

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

"PLAN DE MEJORA AL RESULTADO DEL
INDICADOR NPS DE CLIENTES EN EL PROCESO
DE APOYO DENOMINADO CANAL BUZONES DE
UNA ENTIDAD FINANCIERA PERUANA – 2023"

Tesis para optar al título profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Autores:

Zayda Sofia Ortiz Ñaupari
Mary Carmen Rengifo Pinedo

Asesor:

Mg. Roger Hurtado Rojas
<https://orcid.org/0000-0002-9296-1807>

Trujillo - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

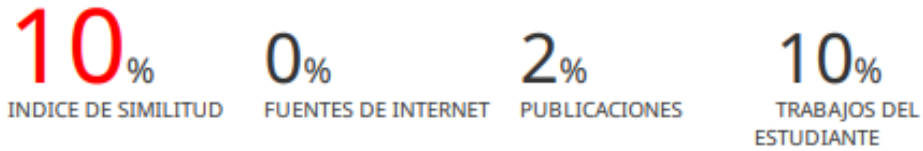
Jurado 1 Presidente(a)	John Emmanuel Maldonado Navarrete	40548645
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	María Del Carmen D Ángelo Panizo	17917596
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Héctor Manuel Torres Oporto	07967149
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	1 %
2	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	1 %
3	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	1 %
4	Submitted to Universidad Andrés Bello Trabajo del estudiante	1 %
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1 %
6	Submitted to unsaac Trabajo del estudiante	<1 %
7	Submitted to Pontificia Universidad Católica del Perú Trabajo del estudiante	<1 %

Tabla de contenido

Jurado calificador	2
Informe de similitud	3
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento	6
Tabla de contenido	7
Índice de tablas	8
Índice de figuras	10
Resumen	11
Capítulo I: Introducción	12
Capítulo II: Metodología	41
Capítulo III: Resultados	46
Capítulo IV: Discusión y Conclusiones	107
Referencias	1112
Anexos	1126

Índice de tablas

Tabla 1: Muestra.....	43
Tabla 2: Número de asesores por mes	51
Tabla 3: Metas de indicador de NPS y cumplimiento porcentual enero – mayo 2023	59
Tabla 4: Indicador de NPS y cumplimiento porcentual enero – abril 2023	59
Tabla 5: Encuestas detractoras y correos de refuerzo esperados.....	63
Tabla 6: Monitoreos de campo esperados	64
Tabla 7: Incremento de feedback mensual esperados	65
Tabla 8: Llamadas de recordatorio por el líder esperados.....	66
Tabla 9: Correos refuerzo para participación de encuesta esperados.....	67
Tabla 10: Atención a solicitud de constancias esperados.....	68
Tabla 11: Seguimiento de consulta interna esperados.....	69
Tabla 12: Cronograma de ejecución del Plan de Mejora.....	70
Tabla 13: Tiempo de realización de cada actividad del Plan de Mejora	71
Tabla 14: Cálculo de carga laboral del asesor por minuto	73
Tabla 15: Cálculo de carga laboral de la supervisora por minuto	74
Tabla 16: Costo laboral por ejecución de Plan de Mejora.....	75
Tabla 17: Cálculo de pérdida de ingresos por pérdida de cliente.....	76

Tabla 18: Costo laboral por repetición de correos.....	77
Tabla 19: Encuestas detractoras y correos de refuerzo logrados.....	79
Tabla 20: Monitoreos de campo logrados	80
Tabla 21: Incremento de feedback mensual logrados	80
Tabla 22: Llamadas de recordatorio por el líder logradas	81
Tabla 23: Correos refuerzo para participación de encuesta logrados	82
Tabla 24: Atención a solicitud de constancias logrados.....	82
Tabla 25: Seguimiento de consulta interna logrados.....	83
Tabla 26: Metas de indicador de NPS y equivalencia en cumplimiento porcentual	84
Tabla 27: Indicador de NPS y equivalencia en cumplimiento porcentual	84
Tabla 28: Comparativo: Encuestas detractoras y correos de refuerzo.....	93
Tabla 29: Comparativo: Monitoreos de campo	94
Tabla 30: Comparativo: Incremento de feedback mensual	94
Tabla 31: Comparativo: Llamadas de recordatorio por el líder.....	95
Tabla 32: Comparativo: Correos refuerzo para participación de encuesta.....	96
Tabla 33: Comparativo: Atención a solicitud de constancias.....	96
Tabla 34: Comparativo: Lograda de seguimiento de consulta interna	97
Tabla 35: Metas de Indicador de NPS y equivalencia en cumplimiento porcentual	104
Tabla 36: Indicador de NPS y equivalencia en cumplimiento porcentual	105

Índice de figuras

Figura 1: Representación esquemática de un proceso	26
Figura 2: Fórmula del Indicador NPS	35
Figura 3: Organigrama general de la entidad financiera	48
Figura 4: Organigrama - Gerencia de división de clientes personas	49
Figura 5: Mapa de procesos.....	50
Figura 6: Diagrama de flujo de trabajo - Buzón consultas	53
Figura 7: Diagrama de flujo de trabajo - Buzón reclamos	56
Figura 8: Encuesta de satisfacción de atención	58
Figura 9: Indicador NPS - Evolución mensual enero – abril 2023.....	60
Figura 10: Indicador NPS - Evolución mensual mayo – agosto 2023.....	85
Figura 11: Nuevo diagrama de flujo de trabajo - Buzón consultas	89
Figura 12: Nuevo diagrama de flujo - Buzón reclamo	92
Figura 13: Comparativo de diagramas de flujo – Buzón consultas – Inicial	98
Figura 14: Comparativo de diagramas de flujo – Buzón consultas – Final	99
Figura 15: Comparativo de diagramas de flujo – Buzón reclamo – Inicial.....	101
Figura 16: Comparativo de diagramas de flujo – Buzón reclamo – Final.....	102
Figura 17: Indicador NPS evolución mensual enero – agosto 2023.....	105

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo optimizar los resultados del indicador NPS de clientes en el proceso de apoyo denominado Canal Buzones de una entidad financiera peruana – 2023. Con esta finalidad la metodología de investigación empleada tiene diseño experimental con un enfoque cuantitativo, la muestra considerada son los clientes que recibieron la encuesta NPS y la técnica de recolección y análisis de datos fue la investigación documental. La investigación tiene alcance explicativo debido a que siguió la estructura de descripción del problema, se realizó un análisis de la situación actual del proceso y se propuso una solución como es un Plan de Mejora, y que posteriormente se evaluó y analizó los resultados obtenidos. Entre las principales conclusiones tenemos que la implementación de un Plan de Mejora del proceso de apoyo Canal Buzones fomenta un buen impacto en la percepción del cliente en cuanto al servicio recibido y de esta manera se ve reflejado de manera positiva en el Indicador NPS, además que el Plan genera un costo mínimo en comparación con el beneficio económico que podría dejar de recibir por la pérdida de un cliente producto de un mal servicio de atención.

PALABRAS CLAVES: *Procesos, mejora, indicador, NPS*

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con en el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N° 004-2016-CONCYTEC-DEGC que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, así como la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

Referencias

- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. (2021). *Guía Para la Elaboración de un Plan de Mejoras*. ANECA. <https://www.unirioja.es/servicios/opp/acr/doc/GPlanMejoraD-v1.0-2021-02.pdf>
- Agudelo Restrepo, L. (2022). *Identificación de Factores a Mejorar para Aumentar la Recomendación, Análisis de NPS para Clientes Neutros a Partir de Procesamiento de Lenguaje Natural*. Trabajo de grado - Maestría, Universidad Nacional de Colombia. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/81608>
- Alan Neill, D., & Cortez Suárez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Editorial UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12498>
- Bain & Company. (S.f.). Net Promoter System. *The Benefits of the Net Promoter Score*. <https://www.netpromotersystem.com/about/benefits-of-net-promoter/>
- Bain & Company. (S.f.). Net Promoter System. *The History of Net Promoter*. <https://www.netpromotersystem.com/about/history-of-net-promoter/>
- Bello, E. (09 de diciembre de 2021). *Qué es el análisis de coste-beneficio de una empresa y cómo hacerlo*. IEBS.
- Botey, P. (7 de marzo de 2022). *Net Promoter Score (NPS): ¿qué es y cómo se calcula?* InboundCycle. <https://www.inboundcycle.com/blog-de-inbound-marketing/net-promoter-score-nps-que-es-y-como-se-calcula>
- Carnevale, A. (2021). *Plan de Mejora en la Gestión de los Procesos de Compras de Equipamiento: Modernización de Equipamiento (PME) - CONICET*. Trabajo Final de Posgrado, Universidad de Buenos Aires. http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/econ/collection/tpos/document/1502-2004_CarnevaleA
- Cavero Infante, P. (2019). *Plan de Mejora en el Desarrollo de los Procesos del Área de Créditos y Cobranzas de una MYPE*. Tesis de Licenciatura, Universidad de Piura. <https://hdl.handle.net/11042/4073>
- Chávez Rojas, M. (2020). *Propuesta de Mejora de Procesos para una Empresa de Limpieza y Mantenimiento Industrial Sobre la Base de la Norma ISO 9001:2015*. Tesis de Ingeniería, Universidad ESAN. <https://hdl.handle.net/20.500.12640/2119>
- Educación Navarra. (S.f.). *Elementos de un Plan de Mejora*. Archivo PDF, Gobierno de Navarra. https://www.educacion.navarra.es/documents/57308/57761/Elementos_de_un_plan_de_mejora.pdf/78733334-2a28-4f0b-9e74-

- Monroy Mejía, M., & Nava Sanchezllanes, N. (2018). *Metodología de la Investigación*. Grupo Editorial Éxodo. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/ereader/upnorte/172512>
- Muguirra, A. (2022). *Tipos de muestreo: Cuáles son y en qué consisten*. <https://www.questionpro.com/blog/es/tipos-de-muestreo-para-investigaciones-sociales/>
- Niño Rojas, V. (2019). *Metodología de la Investigación: diseño, ejecución e informe* (2a. ed.). Ediciones de la U. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/ereader/upnorte/127116?page=32>
- Novoa Ramírez, E., Mejía Mejía, E., Ñaupas Paitán, H., & Villagómez Paucar, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (4° ed.). Ediciones de la U. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/ereader/upnorte/70230?page=1>
- Ortega, C. (2021). *¿Qué es un indicador NPS?* Question Pro. <https://www.questionpro.com/blog/es/indicador-nps/>
- Ortega, C. (2022). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. Question Pro. <https://www.questionpro.com/blog/es/como-medir-la-satisfaccion-del-cliente/>
- Pardo Álvarez, J. (2017). *Gestión por Procesos y Riesgo operacional*. AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/ereader/upnorte/53618>
- Pepper Bergholz, S. (2011). *Levantamiento y descripción de los procesos*. Medwave. <https://www.medwave.cl/medios/medwave/junio2011/1/medwave.2011.06.5057.pdf>
- Pérez Fernández de Velasco, J. A. (2012). *Gestión por procesos* (5a. ed.). ESIC Editorial.
- Perez, L., Perez, R., & Seca, M. (2020). *Metodología de la Investigación Científica*. Editorial Maipue. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/ereader/upnorte/138497>
- Ramos Condori, W., & Gudiel Perez, C. L. (2022). *Índice de Promotor Neto (NPS) y Fidelización del Cliente Banco Bilbao Vizcaya Argentaria del Distrito de Wanchaq, Periodo 2019*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Antonio del Cusco. <http://hdl.handle.net/20.500.12918/6935>
- Reichheld, F., & Markey, R. (2012). *La pregunta decisiva 2.0*. LID Editorial Empresarial, S.L.
- Reyes Alencastro, R. (2020). *Factores que Ocasianan un Bajo Índice de NPS de Clientes del Centro de Atención de Clientes Mall del Sol de Conecel*. Tesis de Maestría, Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/51211>
- Rodrigues, N. (22 de junio de 2023). *Cómo elaborar un plan de mejora en 7 pasos*. Blog de HubSpot. <https://blog.hubspot.es/sales/plan-de-mejora>

- Rueda Castro, M. (2021). *Diagnóstico Sobre el Estado Actual del Proceso de Gestión de Subcontratos y Propuesta de Mejora para la Empresa Construcciones Al Día SAS*. Proyecto de Grado Maestría, Universidad de los Andes. <http://hdl.handle.net/1992/55396>
- Soto Abanto, S. (2018). *Muestreo y tamaño de muestra para una tesis*. <https://tesisciencia.files.wordpress.com/2018/08/articulo-muestra-muestreo-para-tesis.pdf>
- Sulca Valenzuela, C. (2021). *Análisis, Diagnóstico y Propuesta de Mejora para el Proceso de Gestión y Notificación de Reclamos en una Empresa de Servicios Postales*. Trabajo de Ingeniería, Pontificia Universidad Católica del Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/20793>
- Viacava, G. (2023). *Cómo interpretar los resultados de Net Promoter Score*. Blog em Blue. <https://blog.embluemail.com/como-interpretar-los-resultados-de-net-promoter-score/>