



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**Aplicación De Six Sigma Para Mejorar La Calidad De Servicio De La Agencia
Parque Industrial Del Bcp-Trujillo, 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero Industrial

AUTORES:

Aranda La Torre, Francisco Clemente (ORCID: 0000-0001-9427-5416)

Espinoza Alva, Cristian (ORCID: 0000-0002-6351-3503)

ASESOR:

Mg. Javez Valladares, Santos Santiago (ORCID: 0000-0002-6790-5774)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas De Gestión De La Seguridad Y Calidad

TRUJILLO – PERÚ

2019

Dedicatoria

A DIOS:

Porque él es mi guía y porque nos da siempre las fuerzas que nos permite avanzar en cada meta de nuestras vidas.

A NUESTROS PADRES:

Dedicamos la tesis a nuestros padres porque son la razón de nuestras vidas, por su cariño y comprensión, su ayuda, espiritual, física, moral y porque son nuestro imagen a imitar.

Agradecimiento

Agradecemos de manera incondicional a la Universidad César Vallejo por la formación integral en el tiempo de desarrollo académico de nuestra carrera con carácter en la ciencia, humanístico y ético, a nuestros maestros que con su vivencia ayudaron al fortalecimiento de nuestras habilidades como personas e ingenieros y de forma muy especial a nuestro asesor y profesores los ingenieros Segundo Gerardo Ulloa Bocanegra y Santos Santiago Javez Valladares. De igual forma demostramos nuestra gratitud a la agencia Parque industrial del Banco de Crédito del Perú quién nos brindó y facilitó la oportunidad de desarrollo a nuestra investigación y de manera especial al gerente José Antonio Sánchez Custodio por el apoyo brindado.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	3
III. METODOLOGÍA.....	27
3.1. Tipo y diseño de estudio.....	27
3.2. Variables y Operacionalización.....	27
3.3 Población, muestra y muestreo.....	28
3.4. Técnicas e instrumentación de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	29
3.5. Procedimiento.....	29
3.6. Método de análisis de datos.....	30
3.7. Aspectos éticos.....	30
IV. RESULTADOS.....	31
V. DISCUSIÓN.....	70
VI. CONCLUSIONES.....	73
VII. RECOMENDACIONES.....	74
REFERENCIAS.....	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Dimensiones de la calidad, Gestión de la Calidad, 2008.	7
Tabla 2. Planilla de desempeño, Banco de Crédito del Perú, 2016.....	10
Tabla 3. Clasificación Detectar, metodología Six Sigma, 2005	11
Tabla 4. Clasificación de Severidad metodología Six Sigma, 2005	12
Tabla 5. Clasificación de Incidencia, metodología Six Sigma.....	22
Tabla 6. Check list de calidad, 2018Fuente: Agencia Parque Industrial BCP, 2018	25
Tabla 7. Operacionalización de Check list, 2018	26
Tabla 8. Operacionalización de Check list por atributos, 2018	26
Tabla 9. Operacionalización de las variables.....	28
Tabla 10. Dimensiones de la calidad, Operacionalización de calidad, 2018	33
Tabla 11. Tabla estadística, Encuesta de calidad,2018	33
Tabla 12. Operacionalización de encuesta de Calidad, 2018	33
Tabla 13.Operacionalización de encuesta calidad, 2018	34
Tabla 14. Grado de complacencia de calidad apreciada local Parque Industrial del Banco de Crédito del Perú, 2018.....	36
Tabla 15. Evaluación de cualidades críticas de la Calidad en el local Parque Industrial B.C.P., 2018	37
Tabla 16. Cálculo de grado sigma del proceso de atención, 2018	41
Tabla 17. Porcentajes y cantidades de defectos, niveles “sigma”,2005	42
Tabla 18. Revisión de errores de cualidad de atención al usuario del colaborador 1 del local Parque Industrial B.C.P., 2018	43
Tabla 19. Revisión de errores de cualidad de atención al usuario del colaborador 2 del local Parque Industrial B.C.P., 2018	44

Tabla 20. Revisión de errores de calidad de atención al usuario del colaborador 3 del local Parque Industrial B.C.P., 2018	45
Tabla 21. Revisión de errores de calidad de atención al usuario del colaborador 4 del local Parque Industrial B.C.P., 2018	46
Tabla 22. Revisión de errores de calidad de atención al usuario del colaborador 5 del local Parque Industrial B.C.P., 2018	47
Tabla 23. Revisión de errores de calidad de atención al usuario del colaborador 6 del local Parque Industrial B.C.P., 2018	48
Tabla 24. Revisión de errores de calidad de atención al usuario del colaborador 7 del local Parque Industrial B.C.P., 2018	49
Tabla 25. Revisión de errores de calidad de atención al usuario del colaborador 8 del local Parque Industrial B.C.P., 2018	50
Tabla 26. Revisión de errores de calidad de atención al usuario del colaborador 9 del local Parque Industrial B.C.P., 2018	51
Tabla 27. Revisión de errores de calidad de atención al usuario del colaborador 10 del local Parque Industrial B.C.P., 2018	52
Tabla 28. Revisión de errores de calidad de atención al usuario del colaborador 11 del local Parque Industrial B.C.P., 2018	53
Tabla 29. Revisión de errores de calidad de atención al usuario del colaborador 12 del local Parque Industrial B.C.P., 2018	54
Tabla 30. Revisión de errores de calidad de atención al usuario del colaborador 13 del local Parque Industrial B.C.P., 2018	55
Tabla 31. Revisión de errores de calidad de atención al usuario del colaborador 14 del local Parque Industrial B.C.P., 2018	56
Tabla 32. Revisión de errores de calidad de atención al usuario del colaborador 15 del local Parque Industrial B.C.P., 2018	57
Tabla 33. Revisión de errores de calidad de atención al usuario del colaborador 16 del local Parque Industrial B.C.P., 2018	58

Tabla 34. Aspectos a considerar para la mejoría de atención al usuario según la norma y Calidad a esperar en el local Parque Industrial B.C.P., 2018.....	59
Tabla 35. Ponderación de mejorías de los procesos de Atención en el local del Parque Industrial B.C.P.,2018	68
Tabla 36. Operacionalización de registro de mejorías en el cumplimiento de las políticas de Calidad 2018	69
Tabla 37. Operacionalización de registro de mejoras en la calidad percibida, 2018.....	69

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1. Naturaleza de la calidad, 1991.	4
Figura 2. Características claves de Six Sigma, 2003.....	5
Figura 3. Campana de Gauss, Six Sigma, 2015	13
Figura 4. Ciclo Six Sigma, Six Sigma, 2007	14
Figura 5. Diagrama de flujo, Metodología Six Sigma, 2007.....	17
Figura 6. Diagrama causa- efecto, Metodología Six Sigma, 2007	17
Figura 7. Diagrama de Pareto, Metodología Six Sigma, 2007	18
Figura 8. Metodología Six Sigma, 2007	18
Figura 9. Graficas de corrida, Metodología Six Sigma, 2007	19
Figura 10. Graficas de control, Metodología Six Sigma, 2007.....	19
Figura 11. Diagrama de dispersión, Metodología Six Sigma, 2007	20
Figura 12. Modelo de Regresión Lineal, Metodología Six Sigma, 2007	20
Figura 13. Histograma de encuesta, Encuestas de Satisfacción, 2018.....	36
Figura 14. Grado de calidad Percibida, año 2017-2018, Local Parque Industrial B.C.P.	37
Figura 15. Diagrama de Pareto de las cualidades de la calidad apreciada, año 2017-2018, Local Parque Industrial BCP.....	38
Figura 16. Causa de Calidad de los atributos de Calidad Críticos, año 2017-2018, Local Parque Industrial BCP.....	39
Figura 17. Diagrama de los requerimientos de usuario Apreciado.....	40
Figura 18. Histograma de las Necesidades de clientes Esperadas.	40
Figura 19. Análisis de brechas, Calidad apreciada, calidad a esperar	41
Figura 20. Diagrama de flujo inicial, Canal ventanilla, 2018.	61
Figura 21. Diagrama de flujo inicial, Canal Plataforma, 2018.	62

Figura 22. Diagrama de flujo inicial, Canal Pymes, 2018.....	63
Figura 23. Diagrama de flujo propuesto, Canal Ventanilla, 2018.....	64
Figura 24. Diagrama de flujo propuesto, Canal Plataforma, 2018.....	65
Figura 25. Diagrama de flujo en propuesta, Canal Pymes, 2018.	66

RESUMEN

La presente investigación titulada: “Aplicación de Six Sigma para mejorar la calidad de servicio de la agencia parque industrial del BCP-TRUJILLO, 2018”. Enmarcado en las teorías de la metodología Six Sigma para lo cual empleo el método descriptivo, con una investigación de tipo pre-experimental aplicándolo a una población de 314 colaboradores y una muestra de 16. Para lo cual se empleó check list, la encuesta de calidad y cuestionario teniendo como principales resultados óptimo el nivel de complacencia, y apreciación grata de los usuarios por los servicios otorgados en la entidad. Lo que nos permite concluir que aplicando el método Six Sigma podremos tener resultados competentes para un mercado financiero al 2018.

Palabras claves: Six Sigma, Calidad de servicio

ABSTRACT

The present investigation entitled: “Application of Six Sigma to improve the quality service in the industrial park agency of BCP-TRUJILLO, 2018.” Framed in the theories of the Six Sigma methodology and based on descriptive method, with a pre-experimental type of research applied to a population of 314 collaborators and a sample of 16. The main quality tools applied were check list, quality survey and questionnaire having as main results optimal degree of satisfaction, and positive perception of customers for the services provided by the bank. This allows us to conclude that by applying the Six Sigma method we can reach competent results for a financial market by 2018.

Key word: Six Sigma, Quality Service

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad del mercado en el rubro de servicios y atención, sobre todo en la banca e instituciones financieras, el servicio al cliente se convirtió en un requerimiento básico en el cual siempre se está buscando innovar o rediseñar los modelos para brindar a los usuarios un ambiente más agradable, y, por ende, ingresar a un mercado aún mayor a nivel nacional e internacional. Un claro ejemplo se nos da en Chile, donde, se llevó a cabo un sondeo que llevó a la identificación de los puntos y factores claves que pautan la manera en la que los consumidores perciben la calidad del servicio en una entidad bancaria lo cual conlleva al cliente a crear un vínculo de lealtad con la institución financiera con el mejor trato a su criterio. La investigación chilena concluyó que los factores mejor valorados por los usuarios eran: Imagen corporativa, rapidez de atención, amabilidad y en general la cordialidad hacia el cliente y calidad en el servicio brindado. (DE LA FUENTE MELLA, y otros, 2013)

En el ámbito de las entidades financieras y banca personal peruana se mostró una marcada tendencia a la reestructuración de la gestión comercial (GESTIÓN, 2014) El crecimiento implica un mejor manejo de la calidad del servicio en pro de una fidelización del cliente. Aquí se hace presentes metodologías como la del Six Sigma para afianzar la efectividad en calidad de productos, servicios y procesos administrativos, mediante el análisis de datos y el continuo control de los procesos estableciendo estándares de calidad teniendo un plan trazado de antemano, lo que conlleva a una inevitable mejora de la atención brindada al cliente.

El Banco de Crédito del Perú (B.C.P.) a inicios año 2010 según información presentada por la SBS (Superintendencia de Banca y seguros) ocupaba el segundo lugar con mayor participación en el sector bancario del Perú con un 17%, BCP tiene el mayor alcance a la población con una gran cantidad de sucursales a nivel nacional (50%) (DIAS, y otros, 2010), además de una importante inversión en tecnología web con sus plataformas de banca virtual y aplicación móvil, transferencias monetarias por aplicación y centro de atención telefónica. Todas estas facilidades descongestionan las agencias, pues, las transacciones y trámites más simples son resueltos en las plataformas ya mencionadas, esto se evidencia en los niveles de satisfacción de los clientes pues reducen sus

molestias y el tiempo perdido en los trámites bancarios. Según IPSOS MARKETING en el 2012, tras una evaluación de cliente incognito, el BCP obtuvo un sobresaliente 80% de satisfacción en las plataformas de atención al cliente.

El Banco del crédito del Perú estableció una serie de metas referidas a la calidad de atención en agencias, plataformas web y telefónicas. Los indicadores de las metas varían desde el ámbito operativo, satisfacción del cliente y las metas comerciales; estos indicadores se miden mediante encuestas telefónicas a la base de datos de los clientes en un orden y frecuencia aleatoria para conocer las opiniones además de la valoración de la atención brindada al cliente. Trujillo cuenta con una sede de atención telefónica ubicada en el Parque Industrial de la ciudad mencionada, desde aquí se llevaron a cabo varias campañas de encuestas desde el 2017 donde se logró superar el 85% de satisfacción del cliente en referencia a la atención que se le brindó y las facilidades que da el banco para su comodidad, este porcentaje aún se aleja de las metas mínimas establecidas por el banco en sus políticas de calidad, que se evalúan en los canales de atención en ventanilla, plataformas virtuales, telefónicas e indicadores PYME. Ante el panorama ya expuesto, se valida nuestra propuesta de implementación de una mejora de la gestión de la calidad utilizando el modelo y metodología del Six Sigma para establecer una mejora en los procesos de atención al cliente y mitigar las deficiencias de la misma.

II. MARCO TEÓRICO

Como trabajos previos tomamos en consideración la tesis de grado “Análisis y mejoramiento de la satisfacción al cliente de productos en INPACAFF S.A., utilizando herramientas de la metodología Six Sigma y del Mejoramiento de procesos con Six Sigma” Trujillo Martínez D. se planteó como objetivo principal la mejora de la satisfacción de los clientes a través de la metodología del Six Sigma, además de herramientas tales como encuestas, modelos estadísticos y de varianza, para posteriormente llevar a cabo las 6 fases de la metodología mencionada para identificar los requerimientos del cliente a través de grupos focales y la mejora a través del análisis de resultados. La media de satisfacción, una vez aplicada la metodología, fue de 6.76, que según la escala hedónica redujo su distancia hacia el 7 promedio que refleja la satisfacción del cliente con el servicio brindado y 6 representa poca satisfacción con el mismo. Este aumento de la satisfacción estuvo ligada al stock disponible de producto en la siguiente relación: 28% más de stock disponible refleja un aumento de 0.43 puntos en el nivel de satisfacción global del cliente. (TRUJILLO MARTINEZ, 2011)

De la misma manera, en la tesis de grado titulada “Evaluación de los procesos, una propuesta de mejora en la atención y la reducción del número de reclamaciones del Banco Davivienda” Rodríguez M. y Bustamante D. buscaron identificar los procesos que estaban más asociados a los reclamos presentados por los clientes, permitiendo así una optimización de los procesos para reducir las incidencias e incomodidades causadas a los clientes para aumentar su satisfacción con la atención brindada en la entidad bancaria. Utilizaron la ley de Pareto, encuestas, entrevistas, observación e indicadores financieros y desempeño del empleado. Llegaron a la conclusión de integrar los procesos para un correcto diseño y compromiso de las áreas comerciales y operativas para que la calidad del servicio mantenga los estándares planteados en los nuevos diseños, aplicando esta propuesta se estima una mejora del 71% de los indicadores analizados sobre satisfacción del cliente y una disminución de 4.5% en las incidencias de reclamos. (BUSTAMANTE BLANCO, y otros, 2004)

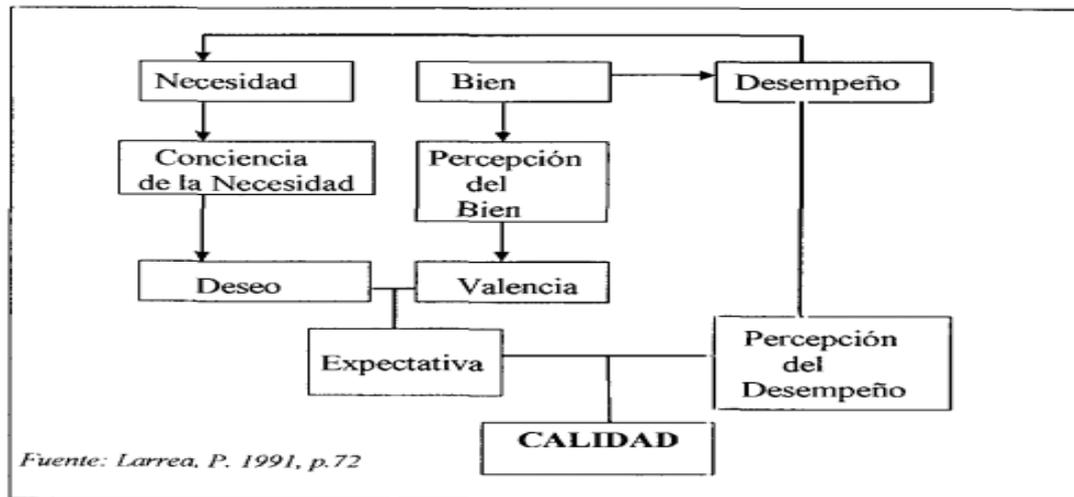


Figura 1. Naturaleza de la calidad, 1991.

Fuente: (LARREA, 1991)

Para concluir, en la tesis de grado titulada “Six Sigma, como filosofía de gestión de la calidad, y aplicación en el Perú” Sánchez, E. analizó las experiencias de distintas empresas peruanas que implementaron la metodología del Six Sigma, concluyendo que es necesaria su implementación, tomando como ejemplo clave la empresa de Telefónica del Perú S.A. en la cual se aplicó a un nivel de “Black Belt” logrando un ahorro de 500000 USD, de igual manera Ferreyros que inició con un 85.7% de satisfacción pasó a un 100%. Se concluye la investigación con la afirmación de que la metodología del Six Sigma debe estar priorizada dentro de los planes de mejora continua de las empresas a nivel nacional. (SÁNCHEZ RUIZ, 2015)

La calidad No está necesariamente relacionada a las características de un producto y con las expectativas y exigencias de un cliente, por el contrario, es una construcción intrínseca y relativa, por lo tanto, difícil de medir. Implica una similitud entre la percepción de un servicio y el producto brindado comparado con la expectativa del usuario o consumidor. (Expectativas y apreciación del mismo) ver figura 2. (BLANCO PRIETO, 2007)

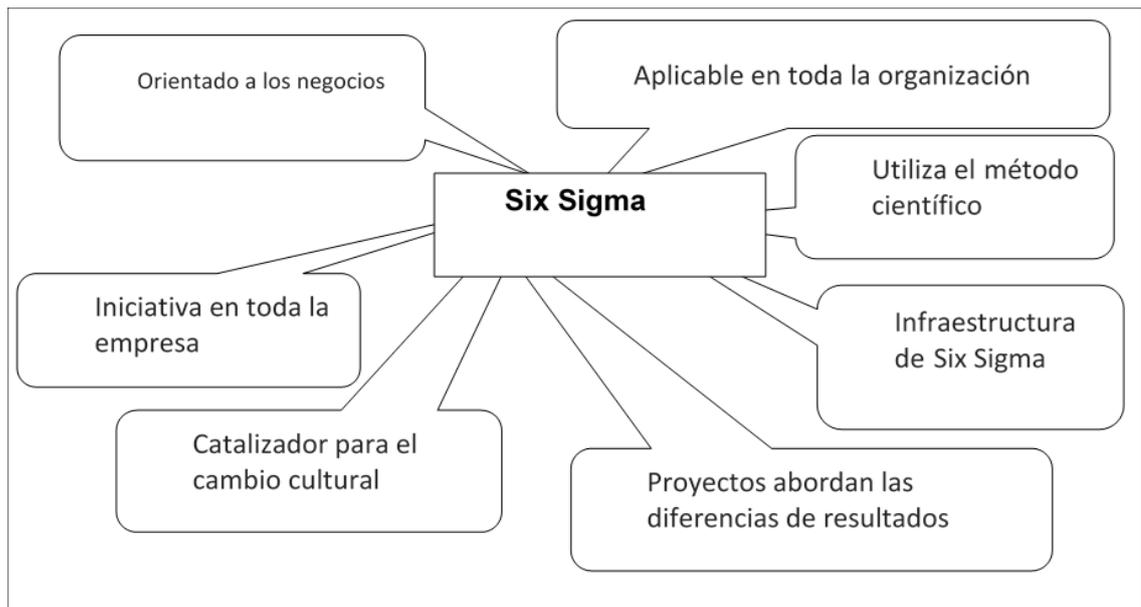


Figura 2. Características claves de Six Sigma, 2003

Fuente: (TRUSCOTT, 2003)

El **servicio**, la mayoría de creadores la determina como un total de características que son presentadas como adicionales a las expectativas del cliente, en muchas ocasiones consecuencias de la imagen, marca y precio y con una gran dependencia del costo de adquisición, a mayor el precio, mayor las expectativas y los adicionales esperados.

La calidad de un servicio es construida a partir de las características asesoradas del servicio, son una amalgama entre la calidad de presentación física y la valoración que el consumidor le atribuye a través de un juicio de valor propio.

En el sector bancario nos estaríamos refiriendo a “un servicio de servicios” caracterizado por la falta de una presentación física del servicio brindado, puesto que el principal producto es inmaterial, el cliente de un banco busca, por lo general, la presentación del servicio y la experiencia vivida al momento de recibir el servicio, siendo este último el más importante. Si la experiencia vivida es positiva o negativa es resultado de una enorme cantidad de factores: la cantidad y disposición de opciones, el ambiente, el trato del personal hacia el cliente, los procesos comerciales, la afluencia de clientes en las agencias, etc. Así como la capacidad de solución de problemas y la tolerancia con las incomodidades y reclamos personalizados realizador por los usuarios. En el servicio, **la atención al cliente** muestra la trascendencia esencial. (Publicaciones Vértice S.L, 2008).

La **atención al cliente** según lo define el informe (CLEMENTE Moquillaza, 2008) como instrumento que logra brindar un valor añadido en los productos y servicios; el cual logra brindar de modo eficiente es necesario identificar y escuchar la voz y las exigencias de los usuarios; ya que este es el modo más eficiente de presentar claramente sus exigencias, deseos y posibilidad para lograr efectuarlas y satisfacer, ofertando los productos, servicios necesarios y el cuidado que aguardan recibir. La complacencia es una condición de los clientes en dos momentos, antes de recibir el producto o servicio y una final cuando la transacción es terminada, esta es subjetiva y marcada por las experiencias brindadas por el medio ambiente y trato de la empresa proveedora del servicio; así que si amalgamamos un servicio adecuado, eficaz en comunión con un ambiente físico bien implementado y amigable con el usuario se logrará un influencia positiva en la percepción del cliente y su posterior satisfacción con el servicio brindado.

Hay diferentes y varios conceptos de “**servicio**”, el estudio hace referencia a la **calidad** de “servicio” únicamente el compuesto de otorgamiento de servicios del entorno cuantitativo y cualitativo, que componen un servicio. (RENAS PIQUERAS, 2008) Entonces en el sector financiero hablamos de una disposición de distintas plataformas para las transacciones más comunes como los depósitos, retiros y pago de servicio, en conjunto con un número de servicios extras como la creación de cunetas y solicitudes de préstamos a través de plataformas web para la facilidad del cliente.

Los servicios bancarios están caracterizados por un alto trato contacto entre empleado y usuario además de la gran capacidad de personalización de su contenido, en la que los usuarios no solo buscan ejecutar transacciones monetarias, sino también, historial, orientación, conocimientos de su postura financiera. En lo que concierne a las plataformas descentralizadas, como banco por teléfono, cajeros, plataforma web, los clientes buscan, además de celeridad y practicidad en sus transacciones, un correcto funcionamiento y que el banco brinde todas las garantías para un correcto uso de las plataformas y evitar errores o estafas.

El transcurso de competencia de servicios **y atención al usuario** se sustenta en línea de una influencia entre la entidad y los usuarios. La entidad implementa un desarrollo de prestación de servicios que asegure la correcta interacción social de sus trabajadores con

el cliente para concretar un servicio óptimo para la fidelización del cliente. Las capacidades de comunicación interpersonal y empatía de los empleados debe estar afianzada con un conocimiento integral de los procesos que son su responsabilidad sumado a una capacidad de orientación al cliente en cuanto al funcionamiento orgánico de la empresa, la información cumple un labor determinante en los planes de calidad de servicio que conseguir ordenar adecuadamente a los usuarios, pero lo elemental es su habilidad del personal para lograr hacer de la experiencia del cliente algo grato y digno de reconocimiento.

En su particular la **calidad percibida** por los usuarios en los establecimientos financieros, aglutina diferentes proporciones, que son mencionadas en la tabla N° 2 de anexos (RENAS PIQUERAS, 2008) en el cual indican las mayúsculas particularidades y dimensiones , en la que se ahonda más lejos de la calidad apreciada , considerando, también,: la apariencia de la empresa, las tecnología a mano para el cliente, apariencia operativa, rasgos inmobiliarias, las influencia interpersonales, el servicio otorgado y las beneficios monetarias. La calidad, desde las comprensiones son derivadas de una gran suma de disconformidades que hay entre las posibilidades y las compresiones de los usuarios, entonces, se estaría hablando de una calidad de servicio hace las percepciones del cliente para lograr el efecto esperado.

Tabla 1. Dimensiones de la calidad, Gestión de la Calidad, 2008.

DIMENSIONES	Concepto
Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipamientos, personal y material de comunicación.
Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio prometido fiable y con cuidado.
Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido
Seguridad	Conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
Empatía	Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores.

Fuente: (RENAS PIQUERAS, 2008)

De otra forma la **calidad esperada** es “la calidad que los usuarios esperan que van a tocar cuando reciben un producto o un servicio, es presentada por sus posibilidades” (SETÓ PAMIEZ, 2004)

“En la valuación y decisión en el grado de calidad de servicio se debe basar inicialmente en las vivencias de los usuarios, esto quiere decir que es la apreciación que los usuarios llevan referente al servicio que obtuvieron” (SETÓ PAMIEZ, 2004) se identifica la calidad de servicio, los creadores, detectaron diez dimensiones de la calidad:

- **Elementos tangibles:** Hace referencia la imagen física en los ambientes inmobiliarias, equipo personal, logotipos, datos visuales. Es la presentación visual de la empresa, que abarca desde la mercancía promocional, hasta la limpieza y orden de las agencias. Es la presentación de la empresa.
- **Fiabilidad:** Es capacidad de que brinda la empresa de brindar el servicio esperado superando las expectativas del cliente, pero también para superar posibles escollos en los procesos administrativos y operacionales que puedan conllevar a la mitigación de la confianza de los clientes, sobre todo en un rubro tan delicado como lo es la banca.
- **La capacidad de respuesta:** Es una capacidad y predisposición de los colaboradores de ayudar a los clientes en lo que sea necesario según las competencias de los puestos.
- **Profesionalidad:** Constituye las habilidade3s y destrezas que los empleados deben tener para poder desempeñar sus labores con una eficacia ejemplar, tanto en el ámbito operativo como en el de trato con el cliente.
- **Cortesía:** Se refiere a la atención cordial y una actitud abierta y gentil a con el cliente por parte de los trabajadores
- **Credibilidad:** Es la veracidad, honestidad sobre el servicio que se ofrecen. Además de las garantías que se ofrecen. Comprende también la reputación de la organización.
- **Seguridad:** En esta dimensión se garantiza la seguridad de sus datos y bienes que se encuentre en poder de la empresa.

- **Accesibilidad:** Brindar facilidades para el uso de los servicios de la empresa, al igual que tener una correcta comunicación con el cliente en cuanto a información relevante y de transparencia en cuanto al funcionamiento, horarios de atención, organigramas o los datos personales del cliente.
- **Comunicaciones:** Mantener canales de información al cliente en cuanto a beneficios o cambios en las condiciones del servicio ya sean por medio escrito o digital.
- **Comprensión del cliente:** Capacidad de empatía con el cliente por parte de los trabajadores, sumado a un reconocimiento de las necesidades particulares en la medida de lo posible.

El Banco es una corporación dedicada a servir, por lo que sus usuarios y su complacencia es prioridad para su triunfo, El BCP establece una cultura organizacional que prioriza la calidad y metas de mejoría continua con lo cual se busca obtener la satisfacción entera. Para lograrlo necesita a sus colaboradores para lograr efectuar diferentes puntos en cada uno de sus canales de atención, estas cualidades son controlados por encuestas realizadas a los usuarios según los siguientes factores (30 % indicadores de satisfacción de usuario que se atendieron en ventanilla, 40% indicador de satisfacción usuario atendidos por otra plataforma, 30% indicador de satisfacción usuario de PYMES) las cualidades a calcular serán enviados para el conducto PYMES (la simpatía y bondad en el acuerdo, la aptitud para cubrir y remediar errores, el interés que se muestra en confeccionar una interacción con el consumidor y brindarles ayuda a ejecutar la organización, la solución apropiado a las carencia y preguntas, la calidad de información sobre productos y servicios, su contigüidad que se obtiene con el empleados de la entidad, la sugerencia financiera otorgada con forme a las necesidades de su ocupación, el entendimiento de las exigencias del consumidor y de los productos que se obtiene del B.C.P y la sapiencia que manifiesta acerca de los productos, servicios y procesos durante la atención); para el conducto de Plataforma (La cortesía y bondad en el cómo se trata, la solución a tiempo de las dudas y consultas, su comprensión mientras se realiza la atención, pidiendo disculpas en sucesos de interrupción, la nitidez con que se otorga informes acerca de nuestros productos y

servicios, la habilidad para atender y solucionar errores, la dirección que se brinda en el cómo escoger los productos y servicios más apropiado para el usuario, la noción que muestra acerca de los productos y servicios en lo que dura la atención, ni bien llegó al bloque del asesor(a) de ventas) y las cualidades para el conducto de ventana (el respeto y bondad en la forma del cómo se los trata, la idoneidad con la que son atendidos o solucionar inconvenientes, la nitidez con la que se otorga las cualidades de los productos y servicios en el momento de la atención, el dinamismo cuando se realiza la atención, su posibilidad para contestar durante preguntas básicas, la concentración mientras la atención, pidiendo disculpas por cada interrupción suscitada, desaparición de los problemas del progreso en las operaciones e interacciones, la duración que el usuario espera para poder ser atendidos en la ventana del BCP mediante la atención y la noción que muestran con respecto de los productos y servicios que dura la visita(GESTION EFECTIVA BCP, 2015).

Y con ello valorar los objetivos logrados en los indicadores de los colaboradores, El BCP evalúa mediante un programa denominado “campañas”, que cuentan con una permanencia de tres meses, El locales están condicionadas a conseguir o sobrepasar el 100% de todos los metas, con ello se podrá medir su eficiencia, para lo cual será considerado las notas de cada colaborador los cuales son los medidos, individualmente bajo los criterios a un **planilla de desempeño** esta está compuesta en 3 ejes: “**usuarios contentos, gestión de riesgo sobresaliente y crecimiento eficiente**”; y de esta, a la vez se decide la recompensa económica de cada colaborador y con ello la calificación total del local del banco. Ver tabla 3.

Tabla 2. Planilla de desempeño, Banco de Crédito del Perú, 2016

EJE	INDICADOR	PESOS
Crecimiento eficiente	Ventas	20%
	Migración	20%
	Productividad	30%
Gestión del Riesgo sobresaliente	Control Operativo	20%
Clientes contentos	Satisfacción con el canal	20%

Fuente: Gestión Efectiva BCP

En el rubro de industria y de servicio se involucran tres etapas: el ingreso, que se consideran al del trabajador, métodos, material, procedimientos, equipo, responsable ambiental, etc.; la producción del bien o servicio, que incluye los procedimientos; y la salida, que podría lograr la facilidad a un servicio y/o la forja de un producto. Adentro de las 2 etapas un desperfecto o procedimiento efectuado erradamente puede dañar la calidad del producto y/o servicio, por tal razón, para minimizar y aliviar la exclusión de fallas, se encuentran metodologías que permitan un mejor control de los procedimientos, una de ellas es la metodología Six Sigma. **Six Sigma** es una metodología que nos permite monitorear las fallas (Ver Tabla 7) y la mejoría de la calidad en los procesos, así como además se la considera para mermar el nivel de errores en los procesos por debajo de los **3.4 defectos por millón de oportunidades (DPMO)**, con esto se llevan a cabo la evaluación con respecto a la cantidad de defectos por millón de oportunidades y de tal forma se calcula un porcentaje de calidad, entre más sea el grado sigmas, menor será los errores en los procedimientos. Cada grado se tienen establecidos una cuantía superior de fallas, los defectos y los porcentajes en cada unidad. Ver tabla 6 (Metodología Six Sigma, 2005). “Se muestra entonces como la orientación que se necesita en la ejecución eficiente y eficaz de los orígenes estadísticos y las diferentes herramientas que logrará conseguir encontrar y determinar las falencias en la calidad otorgando así las mejoras” (JAMES R. EVANS, 2008)

Tabla 3. Clasificación Detectar, metodología Six Sigma, 2005

CLASIFICACIÓN DE DETECTAR	
CLASIFI	HABILIDAD PARA DETETAR
1	Certeza de que la falla será detectada o prevenida antes de llegar siguiente cliente
2	Casi seguro de que la falla será detectada o precedida antes de llegar el siguiente cliente
3	Poca probabilidad de que la falla llegue al siguiente cliente sin ser detectada.
4	Los controles pueden detectar o prevenir que la posible falla llegue al siguiente cliente
5	Posibilidad moderada de que la posible falla llegue al siguiente cliente
6	Probabilidad de que la falla será detectada o prevenida antes de llegar al siguiente cliente

7	Los controles no tienen probabilidad de detectar o prevenir que la posible falla llegue al siguiente cliente
8	Probabilidad casi nula de que la falla será detectada o prevenida antes de llegar al siguiente cliente
9	los controles actuales probablemente ni siquiera detectarán la posible falla
10	Certeza absoluta de que los controles actuales no detectaran la posible falla

Fuente: (VASQUEZ CERVANTES, 2005)

Tabla 4. Clasificación de Severidad metodología Six Sigma, 2005

GRADO DE SEVERIDAD	
CLASF	
1	El cliente no notará el efecto adverso o le es insignificante
2	El cliente probablemente experimentará una ligera molestia
3	El cliente se sentirá molesto debido a una ligera degradación del desempeño
4	Insatisfacción del cliente debido a un desempeño deficiente
5	Se incomoda al cliente o su productividad se reduce por la continua degradación del efecto
6	Reparación por garantía o queja importante por manufactura o ensamble
7	Un alto grado de insatisfacción debido al alta de componentes. Productividad afectada por altos niveles de desperdicios de trabajo
8	Un grado de insatisfacción bastante alto debido a la pérdida de funcionamiento sin una repercusión negativa en las reglamentaciones.
9	Se pone en peligro al cliente debido al efecto adverso en el desempeño del sistema con advertencia
10	Se pone en peligro al cliente debido al efecto adversos en el desempeño de seguridad sin advertencia

Fuente: (VASQUEZ CERVANTES, 2005)

Six Sigma aumenta y fortalece la capacidad de liderar para encaminarse y centrarse en características críticas con el cual se conseguirá el brillo de la organización, como las cualidades y expectativas del usuario. En lo que se refiere a la revisión estadística en cualquier procedimiento, se hallan que la asignación de los datos en un histograma, se iguala a una campana de Gauss, adonde se colocaran límites superiores e inferiores que objetivan la zona o área que obtiene el obedecer con los requerimientos del usuario. Y la mayoría de las cualidades que permanecen afuera de los límites son consideradas fallas. Una importancia de 6σ es el semejante a 3,4 defectos por millón de oportunidades (DPM). Esto quiere decir que la zona que queda adentro de los parámetros de $+3\sigma$ y -3σ que, obtendrán de un provecho sigma de 99,9997%. Por esto a más alto y justa es la curva, la causa tiene la posibilidad de lograr un grado superior de fiabilidad. Y a la inversa. Ver figura 3.

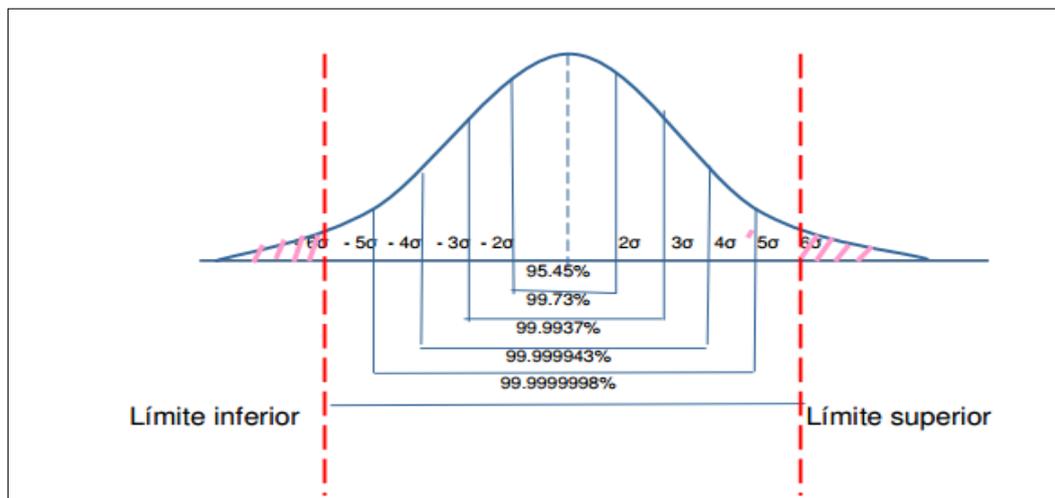


Figura 3. Campana de Gauss, Six Sigma, 2015
Fuente: (SÁNCHEZ RUIZ, 2015)

El proceso de mejora Six Sigma se refiere a (TRUSCOTT, 2003) “logra resultados a través de un método enormemente concentrada en los proyectos de resolución de errores y el proceso de mejoría continua, que será incorpora a través de una hoja de ruta estándar para cada proyecto iniciado ,es equivalentemente administrable a todos los procedimientos de una empresa y para toda entidad, Six Sigma se contrasta de otras propuestas ya que incluye cualidades determinantes en las entidades”

La metodología Six Sigma es la que en su mayoría es utilizada con la cual se direcciona la calidad y enfoque de mejora continua al presente, ya que el cimiento de Six Sigma es el usuario y sus especificaciones, por lo que Six Sigma se concentra en un inicio a minimizar las opciones en los procedimientos, con lo cual luego aumentar su dimensión, ya que esta es un origen inicial del descontento en los usuarios, por lo que se entiende que el objetivo de Six Sigma es la exclusión en las desviaciones de las especificaciones mediante la gestión de los procesos de manera que es aleatoriamente borrado del proceso durante el rastreo y análisis de errores, de la misma forma se puede realizar las necesidades óptimas para que la aleatoriedades se generen si así lo necesiten las especificaciones del usuario. (PEREZ LOPES, 2015)

Los componentes iniciales e ineludibles con la correcta colocación de la metodología Six Sigma es: concretar el producto o servicio, identifica los requerimientos, analizar el procedimiento, ejecutar, medirlo y controlar la calidad. Y para llegar a realizar un plan de mejoría se lleva a realizar en seis fases o procedimientos. Ver figura 4. (LOPÉZ, 2007):

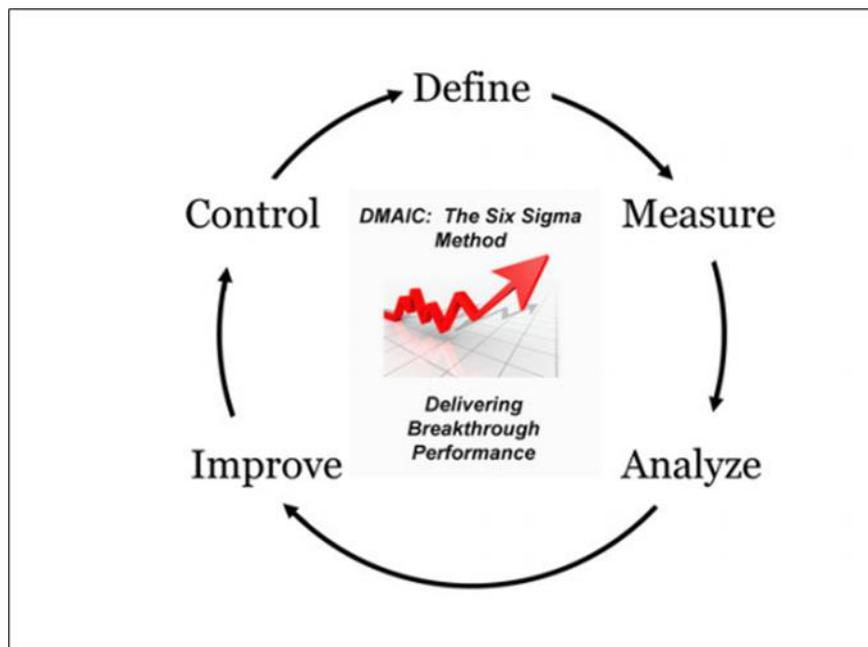


Figura 4. Ciclo Six Sigma, Six Sigma, 2007
Fuente: Introducción a Six Sigma, 2007

Primera fase, **Definir**, elegir una o más especificaciones del proceso o servicio, en esta fase inicial se determina el inconveniente y descripción de los procesos que se usan las siguientes herramientas: diagramas de Pareto, Ishikawa y correlación; en esta periodo se deberá contestar a las preguntas siguientes (¿Qué procesos existen adentro de su zona?, ¿Tiene hoy por hoy datos necesaria de los procesos?¿Qué personal interactúa en los procesos, directa e indirectamente ¿Qué tipo de conocimiento tiene?¿Qué procedimiento tienen una importancia superior para mejorar?)

“La segunda etapa (etapa de búsqueda de la información con la que se dispone y de valoración de los métodos de control, conlleva aun análisis de intervalos para hallar elementos habituales y exitosos de logro, los cuales demuestran las más óptimas formas de aplicación, ubicando las necesidades claves para los usuarios, y los parámetros y cualidades que afectan claramente al ejercicio de los procedimientos; las características o variables claves, se hace uso de herramientas como análisis de exploración en la información, histogramas, gráficos de tendencia, gráfico de sectores, fiabilidad. En esta etapa se contesta a (¿Conoce las necesidades de los usuarios?, ¿Conoces cuáles son las características críticas de sus usuario, derivado de sus procedimientos?, ¿Qué clase de mecanismos componen el proceso?, ¿Cuáles son los parámetros de medición de los procedimientos y su relación con las necesidades del cliente?, ¿Cuan exacto es su sistema de cálculo en la actualidad? Y ¿Cómo se desarrollan los procedimientos?

En cuanto a la tercera etapa de la metodología, etapa de análisis, el grupo decide las variables representativas en el proceso y la apreciación de la capacidad del proceso, se desarrollan, comprueban y verifican las suposiciones sobre los probables causa-efecto, en donde se comprende el cómo, porque, cuando, donde se están mostrando las razones de los errores del proceso, para ello se hace uso de herramientas como parámetros de confianza, índices de capacidad de procedimientos y métodos multivariados. Sus cuestiones que se deberá responder en esta parte son (¿Encuentra y conoce cuales son las características de los usuarios para sus parámetros en la medición? ¿Cuál es el rendimiento en la actualidad de los procesos con respecto a esos parámetros? ¿Identifican las metas de mejoría? ¿Cuáles son las razones de variación

en los procedimientos? ¿Cuáles son las dimensiones de control?, ¿Se determinó el método con las cual se archivarán?

En la cuarta etapa (Mejora), etapa de optimización y corpulencia de los procedimientos, así como en la comprobación de la mejoría, se encuentra los rasgos de los procedimientos que se pueden perfeccionar, las cualidades que logran mostrar si las mejorías son de importancia, se hace uso principalmente de herramientas como el análisis de varianza, diseño y análisis de experimentos, hojas de verificación, etc. Con ello se debe responder a las siguientes preguntas (¿Qué proporción hay entre los parámetros de medición y los cualidades de críticas? ¿Encuentran una clara influencia de las variables críticas? ¿Cómo se lo definió?, ¿Qué medidas son indispensables para una mejoría en los procesos? ¿Cómo los definió?)

En cuanto a la quinta etapa, la etapa de inspección y rastreo del proceso, se confirman que las condiciones de los nuevos procedimientos están documentados y monitoreados de manera estadística con métodos de control. Las herramientas a usar son gráficos de control por cualidades, gráficos Shewhart y control de aprobación.

En la sexta y como última etapa, la cual tiene como componentes el moldear y controlar por variables y por cualidades, realizándose un rastreo para garantizar la preservación de las mejorías.”

Por lo cual **Six Sigma** se sostiene con herramientas estadísticas que le permiten conseguir su objetivo de mejoría, las principales son: Diagrama de flujo (se llega a conocer las etapas de los procesos, ver fig. 5.), diagrama de causa-efecto, ver fig.6, diagrama de Pareto (identifica los factores iniciales, ver fig. 7), histograma (en donde se logra identificar la información, errores y defectos , agrupando los datos de manera gaussiana el cual contiene limites (inferiores y superiores) , ver fig. 8 , graficas de corrida (se hacen uso para caracterizar datos referentes a un periodo paramentado, ver fig. 9), graficas de control (usado para conservar el proceso a un coste medio y entre límites, ver fig. 10) , diagrama de dispersión (es en el que la relación entre las variables y se estima un factor de correlación , ver fig. 11) y el modelo de regresión (se demuestra la interacción entre las variables, ver fig. 12).

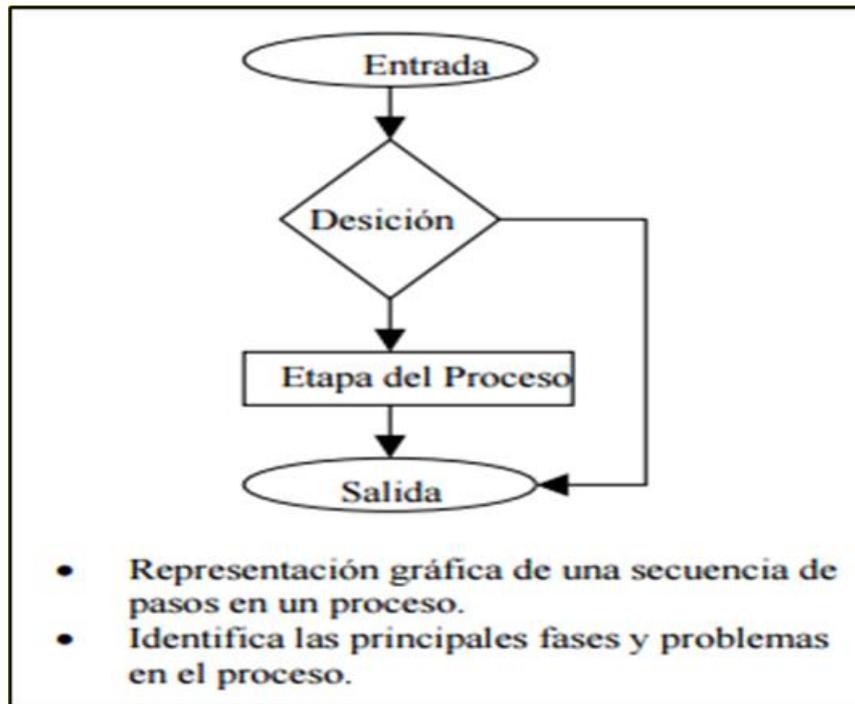


Figura 5. Diagrama de flujo, Metodología Six Sigma, 2007
 Fuente: (LOPÉZ, 2007)

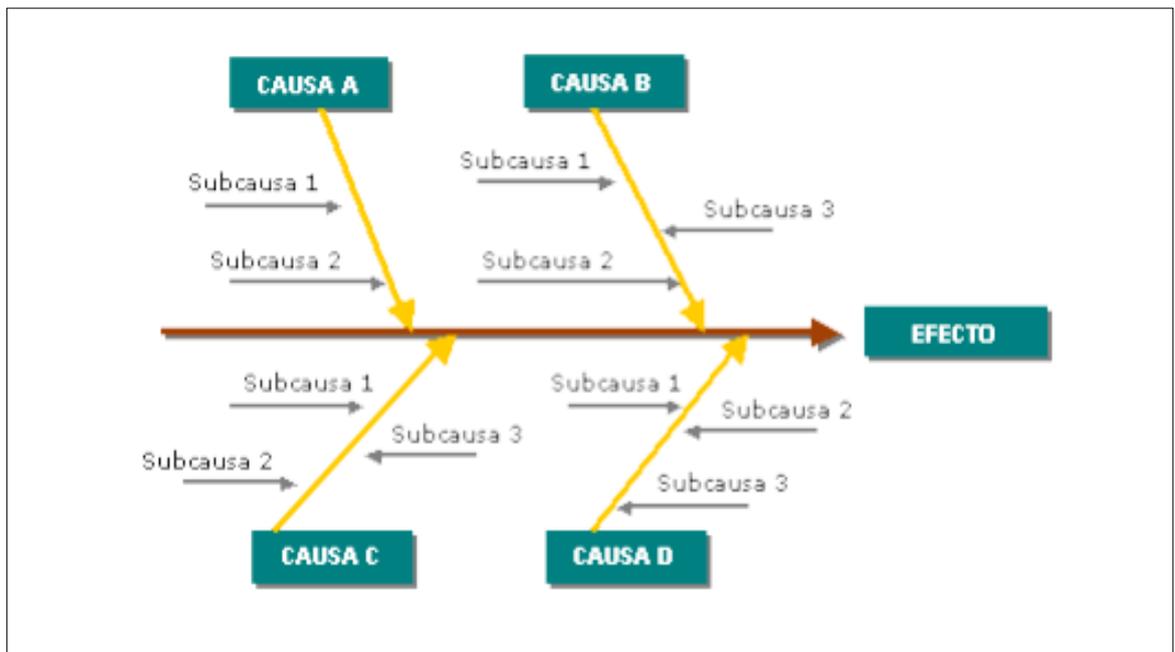


Figura 6. Diagrama causa- efecto, Metodología Six Sigma, 2007
 Fuente: (LOPÉZ, 2007)

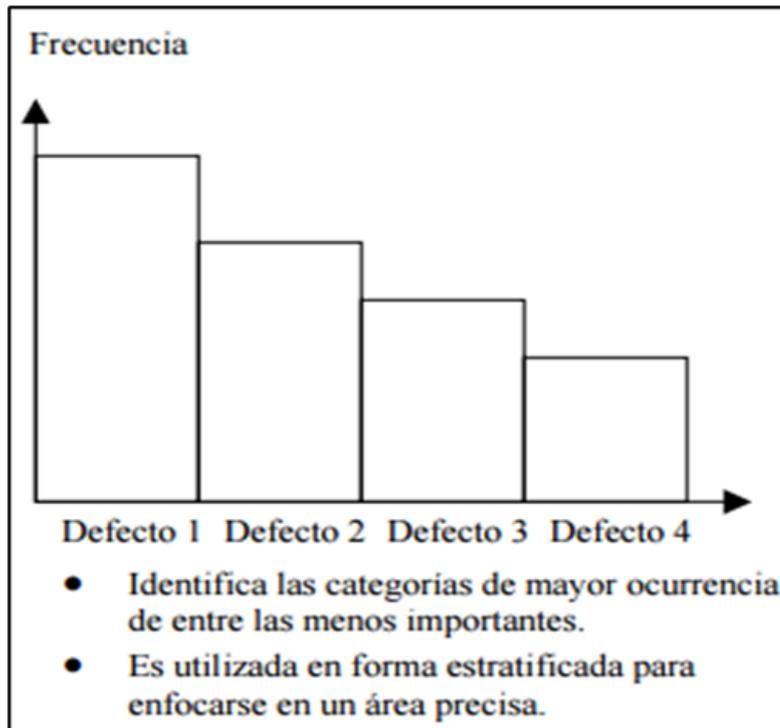


Figura 7. Diagrama de Pareto, Metodología Six Sigma, 2007
Fuente: (LOPÉZ, 2007)

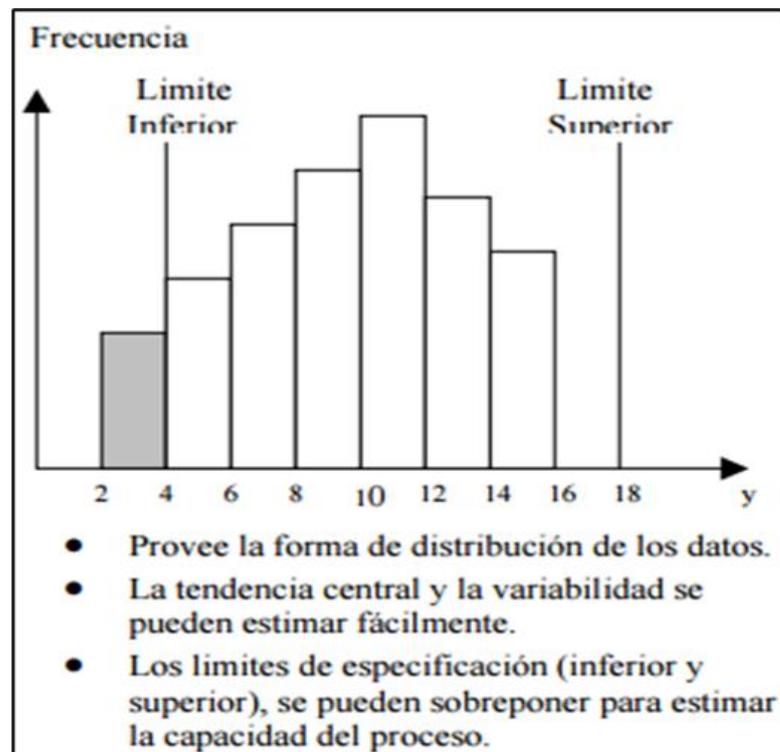


Figura 8. Metodología Six Sigma, 2007
Fuente: (LOPÉZ, 2007)

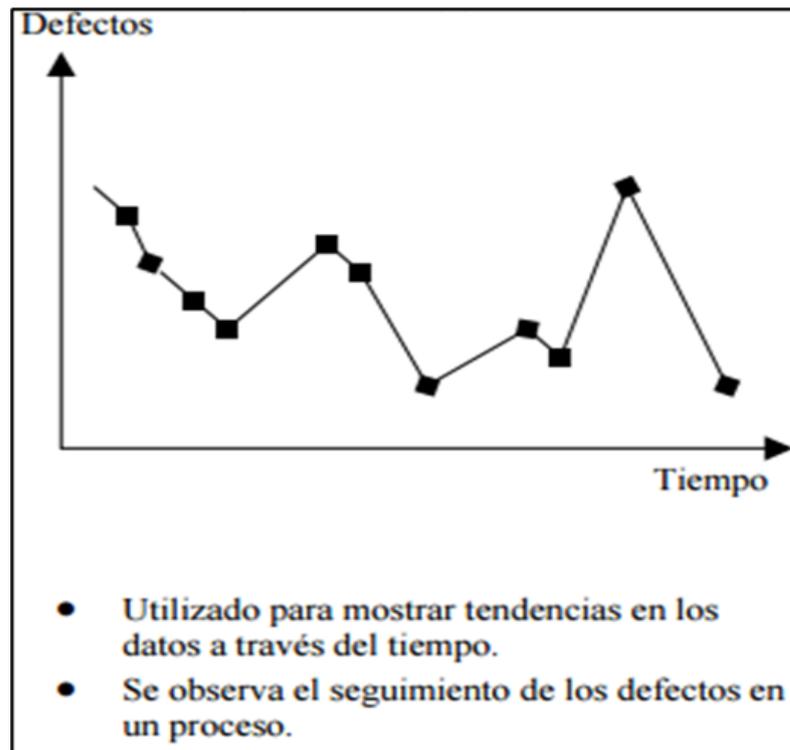


Figura 9. Graficas de corrida, Metodología Six Sigma, 2007
Fuente: (LOPÉZ, 2007)

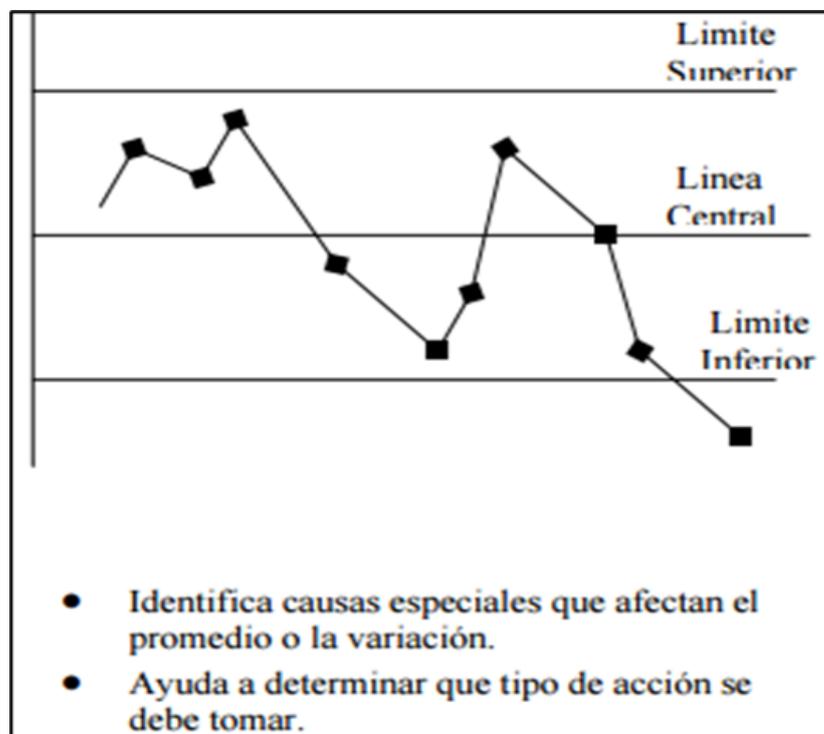


Figura 10. Graficas de control, Metodología Six Sigma, 2007
Fuente: (LOPÉZ, 2007)

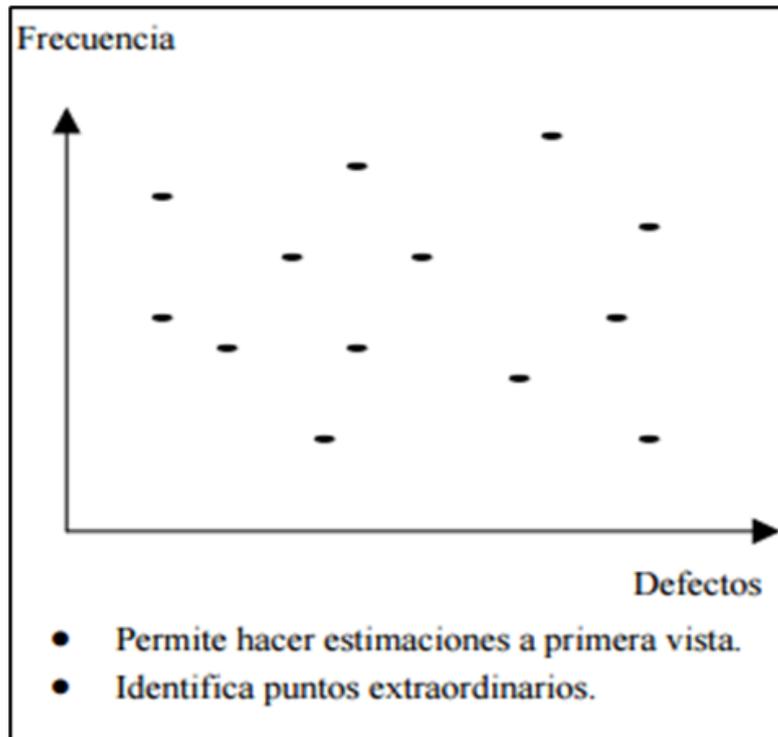


Figura 11. Diagrama de dispersión, Metodología Six Sigma, 2007
Fuente: (LOPÉZ, 2007)

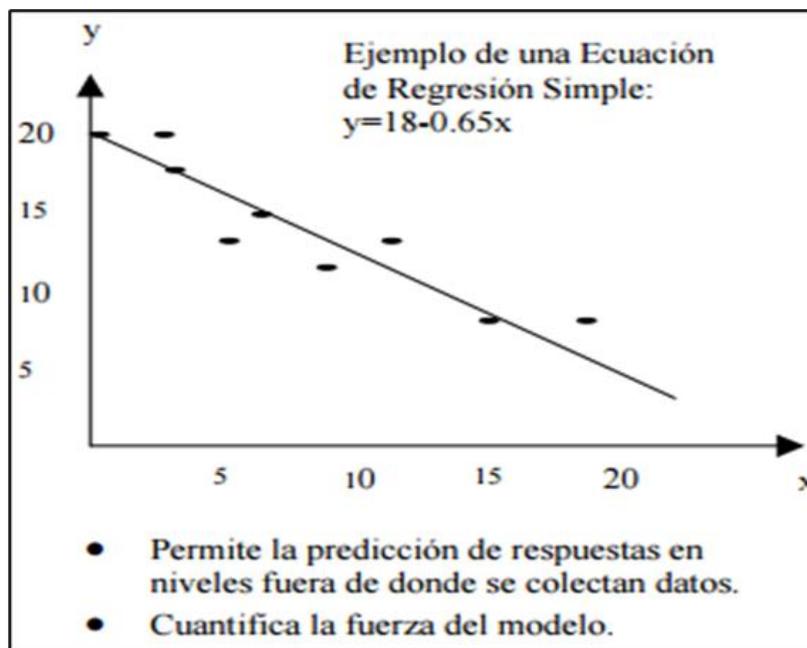


Figura 12. Modelo de Regresión Lineal, Metodología Six Sigma, 2007
Fuente: (LOPÉZ, 2007)

Six Sigma se confirma que los esfuerzos continuos logran conseguir resultados en los procedimientos estables y predecibles son de gran importancia en la entidad, la obtención de una mejoría que se mantiene en la calidad se es necesario en el compromiso de toda la entidad, esencialmente de la gestión de grado superior, para lo cual se indican equipos Six Sigma, que son capacitados con la finalidad de alcanzar mejorías en la calidad. El personal asignado de llevar a cabo la metodología Six Sigma son dispersadas con respecto a sus capacidades de análisis en los procedimientos y se establecen así:

Director Six Sigma: Se encuentra el responsable del parámetro de las metas estratégicas de la programación, selección del proyecto, asignación de las responsabilidades y selección de los integrantes de los equipos.

Líder (Champion): Son aquellos líderes que pertenecen en lo alto del directorio, directores de área, son aquellos quienes se citan y apoyan los proyectos, ellos otorgarán los medios necesarios, proveen la trayectoria estratégica que permite la anulación de dificultades en el estudio. Forman parte en la vigilancia y cumplimiento del progreso de la metodología.

Maestros Cinta Negra (Master Black Belt): Son aquellos que conocen, los eruditos de la metodología Six Sigma, son la autoridad, la cabeza del progreso, coordinación y formación de las estrategias.

Cintas Negra (Black Belt): Son aquellos expertos técnicos. Son los que se dedican a aconsejar, son los líderes del proyecto y respaldan el conservar una cultura de mejoría en los procedimientos, encargada de calcular, determinar, examinar, plantear mejoras y establecen controles en los procesos. Se encargarán de iniciar a los Cinta Verde.

Cintas Verde (Green Belt): Son los subalternos de la cinta negra, se dedican a actividades diarias mientras el cumplimiento de los distintos procedimientos del Six Sigma, atacando inconvenientes específicos de sus áreas.

Las método de métrica Six Sigma son: defectos por oportunidades(DPO), defectos por millón de oportunidades(DPMO), defectos por millón de unidades(DPMU),

rendimiento en el proceso(Yield) y el grado sigma del proceso(Z). Se determina el grado sigma de los procedimientos. El grado sigma es entonces una métrica importante que demuestra la facultad de los procesos. Ver tabla 5.

Tabla 5. Clasificación de Incidencia, metodología Six Sigma.

CLASIFICACION DE INCIDENCIA	
CLASIFI	PROBABILIDAD DE INCIDENCIA
1	La posibilidad de incidencia en remota
2	un bajo índice de falla con documentación de apoyo
3	un bajo índice de falla sin documentación de apoyo
4	Fallas ocasionales
5	Un índice de falla relativamente moderado con documentación de apoyo
6	un índice de falla moderado sin documentación de apoyo
7	Un índice de falla relativamente alto con documentación de apoyo
8	un alto índice de falla sin documentación de apoyo
9	La falla es casi segura con base a la información de garantías o a prueba significativas
10	Seguridad de falla con base a la información de garantías a pruebas significativas

Fuente: (VASQUEZ CERVANTES, 2005)

¿Qué efecto producirá la colocación de la metodología Six Sigma referente a la calidad del servicio en la agencia Parque Industrial - Trujillo del Banco de Crédito del Perú, en el año 2018?

La presente investigación está justificada por su **contribución** a una gestión centralizada a la disminución de problemas dentro de los procedimientos de atención al cliente, decidir y dirigir la mejoría continua desde la guía del Six Sigma que logra maximizar la calidad de servicio de la agencia Parque Industrial B.C.P. Trujillo. De tal forma se demuestra de manera teórica debido a que permite verificar la facilidad práctica de la metodología de Six Sigma en el cuidado y atención al usuario en las entidades financieras (bancos), tomando a favor las dimensiones de la calidad ya establecida por la metodología y los estándares organizacionales en el estudio. De

forma práctica se brindará al B.C.P. una herramienta de mejora para la atención del cliente logrando una mejora de los procesos de atención al cliente para cumplir con los objetos establecidos por la institución. Por otro lado, **metodológicamente** proporciona una base de investigación o fundamento teórico para futuros estudios.

Para elaborar adecuadamente el presente estudio se es necesario un fundamento científico, tecnológico y humanístico, es por ello, se deben ser definidas los conocimientos de calidad y servicio; será necesario precisar la calidad como un “conjunto de cualidades, aspectos, atributos, capacidades y características de un servicio o producto, el cual inicia una relación con la capacidad para complacer a las exigencias aguardadas de los usuarios”. (PERÉZ TORRES, 2006). Luego se hace mención a la definición de calidad, se podrá interpretar como la comunión entre prestar servicio de manera adecuada y cumplir con las expectativas del cliente para lograr una buena experiencia en la conciencia del mismo.

Como objetivo general tenemos que practicar la metodología Six Sigma en el local Parque Industrial del Banco de crédito del Perú de la ciudad de Trujillo logrará aumentar la calidad de su servicio en el año 2018.

Los objetivos específicos son:

- Evaluar la administración de calidad en la actualidad, haciendo uso del check list (Ver Tablas xxx) de las políticas de calidad y el grado de acatamiento en los indicadores de gestión instaurados en el banco del local del Parque Industrial del Banco de Crédito del Perú.
- Determinar el contraste en medio de la calidad de servicio apreciada y aguardada a partir del enfoque en los usuarios, haciendo uso de la encuesta de satisfacción establecida por el Banco de Crédito del Perú.
- Evaluar la desviación de calidad en cada procedimiento haciendo uso de herramientas estadísticas consideradas en Six Sigma.
- Propuesta de implementación de mejorías de la dirección de atención donde se hace manejo de la metodología Six Sigma, con los respectivos indicadores de gestión.

- Estimar si el alcance que tendrían las mejoras presentadas en los efectos en la metodología de Six Sigma de la calidad de servicio, haciendo uso de la técnica nominal.

Como hipótesis tenemos la ejecución de la metodología Six Sigma para mejorar de manera positiva la calidad del servicio en el local Parque Industrial- Trujillo del B.C.P., en el año 2018.

Tabla 6. Check list de calidad, 2018

PROMOTORES/ ATRIBUTOS	OPERATIVOS																		TOTAL OPERATIVOS
	¿Se logra cumplir con los tiempos de espera según los tres tipos de clientes (BEX 1.5min, CLIENTE 3.5 min y NO CLIENTE 4.5 min)?	¿Gestiona las colas según la distribución de espera?	¿Identifica al cliente con apoyo del software al 100%, para indicar su correcta cola de espera del cliente?	¿Indica al cliente para depósito y cambio de monedas mayores a 50 piezas, que solo se puede atender en la ventanilla de monedas?	¿Indica al cliente para depósito y cambio de monedas mayores a 50 piezas, que debe entregar monedas sueltas y separadas por denominación?	¿Maneja la re contadora de monedas para facilitar el conteo?	¿El Pds de la ventanilla de monedas, utiliza correctament e las bolsas pre-impresas (200 monedas), diferenciadas por colores?	¿Indica al cliente para depósito y cambio de monedas menores a 50 piezas, que debe entregar monedas sueltas y separadas por denominación?	¿Indica al cliente con cheques pagadores que no están endosados en el momento de su presentación, que en una próxima visita deberá hacerlo previamente y tener el DNI a la mano?	¿Si el cliente es recurrente y sus cheques pagadores no están endosados en el momento de su presentación, lo deriva a la mesa de apoyo para que endose su cheque?	¿Fuera del horario de atención, verifica que es la ventanilla cuente con los materiales detallados en el formulario Checklist PDS?	¿Los promotores mantienen sus montos de efectivo en su ventanilla, que les permitan atender a los clientes sin interrupciones y sin exceder los límites máximos?	¿El supervisor controla con los arqueos preventivos que se mantengan los límites operativos (mínimo y máximo)?	¿El Supervisor abastece a los Pds de efectivo por montos que permitan su operatividad y no excedan el monto máximo?	Realiza el Pds derivación de retiros menores de s/. 2000 (Múltiplos de s/. 10 y s/. 30) y \$800 (múltiplos de \$20), de cuentas de ahorros, cuentas corrientes y cuentas maestras?	¿Realiza el Pds derivación para realizar pagos de tarjeta de crédito (visa y Amex), excepto TSN, TCN y Mastercard, realizados con Credimás?	¿Realiza derivaciones al canal de asesores de ventas y servicios, identificando a clientes potenciales?	¿Los Pds llegan a sus metas de productividad de seguimiento semanal, tanto los PDS de Jornada completa, Jornada Reducida y el promotor principal?	
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	
OP1	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	1	3	4	4	3	3	3	2	54
OP2	2	3	4	3	4	1	4	4	4	2	1	4	4	4	3	2	4	1	54
OP3	2	2	3	4	4	2	3	4	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	49
OP4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	1	3	4	4	3	3	3	1	58
OP5	4	3	2	3	4	2	4	4	2	4	1	3	4	4	3	3	3	4	57
OP6	3	4	2	4	3	3	4	4	1	3	3	3	4	4	4	3	3	4	61
OP7	3	4	4	3	4	3	4	1	4	4	5	2	1	2	2	2	2	2	52
OP8	4	4	4	2	3	4	4	2	4	5	5	1	2	3	1	2	4	4	56
OP9	2	3	4	2	4	4	3	2	4	5	2	2	1	3	2	2	4	4	53
OP10	3	4	4	4	2	4	4	1	4	5	5	1	2	2	1	2	4	3	55
OP11	3	4	4	4	3	4	3	4	1	5	4	5	4	4	4	3	4	5	68
OP12	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	3	4	4	3	5	5	71
OP13	2	3	2	3	3	4	2	3	2	3	2	3	4	2	3	2	1	3	49
OP14	2	2	4	3	4	5	2	1	2	3	4	3	2	1	3	1	4	5	51
OP15	3	4	3	2	4	2	1	1	2	4	1	4	4	3	1	2	4	4	49
OP16	4	2	3	1	2	3	4	2	4	1	3	4	2	5	2	1	4	3	50
TOTAL	48	53	55	48	55	51	53	44	47	55	46	48	48	51	40	36	56	53	
N.C	REGULAR	BUENO	BUENO	REGULAR	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	REGULAR	BUENO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	BUENO	BUENO	REGULAR	REGULAR	

PROMOTORES/ ATRIBUTOS	COMERCIALES			TOTAL COMERCIAL	SATISFACCION DEL CANAL						TOTAL SATISFACCION CANAL	ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO				TOTAL SEGUIMIENTO	TOTAL	NIVEL DE CUMPLIMIENTO		
	¿Los promotores de jornada completa llegan a su meta de 10 seguros entre (seguro múltiple y seguro de protección de tarjetas)?	¿Los promotores de jornada reducida llegan a su meta de 6 seguros entre (seguro múltiple y seguro de protección de tarjetas)?	¿Cumplen los Pds con avance de la campaña en su porcentaje de tipos de cambio?		¿Los Pds dan la bienvenida y ofrece su apoyo a los clientes?	¿Los Pds identifican la necesidad del cliente?	¿Promotor realiza la operación/ brinda información y soluciona y despeja las dudas de los clientes de forma amable?	¿Los promotores ofrecen apoyo adicional a los clientes?	¿Promotores se despiden del cliente de forma amable?	¿Se sigue los quick hits que el banco de crédito ha establecido para la atención con los clientes?		¿Se publica el avance de la campaña semana a semana?	¿Se lleva a cabo las reuniones diarias del supervisor con los Pds?	¿Se realiza las reuniones semanales con el supervisor, jefe de atención al cliente, promotores de servicios y el gerente de agencia (opcional), para revisar avance de la campaña?	¿Se realiza la reunión trimestral para evaluar el desempeño de la campaña, con promotores de servicio, promotor principal y supervisor de operaciones?					
	A19	A20	A21		A22	A23	A24	A25	A26	A27		A28	A29	A30	A31					
OP1	1	2	3		6	3	4	4	4	2		20	3	4	1		11	91	REGULAR	
OP2	1	2	3		6	4	4	3	4	3		23	3	2	4	1		10	93	REGULAR
OP3	1	2	3		6	3	4	4	4	2		20	3	4	1			10	85	REGULAR
OP4	2	3	2		7	2	4	3	4	2		17	2	3	4	1		10	92	REGULAR
OP5	1	2	3		6	2	4	4	3	4		19	1	2	1			5	87	REGULAR
OP6	3	3	4		10	2	4	3	3	2		15	3	3	4	1		11	97	BUENO
OP7	3	4	4		11	3	3	4	3	4		20	4	1	3	2		10	93	REGULAR
OP8	3	3	4		10	2	4	4	4	2		19	4	3	4	1		12	97	BUENO
OP9	3	3	4		10	3	4	4	4	1		20	4	5	5	2		16	99	BUENO
OP10	4	3	4		11	3	4	4	3	2		19	4	5	5	1		15	100	BUENO
OP11	4	4	2		10	4	4	4	4	3		23	3	1	5	1		10	111	BUENO
OP12	4	4	2		10	4	4	4	4	5		25	4	4	4	2		12	118	BUENO
OP13	3	2	3		8	3	3	3	3	1		14	3	4	2	1		10	81	REGULAR
OP14	1	3	2		6	2	3	4	4	1		18	5	3	1	1		10	85	REGULAR
OP15	1	2	2		5	3	4	3	2	2		17	3	3	3	2		11	82	REGULAR
OP16	1	2	2		7	2	4	4	4	2		19	2	4	2	1		10	86	REGULAR
TOTAL	36	45	48		45	58	59	59	53	34		52	45	56	20					
N.C	REGULAR	BUENO	BUENO		REGULAR	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR		REGULAR	REGULAR	REGULAR	BAJO					

Fuente: Agencia Parque Industrial BCP, 2018

Tabla 7. Operacionalización de Check list, 2018

OPERACIONALIZACIÓN DE CHECK LIST DE CALIDAD TOTAL	
31-62	BAJOS NIVELES DE CUMPLIMIENTO
63-93	REGULARES NIVELES DE CUMPLIMIENTO
94-124	BUENOS NIVELES DE CUMPLIMIENTO
125-155	EXCELENTES NIVELES DE CUMPLIMIENTO

Fuente: Check list, Anexos. C1, 2018

Tabla 8. Operacionalización de Check list por atributos, 2018

OPERACIONALIZACIÓN DE ESCALA POR ATRIBUTO	
16-32	BAJOS NIVELES DE CUMPLIMIENTO
33-48	REGULARES NIVELES DE CUMPLIMIENTO
49-64	BUENOS NIVELES DE CUMPLIMIENTO
65-80	EXCELENTES NIVELES DE CUMPLIMIENTO

Fuente: Check list, Anexos C1, 2018

III. METODOLOGIA

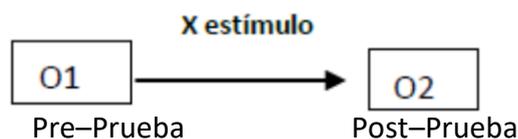
III.1. Tipo y diseño de estudio

El presente estudio es aplicado ya que los conocimientos que se pondrán en práctica en el área de atención al cliente, y descriptivo ya que se midió la correlación que existe entre las dos variables de mejora continua y satisfacción del cliente.

Pre – experimental, pues la existencia de un control menor de la variable independiente, trabajando con tan solo un grupo (G) del cual se le destina un estímulo (Six Sigma) que determina su efecto en la variable dependiente (mejorar la calidad de servicio).

G: O1xO2

X=Mejora continua



Donde:

O1: Antes de aplicar la mejora.

O2: Después de haberla aplicado.

III.2. Variables y Operacionalización

Variable Independiente, cualitativa: Metodología Six Sigma. Es una orientación en la mejoría que logra abreviar y lograr grados de actuación mayores, concentrar en los rasgos y cualidades críticos para los usuarios y el reconocimiento, análisis, control y expulsión de los potenciales motivos de las faltas o errores en los procedimientos, medido de un modo de Análisis de los procedimientos errados a través del diagrama de Pareto, Ishikawa, Límites de control y Gráficas de control.

Variable Dependiente, cualitativa: Calidad de servicio. Estándar de complacimento, y apreciación aprobatoria de los usuarios en los servicios otorgados en la entidad, calificado haciendo uso de la encuesta de satisfacción en el B.C.P., que logra medir la calidad del servicio apreciada de los clientes.

Tabla 9. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA
Metodología Six Sigma	Six sigma es una técnica para vigilar los defectos y proponer mejoras en la calidad de forma que la metodología reduce considerablemente el nivel de errores	Six sigma se basa orientando al cliente, con un manejo eficiente de información, análisis y metodologías que logra eliminar un nivel de errores, haciendo uso de herramientas y técnicas estadísticas para la mejoría de la calidad, controlado a través de: Análisis de procesos defectuosos a través de -Pareto -Matriz fallas -Histogramas -Diagrama de barras	- Atributos críticos/Atributos de políticas de Calidad - Nivel de cumplimiento de Calidad - Nivel de sigma en proceso - Cumplimiento de medidas de atención al cliente: saludo, atención de dudas, despedida	Razón
Nivel de Atención al cliente	Grado de satisfacción, y enfoque aprobatorio de los usuarios por los servicios otorgados por la entidad.	Nivel de atención del cliente será medido a través de encuestas de satisfacción del Banco de Crédito del Perú. Cortesía Preguntas: 1,2,3,4,5 Capacidad de Respuesta: 6,7,8,9 Profesionalidad Preguntas: 10,11,12,13,14,15 Fiabilidad Preguntas: 16,17,18,19 Credibilidad Preguntas:20,21,22 Empatía Preguntas: 23,24,25,26	OPERACIONALIZACIÓN DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD BAJA SATISFACCIÓN REGULAR NIVEL SATISFACCIÓN BUEN NIVEL DE SATISFACCIÓN EXCELENTE NIVEL DE SATISFACCIÓN	Ordinal

III.3. Población, muestra y muestreo

La población está compuesta por 16 empleados que trabajan en la en la Agencia de PARQUE INDUSTRIAL Banco de crédito del Perú, en el año 2018, de los tantos se evaluó el desempeño de cada procedimiento. La muestra es censal en cuanto a la cantidad de colaboradores reducida (menor a 30), el marco de la muestra es la planilla de la organización, el global de análisis de empleados que laboren en la atención al cliente que cuenten con contrato mayor a medio año (6 meses) en la entidad. Con el cual demostrar la complacencia de los usuarios, la población estará comprendida con usuarios atendidos en el local del PARQUE INDUSTRIAL, en el año 2018, de acuerdo a los datos privados otorgados por la gerencia se cuentan con 35364. La unidad de evaluación está constituida por todos los usuarios registrados en la base de datos, la clase de muestra usado fue no

aleatorio ya que en los 35364 usuarios se iniciará a encuestar a 150 usuarios, en la circunstancia de arribo en el plazo de escrutinio.

Estimación de muestra:

$$\text{Muestra: } n = \frac{Z^2 * p * q}{d^2}$$

Donde:

- n =muestra
- d =Error de estimación (Se determinó por el estudioso) margen de error a un 8%
- N =población
- p =Proporción de logro, se considerará el valor p=0.5
- q =Proporción de desacierto

$$q = 1 - p$$

- Z =Grado de confianza, dependiendo del valor de tabla.

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(0.08)^2}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0064} n = 150.01$$

Al final, haciendo uso de la fórmula se encontró un dato de muestra (n) de:

n =150 usuarios.

III.4. Técnicas e instrumentación de recolección de datos, validez y confiabilidad

Al lograr realizar con todos los objetivos específicos se utilizaron sucesivas técnicas y herramientas:

III.5. Procedimiento

Para medir la gestión en los canales de atención con razón a las cualidades de calidad y al cumplimiento de los indicadores posicionados, se aplicó un check list para cada vía, (anexoC1), donde se evaluará el grado de logro de los colaboradores representados en gráficas estadísticas donde se conocerá el porcentaje de logro global y de cada dimensión.

Se establecerá la discrepancia de la calidad de servicio apreciada y aguardada según los clientes, se empleó la encuesta y un cuestionario (anexo C2 se colocó de modo fortuito a los usuarios de la entidad bancaria)

La valoración de la desviaciones de la calidad en los procesos se realizan mediante la inspección no participante, y la exploración de documentación, en el que en un plazo de 3 meses se marcó el desempeño de los indicadores haciendo uso para ello de una pieza de registro(anexo C.3.1, formatos),inmediatamente los daros se ordenó en diagramas de barras en valor a los resultados que se obtuvieron en el formato de calidad y en ejercicio a los efectos que determinaron los controles y errores en cada uno de los colaboradores.

Para las propuestas de mejoras se realizó la comparación de la investigación de los resultados del primer, segundo y tercer objetivo rescatando los conceptos más importantes y en raíz se logró la sugerencias en la mejoría haciendo uso de la metodología SIX SIGMA asentándolas en flujogramas(figura 4 anexos) y fichas de procesos(anexo C3.2 formatos)

Se puede apreciar el alcance que tendrán las mejoras propuestas con los datos obtenidos de la metodología de Six Sigma en la calidad del servicio, hará uso de encuestas con las cuales medirán las consecuencias que tendrán a las mejoras con referente a la calidad del servicio(ficha de registro anexo C3.3 formatos).

III.6. Método de análisis de datos

De trato a la índole del estudio que se encuentra un **grado descriptivo** se va a tabular la información en tablas de frecuencias, circunstancias o grafica de tendencia, circulares y barras según la información obtenida; evaluar las medias de preferencia central. Debido a que en una investigación descriptiva no existe un grado inferencial de criterio de investigación.

El análisis relacionado con la hipótesis fue partiendo de los resultados anteriores enfocados en la metodología Six Sigma y la mejora del servicio al cliente.

III.7. Aspectos éticos

El analista se implica a apreciar la propiedad intelectual, su veracidad en los datos encontrados, su privacidad de los datos brindados en su entidad y a negarnos a enseñar

la identidad del personal colaborador de la investigación, así como a tan solo captar información consensuados por el público encuestado.

IV. RESULTADOS

IV.1. Evaluar la gestión de calidad actual

IV.1.1. Generalidades.

El B.C.P es una entidad financiera creada en los años 1889, en la actualidad es uno de las entidades más grande del Perú, conforma un conglomerado financiero peruano CREDICORP que pertenece al grupo Romero. B.C.P. oferta en la actualidad una gigantesca cartera de productos y servicios ofrecidos al público, pequeña empresa, medianas empresas, de los cuales también se incluyen entes del gobierno, micro financieras y otras organizaciones internacionales y nacionales. El área de banca alberga las operaciones de banca negocios con funcionarios de negocios y sin funcionarios, corporativos e institucionales. Sus productos y servicios forman diferentes tipos de financiamientos como las letras, leasing, préstamos personal y corporativo, comercio externo y servicios para las MYPES. De tal forma se otorga también un grupo de servicios de banca al minorista como los créditos personales, hipotecarios, estudiantiles, vehiculares, tarjetas de crédito, compra de deudas de otros bancos, productos para el ahorro, de la misma forma ofertas al servicio de pagos varios, receptación, entregas y entregas de dinero, cobro de cheques, seguros de vida, vehicular, etc. y así productos para pymes como crédito rotativo, crédito fijo, leasing y financiación varia. Las propuestas de gestión en los activos abarcan las administraciones, servicios de preservación y colocación hasta el corretaje de valores.(VIA BCP, 2016).

Misión:

Embarcarse al triunfo a la totalidad de usuarios con propuestas financieras idóneas a sus posibilidades, ayudando al progreso de trabajadores, generando una estimación para sus accionistas y ayudar al avance equilibrado de Perú.

Visión:

Ser la principal entidad bancaria en todos los estratos de la población y en los servicios que se ofertan.

Principios:

- **Satisfacción de los clientes:** Otorgamiento a los usuarios un sentimiento grato y fraternal en sus diferentes vías de atención.
- **Compromiso por las Metas:** Laborar con pasión, entusiasmo, entrega y responsabilidad, llegando a pasar los objetivos, logrando avances profesionales internamente en el banco.
- **Eficiencia:** Respaldar y mantener los fondos y materia de la entidad.
- **Gestión al Riesgo:** Aceptar un peligro de operaciones es un factor importante al fin comercial.
- **Transparencia:** Laborar en manera clara y honrada de la mano de colaboradores, supervisores y usuarios, otorgando datos confiables y conveniente para obtener relaciones a futuro.
- **Disposición al Cambio:** Manejar con postura firme para iniciar y acoger los desplazamientos de mejoría de las operaciones.
- **Disciplina:** Estar precavido, de confianza y ordenado que pueda hacer uso constante de los procesos y actuales modelos elaborados.
-

IV.2. Evaluación del proceso

El análisis de calidad percibida partió desde la definición del inconveniente, demostrando los puntos críticos de la calidad y su necesaria investigación; debido a que de conocimiento de entidad que la nota está dada durante una encuesta por teléfono, colocada al público que se ubican como usuarios del B.C.P.

IV.3. Procesos Generales que comprende

Para contar con cuáles son los puntos críticos de la calidad desde la posición de los usuarios; se hará uso en grado de las encuestas y de los parámetros ya establecidos por el BCP, los que son de gran ayuda para comprender las expectativas del cliente en cuanto a la atención. Estas finales se ubican definidas la operacionalización de variables; las cuales deben ser:

Tabla 10. Dimensiones de la calidad, Operacionalización de calidad, 2018

Cortesía
Capacidad de Respuesta.
Profesionalidad. Preguntas.
Fiabilidad Preguntas.
Credibilidad.

Fuente: Tabla3, Operacionalización de variables, 2018

Se debe tener considerado el nivel que se usó (escala Likert) en ayuda del programa SPSS logrando un histograma que se usó para la investigación y se decidió las características críticas en la calidad.

Tabla 11. Tabla estadística, Encuesta de calidad, 2018

Estadísticas	
SONDEADOS	
Nº:	Acceptados: 150 Perdidas: 0
Media μ :	75,50
Mediana M:	75,50
Moda:	1a
Varianza S^2 :	1887500
Rango:	149

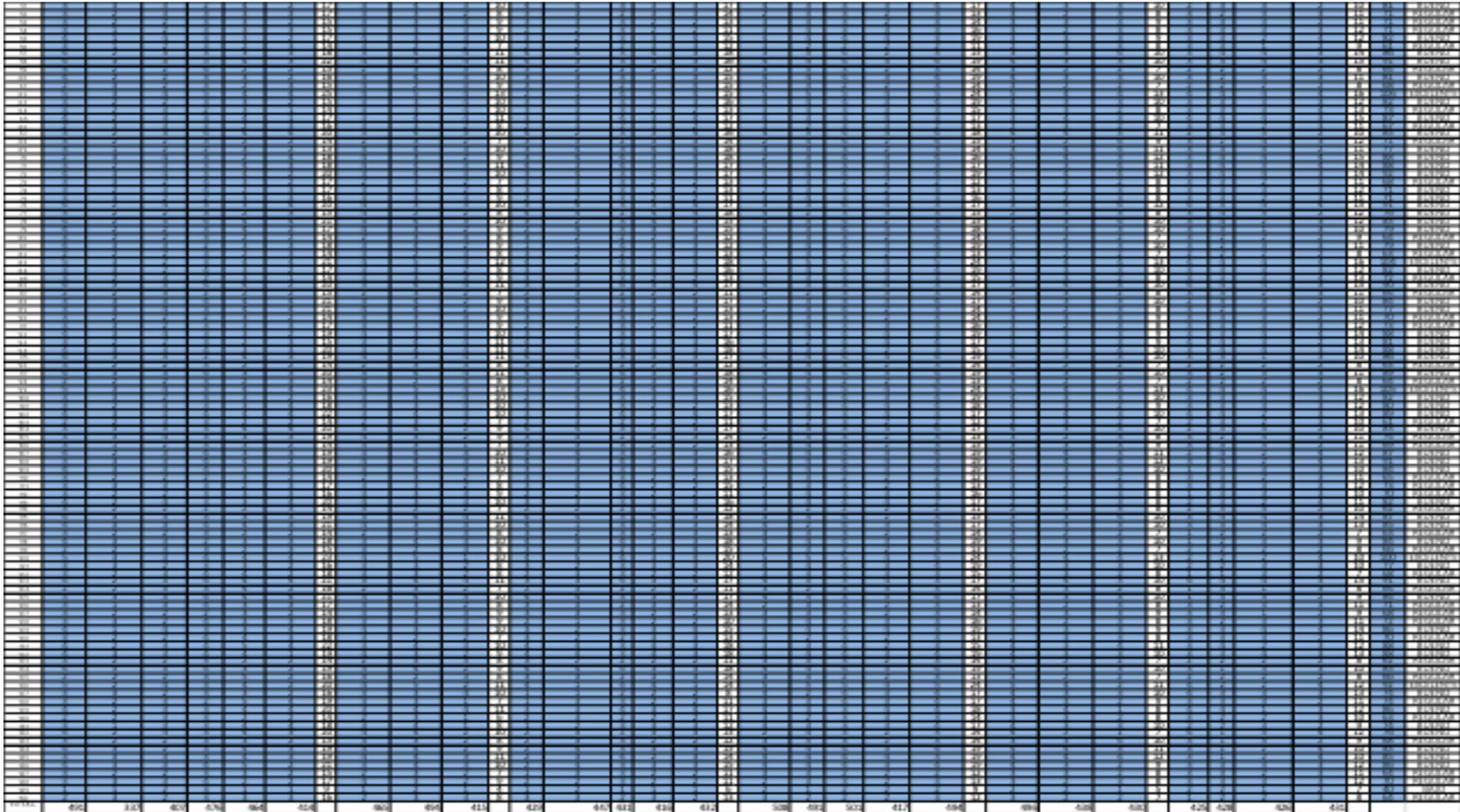
Acontecen varias modas. Será mostrado el mínimo de las existencias.

Fuente: Encuesta de Satisfacción de Calidad, anexosC2, 2018

Tabla 12. Operacionalización de encuesta de Calidad, 2018

OPERACIONALIZACIÓN DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD	
26-52	BAJA SATISFACCIÓN
53-78	REGULAR NIVEL SATISFACCIÓN
79-104	BUEN NIVEL DE SATISFACCIÓN
105-130	EXCELENTE NIVEL DE SATISFACCIÓN

Fuente: Encuesta, Anexos C2, 2018



Fuente: Agencia Parque Industrial BCP, 2018

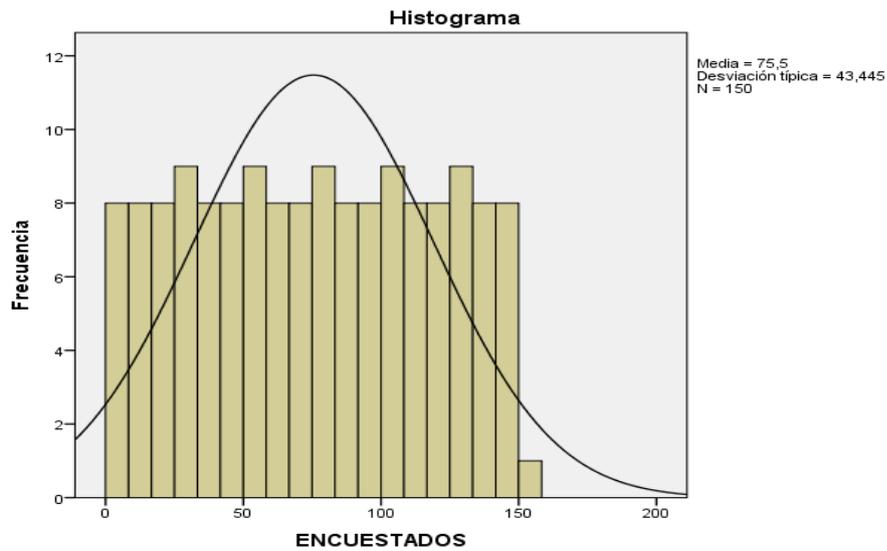


Figura 13. Histograma de encuesta, Encuestas de Satisfacción, 2018

Fuente: Encuestas de Satisfacción B.C.P., Anexo C2, 2016.

Interpretación: La información representa desviación normal.

Tabla 14. Grado de complacencia de calidad apreciada local Parque Industrial del Banco de Crédito del Perú, 2018

CUMPLIMIENTO DE CALIDAD.			
			%
26-52	BAJA SATISFACCIÓN.	1	0,67%
53-78	REGULAR GRADO SATISFACCIÓN.	64	42,67%
79-104	BUEN GRADO DE SATISFACCIÓN.	78	52,00%
105-130	EXCELENTE GRADO DE SATISFACCIÓN.	7	4,67%

Fuente: Tabla16, Anexos Tablas, 2018

GRADO DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD

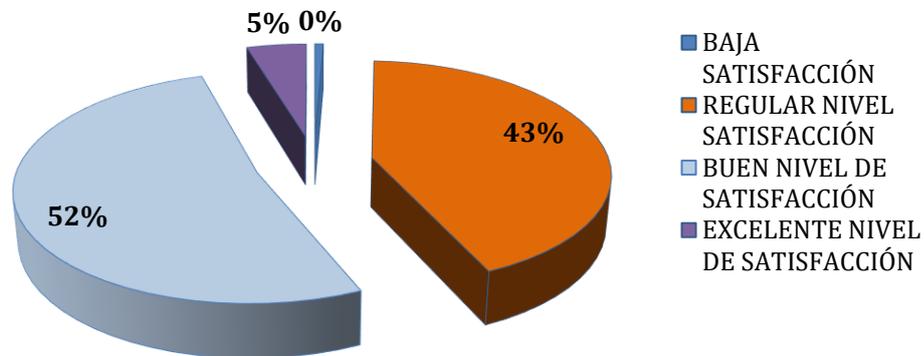


Figura 14. Grado de calidad Percibida, año 2017-2018, Local Parque Industrial B.C.P.

Fuente: Encuestas, anexos C2, 2018

El local del Parque Industrial del B.C.P. en razón a calidad apreciada por los usuarios del ejemplar estratificado y evaluado en las 6 dimensiones de la calidad, obtuvo un grado de complacencia del 5% con un grado excelente, 52% corresponde a un buen grado de satisfacción y 43% corresponde a un regular grado de complacencia.

Tabla 15. Evaluación de cualidades críticas de la Calidad en el local Parque Industrial B.C.P., 2018

	PUNTAJE(Nº)	ORDENADO	
		RELATIVO(%)	ACUMULADO(%)
A15	508	4,38%	4,4%
A17	501	4,32%	9%
A20	496	4,27%	13%
A19	494	4,26%	17%
A8	494	4,26%	21%
A16	491	4,23%	26%
A1	491	4,23%	30%
A4	476	4,10%	34%
A7	465	4,01%	38%

A5	464	4,00%	42%
A11	447	3,85%	46%
A21	438	3,77%	50%
A14	432	3,66%	53%
412	431	3,72%	57%
A26	431	3,69%	61%
A22	430	3,71%	64%
A10	429	3,71%	68%
A24	428	3,71%	72%
A25	426	3,70%	76%
A23	425	3,67%	79%
A18	417	3,59%	83%
A13	416	3,59%	86%
A9	415	3,58%	90%
A6	414	3,57%	94%
A3	407	3,51%	97%
A2	337	2,90%	100%

Fuente: Tabla 16, Anexos Tablas, 2018

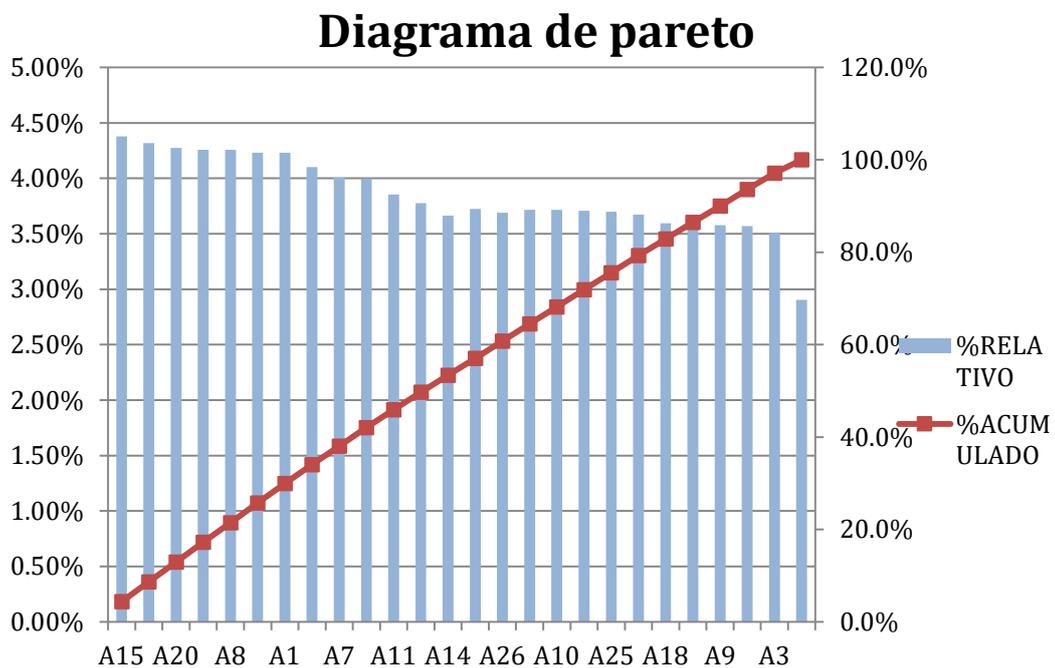


Figura 15. Diagrama de Pareto de las cualidades de la calidad apreciada, año 2017-2018, Local Parque Industrial BCP

Fuente: Encuesta, anexos C2, 2018

En el local del Parque Industrial del Banco de crédito del total de 26 atributos de calidad 14 se identifican como críticos pues ninguno tiene una valoración mayor al 50% de porcentaje agrupado.

3.4. Elaboración del plan de mejora

Al inicio de los puntos críticos se encontró los posibles motivos gracias al criterio de causa en la mejoría de la calidad.

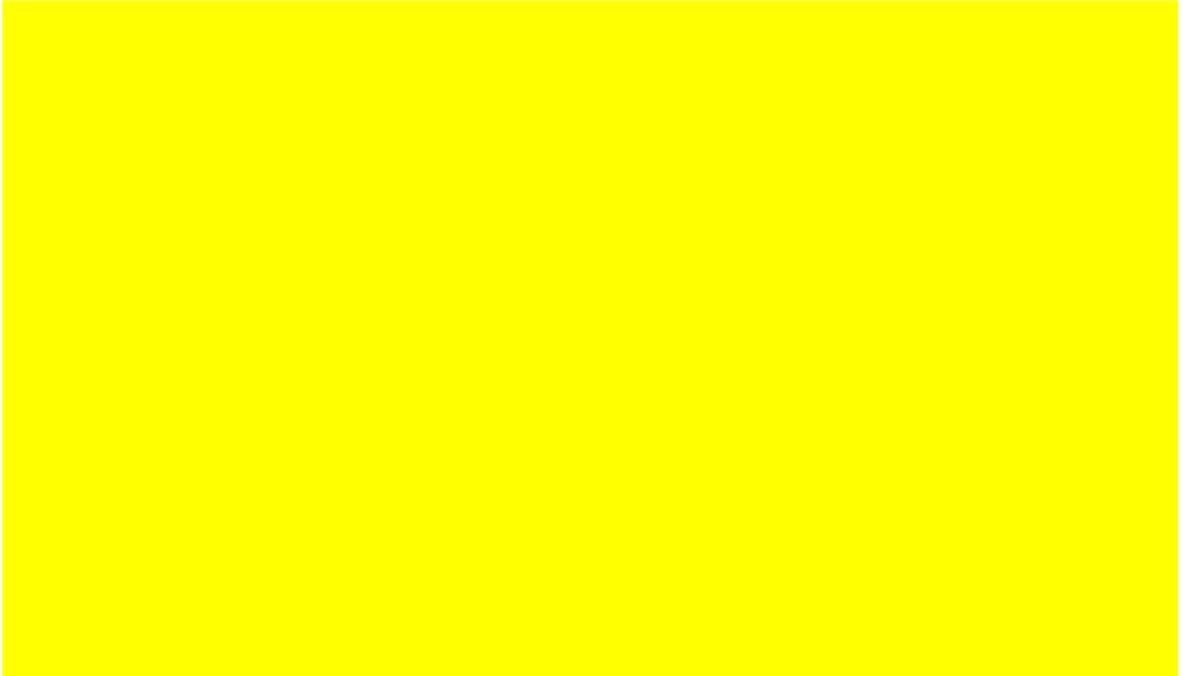


Figura 16. Causa de Calidad de los atributos de Calidad Críticos, año 2017-2018, Local Parque Industrial BCP.

Fuente: Diagrama de Pareto, Figura16, 2018

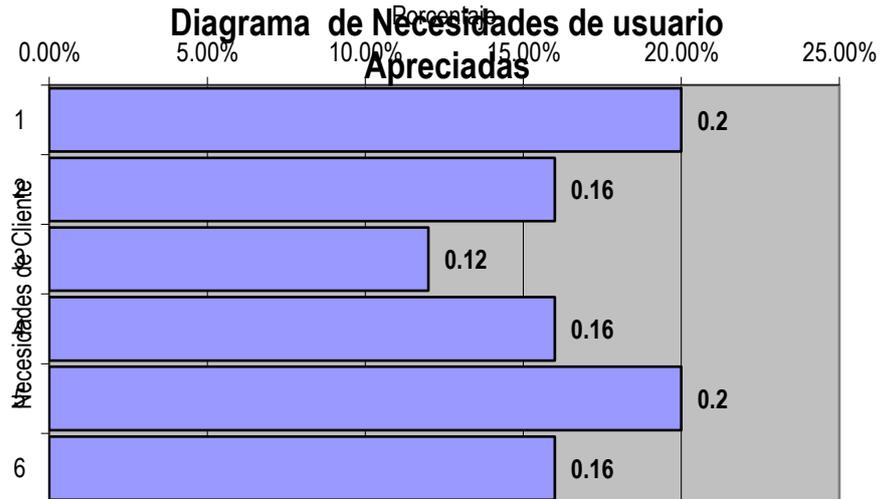


Figura 17. Diagrama de los requerimientos de usuario Apreciado

Fuente: Casa de calidad, Figura17, 2018

En las 5 dimensiones de razón a los requerimientos del usuario; las dimensiones en veracidad y amabilidad muestran un superior porcentaje de un 20 % por unidad.

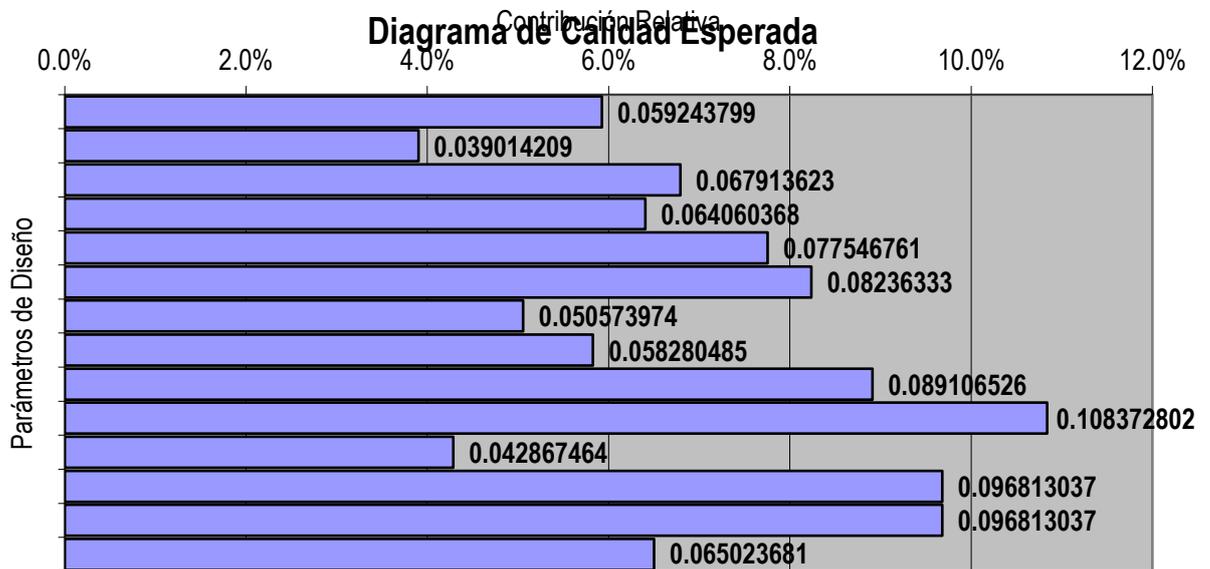


Figura 18. Histograma de las Necesidades de clientes Esperadas.

Los diferentes cualidad la causa con mayor crítica está delineado por los atributos 6,9 y 10.

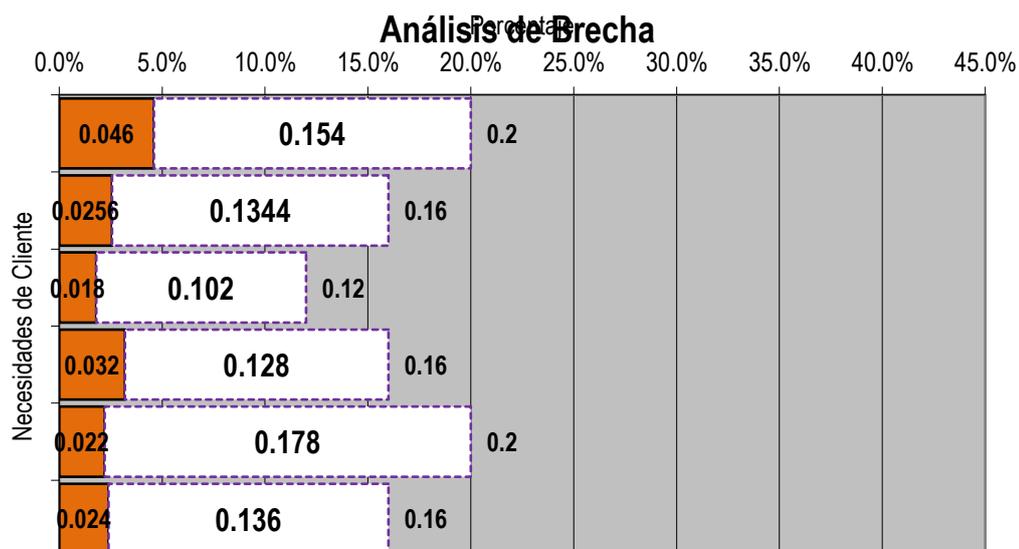


Figura 19. Análisis de brechas, Calidad apreciada, calidad a esperar

El porcentaje vacío demuestra para cada dimensión las oportunidades de mejoría.

3.4.1. Grado Sigma en el proceso de atención

A partir de acatar las políticas de calidad en la atención al cliente, según las interacciones se realizaron de manera errónea por el no cumplimiento de las cualidades; puede encontrar durante el periodo de investigación de 1 año la cantidad en interacciones extornadas en el local, con lo que se logrará el cálculo del grado sigma:

Tabla 16. Cálculo de grado sigma del proceso de atención, 2018

CÁLCULO DEL GRADO SIGMA SEGÚN LAS OPERACIONES CONFORMES Y NO CONFORMES		
Nº de interacciones efectuadas	N=	1000300
% eventualidad de encontrar el error	O=	62%
Nº de interacciones extornadas	D=	127400
% de errores	$DPU=D/(N \times O)$	20,5%
Capacidad en interacciones	$=(1-DPU) \times 100$	79,5%
procesos =	Grado sigma de los	2,32

Fuente: Cantidad de Operaciones Gestión efectiva Parque Industrial B.C.P, 2018.

Elaboración: Propia

Se tiene en cuenta que los incumplimientos de los atributos de calidad son reflejo de la cantidad de interacciones extornadas (borradas), se encontró que el grado sigma en el periodo 2015 es de 2,32, lo cual representa en la tabla 4 de los anexos, que demuestra que el procedimiento presentan el grado sigma de un 69,15 %.

Tabla 17. Porcentajes y cantidades de defectos, niveles "sigma", 2005

Límite de especificación	Porcentaje	Defectos ppm
±1 δ	30.23	697,700
±2 δ	69.13	308,700
±3 δ	93.32	66,810
±4 δ	99.379	6,210
±5 δ	99.9767	233
±6 δ	99.99966	3.4

Fuente: VASQUEZ CERVATES, 2005

3.5. Objetivo 4: Propuesta de aplicación de la mejora

Tomando como punto de inicio los puntos críticos, La brecha del porcentajes de calidad apreciada y esperada se halló sumado a que el nivel sigma de los procesos solo llegó a un nivel de 2, se elaboraron la matriz de errores por operario según las características de calidad en la moderación de problemas en las características.

Tabla 18. Revisión de errores de calidad de atención al usuario del colaborador 1 del local Parque Industrial B.C.P., 2018

ANÁLISIS DE FALLAS															
NOM- DEL PROCESO: atención al cliente AREA INVOLUCRADA: ventanilla RESPONSABLE DEL PROCESO: Yngrid Gurbillon				FECHA DE INICIO: 20/08/2018 FECHA DE TERMINO: 20/08/2018				PAGINA: 1 de: 16 AMEF #: 1 PREPARADO POR: Pilar Farro							
PROCESO (BREVE DESCRIPCIÓN)	FALLAS POTENCIALES			SITUACIÓN ACTUAL				ACCIONES RECOMENDADAS PARA ELIMINACIÓN DE FALLAS	RESPONSABLE Y FECHA PROGRAMA DA	RESULTADOS DE ACCIONES					
	MODO DE FALLA ¿COMO?	EFFECTOS DE LA FALLA ¿QUÉ PASA?	CAUSAS ¿POR QUÉ?	CONTROLES D y D / PROCESO	OCURRENCIA	SEVERIDAD	DETECCION			IPR	ACCIONES EFECTUADAS Y FECHA DE TERMINACIÓN	OCURRENCIA	SEVERIDAD	DETECCION	IPR
¿El promotor nose aseguró de que haya entendido todo lo referente a la transacción realizada, solicita su confirmación al entendimiento de la explicación?	No confirma la operación con el cliente	extornos de las operaciones	Distracciones	Eliminar distracciones/ no utillizar telefonos moviles	4	7	2	56	Resguardo de telefonos moviles	PILAR FARRO/ROSABEL RUBIO	A la apertura se solicita telefonos moviles	2	1	1	2
¿no Colocó el promotor el cartel de “cierre”, cuando se retiró de su ventanilla o no estaba disponible para atención?	No cierra su ventanilla cuando no esta atendiendo	Desorden el la cola de atención	Distracciones	Verificación de su box de atención	7	4	5	140		Yngrid Gurbillon	verificacion de box de atención	1	2	1	2
¿El promotor no conoce las fortalezas de los productos en relación a los de la competencia, y le indicaron los beneficios y ventajas que le ofrece el banco?	Mala información al cleinte	Reclamos por parte del cliente	Filtración oportuna de nuevas actualizaciones	envio de boletines de información actualizada	2	9	8	144	Envio de información y boletines informativos via coreo	PILAR FARRO/TERESA QUIROZ	Envio de información a correos personales	2	1	1	2

Fuente: Parque Industrial Banco de crédito, 2018

Según los resultados del colaborador 1, su análisis de errores en función del logro de la norma de calidad del Banco de Crédito del Perú, se identificó un inicio de importancia de peligro para la primera, segunda y tercera calidad de 56, 140 y 144 y en ese orden; también se identificó el índice de intereses en modo a la respuesta de acciones para contrarrestar los errores obtuvieron los índices de 2, 2 y 2 que corresponde a cada atributo indicado en la tabla, consiguiendo notablemente el peligro y ocurrencia de los errores de puntos críticos.

Tabla 19. Revisión de errores de calidad de atención al usuario del colaborador 2 del local Parque Industrial B.C.P., 2018

ANÁLISIS DE FALLA															
NOM- DEL PROCESO: atención al cliente AREA INVOLUCRADA: ventanilla RESPONSABLE DEL PROCESO: Rosabel Rubio				FECHA DE INICIO: 28/08/2018 FECHA DE TERMINO: 28/08/2018		PAGINA: 2 de: 16 AMEF #: 2 PREPARADO POR: Pilar Farro									
PROCESO (BREVE DESCRIPCIÓN)	FALLAS POTENCIALES			SITUACIÓN ACTUAL				ACCIONES RECOMENDADAS PARA ELIMINACIÓN DE FALLAS	RESPONSABLE Y FEHA PROGRAMADA	RESULTADOS DE ACCIONES					
	MODO DE FALLA ¿COMO?	EFFECTOS DE LA FALLA ¿QUÉ PASA?	CAUSAS ¿POR QUÉ?	CONTROLES D _g D / PROCESO	OCURRENCIA	SEVERIDAD	DETECCION			IPR	ACCIONES EFECTUADAS Y FECHA DE TERMINACIÓN	OCURRENCIA	SEVERIDAD	DETECCION	IPR
¿El promotor nose aseguró de que haya entendido todo lo referente a la transacción realizada, solicita su confirmación al entendimiento de la explicación?	No confirma la operación con el cliente	estornos de las operaciones	Distracciones	efectua muy rapido sus operaciones y no verifica	2	7	2	28	verificar sus vouchers de transacciones	Rosabel Rubio	verificación	3	1	2	6
¿no Colocó el promotor el cartel de “cierre”, cuando se retiró de su ventanilla o no estaba disponible para atención?	No cierra su ventanilla cuando no esta atendiendo	Desorden el la cola de atención			1	4	5	20							
¿El promotor no conoce las fortalezas de los productos en relación a los de la competencia, y le indicaron los beneficios y ventajas que le ofrece el banco?	Mala información al cleinte	Reclamos por parte del cliente		envio de boletines de información actualizada	2	9	8	144		Pilar Farro	Envío de información a correos personales	2	1	2	4

Fuente: Agencia Parque Industrial Banco de Crédito, 2018

Según los resultados del colaborador 2, su análisis de errores en función del logro de la norma de calidad del Banco de Crédito del Perú, se identificó un inicio de importancia de peligro para la primera, segunda y tercera calidad de 28, 20 y 144 y en ese orden; también se identificó el índice de intereses en modo a la respuesta de acciones para contrarrestar los errores obtuvieron los índices de 2 y 4 que corresponde a cada atributo indicado en la tabla, consiguiendo minimizar notablemente el peligro y ocurrencia de los errores de puntos críticos.

Tabla 20. Revisión de errores de calidad de atención al usuario del colaborador 3 del local Parque Industrial B.C.P., 2018

ANÁLISIS DE LOS ERRORES															
NOM- DEL PROCESO: atención al cliente AREA INVOLUCRADA: ventanilla RESPONSABLE DEL PROCESO: Lesly Lozada				FECHA DE INICIO: 20/08/2018 FECHA DE TERMINO: 20/08/2018				PAGINA: 3 de: 16 AMEF #: 3 PREPARADO POR: Pilar Farro							
PROCESO (BREVE DESCRIPCIÓN)	FALLAS POTENCIALES			SITUACIÓN ACTUAL				ACCIONES RECOMENDADAS PARA ELIMINACIÓN DE FALLAS	RESPONSABLE Y FECHA PROGRAMADA	RESULTADOS DE ACCIONES					
	MODO DE FALLA ¿COMO?	EFFECTOS DE LA FALLA ¿QUÉ PASA?	CAUSAS ¿POR QUÉ?	CONTROLES D y D / PROCESO	OCURRENCIA	SEVERIDAD	DETECCION			IPR	ACCIONES EFECTUADAS Y FECHA DE TERMINACIÓN	OCURRENCIA	SEVERIDAD	DETECCION	IPR
¿El promotor no se aseguró de que haya entendido todo lo referente a la transacción realizada, solicita su confirmación al entendimiento de la explicación?	No confirma la operación con el cliente	extornos de las operaciones	no presto atención al cliente	Consultar al cliente su operación antes de realizar operación	5	7	2	70		Lesly Lozada	Confirma operaciones de los clientes	3	1	2	6
¿no Colocó el promotor el cartel de “cierre”, cuando se retiró de su ventanilla o no estaba disponible para atención?	No cierra su ventanilla cuando no esta atendiendo	Desorden el la cola de atención	Distracciones		2	4	5	40							
¿El promotor no conoce las fortalezas de los productos en relación a los de la competencia, y le indicaron los beneficios y ventajas que le ofrece el banco?	Mala información al cliente	Reclamos por parte del cliente	Filtración oportuna de nuevas actualizaciones	envio de boletines de información actualizada	7	9	8	504	Envío de información y boletines informativos vía correo	PILAR FARRO/TERESA QUIROZ	Envío de información a correos personales	2	1	1	2

Fuente: Agencia Parque Industrial Banco de Crédito, 2018

Según los resultados del colaborador 3, su análisis de errores en función del logro de la norma de calidad del Banco de Crédito del Perú, se identificó un inicio de importancia de peligro para la primera, segunda y tercera calidad de 70, 40 y 504 y en ese orden; también se identificó el índice de intereses en modo a la respuesta de acciones para contrarrestar los errores obtuvieron los índices de 6 y 2 que corresponde a cada atributo indicado en la tabla, consiguiendo minimizar notablemente el peligro y ocurrencia de los errores de puntos críticos.

Tabla 21. Revisión de errores de calidad de atención al usuario del colaborador 4 del local Parque Industrial B.C.P., 2018

ANÁLISIS DE FALLAS															
NOM- DEL PROCESO: atención al cliente AREA INVOLUCRADA: ventanilla RESPONSABLE DEL PROCESO: Irene Díaz				FECHA DE INICIO: 24/08/2018 FECHA DE TERMINO: 24/08/2018				PAGINA: 4 de: 16 AMEF #: 4 PREPARADO POR Pilar Farro							
PROCESO (BREVE DESCRIPCIÓN)	FALLAS POTENCIALES			SITUACIÓN ACTUAL				ACCIONES RECOMENDADAS PARA ELIMINACIÓN DE FALLAS	RESPONSABLE Y FECHA PROGRAMADA	RESULTADOS DE ACCIONES					
	MODO DE FALLA ¿COMO?	EFFECTOS DE LA FALLA ¿QUÉ PASA?	CAUSAS ¿POR QUÉ?	CONTROLES D/D / PROCESO	OCURRENCIA	SEVERIDAD	DETECCIÓN			IPR	ACCIONES EFECTUADAS Y FECHA DE TERMINACIÓN	OCURRENCIA	SEVERIDAD	DETECCIÓN	IPR
¿El promotor se aseguró de que haya entendido todo lo referente a la transacción realizada, solicita su confirmación al entendimiento de la explicación?	No confirma la operación con el cliente	extornos de las operaciones	Distracciones	Visualizando otras informaciones no relevantes a las operaciones	6	7	2	84	Retirar afiches e informes no relacionados a las operaciones.	PILAR FARRO/TERESA QUIROZ	Retirar y ordenar Box con información	3	3	1	9
¿no Colocó el promotor el cartel de "cierre", cuando se retiró de su ventanilla o no estaba disponible para atención?	No cierra su ventanilla cuando no esta atendiendo	Desorden en la cola de atención	Distracciones		3	4	5	60							
¿El promotor no conoce las fortalezas de los productos en relación a los de la competencia, y le indicaron los beneficios y ventajas que le ofrece el banco?	Mala información al cliente	Reclamos por parte del cliente	Filtración oportuna de nuevas actualizaciones	envío de boletines de información actualizada	7	9	8	504	Envío de información y boletines informativos via correo	PILAR FARRO/TERESA QUIROZ	Envío de información a correos personales	2	1	1	2

Fuente: Agencia Parque Industrial Banco de Crédito, 2018.

Según los resultados del colaborador 4, su análisis de errores en función del logro de la norma de calidad del Banco de Crédito del Perú, se identificó un inicio de importancia de peligro para la primera, segunda y tercera calidad de 84, 60 y en ese orden; también se identificó el índice de intereses en modo a la respuesta de acciones para contrarrestar los errores obtuvieron los índices de 9 y 2 que corresponde a cada atributo indicado en la tabla, consiguiendo minimizar notablemente el peligro y ocurrencia de los errores de puntos críticos.

Tabla 22. Revisión de errores de calidad de atención al usuario del colaborador 5 del local Parque Industrial B.C.P., 2018

NOM- DEL PROCESO: atención al cliente		FECHA DE INICIO: 24/08/2018		PAGINA: 5 de: 16											
AREA INVOLUCRADA: ventanilla		FECHA DE TERMINO: 24+L68/08/2018		AMEF #: 5											
RESPONSABLE DEL PROCESO: Cinthya Vásquez				PREPARADO POR Pilar Farro											
PROCESO (BREVE DESCRIPCIÓN)	FALLAS POTENCIALES			SITUACIÓN ACTUAL				ACCIONES RECOMENDADAS PARA ELIMINACIÓN DE FALLAS	RESPONSABLE Y FECHA PROGRAMADA	RESULTADOS DE ACCIONES					
	MODO DE FALLA ¿COMO?	EFFECTOS DE LA FALLA ¿QUÉ PASA?	CAUSAS ¿POR QUÉ?	CONTROLES D y D / PROCESO	OCURRENCIA	SEVERIDAD	DETECCION			IPR	OCURRENCIA	SEVERIDAD	DETECCION	IPR	
¿El promotor no se aseguró de que haya entendido todo lo referente a la transacción realizada, solicita su confirmación al entendimiento de la explicación?	No pregunta cuando hay dudas sobre la operación del cliente	Realiza operaciones por otras	Varios aplicativos abiertos	Visualizando otras informaciones irrelevantes a las operaciones	6	7	3	126	Retirar afiches e informes no relacionados a las operaciones	PILAR FARRO/TERESA QUIROZ	Retirar y ordenar Box con información y formularios	3	3	1	9
¿no Colocó el promotor el cartel de "cierre", cuando se retiró de su ventanilla o no estaba disponible para atención?	No cierra su ventanilla cuando no esta atendiendo	Desorden el la cola de atención	Distracciones		3	4	5	60	Informar a promotores de dicha falat en reuniones diarias	PILAR FARRO/TERESA QUIROZ	Reuniones diarias	2	3	1	6
¿El promotor no conoce las fortalezas de los productos en relación a los de la competencia, y le indicaron los beneficios y ventajas que le ofrece el banco?	Informa mal al cliente	Reclamos por parte del cliente	Promotor es no leen afiches de información importantes	envio de boletines de información actualizada	7	9	8	504	Envio de información y boletines informativos via correo	PILAR FARRO/TERESA QUIROZ	Envio de información a correos personales	2	1	1	2

Fuente: Agencia Parque Industrial Banco de Crédito, 2018

Según los resultados del colaborador 5, su análisis de errores en función del logro de la norma de calidad del Banco de Crédito del Perú, se identificó un inicio de importancia de peligro para la primera, segunda y tercera calidad de 126, 60 y 504 en ese orden; también se identificó el índice de intereses en modo a la respuesta de acciones para contrarrestar los errores obtuvieron los índices de 9,6 y 2 que corresponde a cada atributo indicado en la tabla, consiguiendo minimizar notablemente el peligro y ocurrencia de los errores de puntos críticos.

Tabla 23. Revisión de errores de calidad de atención al usuario del colaborador 6 del local Parque Industrial B.C.P., 2018

NOM- DEL PROCESO: atención al cliente AREA INVOLUCRADA: ventanilla RESPONSABLE DEL PROCESO: Yamila Pindeo				FECHA DE INICIO: 24/08/2018 FECHA DE TERMINO: 24/08/2018		PAGINA: 6 de: 16 AMEF #: 6 PREPARADO POR: Pilar Farro									
PROCESO (BREVE DESCRIPCIÓN)	FALLAS POTENCIALES			SITUACIÓN ACTUAL				ACCIONES RECOMENDADAS PARA ELIMINACIÓN DE FALLAS	RESPONSABLE Y FECHA PROGRAMADA	RESULTADOS DE ACCIONES					
	MODO DE FALLA ¿COMO?	EFFECTOS DE LA FALLA ¿QUÉ PASA?	CAUSAS ¿POR QUÉ?	CONTROLES D y D / PROCESO	OCURRENCIA	SEVERIDAD	DETECCION			IPR	ACCIONES EFECTUADAS Y FECHA DE TERMINACIÓN	OCURRENCIA	SEVERIDAD	DETECCION	IPR
¿El promotor no se aseguró de que haya entendido todo lo referente a la transacción realizada, solicita su confirmación al entendimiento de la explicación?	No confirma la operación con el cliente	extornos de las operaciones			3	7	2	42	588						
¿no Colocó el promotor el cartel de “cierre”, cuando se retiró de su ventanilla o no estaba disponible para atención?	No cierra su ventanilla cuando no esta atendiendo	Desorden el la cola de atención	Distracciones		1	4	5	20							
¿El promotor no conoce las fortalezas de los productos en relación a los de la competencia, y le indicaron los beneficios y ventajas que le ofrece el banco?	Mala información al cliente	Reclamos por parte del cliente	Filtración oportuna de nuevas actualizaciones	envío de boletines de información actualizada	4	9	8	288	Envío de información y boletines informativos via correo	PILAR FARRO/TERESA QUIROZ	Envío de información a correos personales	2	1	1	2

Fuente: Agencia Parque Industrial Banco de Crédito, 2018

Según los resultados del colaborador 6, su análisis de errores en función del logro de la norma de calidad del Banco de Crédito del Perú, se identificó un inicio de importancia de peligro para la primera, segunda y tercera calidad de 42, 20 y 288 en ese orden; también se identificó el índice de intereses en modo a la respuesta de acciones para contrarrestar los errores obtuvieron los índices de 2 que corresponde a cada atributo indicado en la tabla, consiguiendo minimizar notablemente el peligro y ocurrencia de los errores de puntos críticos.

Tabla 24. Revisión de errores de calidad de atención al usuario del colaborador 7 del local Parque Industrial B.C.P., 2018

ANÁLISIS DE FALLAS															
NOM. DEL PROCESO: atención al cliente ÁREA INVOLUCRADA: ventanilla RESPONSABLE DEL PROCESO: Analeydi Lozano				FECHA DE INICIO: 24/08/2018 FECHA DE TÉRMINO: 24/08/2018				PÁGINA: 7 de: 16 AMEF #: 7 PREPARADO POR: Pilar Farro							
PROCESO (BREVE DESCRIPCIÓN)	FALLAS POTENCIALES			SITUACIÓN ACTUAL				ACCIONES RECOMENDADAS PARA ELIMINACIÓN DE FALLAS	RESPONSABLE Y FECHA PROGRAMADA	RESULTADOS DE ACCIONES					
	MODO DE FALLA ¿COMO?	EFFECTOS DE LA FALLA ¿QUÉ PASA?	CAUSAS ¿POR QUÉ?	CONTROLES D/D / PROCESO	OCURRENCIA	SEVERIDAD	DETECCIÓN			IPR	ACCIONES EFECTUADAS Y FECHA DE TERMINACIÓN	OCURRENCIA	SEVERIDAD	DETECCIÓN	IPR
¿El promotor se aseguró de que haya entendido todo lo referente a la transacción realizada, solicita su confirmación al entendimiento de la explicación?	No confirma la operación con el cliente	extornos de las operaciones	Distracciones	Visualizando otras informaciones no relevantes a las operaciones	5	7	2	70	Retirar afiches e informes no relacionados a las operaciones	PILAR FARRO/TERESA QUIROZ	Retirar y ordenar Box con información y formularios	2	1	1	2
¿no Colocó el promotor el cartel de "cierre", cuando se retiró de su ventanilla o no estaba disponible para atención?	No cierra su ventanilla cuando no está atendiendo	Desorden el la cola de atención	Distracciones		1	4	5	20							
¿El promotor no conoce las fortalezas de los productos en relación a los de la competencia, y le indicaron los beneficios y ventajas que le ofrece el banco?	Mala información al cliente	Reclamos por parte del cliente	Filtración oportuna de nuevas actualizaciones	envío de boletines de información actualizada	4	9	8	288	Envío de información y boletines informativos vía correo	PILAR FARRO/TERESA QUIROZ	Envío de información a correos personales	2	1	1	2

Fuente: Agencia Parque Industrial Banco de Crédito, 2018

Según los resultados del colaborador 7, su análisis de errores en función del logro de la norma de calidad del Banco de Crédito del Perú, se identificó un inicio de importancia de peligro para la primera, segunda y tercera calidad de 70, 20 y 288 en ese orden; también se identificó el índice de intereses en modo a la respuesta de acciones para contrarrestar los errores obtuvieron los índices de 2 y 2 que corresponde a cada atributo indicado en la tabla, consiguiendo minimizar notablemente el peligro y ocurrencia de los errores de puntos críticos.

Tabla 25. Revisión de errores de calidad de atención al usuario del colaborador 8 del local Parque Industrial B.C.P., 2018

ANÁLISIS DE FALLAS															
NOM- DEL PROCESO: atención al cliente AREA INVOLUCRADA: Plataforma RESPONSABLE DEL PROCESO: Mariana Padilla				FECHA DE INICIO: 23/08/2018 FECHA DE TERMINO: 23/08/2018		PAGINA: 8 de: 16 AMEF #: 8 PREPARADO POR: Pilar Farro									
PROCESO (BREVE DESCRIPCIÓN)	FALLAS POTENCIALES			SITUACIÓN ACTUAL				ACCIONES RECOMENDADAS PARA ELIMINACIÓN DE FALLAS	RESPONSABLE Y FECHA PROGRAMADA	RESULTADOS DE ACCIONES					
	MODO DE FALLA ¿COMO?	EFFECTOS DE LA FALLA ¿QUÉ PASA?	CAUSAS ¿POR QUÉ?	CONTROLES D _Y D / PROCESO	OCURRENCIA	SEVERIDAD	DETECCION			IPR	ACCIONES EFECTUADAS Y FECHA DE TERMINACIÓN	OCURRENCIA	SEVERIDAD	DETECCION	IPR
¿El promotor nose aseguró de que haya entendido todo lo referente a la transacción realizada, solicita su confirmación al entendimiento de la explicación?	No confirma la operación con el cliente	Mal ingreso de datos del cliente	Otros aplicativos abiertos		6	6	2	72	Retirar afiches e informes no relacionados a las operaciones	PILAR FARRO/TERESA QUIROZ	Retirar y ordenar Box con información y formularios	2	1	1	2
¿no Colocó el promotor el cartel de "cierre", cuando se retiró de su ventanilla o no estaba disponible para atención?	No cierra su ventanilla cuando no esta atendiendo	Desorden el la cola de atención	Distracciones		1	4	5	20	Inofirme de falla en reuniones diarias	Teresa Quiroz	Recordar e informa en reuniones diarias	1	1	1	1
¿El promotor no conoce las fortalezas de los productos en relación a los de la competencia, y le indicaron los beneficios y ventajas que le ofrece el banco?	Mala información al cleinte	Reclamos por parte del cliente	No verifican información actualizada	Realiza evaluaciones de temas importantes	5	9	7	315	Informe de fallas de temas para repasar	Teresa Quiroz	Informe de errores y resolucio de dudas en reuniones diarias	1	1	1	1

Fuente: Agencia Parque Industrial Banco de Crédito, 2018

Según los resultados del colaborador 8, su análisis de errores en función del logro de la norma de calidad del Banco de Crédito del Perú, se identificó un inicio de importancia de peligro para la primera, segunda y tercera cualidad de 72, 20 y 315 en ese orden; también se identificó el índice de intereses en modo a la respuesta de acciones para contrarrestar los errores obtuvieron los índices de 2,1 y 1 que corresponde a cada atributo indicado en la tabla, consiguiendo minimizar notablemente el peligro y ocurrencia de los errores de puntos críticos.

Tabla 26. Revisión de errores de calidad de atención al usuario del colaborador 9 del local Parque Industrial B.C.P., 2018

ANÁLISIS DE FALLAS															
NOM- DEL PROCESO: atención al cliente AREA INVOLUCRADA: Plataforma RESPONSABLE DEL PROCESO: Angela Sanchez				FECHA DE INICIO: 23/08/2018 FECHA DE TERMINO: 23/08/2018		PAGINA: 9 de: 16 AMEF #: 9		PREPARADO POR: Pilar Farro							
PROCESO (BREVE DESCRIPCIÓN)	FALLAS POTENCIALES			SITUACIÓN ACTUAL				ACCIONES RECOMENDADAS PARA ELIMINACIÓN DE FALLAS	RESPONSABLE Y FECHA PROGRAMADA	RESULTADOS DE ACCIONES					
	MODO DE FALLA ¿COMO?	EFFECTOS DE LA FALLA ¿QUÉ PASA?	CAUSAS ¿POR QUÉ?	CONTROLES DgD / PROCESO	OCURRENCIA	SEVERIDAD	DETECCION			IPR	ACCIONES EFECTUADAS Y FECHA DE TERMINACIÓN	OCURRENCIA	SEVERIDAD	DETECCION	IPR
¿El promotor nose aseguró de que haya entendido todo lo referente a la transacción realizada, solicita su confirmación al entendimiento de la explicación?	No confirma la operación con el cliente	estornos de las operaciones	Distracciones	Visualizando otras informaciones no relevantes a las operaciones	5	7	2	70	Retirar afiches e informes no relacionados a las operaciones	PILAR FARRO/TERESA QUIROZ	Retirar y ordenar Box con información y formularios	2	1	1	2
¿no Colocó el promotor el cartel de “cierre”, cuando se retiró de su ventanilla o no estaba disponible para atención?	No cierra su ventanilla cuando no esta atendiendo	Desorden el la cola de atención	Distracciones		1	4	5	20							
¿El promotor no conoce las fortalezas de los productos en relación a los de la competencia, y le indicaron los beneficios y ventajas que le ofrece el banco?	Mala información al cleinte	Reclamos por parte del cliente	No verifican información actualizada	Realiza evaluaciones de temas importantes	5	9	7	315	Informe de fallas de temas para repasar	Teresa Quiroz	Informe de errores y resolucion de dudas en reuniones diarias	1	1	1	1

Fuente: Agencia Parque Industrial Banco de Crédito, 2018.

Según los resultados del colaborador 9, su análisis de errores en función del logro de la norma de calidad del Banco de Crédito del Perú, se identificó un inicio de importancia de peligro para la primera, segunda y tercera cualidad de 70, 20 y 315 en ese orden; también se identificó el índice de intereses en modo a la respuesta de acciones para contrarrestar los errores obtuvieron los índices de 2 y 1 que corresponde e a cada atributo indicado en la tabla, consiguiendo minimizar notablemente el peligro y ocurrencia de los errores de puntos críticos.

Tabla 27. Revisión de errores de calidad de atención al usuario del colaborador 10 del local Parque Industrial B.C.P., 2018

NOM- DEL PROCESO: atención al cliente AREA INVOLUCRADA: Plataforma RESPONSABLE DEL PROCESO: Leonel Cabrera				FECHA DE INICIO: 23/08/2018 FECHA DE TERMINO: 23/08/2018				PAGINA: 10 de: 16 AMEF #: 10 PREPARADO POR: Pilar Farro							
PROCESO (BREVE DESCRIPCIÓN)	FALLAS POTENCIALES			SITUACIÓN ACTUAL				ACCIONES RECOMENDADAS PARA ELIMINACIÓN DE FALLAS	RESPONSABLE Y FECHA PROGRAMA DA	RESULTADOS DE ACCIONES					
	MODO DE FALLA ¿COMO?	EFFECTOS DE LA FALLA ¿QUÉ PASA?	CAUSAS ¿POR QUÉ?	CONTROLES D y D / PROCESO	OCURRENCIA	SEVERIDAD	DETECCION			IPR	ACCIONES EFECTUADAS Y FECHA DE TERMINACIÓN	OCURRENCIA	SEVERIDAD	DETECCION	IPR
¿El promotor nose aseguró de que haya entendido todo lo referente a la transacción realizada, solicita su confirmación al entendimiento de la explicación?	No confirma la operación con el cliente	Mal ingreso de datos del cliente	Otros aplicativos abiertos		8	7	2	112	Retirar afiches e informes no relacionados, sies reiterativo carta de amonestación	PILAR FARRO/TERESA QUIROZ	Carta de amonestación e informe en reuniones diarias	2	1	1	2
¿no Colocó el promotor el cartel de "cierre", cuando se retiró de su ventanilla o no estaba disponible para atención?	No cierra su ventanilla cuando no esta atendiendo	Desorden el la cola de atención	Distracciones		1	4	5	20							
¿El promotor no conoce las fortalezas de los productos en relación a los de la competencia, y le indicaron los beneficios y ventajas que le ofrece el banco?	Mala información al cleinte	Reclamos por parte del cliente	No verifican información actualizada	Realiza evaluaciones de temas importantes	5	9	7	315	Informe de fallas de temas para repasar	Teresa Quiroz	Informe de errores y resolución de dudas en reuniones diarias	1	1	1	1

Fuente: Agencia Parque Industrial Banco de Crédito, 2018

Según los resultados del colaborador 10, su análisis de errores en función del logro de la norma de calidad del Banco de Crédito del Perú, se identificó un inicio de importancia de peligro para la primera, segunda y tercera calidad de 112, 20 y 315 en ese orden; también se identificó el índice de intereses en modo a la respuesta de acciones para contrarrestar los errores obtuvieron los índices de 2 y 1 que corresponde e a cada atributo indicado en la tabla, consiguiendo minimizar notablemente el peligro y ocurrencia de los errores de puntos críticos.

Tabla 28. Revisión de errores de calidad de atención al usuario del colaborador 11 del local Parque Industrial B.C.P., 2018

ANÁLISIS DE FALLAS															
NOM. DEL PROCESO: atención al cliente ÁREA INVOLUCRADA: Plataforma RESPONSABLE DEL PROCESO: Luis Vique				FECHA DE INICIO: 22/08/2018 FECHA DE TÉRMINO: 22/08/2018		PÁGINA: 11 de: 16 AMEF #: 11 PREPARADO POR: Pilar Farro									
PROCESO (BREVE DESCRIPCIÓN)	FALLAS POTENCIALES			SITUACIÓN ACTUAL				ACCIONES RECOMENDADAS PARA ELIMINACIÓN DE FALLAS	RESPONSABLE Y FECHA PROGRAMADA	RESULTADOS DE ACCIONES					
	MODO DE FALLA ¿COMO?	EFFECTOS DE LA FALLA ¿QUÉ PASA?	CAUSAS ¿POR QUÉ?	CONTROLES DyD / PROCESO	OCURRENCIA	SEVERIDAD	DETECCIÓN			IPR	ACCIONES EFECTUADAS Y FECHA DE TERMINACIÓN	OCURRENCIA	SEVERIDAD	DETECCIÓN	IPR
¿El promotor no se aseguró de que haya entendido todo lo referente a la transacción realizada, solicita su confirmación al entendimiento de la explicación?	No confirma la operación con el cliente	Mal ingreso de datos del cliente	Otros aplicativos abiertos		5	5	2	50	Retirar afiches e informes no relacionados a las operaciones	PILAR FARRO/TERESA QUIROZ	Retirar y ordenar Box con información y formularios	2	1	1	2
¿no Colocó el promotor el cartel de "cierre", cuando se retiró de su ventanilla o no estaba disponible para atención?	No cierra su ventanilla cuando no está atendiendo	Desorden el la cola de atención	Distracciones		1	4	5	20							
¿El promotor no conoce las fortalezas de los productos en relación a los de la competencia, y le indicaron los beneficios y ventajas que le ofrece el banco?	Mala información al cliente	Reclamos por parte del cliente	No verifican información actualizada	Realiza evaluaciones de temas importantes	5	4	4	80	Informe de fallas de temas para repasar	Teresa Quiroz	Informe de errores y resolución de dudas en reuniones diarias	1	1	1	1

Fuente: Agencia Parque Industrial Banco de Crédito, 2018

Según los resultados del colaborador 11, su análisis de errores en función del logro de la norma de calidad del Banco de Crédito del Perú, se identificó un inicio de importancia de peligro para la primera, segunda y tercera calidad de 50, 20 y 80 en ese orden; también se identificó el índice de intereses en modo a la respuesta de acciones para contrarrestar los errores obtuvieron los índices de 2 y 1 que corresponde a cada atributo indicado en la tabla, consiguiendo minimizar notablemente el peligro y ocurrencia de los errores de puntos críticos.

Tabla 29. Revisión de errores de calidad de atención al usuario del colaborador 12 del local Parque Industrial B.C.P., 2018

ANÁLISIS DE FALLAS															
NOM- DEL PROCESO: atención al cliente AREA INVOLUCRADA: JAC RESPONSABLE DEL PROCESO: Zarela Espinoza				FECHA DE INICIO: 22/08/2018		FECHA DE TERMINO: 22/08/2018		PAGINA: 12 de: 16		AMEF #: 12		PREPARADO POR: Pilar Farro			
PROCESO (BREVE DESCRIPCIÓN)	FALLAS POTENCIALES			SITUACIÓN ACTUAL				ACCIONES RECOMENDADAS PARA ELIMINACIÓN DE FALLAS	RESPONSABLE Y FECHA PROGRAMADA	RESULTADOS DE ACCIONES					
	MODO DE FALLA ¿COMO?	EFFECTOS DE LA FALLA ¿QUÉ PASA?	CAUSAS ¿POR QUÉ?	CONTROLES D _Y D / PROCESO	OCURRENCIA	SEVERIDAD	DETECCIÓN			IPR	ACCIONES EFECTUADAS Y FECHA DE TERMINACIÓN	OCURRENCIA	SEVERIDAD	DETECCIÓN	IPR
¿El promotor no se aseguró de que haya entendido todo lo referente a la transacción realizada, solicita su confirmación al entendimiento de la explicación?	No consulta las dudas de los clientes	Mala orientación al cliente	No presto atención al cliente		4	5	2	40	Retirar afiches e informes no a operaciones del banco	Teresa Quiroz	Ordenar Box de atención	3	1	1	3
¿no Colocó el promotor el cartel de "cierre", cuando se retiró de su ventanilla o no estaba disponible para atención?															
¿El promotor no conoce las fortalezas de los productos en relación a los de la competencia, y le indicaron los beneficios y ventajas que le ofrece el banco?	Mala información al cliente	Reclamos por parte del cliente	Filtración oportuna de nuevas actualizaciones	envío de boletines de información actualizada	4	9	8	288	Evaluar información relevante a su puesto	PILAR FARRO/TERESA QUIROZ	Informe de sus errores y refuerzo en reuniones	1	1	1	1

Fuente: Agencia Parque Industrial Banco de Crédito, 2018

Según los resultados del colaborador 12, su análisis de errores en función del logro de la norma de calidad del Banco de Crédito del Perú, se identificó un inicio de importancia de peligro para la primera, segunda y tercera calidad de 40 y 288 en ese orden; también se identificó el índice de intereses en modo a la respuesta de acciones para contrarrestar los errores obtuvieron los índices de 3 y 1 que corresponde a cada atributo indicado en la tabla, consiguiendo minimizar notablemente el peligro y ocurrencia de los errores de puntos críticos.

Tabla 30. Revisión de errores de cualidad de atención al usuario del colaborador 13 del local Parque Industrial B.C.P., 2018

ANÁLISIS DE FALLAS															
NOM- DEL PROCESO: atención al cliente AREA INVOLUCRADA: PYME RESPONSABLE DEL PROCESO: Chris Chang				FECHA DE INICIO: 22/08/2018		FECHA DE TERMINO: 22/08/2018		PAGINA: 13 de: 16		AMEF #: 13		PREPARADO POR: Pilar Farro			
PROCESO (BREVE DESCRIPCIÓN)	FALLAS POTENCIALES			SITUACIÓN ACTUAL				ACCIONES RECOMENDADAS PARA ELIMINACIÓN DE FALLAS	RESPONSABLE Y FECHA PROGRAMADA	RESULTADOS DE ACCIONES					
	MODO DE FALLA ¿COMO?	EFFECTOS DE LA FALLA ¿QUÉ PASA?	CAUSAS ¿POR QUÉ?	CONTROLES D _Y D / PROCESO	OCURRENCIA	SEVERIDAD	DETECCIÓN			IPR	ACCIONES EFECTUADAS Y FECHA DE TERMINACIÓN	OCURRENCIA	SEVERIDAD	DETECCIÓN	IPR
¿El promotor nose aseguró de que haya entendido todo lo referente a la transacción realizada, solicita su confirmación al entendimiento de la explicación?	No confirma la operación con el cliente	Mal ingreso de datos al sistema	No cerraron sesión anterior		7	6	3	126	Solicitar tener abierto aplicativos necesarios	Teresa Quiroz	Informe de revisión de datos de clientes	2	1	1	2
¿no Colocó el promotor el cartel de “cierre”, cuando se retiró de su ventanilla o no estaba disponible para atención?	No cierra su ventanilla cuando no esta atendiendo	Desorden el la cola de atención	Distracciones		1	3	4	12							
¿El promotor no conoce las fortalezas de los productos en relación a los de la competencia, y le indicaron los beneficios y ventajas que le ofrece el banco?	Mala información al cleinte	Reclamos por parte del cliente	Filtración oportuna de nuevas actualizaciones		4	9	7	252	Evaluación semanal de temas relevantes al puesto	Teresa Quiroz	Informe de errores y retroalimentación en reuniones	1	1	1	1

Fuente: Agencia Parque Industrial BCP, 2018

Según los resultados del colaborador 13, su análisis de errores en función del logro de la norma de calidad del Banco de Crédito del Perú, se identificó un inicio de importancia de peligro para la primera, segunda y tercera cualidad de 126, 12 y 252 en ese orden; también se identificó el índice de intereses en modo a la respuesta de acciones para contrarrestar los errores obtuvieron los índices de 2 y 1 que corresponde e a cada atributo indicado en la tabla, consiguiendo minimizar notablemente el peligro y ocurrencia de los errores de puntos críticos.

Tabla 31. Revisión de errores de cualidad de atención al usuario del colaborador 14 del local Parque Industrial B.C.P., 2018

ANÁLISIS DE FALLAS															
NOM- DEL PROCESO: atención al cliente AREA INVOLUCRADA: PYME RESPONSABLE DEL PROCESO: Mirta Gomez				FECHA DE INICIO: 22/08/2018		FECHA DE TERMINO: 22/08/2018		PAGINA: 14 de: 16		AMEF #: 14		PREPARADO POR: Pilar Farro			
PROCESO (BREVE DESCRIPCIÓN)	FALLAS POTENCIALES			SITUACIÓN ACTUAL				ACCIONES RECOMENDADAS PARA ELIMINACIÓN DE FALLAS	RESPONSABLE Y FECHA PROGRAMA DA	RESULTADOS DE ACCIONES					
	MODO DE FALLA ¿COMO?	EFFECTOS DE LA FALLA ¿QUÉ PASA?	CAUSAS ¿POR QUÉ?	CONTROLES DyD / PROCESO	OCURRENCIA	SEVERIDAD	DETECCION			IPR	ACCIONES EFECTUADAS Y FECHA DE TERMINACIÓN	OCURRENCIA	SEVERIDAD	DETECCION	IPR
¿El promotor nose aseguró de que haya entendido todo lo referente a la transacción realizada, solicita su confirmación al entendimiento de la explicación?	No confirma la operación con el cliente	Mal ingreso de datos al sistema	Distracciones	Visualizando otras informaciones no relevantes a las operaciones	8	7	2	112	Retirar afiches e informes no relacionados a las operaciones	Teresa Quiroz	Retirar y ordenar Box con información y formularios	2	1	1	2
¿no Colocó el promotor el cartel de "cierre", cuando se retiró de su ventanilla o no estaba disponible para atención?															
¿El promotor no conoce las fortalezas de los productos en relación a los de la competencia, y le indicaron los beneficios y ventajas que le ofrece el banco?	Mala información al cleinte	Reclamos por parte del cliente	Filtración oportuna de nuevas actualizaciones		4	8	7	224	Evaluación semanal de temas relevantes al puesto	Teresa Quiroz	Informe de errores y retroalimentación en reuniones	1	1	1	1

Fuente: Agencia Parque Industrial Banco de Crédito, 2018

Según los resultados del colaborador 14, su análisis de errores en función del logro de la norma de calidad del Banco de Crédito del Perú, se identificó un inicio de importancia de peligro para la primera, segunda y tercera cualidad de 112 y 224 en ese orden; también se identificó el índice de intereses en modo a la respuesta de acciones para contrarrestar los errores obtuvieron los índices de 2 y 1 que corresponde e a cada atributo indicado en la tabla, consiguiendo minimizar notablemente el peligro y ocurrencia de los errores de puntos críticos.

Tabla 32. Revisión de errores de calidad de atención al usuario del colaborador 15 del local Parque Industrial B.C.P., 2018

ANÁLISIS DE FALLAS															
NOM- DEL PROCESO: atención al cliente AREA INVOLUCRADA: Operaciones RESPONSABLE DEL PROCESO: Pilar Genio				FECHA DE INICIO: 21/08/2018 FECHA DE TERMINO: 21/08/2018		PAGINA: 15 de: 16 AMEF #: 15 PREPARADO POR: Teresa Quiroz									
PROCESO (BREVE DESCRIPCIÓN)	FALLAS POTENCIALES			SITUACIÓN ACTUAL				ACCIONES RECOMENDADAS PARA ELIMINACIÓN DE FALLAS	RESPONSABLE Y FECHA PROGRAMADA	RESULTADOS DE ACCIONES					
	MODO DE FALLA ¿COMO?	EFFECTOS DE LA FALLA ¿QUÉ PASA?	CAUSAS ¿POR QUÉ?	CONTROLES DgD / PROCESO	OCURRENCIA	SEVERIDAD	DETECCION			IPR	ACCIONES EFECTUADAS Y FECHA DE TERMINACIÓN	OCURRENCIA	SEVERIDAD	DETECCION	IPR
¿El promotor nose aseguró de que haya entendido todo lo referente a la transacción realizada, solicita su confirmación al entendimiento de la explicación?	No confirma dudas al cliente	Mala orientación al cliente, reclamos	No entendió duda al cliente	Concentración en otras operaciones	8	9	4	288	Concentración en solo el cliente	Teresa Quiroz	Bloqueo de pantalla de sistema y presta atención al cliente	1	1	1	1
¿no Colocó el promotor el cartel de "cierre", cuando se retiró de su ventanilla o no estaba disponible para atención?															
¿El promotor no conoce las fortalezas de los productos en relación a los de la competencia, y le indicaron los beneficios y ventajas que le ofrece el banco?	Mala información al cliente	Reclamos por parte del cliente	Filtración oportuna de nuevas actualizaciones	Envío de información via e-mail corporativo	4	9	8	288	Verificar la revisión de la información enviada por e-mail	Teresa Quiroz	Evaluación de puntos clave de información enviada	1	1	1	1

Fuente: Agencia Parque Industrial Banco de Crédito, 2018

Según los resultados del colaborador 15, su análisis de errores en función del logro de la norma de calidad del Banco de Crédito del Perú, se identificó un inicio de importancia de peligro para la primera, segunda y tercera cualidad de 288 y 288 en ese orden; también se identificó el índice de intereses en modo a la respuesta de acciones para contrarrestar los errores obtuvieron los índices de 1 y 1 que corresponde a cada atributo indicado en la tabla, consiguiendo minimizar notablemente el peligro y ocurrencia de los errores de puntos críticos.

Tabla 33. Revisión de errores de calidad de atención al usuario del colaborador 16 del local Parque Industrial B.C.P., 2018

ANÁLISIS DE FALLAS															
NOM- DEL PROCESO: atención al cliente AREA INVOLUCRADA: Operaciones RESPONSABLE DEL PROCESO: Hortencia Zegarra				FECHA DE INICIO: 21/08/2018 FECHA DE TERMINO: 21/08/2018		PAGINA: 16 de: 16 AMEF #: 16 PREPARADO POR: Pilar Farro									
PROCESO (BREVE DESCRIPCIÓN)	FALLAS POTENCIALES			SITUACIÓN ACTUAL				ACCIONES RECOMENDADAS PARA ELIMINACIÓN DE FALLAS	RESPONSABLE Y FECHA PROGRAMA DA	RESULTADOS DE ACCIONES					
	MODO DE FALLA ¿COMO?	EFFECTOS DE LA FALLA ¿QUÉ PASA?	CAUSAS ¿POR QUÉ?	CONTROLES D _Y D / PROCESO	OCURRENCIA	SEVERIDAD	DETECCION			IPR	ACCIONES EFECTUADAS Y FECHA DE TERMINACIÓN	OCURRENCIA	SEVERIDAD	DETECCION	IPR
¿El promotor nose aseguró de que haya entendido todo lo referente a la transacción realizada, solicita su confirmación al entendimiento de la explicación?	No confirma dudas al cliente	Mala orientación al cliente, reclamos	No entendió duda al cliente	Concentración en otras operaciones	5	5	4	100	Concentración en solo el cliente	Teresa Quiroz	Bloqueo de pantalla de sistema y presta atención al cliente	1	1	1	1
¿no Colocó el promotor el cartel de “cierre”, cuando se retiró de su ventanilla o no estaba disponible para atención?															
¿El promotor no conoce las fortalezas de los productos en relación a los de la competencia, y le indicaron los beneficios y ventajas que le ofrece el banco?	Mala información al cliente	Reclamos por parte del cliente	Filtración oportuna de nuevas actualizaciones	Envío de información via e-mail corporativo	4	7	6	168	Verificar la revisión de la información enviada por e-mail	Teresa Quiroz	Evaluación de puntos clave de información enviada	1	1	1	1

Fuente: Agencia Parque Industrial Banco de Crédito, 2018

Según los resultados del colaborador 16, su análisis de errores en función del logro de la norma de calidad del Banco de Crédito del Perú, se identificó un inicio de importancia de peligro para la primera, segunda y tercera cualidad de 100 y 168 en ese orden; también se identificó el índice de intereses en modo a la respuesta de acciones para contrarrestar los errores obtuvieron los índices de 1 y 1 que corresponde e a cada atributo indicado en la tabla, consiguiendo minimizar notablemente el peligro y ocurrencia de los errores de puntos críticos.

3.5.1. Aspectos considerados en los procesos de mejoría.

Tabla 34. Aspectos a considerar para la mejoría de atención al usuario según la norma y Calidad a esperar en el local Parque Industrial B.C.P., 2018

Atributos	Dimensión	Calidad Esperada	Atributos	Dimensión
Se logra cumplir con los tiempos de espera según los tres tipos de clientes (BEX 1.5min; CLIENTE 3.5 min y NO CLIENTE 4.5 min)	Operativo	El promotor fue empático durante la atención, creo un ambiente cercano manteniendo un gesto amable (sonrisa) durante toda la atención	Lo mantienen informado sobre los cambios de los productos, servicios y procesos a fin de dar información actualizada y oportuna	Profesionalidad
Indica al cliente para depósito y cambio de monedas mayores a 50 piezas, qué solo se puede atender en la ventanilla de monedas	Operativo	¿Si se demoraron en atenderlo, le pidieron las disculpas por el tiempo de su espera?	El promotor se aseguró de que haya entendido todo lo referente a la transacción realizada, solicita su confirmación al entendimiento de la explicación	Profesionalidad
Indica al cliente para depósito y cambio de monedas menores a 50 piezas, que debe entregar monedas sueltas y separadas por denominación	Operativo	El promotor escucha atentamente sus requerimientos y le consulto si no le quedó claro su consulta	Si se su operación necesito la consulta del supervisor, se le pidió las disculpas del caso y se le explico el motivo	Seguridad
Indica al cliente con cheques pagadores que no están endosados en el momento de su presentación, que en una próxima visita deberá hacerlo previamente y tener el DNI a la mano	Operativo	Demostró el promotor tolerancia frente a las diversas consultas, aún si fueran irrelevantes o de evidente respuesta	El promotor conoce las fortalezas de los productos en relación a los de la competencia, y le indicaron los beneficios y ventajas que le ofrece el banco	Credibilidad
Fuera del horario de atención, verifica que es la ventanilla cuente con los materiales detallados en el formulario Checklist PDS	Operativo	Me brindaron la información de manera transparente y clara	Le brindaron la información de manera transparente y clara	Profesionalidad
Los promotores mantienen sus montos de efectivo en su ventanilla, que les permitan atender a los clientes sin interrupciones y sin exceder los límites máximos	Operativo	El colaborador se asegura de que haya comprendido todo lo referente a la transacción efectuada, solicita su confirmación al comprender la explicación	Confirmando el promotor con usted su solicitud	Seguridad
El supervisor controla con los arcos preventivos que se mantengan los límites operativos (mínimo y máximo)	Operativo	Utilizó el colaborador un lenguaje claro y audible	Demuestra el promotor, a través de gestos no verbales, que su atención está en su operación, si se le presento alguna interrupción durante la atención, se le brindo las disculpas del caso	Seguridad
Seguridad	Operativo	Lo mantienen informado sobre los cambios de los productos, servicios y procesos a fin de dar información actualizada y oportuna	El colaborador escucha sus dudas, consultándole si hay otras	

Realiza el Pds derivación de retiros menores de s/. 2000 (Múltiplos de s/. 10 y s/.30) y \$800 (múltiplos de \$20), de cuentas de ahorros, cuentas corrientes y cuentas maestras	Operativo	El promotor se disculpó si cerró su ventanilla y deriva a otro personal	Colocó el promotor el cartel de "cierre", cuando se retiró de su ventanilla o no estaba disponible para atención	Fiabilidad
Realiza el Pds derivación para realizar pagos de tarjeta de crédito (visa y Amex), excepto TSN, TCN Y Mastercard, realizados con Credimás	Operativo	El promotor conoce las fortalezas de los productos en relación a los de la competencia, y le indicaron los beneficios y ventajas que le ofrece el banco	Utilizó el promotor un lenguaje claro y atendible para usted (sin términos técnicos)	Profesionalidad
Los promotores de jornada completa llegan a su meta de 10 seguros entre (seguro múltiple y seguro de protección de tarjetas)	Comercial	El promotor escucha atentamente sus requerimientos, consultándole si hay dudas	Demostró el promotor tolerancia frente a las diversas consultas, aún si fueran irrelevantes o de evidente respuesta	Capacidad de Respuesta
Se sigue los quick hits que el banco de crédito a establecido para la atención con los clientes	Satisfacción del Canal	Confirman mi operación	El promotor escucha atentamente sus requerimientos y le consulto si no le quedó claro su consulta	Capacidad de Respuesta
Se publica el avance de la campaña semanas a semana	Actividades de Seguimiento	Se me pidió las disculpas del caso y se me explico el motivo en caso de demora de mi operación	Si se demoraron en atenderlo, le pidieron las disculpas por el tiempo de su espera	Cortesía
se realiza las reuniones semanales con el supervisor , jefe de atención al cliente, promotores de servicios y el gerente de agencia (opcional), para revisar avance de la campaña	Actividades de Seguimiento		El promotor fue empático durante la atención, creo un ambiente cercano manteniendo un gesto amable (sonrisa) durante toda la atención	Cortesía
se realiza la reunión trimestral para evaluar el desempeño de la campaña, con promotores de servicio, promotor principal y supervisor de operaciones	Actividades de Seguimiento			

Fuente: Local Parque Industrial B.C.P., 2018

3.5.2. Mejoría de Procedimientos

3.5.2.1. Diagrama de flujo en un inicio

a. Atención de ventanilla

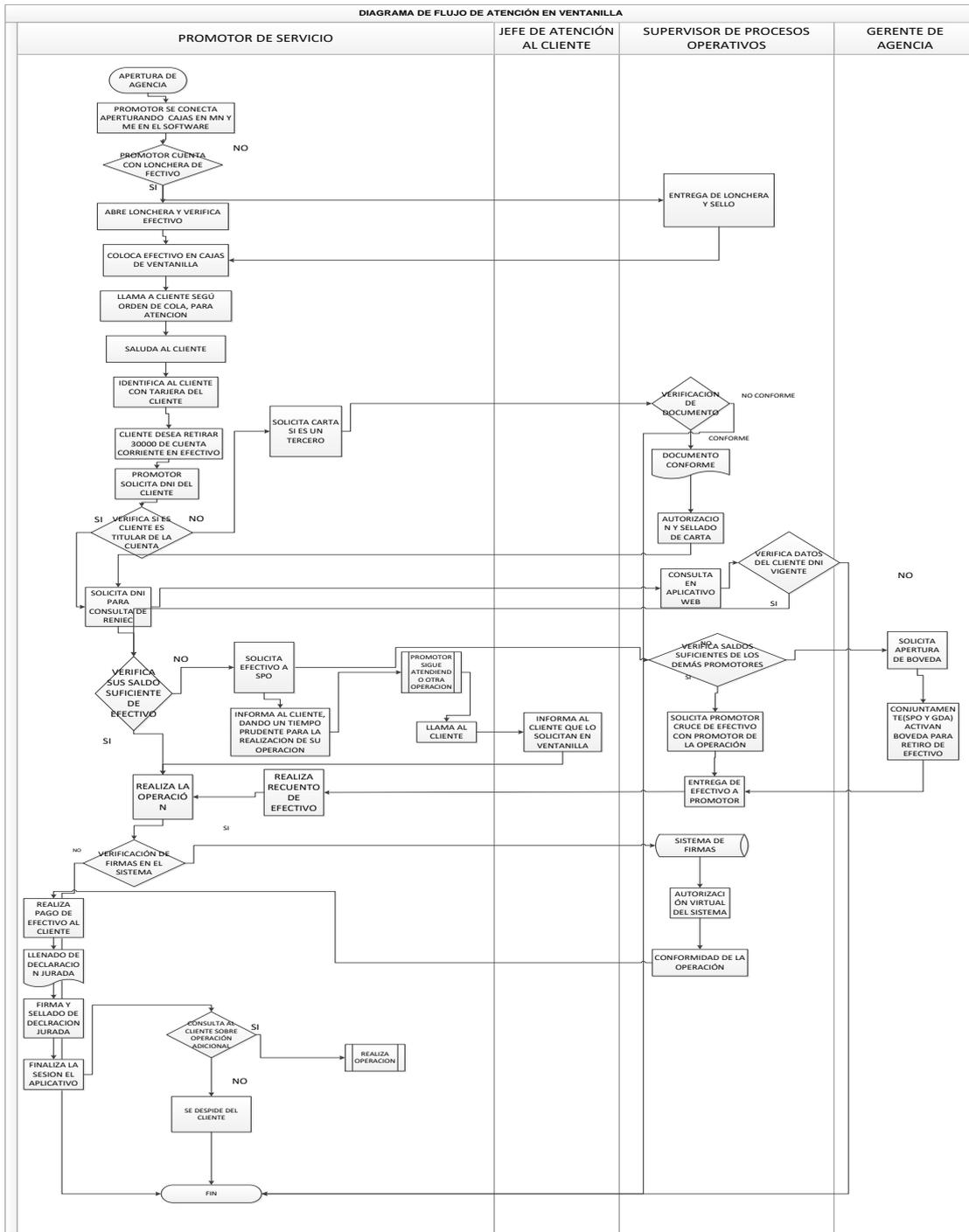


Figura 20. Diagrama de flujo inicial, Canal ventanilla, 2018.

Fuente: Local Parque Industrial B.C.P. 2018, Gestión Efectiva

b. Atención en Plataforma

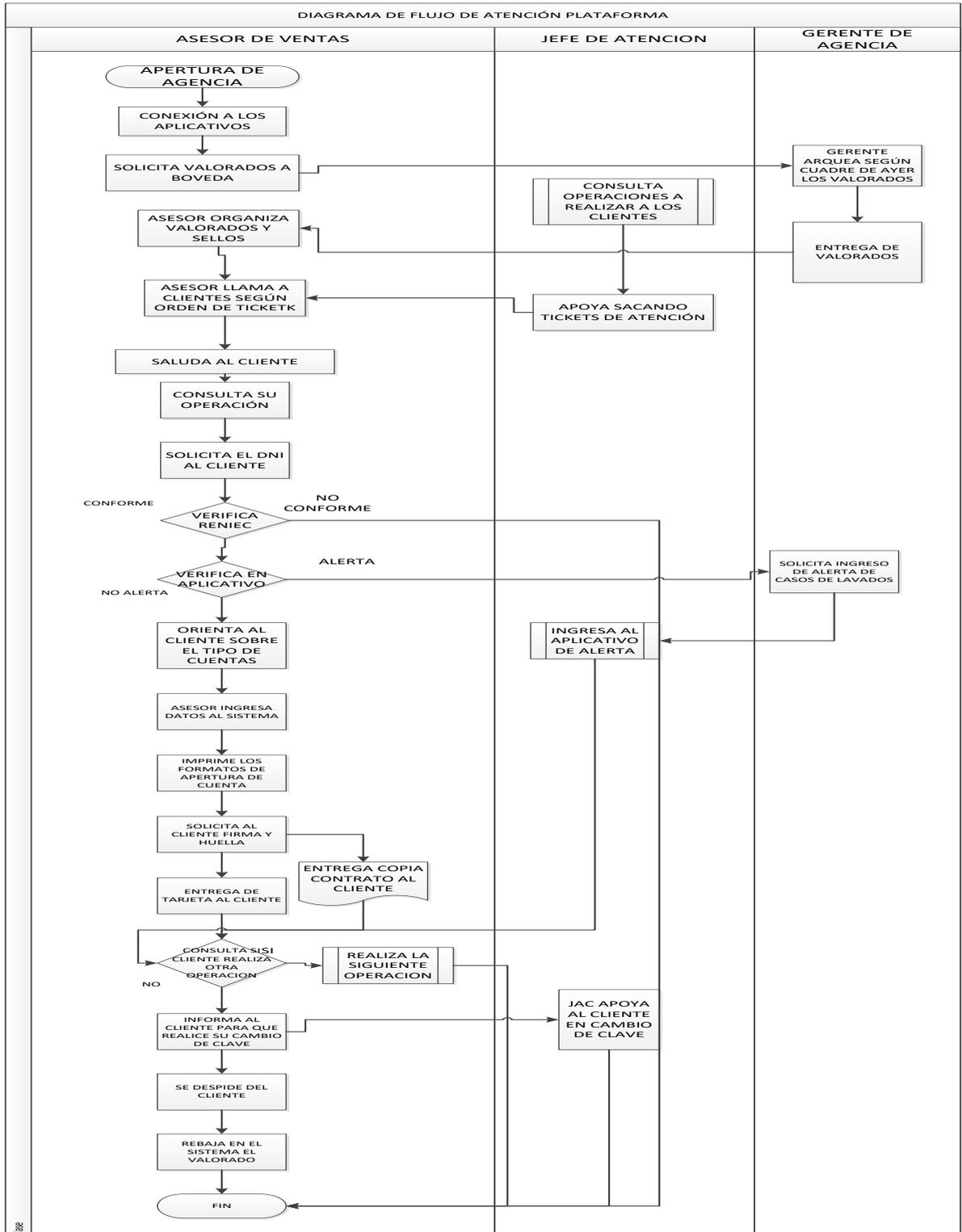


Figura 21. Diagrama de flujo inicial, Canal Plataforma, 2018.

Fuente: Local Parque Industrial B.C.P., Gestión Efectiva

c. Atención de PYMES

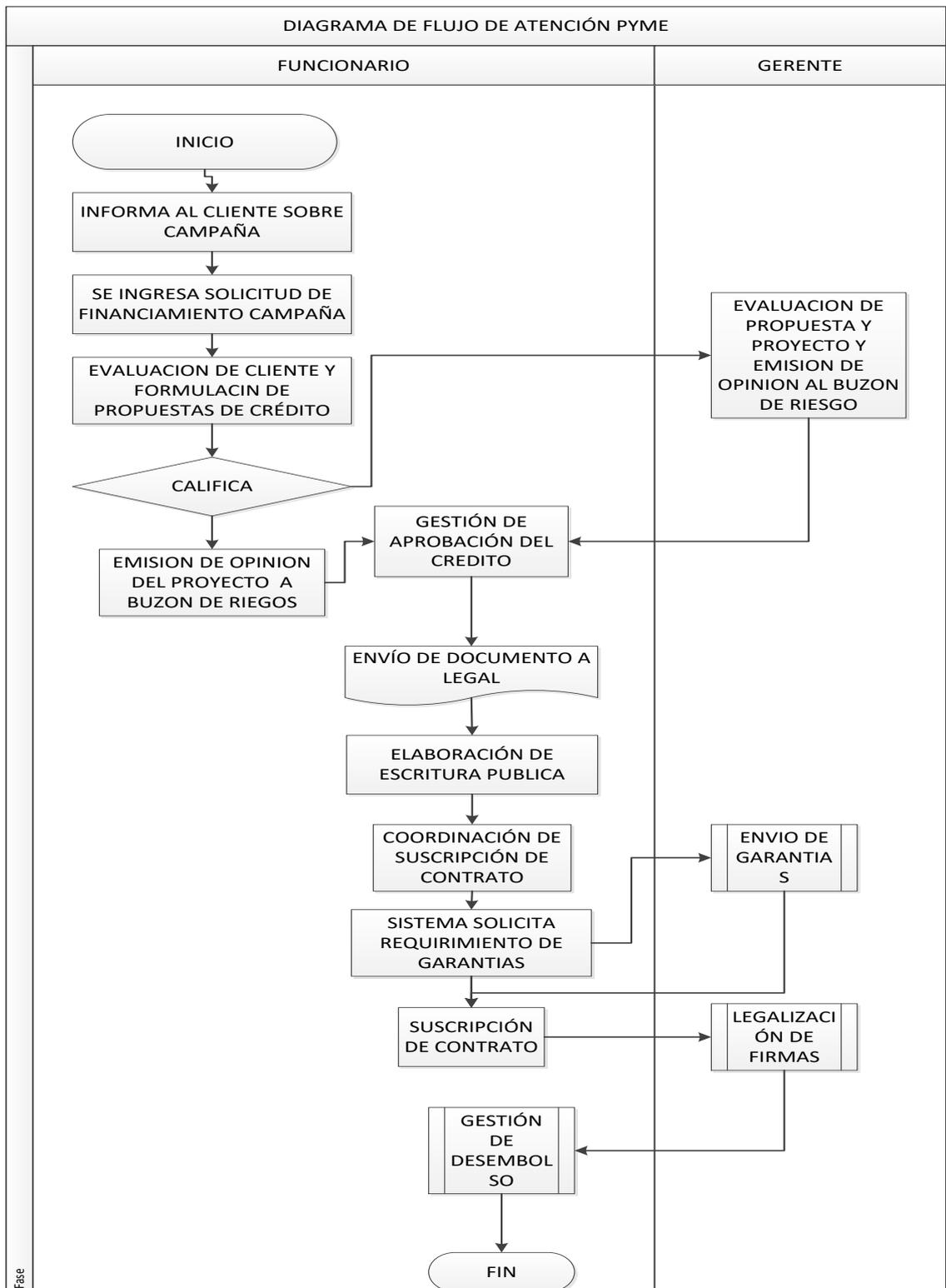


Figura 22. Diagrama de flujo inicial, Canal Pymes, 2018.

Fuente: Local Parque Industrial, Gestión Efectiva

c. Atención en Pyme

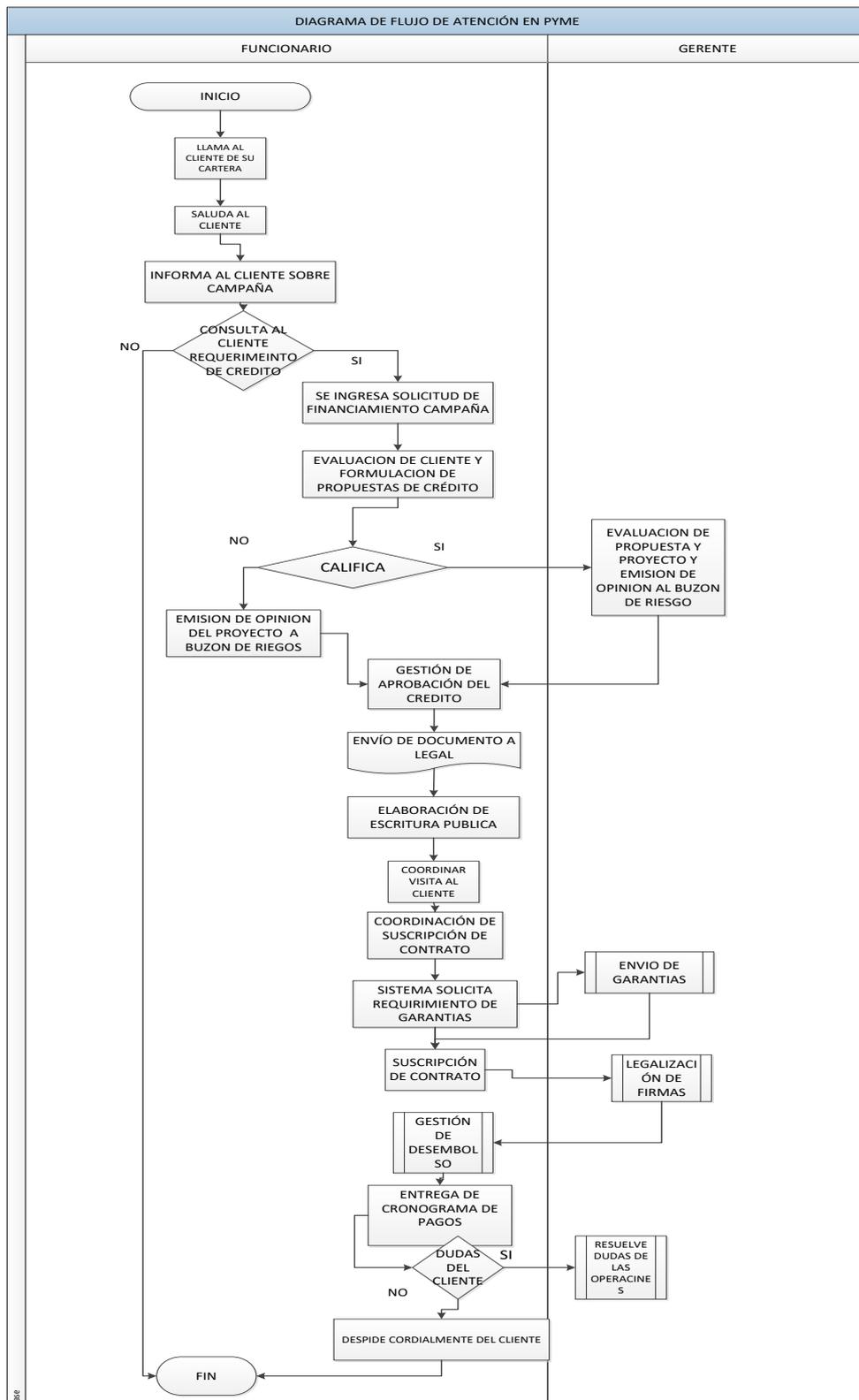


Figura 25. Diagrama de flujo en propuesta, Canal Pymes, 2018.

Fuente: Local Parque Industrial B.C.P., Gestión Efectiva

Los diagramas de flujos presentados en la atención del usuario no especifican las características o expectativas de la calidad a esperar por los usuarios; y como conociendo esas características y errores críticos de los promotores (colaboradores) en servicio se propone actuales diagramas que incluyan los alcances que se hallaron en la matriz de errores y sea considerando aspectos claves para lograr las características de diferentes medidas de la calidad a percibir.

3.6. Evaluar los resultados

Tabla 35. Ponderación de mejoras de los procesos de Atención en el local del Parque Industrial B.C.P., 2018

Procesos de Calidad de las Políticas de Calidad del BCP						TOTAL	Procesos de Calidad Percibida						TOTAL
Atributos	Dimensión	Actividades de Mejora	APRECIACIÓN DE COMITÉ EFECTO NOMINAL				Atributos	Dimensión	Mejora	APRECIACIÓN DE COMITÉ EFECTO			
			1	2	3					1	2	3	
Se logra cumplir con los tiempos de espera según los tres tipos de clientes (BEX 1.5min; CLIENTE 3.5 min y NO CLIENTE 4.5 min)	Operativo	Establecer numero de ventanillas para cada cola		x		2	El promotor escucha atentamente sus requerimientos y le consulto si no le quedó claro su consulta	Cortesía	Control de extornos			x	3
Fuera del horario de atención, verifica que es la ventanilla cuente con los materiales detallados en el formulario Checklist FDS	Operativo	Estableció rol de responsables de hojas de checklist			x	3	Demostró el promotor tolerancia frente a las diversas consultas, aún si fueran irrelevantes o de evidente respuesta	Capacidad de respuesta	Control de extornos			x	3
Los promotores mantienen sus montos de efectivo en su ventanilla, que les permitan atender a los clientes sin interrupciones y sin exceder los límites máximos	Operativo	2 A rqueos de ventanilla por día		x		2	Le brindaron la información de manera transparente y clara	Profesionalidad	Evaluación de información importante y refuerzo en reuniones diarias		x		2
Realiza el Pds derivación para realizar pagos de tarjeta de crédito (visa y Amex), excepto TSN, TCN Y Mastercard, realizados con Credimás	Operativo	Medir cartillas de Derivación			x	3	El promotor se aseguró de que haya entendido todo lo referente a la transacción realizada, solicita su confirmación al entendimiento de la explicación	Profesionalidad	Confirma las operaciones del cliente y verifica baucher		x		2
Los promotores llegan a su meta de 10 seguros entre (seguro múltiple y seguro de protección de tarjetas)	Comercial	Seguimiento de ventas, mediante reloj comercial			x	3	Lo mantienen informado sobre los cambios de los productos, servicios y procesos a fin de dar información actualizada y oportuna	Profesionalidad	Evaluación de información importante y refuerzo en			x	3
Los Pds identifican la necesidad del cliente	Satisfacción del canal	Control de extornos de operaciones			x	3	Colocó el promotor el cartel de "cierre", cuando se retiró de su ventanilla o no estaba disponible para atención	Fiabilidad	Verificación de box de atención			x	3
Los Pds dan la bienvenida y ofrece su apoyo a los clientes	Satisfacción del canal	Hojas de verificación de fallas			x	3	El promotor conoce las fortalezas de los productos en relación a los de la competencia, y le indicaron los beneficios y ventajas que le ofrece el banco	Credibilidad	Evaluación de información importante y refuerzo en reuniones diarias			x	3
Se sigue los quick hits que el banco de crédito a establecido para la atención con los clientes	Satisfacción del canal	Hojas de verificación de fallas			x	3	Confirmo el promotor con usted su solicitud	Seguridad	Control de extornos		x		2
Se lleva a cabo las reuniones diarias del supervisor con los Pds	Actividades de seguimiento	Cumplimiento de cronograma de reuniones			x	3	Demuestra el promotor, a través de gestos no verbales, que su atención está en su operación, si se le presento alguna interrupción durante la atención, se le brindo las disculpas del caso	Seguridad	Hoja de verificación de fallas			x	3
							Si se su operación necesito la consulta del supervisor, se le pidió las disculpas del caso y se le explico el motivo	Seguridad	Hoja de verificación de fallas			x	3
TOTAL						25							27

Fuente: Agencia Parque Industrial Banco de crédito, 2018

En funciones al cumplir de las políticas de calidad que refieren a las mejoras propuestas se obtuvo un nivel de impacto aceptable y de la misma manera en la calidad que se aprecia, según la tabla 37 y 38 de anexos.

Tabla 36. Operacionalización de registro de mejoras en el cumplimiento de las políticas de Calidad 2018

Apreciación de Mejoras de las Políticas de calidad	
9_15	BAJO IMPACTO
16_21	REGULAR IMPACTO
22_27	BUEN IMPACTO

Fuente: Tabla 16, Anexo C3, 2018

Tabla 37. Operacionalización de registro de mejoras en la calidad percibida, 2018

Apreciación de Mejoras en la calidad Percibida	
10_17	BAJO IMPACTO
18_25	REGULAR IMPACTO
26_30	BUEN IMPACTO

Fuente: Tabla 16, Anexo C3, 2018

V. DISCUSIÓN

Tomando en consideración que, para la mejoría del grado de satisfacción del usuario, el trabajo y dedicación de los empleados debe ser inflexible, reflejando en el logro de las políticas de calidad establecidas por la entidad y asegurar su prevalencia, ya que de ella corresponde la revisión de errores e inspección en los procedimientos en el diagrama de flujo de operación en la atención; en la dirección la metodología Six-sigma brinda la teoría de gestión empresarial en pro de la mejoría continua.

De tal manera la evaluación del acontecimiento actual en el acatamiento de las políticas solicitadas por el B.C.P. a sus colaboradores de servicio del local Parque Industrial Trujillo, se identificó que solo el 38% de los promotores cuenta con un buen grado en el cumplir; y el 62% un regular cumplir; lo que se interpreta de manera directamente proporcional a la satisfacción apreciada por los usuarios como se observa del misma forma en el estudio de hecha Nieto (2014) en la entidad de servicios y Tecnológicos y comunicacionales en Ecuadortelecomm S.A., donde se observó que los cambios de la calidad se origina en un personal poco capacitado y con faltas en su apropiada retro-alimentación de los indicios y cualidades de gestión que permite mirar el actuar y/o comprensión de los usuarios.

Analizando el general de la satisfacción apreciada por los usuarios se identificó que un 5% de los usuarios aprecian un excelente grado de satisfacción, continuo a un 52% identifican un buen grado de satisfacción y 43% un grado regular de complacencia, lo que nos muestra una gran falta de relación a las necesidades y objetivos establecidos por el B.C.P., que necesita un porcentaje del 100% en el grado de complacencia; resultados parecidos se ubica en su estudio en la ciudad de Trujillo (2011), donde se calificó de la misma manera la calidad aguardada por los usuarios, ubicando un grado de complacencia inicial de 39.6 % ; en ello se pudo incrementar un 28% tras la revisión de las necesidades de los usuarios(calidad aguardad) . El observar las teorías Setó (2004) en su libro, manifestó que al ubicar la calidad de servicios se necesita calificar como base a las dimensiones de la calidad, de acuerdo al rubro y tipo de negocio de la entidad, ya que si no es calificado los procedimientos en las dimensiones de calidad, el grado de la satisfacción se incrementa el porcentaje de desviación de esta.

En la revisión de la calificación de las desviaciones de calidad de cada procedimiento se observa que en la base a los estándares de calidad, la agencia financiera de objetivos de calidad – operativos se encontraron unas nº10 características que no respetan los puntajes necesarios para con los requerimientos de la empresa, así se muestra Sánchez (2005) en su observación, quien consideran que un “black belt” son entidades con colaboradores calificados y en constante capacitación en el uso de las instrumento de calidad y sumamente motivados por el rendimiento de los indicios de calidad para lograr un gran aumento del 25%. Entonces se enlazan un continuo aumento en la calidad de atención con el uso adecuado y la implementación de la metodología del Six Sigma, posicionándola como el arma principal de las empresas para un correcto manejo de las variables en el proceso de producción o atención al cliente. Así también se logra un grado sigma en el tiempo anterior de 2.32 lo que incluye una performance sigma del 69.15% que muestra mayores oportunidades de mejoría en los procesos que se deberán lograr.

En la revisión de ofertas de mejorías de la gestión de atención, concebido en el empleo de la metodología Six-Sigma se logrará encontrar a partir de la calificación de los cualidades de calidad mediante una causa de calidad, que las cualidades críticas que se deba incluir mejoras fueran 3 cualidades de los cuales se encontró el inicio del valor en su análisis de errores para cada colaborador de servicio y sus grados de mejoría con los controles aplicados Tablas de la 26 a la 33. A partir esto y las cualidades de mejoría se logra mostrar en un nuevo diagrama de flujo de atención para cada canal en funciones a lograr la calidad aguardada de los usuarios véase Fig.30, 31y32. Así lo muestra Pérez (2015) en su estudio, que las bases de six-sigma es en esencia el usuario, por lo que la anulación de la variabilidad de los procedimientos de atención haciendo uso la gestión de los procedimientos en base principal para incrementar el grado de complacencia de los usuarios.

En la similitud de motivos que podría tener las mejorías mostradas, se observa la colocación de la técnica nominal a los colaboradores con calificados altos con las políticas de calidad en la entidad que se logrará una buena marca de la mejoría del desempeño en los atributos del flujo de atención en los colaboradores y de la misma forma se logra un mejor impacto de la calidad apreciada por el lado de los usuarios,

datos iguales a los investigadores Bustamante y Rodríguez (2004) en su proyecto, haciendo uso de método de búsqueda y como técnica las entrevistas, quienes miran que las mejoras son necesarias integrarlas en los procedimientos y se tiene que elaborar en un inicio en el flujo de atención, incluyendo a todos los que interviene en los procesos desde el área operativa hasta la comercial, llegando con sus enfoque el aumento del grado de complacencia en un 71 % .

Una traba a la investigación fue no llegar a la medición del grado sigma al final esto por la falta de plazo en el estudio, debido que con esto se lograría ubicar un grado sigma en un tiempo de un año en base a los errores por millón en interacciones; sin duda, se considera el golpe en las medidas ejecutadas debido a la evaluación de un comité especial formado por colaboradores de la entidad bancaria con una permanencia de 10 años de sabiduría, sabidos y conocidos de las políticas de calidad y los cualidades a los que son calificados por los usuarios, y así tenemos la entrega del trabajador para afirmar su permanencia; la totalidad de los indicadores para finalizar que si se continua tener con el paso del tiempo los datos será satisfactorios.

VI. CONCLUSIONES

La investigación logró probar que incluir la metodologías de gestión como lo es la de Six Sigma logró generar un gran impacto en minimizar por errores y logró permitir el control en el cumplir de las cualidades de las políticas de calidad de la entidad consiguiendo un golpe a la vez aceptado para el aumento en el grado de complacencia de los usuarios.

Finalmente, se encontró que existe una consecuencia alentadora en su utilización de metodologías Six Sigma para la mejoría del grado de complacencia de los usuarios, ya que se logró comprobar que el mayor impacto en las mejorías de los procesos y el logro de las políticas tienen encima de la calidad apreciada por los usuarios. Se espera que la investigación tenga un mayor impacto para que el local del B.C.P. Parque Industrial y Los otros locales del B.C.P. a grado país, tomen en cuenta la metodología como el enriquecimiento de la gestión de empresas, mejor cuando se tiene conocimiento que en todos los locales de la entidad bancaria las políticas de calidad son semejantes y que la mejoría es de gran trascendencia en el fortalecimiento y aumento en la entidad financiera.

VII. RECOMENDACIONES

Se sugiere a la Agencia Parque Industrial BCP, asumir con responsabilidad su gestión y seguimiento de los atributos de calidad y del grado de cumplir de las políticas de la calidad de los promotores durante su flujo de atención a los clientes, involucrando a todo el personal en ella y seguir frecuentemente con la evaluación de fallas de cada promotor para seguir mejorando cada proceso.

Se sugiere que el control de fallas aplicado a cada promotor se lleve a cabo periódicamente y ante cualquier cambio, rotación o ascenso del personal mediante la aplicación de la matriz de fallas que ya se estableció.

Debe realizarse de manera continua y diaria sin falta, las reuniones con los supervisores para llevar a cabo el seguimiento de cada uno en función al logro del control de las fallas que cada promotor tiene en su flujo de atención de forma que se logre el indicador esperado en cada campaña. Para ello se sugiere encomendar responsabilidades por áreas en un cronograma mensual y anual, para que el personal se involucre de manera más directa

REFERENCIAS

BLANCO PRIETO, Antonio. Atención al cliente. Madrid : s.n., 2007. págs. 60-70. 9645781234.

BUSTAMANTE BLANCO, Daniel y RODRIGUEZ BURGOS, María Alejandra. Evaluación de los proces, reducción del numero de reclamaciones y propuestas de mejoras de atención del Banco Davivienda. BOGOTA : s.n., 2004. 9956452145.

CLEMENTE Moquillaza, Luis Alfredo Manuel. Mejora del nivel de atención de los clientes de una pequeña entidad bancaria . Lima : s.n., 2008.

DE LA FUENTE MELLA, Hans y BRAVO DIÁZ, Isabel. Análisis de los factores determinantes de la calidad de servicio prestado en una entidad de ahorro y credito. Chile : s.n., 2013. págs. 232-247.

DIAS, Denise y PRIALÉ, REYES, Giovana. Protección al consumidor en el Perú y la banca s. Lima : Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, 2010. DT/002.

GESTION EFECTIVA BCP. Guia de atención al cliente. www.campusbcp.com.pe. [En línea] jueves de setiembre de 2015. [Citado el: 24 de setiembre de 2015.] <https://www.campusbcp.com/local/library/view.php>.

GESTIÓN. Una mirada al sector bancario de los últimos 15 años. Diario Gestión. martes 21 de octubre, 2014.

METALOFORMING.Introducción a Six Sigma. Mexico : s.n., 2007. 98958456785.

JAMES R. EVANS, William M. Lindsay. Administración y el control de la calidad. Mexico : Cengage Learning S, Inc, 2008. 129786074813661.

LOPÉZ, Gustavo. Metodología Six Sigma: Calidad Industrial. s.l. : neoediciones JP&A, 2007. 8545564554.

NIETO ZAMBRANO, Aleyñ Alá. Implementación de la metodología Six Sigma para el mejoramiento continuo del proceso de venta de servicios tecnológicos en Ecuadortelecomm S.A. Ecuador : s.n., 2014. 125498748787.

PEREZ LOPES, Cesar. Metodología sixs sigma para el control de calidad. San Bernardino , USA : s.n., 2015. 9781494464820.

PERÉZ TORRES, Vanesa Carolina. Calidad total en la atención al cliente. primera. España : Ideaspropias Editorial,Vigo, 2006. pág. 104. 9788498390681.

Publicaciones Vértice S.L. La calidad en el servicio al cliente. Málaga : s.n., 2008. ISBN: 9788492533718.

RENAS PIQUERAS, Juan José.Gestión y control de calidad. valencia : s.n., 2008. 89456787854.

SÁNCHEZ RUIZ, Eduardo Alonso. Six Sigma como filosofía de gestión y su posible aplicación en el Perú. Piura : Universidad de Piura, 2015.

SETÓ PAMIEZ, Dolors. De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. Madrid : ESIC, 2004. 84738563719.

TRUJILLO MARTINEZ, Diana. Analisis y mejoramiento de saifsacción al cliente de INCAPAF SA., QUITO : s.n., 2011. 85478754612.

TRUSCOTT, William. Six Sigma Continual Improvement for Businesses. New York : Routledge, 2003. 9780750657655.

VASQUEZ CERVANTES, Jaime Ignacio. Filosofía six-sigma una metodología para mejorar la calidad . INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL. DISTRITO FEDERAL, MEXICO : s.n., 2005. págs. 26,27,28, TESIS.

VIA BCP. BCP. VIABCP. [En línea] 3 de MARZO de 2016. [Citado el: 3 de MARZO de 2016.] https://www.viabcp.com/wps/portal/viabcpp/nuestrobanco/nuestro-banco-detalle/nuestro-banco-estatico/Historia/!ut/p/b1/vVPbbqNADP2WfEDKDAwDPEJDgCQQAi0wvCAuSbhNIAkBwtc3W1KW2nbvqxqP1k69rGPbSZkAiY8xX1xjLuiOcX1rzjEEdrq0IY7l1VNhQeGt9R5G8qsqKMHgPwNwLorAFnTBAu_A.

ANEXOS

C1: CHECKLIST

C1. CANAL VENTANILLA

Fuente: Gestión Efectiva B.C.P., IPSOS Apoyo 2015

Elaboración: IPSOS Apoyo 2015

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO DE GESTIÓN EFECTIVA	CUMPLIMIENTO				
	1	2	3	4	5
ACTIVIDADES DE HABITOS COMERCIALES Y OPERATIVOS					
OPERATIVOS					
¿Se logrará cumplir con los tiempos de espera según los tres tipos de usuarios (BEX 1.5min; usuario 3.5 min y no usuario 4.5 min)?					
¿Gestiona las colas según la distribución de espera?					
¿Identifica al cliente con apoyo del software al 100%, para indicar su correcta cola de espera del cliente?					
¿Se indica al usuario para depósito y cambio de monedas mayores a 50 piezas, qué tan solo se puede atender en la ventanilla de monedas?					
¿Indica al usuario para depósito y cambio de moneda mayores a 50 piezas, que se debe entregar monedas sueltas y separadas por denominación?					
¿Maneja la re-contadora de monedas para facilitar el conteo?					
¿El Pds de la ventanilla de monedas, utiliza correctamente las bolsas pre-impresas (200 monedas), diferenciadas por colores?					
¿Indica al usuario para depósito y cambio de monedas menores a 50 unidades, que debe entregar monedas sueltas y separadas por denominación?					
¿Indica al usuario con cheques pagadores que no se encuentran endosados en el momento de su presentación, que en su próxima visita deberá realizarlo previamente y tener su identificación a la mano?					
¿Si el usuario es recurrente y sus cheques pagadores no se encuentran endosados en el momento de presentarlo, lo deriva a la mesa de apoyo para que endose su cheque?					
¿Si no es horario de atención, verifica que la ventanilla tenga los materiales detallados en el formulario del Checklist PDS?					
¿Los colaboradores mantienen sus cantidades de efectivo en su ventanilla, que les permita atender a los usuarios sin pausas y sin exceder los límites máximos?					
¿El supervisor mantiene los arcos preventivos que se tenga los límites operativos del mínimo y máximo?					
¿El Supervisor abastece a los Pds de efectivo por montos que permitan su operatividad y no excedan el monto máximo?					
¿Se logra en el Pds la derivación de retiros mínimos de s/. 2000 (Múltiplos de s/. 10 y s/.30) y \$800 (múltiplos de \$20), de cuentas en ahorros, cuentas corrientes y cuentas maestras?					
¿Realiza el Pds derivación para lograr lows pagos de tarjeta de crédito (visa y Amex), excepto TSN, TCN Y Mastercard, realizados con Credimás?					
¿Realiza derivaciones al canal de asesores de ventas y servicios, identificando a clientes potenciales?					
¿Los Pds llegan a sus metas de productividad de seguimiento semanal, tanto los PDS de jornada completa, Jornada Reducida y el promotor principal?					
COMERCIALES					
¿Los colaboradores de jornal completo llegan a su objetivo de 10 seguros entre (seguro múltiple y seguro de protección de tarjetas)?					
¿Los colaboradores de jornal medio llegan a su objetivo de 6 seguros entre (seguro múltiple y seguro de protección de tarjetas)?					
¿Cumplen los Pds con avance de la campaña en su porcentaje de tipos de cambio?					
SATISFACCIÓN DEL CANAL					
¿Los Pds dan la bienvenida y ofrece su apoyo a los clientes?					
¿Los Pds identifican la necesidad del cliente?					
¿Promotor realiza la operación/ brinda información y soluciona y despejas las dudas de los clientes de forma amable?					
¿Los promotores ofrecen apoyo adicional a los clientes?					
¿Promotores se despiden del cliente de forma amable?					
¿Se supervisan los quick hits que la entidad de crédito ha establecido para la atención con los usuarios?					
ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO					
ELABORACION DE REPORTE					
¿Se hace público el logro de la campaña semana a semana?					
REUNIONES GDA con ADVS, SPO y EENN					
¿Se llega a realizar las reuniones diarias del supervisor con los Pds?					
¿Se realiza las reuniones semanales con el supervisor, jefe de atención al cliente, colaboradores de servicios y el gerente de agencia (opcional), para comprobar el camino de logro de la campaña?					
¿Se realiza las reuniones trimestrales para calificar el desempeño de la campaña, con colaboradores de servicio, colaborador principal y supervisor de operaciones?					

C2. CANAL DE PLATAFORMA

Fuente: Gestión Efectiva BCP, IPSOS Apoyo 2015

Elaboración: propia

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO DE GESTIÓN EFECTIVA	CUMPLIMIENTO				
	1	2	3	4	5
ACTIVIDADES DE HABITOS COMERCIALES Y OPERATIVOS					
OPERATIVOS					
¿Se llama según orden de la ticketera?					
¿Identifica al cliente con apoyo del software al 100%, para indicar personalizar su atención?					
¿Analiza y verifica información brindada por el cliente en los aplicativos del Banco?					
¿Indica al cliente según el aplicativo a que productos califica?					
¿Informa al cliente las tasas y plazos de sus productos?					
¿Indica al cliente las condiciones de cada producto (prestamos, tarjetas de crédito, cuentas de ahorro, seguros)?					
¿Mantiene las tarjetas y claves token en su lonchera respectiva?					
¿Realiza el cuadro diario de la salida de las tarjetas y claves token?					
¿Regresa a bóveda sellos y loncheras con su cuadro respectivo?					
¿Verifican las firmas de los clientes y el correcto llenado de los contratos del producto adquirido por los clientes?					
¿Solicitan la aprobación del gerente o supervisor a cargo para la autorización de sus operaciones?					
COMERCIALES					
¿Cumple con la meta de venta de tarjetas (22 tarjetas por campaña)?					
¿Cumple con la meta de venta de cta. De ahorro, corriente y tarjetas de crédito?					
¿Cumplen con la meta de % apertura de fondos mutuos y cuentas a plazos?					
¿Cumple con meta de ventas de apertura cuenta sueldo y traslado de CTS?					
¿Cumple con la meta de compra de deudas y Efectivo preferente?					
¿Cumple con la meta de desembolsos (créditos personales, vehiculares, estudios, etc.)?					
SATISFACCIÓN DEL CANAL					
¿Los asesores dan la bienvenida y ofrece su apoyo a los clientes?					
¿Los asesores identifican la necesidad del cliente?					
¿El asesor realiza la operación/ brinda información y soluciona y despeja las dudas de los clientes?					
¿Los asesores ofrecen apoyo adicional a los clientes?					
¿El asesor se despide del cliente de forma amable?					
¿Se persigue los quick hits que la entidad de crédito ha establecido para la atención con los usuarios?					
ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO					
ELABORACION DE REPORTE					
¿Se publica el logro de la campaña semana a semana?					
REUNIONES GDA con ADVS, SPO y EENN					
¿Se llega a realizar las reuniones diarias del supervisor con los asesores?					
¿Se realizan las reuniones trimestrales para evaluar el desempeño de la campaña, gerente y asesores?					

C3. CANAL PYME

Fuente: Gestión Efectiva BCP, IPSOS Apoyo 2015

Elaboración: propia

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO DE GESTIÓN EFECTIVA	CUMPLIMIENTO				
ACTIVIDADES DE HABITOS COMERCIALES Y OPERATIVOS	1	2	3	4	5
OPERATIVOS					
¿Cumple con las citas programadas con sus clientes?					
¿Realiza su diagrama de flujo de efectivo de cada negocio para poder conocer la capacidad financiera del cliente?					
¿Analiza y verifica información brindada por el cliente en los aplicativos del Banco?					
¿Indica al cliente según el aplicativo a que productos califica?					
¿Informa al cliente las tasas y plazos de sus productos?					
¿Indica al cliente las condiciones de cada producto desembolsos y crédito negocio?					
¿Realizan y entregan a los clientes cronograma de pagos de su crédito negocio?					
¿Realiza visitas a los negocios de los clientes para verificar datos?					
¿Verifican las firmas de los clientes y el correcto llenado de los contratos del producto adquirido por los clientes?					
¿Solicitan la aprobación del gerente o supervisor a cargo para la autorización de sus operaciones?					
COMERCIALES					
¿Cumple con su meta de desembolsos?					
¿Cumple meta de claves Token en tarjeta solución negocio?					
¿Cumple con la meta de apertura de Credimás negocios?					
SATISFACCIÓN DEL CANAL					
¿Los funcionarios dan la bienvenida y ofrece su apoyo a los clientes?					
¿Los funcionarios identifican la necesidad del cliente?					
¿El funcionarios realiza la operación/ brinda información y soluciona y despeja las dudas de los clientes de forma amable?					
¿Los funcionarios ofrecen apoyo adicional a los clientes?					
¿El funcionario se despide del cliente de forma amable?					
¿Se siguen los quick hits que el banco de crédito ha establecido para la atención con los clientes?					
ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO					
ELABORACION DE REPORTE					
¿Se publica el avance de la campaña semana a semana?					
REUNIONES GDA con ADVS, SPO y EENN					
¿Se lleva a cabo las reuniones diarias del gerente con los funcionarios?					
¿Se realiza la reunión trimestral para evaluar el desempeño de la campaña, gerente y asesores?					

Dónde:

Escala evaluativa:	
1	NUNCA
2	CASI NUNCA
3	A VECES
4	BASTANTE
5	SIEMPRE

C2: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE BANCO DE CREDITO BCP

Maque con una X su nivel de satisfacción según los ítems.

Fuente: Gestión Efectiva BCP- IPSOS Apoyo 2015

N°	DIMENSIÓN	ITEMS	NADA SATISFECHO	POCO SATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	TOTALMENTE SATISFECHO
1	Cortesía	¿El promotor le brindo con un saludo cordial al momento de llegar a ventanilla?					
2		¿El colaborador fue empático durante la atención, creo un ambiente agradable manteniendo un gesto amable (sonrisa) durante toda la interacción?					
3		¿Si se toma demasiado tiempo en atenderlo, le pidieron las disculpas por el tiempo perdido?					
4		¿Se lo identifico como cliente del banco personalizando la atención?					
5		¿El promotor reflejo interés ante sus requerimientos o consultas?					
6	Capacidad de Respuesta	¿El promotor atendió sus dudas y le consulto si no le quedó claro su consulta?					
7		¿El colaborador se anticipó y resolvió ante cualquier duda o posibles problemas que se puedan presentar en su operación?					
8		¿Mostro interés el promotor con de gestos no verbales, como la mirada, por las dudas, consultas o reclamos?					
9		¿Demostró el colaborador la capacidad de tolerar frente a las diversas consultas, aún si fueran irrelevantes o de respuesta evidente?					
10	Profesionalidad	¿Le ofrecieron la información de forma transparente y clara?					
11		¿El colaborador brinda toda la información acerca de la transacción a realizar y explica con claridad las condiciones que cada producto y/o servicio requerido brinda?					
12		¿El colaborador se asegura de que haya comprendido todo lo referente a la operación realizada, solicita su confirmación al entendimiento de la explicación?					
13		¿Utilizó el colaborador un lenguaje audible para Ud. (sin términos técnicos)?					
14		¿La entidad lo mantiene informado sobre los cambios en los productos, servicios y procedimientos a fin de informar actualizar y oportunamente?					
15	Fiabilidad	¿En caso de que el promotor no esté seguro de algún procedimiento, producto o servicio, consulto con su supervisor, para brindarle una respuesta correcta?					
16		¿Conoce el promotor los aplicativos, así como los procesos de los diferentes productos y servicios?					
17		¿El promotor demostró seguridad y confianza en los procesos operativos, que realizó?					
18		¿Colocó el colaborador el cartel de "cierre", cuando dejó su ventanilla o no estaba disponible para atención?					
19		¿Si su operación requería ir a otro canal, se lo derivo informando del procedimiento (ya sea a un agente, plataforma, plataforma virtual o banca por teléfono)?					
20	Credibilidad	¿El promotor demuestra conocer al detalle los aplicativos, así como los procesos de los diferentes productos y servicios?					
21		¿En caso de haya cometido un error, se ofrecieron las disculpas del caso y el promotor muestra compromiso para resolver el problema?					
22		¿El promotor conoce las fortalezas de los productos en relación a los de la competencia, y le indicaron los beneficios y ventajas que le ofrece el banco?					
23	Seguridad	¿El colaborador atiende atentamente sus requerimientos, consultándole si hay más dudas?					
24		¿Confirмо el colaborador con usted la solicitud?					
25		¿Demuestra el colaborador a través de gestos no verbales, que se está atendiendo su operación, si existiera alguna interrupción durante la atención, se le brindo las disculpas del caso?					
26		¿Si su atención necesitó la consulta del supervisor, se le pidió las disculpas del caso y se le explico la razón?					

C3: FORMATOS

C3.1. Ficha de Registro de cumplimiento

Fuente: Elaboración propia

TRABAJADOR:						
PROCESOS	INDICADOR	CUMPLIMIENTO				
OPERATIVOS		1	2	3	4	5
COMERCIALES						
SATISFACCIÓN DEL CANAL						

DONDE:

1: NUNCA

2: CASI NUNCA

3: A VECES

4: BASTANTE

5: SIEMPRE

