used to determine the significance of the measurements. It was concluded that after the application of process management in July, August and September, staff productivity improved by 9.6 calls / hour with a difference of 3.06 calls / hour.

**Keywords:** Management by processes, Productivity, Consultants.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CASTILLO MARTINEZ WILLIAMS ESTEWARD, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN POR PROCESOS PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL EN EL ÁREA DE CONSULTAS GENERALES DEL CENTRO DE CONTACTO BCP SEDE TRUJILLO, 2020.", cuyos autores son SALAZAR ESPINOZA KATHERINE SOLEDAD, TORRES QUISPE PAOLA SILVANA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 22 de Diciembre del 2020

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CASTILLO MARTINEZ WILLIAMS ESTEWARD <b>DNI:</b> 40169364 <b>ORCID</b> 0000-0001-6917-1009	Firmado digitalmente por: WECASTILLOM el 22-12- 2020 23:45:43

Código documento Trilce: TRI - 0093315