



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Carrera de Administración de Empresas

**PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE
COLOCACIÓN DE PRODUCTOS DE LOS
REPRESENTANTES DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA
OFICINA LOS OLIVOS - BANBIF 2017**

**Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional
de Licenciado en Administración de Empresas**

KENNELY DIANA RAMIREZ HIGUARO

**Asesor:
Rubén Felipe Vidal Endara**

**Lima – Perú
2018**

Índice general

Resumen	5
Abstract	6
Introducción	7
Capítulo 1: Generalidades de la empresa	8
1.1 Datos generales.....	8
1.2 Nombre o razón social	9
1.3 Ubicación de la empresa.....	9
1.4 Giro de la empresa	10
1.5 Tamaño de la empresa	10
1.6 Breve reseña histórica.....	10
1.7 Misión, visión y política	14
1.8 Productos y clientes	15
1.9 Relación de la empresa con la sociedad	16
Capítulo 2: Planteamiento del problema	19
2.1 Caracterización del área.....	19
2.2 Contextualización y definición del problema	20
2.2.1 Contextualización del problema.....	20
2.2.2 Formulación del problema.	26

2.3	Objetivos.....	26
2.3.1	Objetivo general.	26
2.3.2	Objetivos específicos.	27
2.4	Justificación.....	27
2.5	Alcances y limitaciones.....	28
2.5.1	Alcances.	28
2.5.2	Limitaciones.	28
Capítulo 3: Marco teórico		29
3.1	El sistema Financiero peruano.....	29
3.1.1	Sistema bancario.	29
3.1.2	Sistema no bancario.	30
3.1.3	El mercado de valores.	31
3.2	Entes reguladores y de supervisión del sistema financiero	31
3.2.1	Superintendencia de banca y seguros y AFP (SBS).....	31
3.2.2	Banco central de reserva del Perú (BCRP).	31
3.2.3	Superintendencia de mercado y valores (SMV).....	32
3.3	Servicios que brinda la Banca Comercial.....	32
3.3.1	Activos.	33
3.3.2	Pasivos.....	34
3.3.3	Seguros.....	35

3.4	Herramientas de la administración de calidad	36
3.4.1	Diagrama de flujo.....	36
3.4.2	Diagrama de Pareto.	37
3.4.3	Histograma.	38
3.5	Metodología.....	39
3.5.1	Estudio de métodos y selección del trabajo.	39
3.6	Antecedentes de la investigación.....	41
3.6.1	Internacionales.	41
3.6.2	Nacionales.	41
3.7	Otras definiciones	42
3.7.1	Productos para servicios.....	42
3.7.2	Procesos.....	42
3.7.3	Mejora continua de los procesos	43
3.7.4	Variable	44
3.7.5	Indicadores de desempeño	44
3.7.6	Árbol de problemas	45
Capítulo 4: Desarrollo del proyecto		46
a.	Seleccionar.....	46
b.	Registrar.....	50
c.	Examinar.....	55

d. Establecer.....	60
e. Evaluar.....	61
f. Definir.....	62
4.1 Alternativas de solución.....	67
4.2 Costo Beneficio	71
4.3 Viabilidad.....	73
Capítulo 5: Implementación de la propuesta.....	74
5.1 Implementación de la propuesta de solución	74
5.2 Cronograma.....	77
5.3 Presupuesto	78
Conclusiones	82
Recomendaciones.....	83
Referencias.....	84
Anexo 1	1
Anexo 2	1
Anexo 3	1

Resumen

El presente trabajo de suficiencia profesional consiste en proponer una mejora en el proceso de evaluación y entrega de los productos bancarios que colocan los representantes de servicio al cliente de la oficina los olivos del Banbif SA, esto con el objetivo de incrementar sus indicadores de performance, debido a que en los últimos años no han podido alcanzar las metas anuales proyectadas. Banbif tiene 28 años de fundada en el Perú y se ha convertido en el quinto banco más grande del sistema financiero peruano, a diferencia de sus competidores, que son entidades dirigidas al público masivo y enfocados en incrementar el número de cliente cualquiera sea el sector económico, ellos ha establecido como foco de atención a los clientes de clase media ya que tiene como objetivo generar clientes rentables, siempre enfocados en la calidad del servicio para sus clientes de persona natural y jurídica. Al comenzar el estudio, por medio del árbol de problemas se procedió a evaluar la situación actual de los representantes de servicio al cliente en la agencia los olivos de la entidad bancaria en estudio, ello me permitió identificar el problema en el proceso de la colocación de productos y con ello se procede aplicar la metodología de ingeniería llamada “estudio de métodos y selección de trabajo”, para redefinir y diseñar el nuevo modelo de evaluación de créditos, bajo este esquema se procede a describir, examinar y establecer mediante la ayuda de flujogramas las actividades que se realizan en el proceso.

Finalmente, ante esta realidad y necesidad de la empresa de incrementar sus indicadores he elaborado este proyecto y se concluye que debe mejorar el proceso de evaluación de los productos bancarios para lograr incrementar las ventas y reducir el tiempo de atención de las operaciones, esto se conseguirá por medio de la mejora en las herramientas tecnológicas y descentralizando las autonomías a las oficinas, otorgando facultades de aprobación a los gerentes de oficina.

Abstract

This project of professional sufficiency has the next purpose: Improvement the credit risk's evaluation process and delivery times of the banking products which are sold by bank tellers from Banbif, in particular los olivos' Branch. The result will be to increase their productivity indicators because in the last years they couldn't get their annual goals.

Banbif was founded 28 years old ago in Peru and it has become the fifth bank of the peruvian financial system. Banbif has its focus in the peruvian middle class. His main strategy is the quality service, it doesn't want to be a massive bank and always is looking for to get good and profitable customers but not only quantity of customers, like their competitors. That's why Banbif has focus on the customer experience for the people and business clients.

At the beginning of this study, i decided to evaluate current reality of los olivos' bank tellers using the "Tree problem method". It allowed to identificate the problem in the banking products' sales processes and then i optimized the process with the engineer's methodology "Studies of method and work selection". In this scheme i proceed to describe, examine, design and establish processes for the new credit risk's evaluation model through the flow charts of the activities.

Finally this Project must help to increase their performance indicators and I conclude that Banbif must improvement the credit risk's evaluation process to achieve increasing sales and to reduce the delivery times. This goals will get through by improving the technological tools and decentralize the autonomy decisions on the branches, getting approval levels to the branch managers.

Introducción

Para desarrollar el presente trabajo de suficiencia profesional “Propuesta de mejora del proceso de colocación de productos de los representantes de servicio al cliente de la oficina los olivos - Banbif 2017” que tiene como fin principal incrementar los indicadores de performance de los representantes de servicio al cliente.

En el primer capítulo se brinda información general del Banbif, se detallará la misión, visión y política y conoceremos la gama de productos que contiene, así como el área de responsabilidad social reflejando los valores internos del banco: solidez, decisión, ejemplaridad y cercanía.

En el segundo capítulo gracias a la herramienta árbol de problemas, identificaré y definiré el problema para después establecer el objetivo principal y específico del presente trabajo, actualmente vengo laborando en el área comercial de la entidad financiera, bajo el cargo de Ejecutivo de banca persona en la misma agencia a la cual estoy analizando, gracias a ello he podido desarrollar este capítulo sin dificultad.

En el tercer capítulo se desarrolla el marco teórico, donde describo los conceptos básicos y necesarios que me ayudara con el entendimiento del proyecto; a través de tesis, teorías e información relevante que se aplicara a lo largo del trabajo.

Después de conocer los conceptos básicos procederé en el capítulo 4 con el desarrollo del proyecto, donde gracias a la metodología de selección de trabajo cuyo principal objetivo es el registro y examen crítico de las formas en que se elabora un trabajo, demostrare mediante el presupuesto de costo-beneficio la viabilidad del proyecto.

Por último, en el capítulo 5 se realizará la implantación de la propuesta planteada en el capítulo 4, estableciendo el cronograma de actividades y el presupuesto de los gastos a incurrir donde se visualiza el retorno de la inversión realizada al trabajo.