

RESUMEN

Autor [Porrás Campos, L.M.](#)
Autor corporativo [Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima \(Peru\). Facultad de Economía y Planificación](#)
Título **Propuesta de mejora en los procesos para el área de reclamos en la empresa Opplus Operaciones y Servicios S.A. sucursal Perú**
Impreso Lima : UNALM, 2015

Copias

Ubicación	Código	Estado
Sala Tesis	E13. P67 - T	USO EN SALA
Descripción	60 p. : 11 fig., 11 ref. Incluye CD ROM	
Tesis	Trabajo Monográfico (Ing Gestión Empresarial)	
Bibliografía	Facultad : Economía y Planificación	
Sumario	Sumario (Es)	
Materia	BANCO BBVA CONTINENTAL OPPLUS OPERACIONES Y SERVICIOS S.A. MEJORA DE PROCESOS COMPETITIVIDAD BANCOS ACTIVIDAD BANCARIA SERVICIOS CALIDAD CONSUMIDORES GESTION POR OBJETIVOS CALIDAD EVALUACION PERU RECLAMOS	
Nº estándar	PE2016000372 B / M EUV E13; E20	

El siguiente proyecto se realizó con el objeto de proponer una mejora en los procesos de gestión en el área de reclamos del Banco BBVA Continental llevada a cabo por la empresa OPPLUS OPERACIONES Y SERVICIOS S.A., debido al incumplimiento de procedimientos que se llevan a cabo en el área y que

involucran y repercuten al servicio, por lo cual, surgió la necesidad de administrar los procesos y verificar si se llevaban a cabo, de tal manera que cumplan con las políticas establecidas por la empresa, con el fin de proponer una solución. Para redefinir y diseñar el nuevo enfoque de los procesos de gestión para el crecimiento productivo de la empresa, se utilizó la metodología y herramientas de Mejora. Como inicio de mejora de propuesta se realizó la revisión del flujo actual, desde que ingresa el caso (reclamo) a la empresa ATENTO, filtrado de casos para re-direccionamiento a OPPLUS, verificación y evaluación de la problemática del caso, cierre y entrega y confirmación de sustentos en el sistema, envío de caso terminados a archivos, entre otros. Para analizar los procesos se realizó un detallado comparativo de los elementos de los procesos donde se evalúa lo existente contrastándolo con lo que debe de ser; realizando observaciones para identificarlas como problemas y así plantear una posible solución mediante un plan de acciones. El objetivo principal es visualizar la problemática del proceso de gestión para que la empresa sea más competitiva, generando beneficios económicos, así como elevando los estándares de calidad del servicio. Al respecto, el presente trabajo identifica los esquemas operativos, ya que el área de reclamos es clave en el funcionamiento de las demás áreas.

ABSTRACT

The following project was carried out in order to propose an improvement in the management processes in the claims area of Banco BBVA Continental carried out by the company OPPLUS OPERACIONES Y SERVICIOS SA, due to the non-compliance of procedures carried out in the area and that involve and affect the service, therefore, the need arose to manage the processes and verify if they were carried out, in such a way that they comply with the policies established by the company, in order to propose a solution. To redefine and design the new approach to the management processes for the productive growth of the company, the Improvement methodology and tools were used. As a start to improve the proposal, a review of the current flow was carried out, from the moment the case (claim) entered the ATENTO company, filtering cases for redirection to OPPLUS, verification and evaluation of the problem of the case, closure and delivery and confirmation of support in the system, sending of finished cases to files, among others. To analyze the processes, a comparative detail of the elements of the processes was carried out where the existing is evaluated by contrasting it with what it should be; making observations to identify them as problems and thus propose a possible solution through an action plan. The main objective is to visualize the problems of the management process so that the company is more competitive, generating economic benefits, as well as raising the quality of service standards. In this regard, this work identifies the operational schemes, since the claims area is key in the functioning of the other areas.