

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

**FACULTAD DE INGENIERIA ADMINISTRATIVA E
INGENIERIA INDUSTRIAL
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERIA
ADMINISTRATIVA**



TESIS

**“GESTIÓN DE PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD EN
EL ÁREA COMERCIAL DEL BANCO DE CRÉDITO
DEL PERÚ. SAN ISIDRO - 2020”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO ADMINISTRATIVO

AUTOR: BACILLER

VILLAVICENCIO VILLAR, Juan Jesús

Asesor: Mg. PORTILLO RÍOS, Héctor

LIMA - PERU

2021

RESUMEN

La investigación tiene como principal objetivo determinar la influencia de la Gestión de Procesos para mejorar la productividad del Área Comercial del BCP. San Isidro, 2020. Supuesto que se ha planteado en H0; esta sido rechazada y se aceptó la H1. con lo cual queda confirmado el supuesto; es decir, que la gestión de procesos influye en la mejora de la productividad del BCP, que se encuentra en el segmento empresarial de las medianas y grandes empresas del sector servicios.

Sus actividades de servicios se relacionan con el sistema financiero; clasificado en tres segmentos: 1ro. Banca mayorista, brinda servicios a la Banca Corporativa y la Banca Empresa e Instituciones. 2do. Banca Minorista que brinda servicios a la Banca Comercial, Banca Negocios, PYMES y a clientes con ofertas multiproducto (tarjetas de crédito, crédito de consumo, vehículos e hipotecas, otros). 3ro. División de Mercado de Capitales, sus funciones es de tesorería, operaciones de cambio, custodia de valores y administración del portafolio de inversiones en valores.

Los problemas son síntomas críticos en el proceso de servicios y de gestión; con las delimitaciones se ha fijado el marco de análisis de la investigación. Con las bases teóricas, conocimiento y herramientas de calidad, se aplicó en las actividades diarias que realiza el BCP, para cumplir con los estándares de las normas ISO. Determinada la población y una muestra representativa con un nivel del 95% de confianza, ha sido para obtener resultados favorables tal como se había planteado con la investigación.

Palabras Clave: Proceso logístico, Gestión de procesos, gestión de calidad, mejoramiento continuo, Eficiencia en la productividad, Eficacia en la productividad.

ABSTRAC

The main objective of the research is to determine the influence of Process Management to improve the productivity of the BCP Commercial Area. San Isidro, 2020. Assumption that has been raised in H0; This has been rejected and the H1 was accepted. with which the assumption is confirmed; In other words, process management influences the productivity improvement of the BCP, which is found in the business segment of medium and large companies in the service sector.

Its service activities are related to the financial system; classified into three segments: 1st. Wholesale banking, provides services to Corporate Banking and Business Banking and Institutions. 2nd. Retail Banking that provides services to Commercial Banking, Business Banking, SMEs and clients with multi-product offers (credit cards, consumer credit, vehicles and mortgages, others). 3rd. Capital Market Division, its functions are treasury, exchange operations, custody of securities and administration of the investment portfolio in securities.

Problems are critical symptoms in the service and management process; with the delimitations, the research analysis framework has been established. With the theoretical bases, knowledge and quality tools, it was applied in the daily activities carried out by the BCP, to comply with the standards of the ISO norms. Determined the population and a representative sample with a level of 95% confidence, it has been to obtain favorable results as it had been raised with the investigation.

Keywords: Logistics process, Process management, quality management, continuous improvement, Efficiency in productivity, Efficiency in productivity.