



UNIVERSIDAD
SAN IGNACIO
DE LOYOLA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Carrera de Administración de Empresas

PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE INGRESO, ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMOS A TRAVÉS DEL CANAL DE BANCA TELEFÓNICA DEL BANCO FINANCIERO DEL PERÚ, LIMA, 2018

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

VICTORIA MARGARITA GÓMEZ CORZO

**Asesor:
Mg. Daniel Varela Llanos**

**Lima – Perú
2018**

PÁGINA DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN ORAL

.....
Presidente

.....
Jurado 1

.....
Jurado 2

Entregado el: ____/____/2018

Aprobado por:

.....
Victoria Margarita Gómez Corzo

.....
Graduando

.....
Mg. Daniel Varela LLanos

.....
Asesor de Tesis

UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Victoria Margarita Gómez Corzo, identificado con DNI N.^º 45024630 Bachiller del Programa Académico de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad San Ignacio de Loyola, presento mi tesis titulada

“Implementación de la propuesta de mejora del proceso de ingreso, atención y resolución de reclamos a través del canal de banca telefónica del Banco Financiero”.

Declaro en honor a la verdad, que el trabajo de tesis es de mi autoría; que los datos, los resultados y su análisis e interpretación, constituyen mi aporte. Todas las referencias han sido debidamente consultadas y reconocidas en la investigación.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad u ocultamiento de la información aportada. Por todas las afirmaciones, ratifico lo expresado, a través de mi firma correspondiente.

Lima,de 2018

.....
Victoria Margarita Gómez Corzo
DNI N. ^º45024630

EPÍGRAFE

“La clave de la supervivencia es aprender a agregar valor,
hoy y siempre.
(Andy Grove)

Índice General

Introducción	1
Capítulo I: Generalidades de la empresa.....	3
1. Generalidades de la Empresa	3
1.1 Datos Generales.....	3
1.2 Nombre o razón social de la empresa.....	4
1.3 Ubicación de la empresa.....	4
1.4 Giro empresa.....	5
1.5 Tamaño de la empresa.....	5
1.6 Breve reseña histórica de la empresa.....	5
1.7 Organigrama de la empresa.	6
1.8 Misión, Visión y Valores.....	7
1.9 Productos y Clientes.....	8
1.10 Premios y certificaciones.....	10
1.11 Relación de la Empresa con la sociedad	11
Capítulo II: Definición y justificación del problema	12
2. Definición y justificación del problema.....	12
2.1 Caracterización del Área.....	12
2.2 Contextualización y definición del problema.....	15
2.2.1 Contextualización del problema	15
2.2.2 Formulación del problema.....	27
2.3 Objetivos.....	27
2.3.1 Objetivo General.....	27
2.3.2 Objetivos específicos.	27
2.4 Justificación	28
2.5 Alcances y Limitaciones.....	28
2.5.1 Alcances.....	28
2.5.2 Limitaciones.....	29
Capítulo III: Marco Teórico.....	31
3. Marco Teórico.	31
3.1 Definición de Términos utilizado en la Gestión de reclamos.	31
3.2 ISO 9001	33

3.3 Filosofía de Deming	33
3.4 Kaoru Ishikawa.....	37
3.5 El ciclo PHVA o ciclo de calidad	38
3.6 Instrumentos	40
3.7 Estrategias de gestión.....	41
3.8 Responsabilidades legales.....	43
Capítulo IV: Desarrollo del Proyecto	46
4. Metodología de la investigación.....	46
a) Planear.....	48
b) Hacer	63
c) Verificar.....	65
d) Actuar.....	65
4.1 Alternativas de solución.....	66
4.2 Evaluación de alternativas de solución	72
4.3 Elección y viabilidad de la solución escogida:.....	76
Capítulo V: Implementación de la propuesta.....	79
5. Implementación de la propuesta.....	79
5.1 Implementación de la propuesta de solución:.....	79
5.2 Cronograma	91
5.3 Presupuesto	93
Capítulo VI: Conclusiones y Recomendaciones.....	95
Conclusiones	95
Recomendaciones	96
Referencias	98
Anexos	99

Índice de Anexos

Anexo N° 1: Flujos actuales de atención de reclamos.....	102
Anexo N° 2: Formato de entrevistas Especialista en Servicio al Cliente.....	106
Anexo N° 3: Entrevista Especialista: Banco Financiero 1	109
Anexo N° 4: Entrevista Especialista: Touring Club	116
Anexo N° 5: Entrevista Especialista: Technology Outsourcing	121
Anexo N° 6: Entrevista Especialista: Banco Financiero 2.....	125
Anexo N° 7: Segmentos y Productos SBS	130
Anexo N° 8: Resultado de análisis de Base de datos.....	132

Índice de Figuras

Figura 1. Logo de la empresa (hasta agosto 2018)	4
Figura 2. Logo de la empresa (Desde Setiembre 2018)	4
Figura 3. Ubicación Sede Principal Banco Pinchinchá (antes Banco Financiero del Perú)....	4
Figura 4. Organigrama del Banco Financiero del Perú.....	6
Figura 5. Organigrama de la Gerencia de División de Canales	12
Figura 6. Flujo de atención de reclamos en Banca Telefónica.	13
Figura 7. Evolutivo trimestral de reclamos recibidos por los canales de atención. Fuente: Reportes RR1-RR3 Banco Financiero del Perú	17
Figura 8. Evolutivo trimestral de tiempo promedio de resolución de reclamos. Fuente: Reportes RR1-RR3 Banco Financiero del Perú	17
Figura 9. Evolutivo trimestral de tiempo promedio de atención de reclamos. Fuente: Asociación de Bancos del Perú - ASBANC	18
Figura 10. Diagrama del proceso de ingreso, atención y resolución de reclamos en Banca Telefónica – Fuente Elaboración propia.	19
Figura 11. Índice de recomendación al cliente	19
Figura 12. Principales Tipos de llamada Call Center.	20
Figura 13. Principales Tipos de llamada Call Center.	20
Figura 14. Análisis de resultado de encuestas - Detractores.	21
Figura 15. – Evolutivo trimestral del flujo de atención de reclamos	22
Figura 16. – Evolutivo mensual del costo de reclamo Global	23
Figura 17. – Evolutivo trimestral Reclamos ingresados Aló Banco - INDECOPI.....	25
Figura 18. – Evolutivo trimestral Reclamos ingresados	26
Figura 19. – Diagrama de Flujo – Fuente: Gutiérrez, H. (2014).	40
Figura 20. Flujo de atención de reclamos en Banca Telefónica.	51
Figura 21. Diagrama del proceso de ingreso, atención y resolución de reclamos en Banca Telefónica – Fuente Elaboración propia.	52
Figura 22. Diagrama de causa – Efecto – Fuente Elaboración propia.....	53
Figura 23. Herramienta de reclamos CRM	67
Figura 24. Herramienta de reclamos CRM	67
Figura 25. Herramienta Multigestión	72
Figura 26. Flujo Propuesto Resolución en Primer Contacto	81
Figura 27. Protocolo de atención de Banca Telefónica	82
Figura 28. Relacionador de productos	84
Figura 29. Guía para registrar el reclamo.....	84
Figura 30. Formulario para la atención en Primer contacto	85
Figura 31. Plantilla de carta de respuesta	89
Figura 32. Calendario de actividades	92

Índice de Tablas

<i>Tabla 1.</i>	14
<i>Tabla 2.</i>	23
<i>Tabla 3.</i>	24
<i>Tabla 4.</i>	39
<i>Tabla 5.</i>	47
<i>Tabla 6.</i>	48
<i>Tabla 7.</i>	49
<i>Tabla 8.</i>	49
<i>Tabla 9.</i>	50
<i>Tabla 10.</i>	59
<i>Tabla 11.</i>	62
<i>Tabla 12.</i>	64
<i>Tabla 13.</i>	66
<i>Tabla 14.</i>	69
<i>Tabla 15.</i>	71
<i>Tabla 16.</i>	73
<i>Tabla 17.</i>	73
<i>Tabla 18</i>	74
<i>Tabla 19.</i>	75
<i>Tabla 20.</i>	86
<i>Tabla 21.</i>	87
<i>Tabla 22.</i>	87
<i>Tabla 23.</i>	93
<i>Tabla 24</i>	94

Dedicatoria

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi vida.

A mi madre, quien siempre fue padre y madre para mí, que a pesar de cualquier obstáculo, siempre demostró su cariño y apoyo incondicional, enseñándome el valor de la familia y de la perseverancia.

A mi abuela, que aunque al inicio de este proyecto la vida nos separó, quiero que sepas que siempre serás la persona más especial en mi vida porque te amé y te amaré hasta el día que Dios nos vuelva a juntar; por todas las enseñanzas que me diste, por que fuiste una segunda madre para mí.

A mi esposo, quien siempre me apoyo en el desarrollo del presente trabajo, por sus palabras de aliento y su apoyo incondicional.

Finalmente, al Mg. Daniel Varela, por su valiosa guía y asesoramiento en la realización del presente proyecto.

Agradecimientos

Agradezco a Dios, por iluminar mi camino y haber fortalecido mi alma ante las adversidades propias de esta vida.

A mi madre por su demostración de fortaleza y perseverancia, quien me ha enseñado a no rendirme ante nada.

A mi esposo, por su apoyo su apoyo incondicional en todo momento y por sus valiosas palabras de aliento.

A mi gran amiga Carla Saravia, por haberme brindado de manera desinteresada todo el apoyo y conocimiento necesario para el desarrollo de la presente investigación.

Finalmente y de manera muy especial a mi asesor el Mg. Daniel Varela, por la sabiduría transmitida en este trabajo, ya que sin él esto no hubiera sido posible.

Resumen

El presente estudio se ha elaborado con el fin de presentar una propuesta de mejora del proceso de ingreso, atención y resolución de reclamos a través del canal de banca telefónica del Banco Financiero, Lima, 2018, con el objetivo mejorar el proceso de ingreso, atención y resolución de los reclamos a través de la Banca Telefónica.

Este estudio usa la metodología PHVA, y busca a través de las diferentes fases obtener la mejora del proceso de recepción y registro de reclamos, atención de reclamos y resolución de reclamos, para ello se realizó entrevistas a los expertos en el tema de reclamos, así como se hizo un levantamiento de información de las principales actividades y procesos que se realizan para la atención de un reclamo a través de Banca Telefónica.

A través del análisis efectuado, se pudo identificar diferentes causas del deficiente proceso de atención de reclamos en primer contacto, tales como la Falta de un sistema automatizado para la atención de reclamos, falta de capacitación del personal, falta de definición de autonomías y políticas de atención del reclamo - comunicación con las áreas, así como la deficiencia en el flujo de atención del reclamo.

Estas causas, se han transformado en oportunidades de mejora, las cuales han permitido plantear propuestas de solución, tales como la modificación del proceso de atención y resolución de reclamos, así como la adecuación del sistema tecnológico, permitiendo contar con un score, que permita a los asesores identificar de manera más rápida y oportuna si el cliente califica o no para una atención en primera línea.

En el presente proyecto, se hizo una recopilación de data teórica y estadística referida al tema, que permitió concluir que mediante la implementación de la propuesta de mejora del proceso de ingreso, atención y resolución de los reclamos recibidos a través del canal de banca telefónica, del Banco Financiero del Perú, se tendrá un incremento de atención en primer contacto de aquellos casos que correspondan a reclamos y/o solicitudes devolución.

Abstract

The present study has been elaborated with the purpose of presenting a proposal of improvement of the process of income, attention and resolution of claims through the telephone banking channel of Banco Financiero, Lima, 2018, with the objective of improving the income process, attention and resolution of the claims through the Telephone Banking.

This study uses the PHVA methodology, and seeks through the different phases to obtain an improvement in the process of receiving and registering claims, handling complaints and resolving claims, for which interviews were conducted with the experts in the subject of claims, as well as how an information survey was made of the main activities and processes that are carried out for the attention of a claim through Telephone Banking.

Through the analysis carried out, it was possible to identify different causes of the deficient process of attention of claims in first contact, such as the lack of an automated system for the attention of claims, lack of personnel training, lack of definition of autonomies and policies of claim attention - communication with the areas, as well as the deficiency in the attention flow of the claim.

These causes have been transformed into opportunities for improvement, which have allowed proposing solutions, such as the modification of the process of attention and resolution of claims, as well as the adequacy of the technological system, allowing to have a score that allows Advisors identify more quickly and timely if the client qualifies or not for a front-line care.

In the present project, a compilation of theoretical and statistical data referring to the subject was made, which allowed concluding that through the implementation of the proposal to improve the process of entry, attention and resolution of the claims received through the telephone banking channel, of the Banco Financiero del Perú, there will be an increase in attention at first contact of those cases that correspond to claims and / or refund requests.