



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD DE INGENIERÍA ADMINISTRATIVA E
INGENIERÍA INDUSTRIAL

Propuesta de mejora usando Business Process Management en la
implementación de proyectos de asistente virtual en una empresa de
servicios - Lima 2023.

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de Ingeniero Industrial

AUTOR

Martinez Atunçar, Kerly Corina
(<https://orcid.org/0009-0004-8270-7129>)

ASESOR

Mg. Muñoz Muñoz, Ricardo
(<https://orcid.org/0000-0002-1768-0650>)

**Lima - Perú
2024**

MARTINEZ ATUNCAR KERLY

INFORME DE ORIGINALIDAD

12%

INDICE DE SIMILITUD

11%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

2%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
5	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
6	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
7	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%
8	intra.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	www.repositorio.usac.edu.gt Fuente de Internet	<1%

RESUMEN

El presente trabajo se centra en mejorar la implementación de proyectos de asistente virtual en una empresa de servicios mediante el uso de BPM. Se ha identificado como objetivo principal la optimización de los procesos implicados en la implementación de dichos proyectos, con el fin de reducir el tiempo necesario para llevarlos a cabo y mejorar la satisfacción del cliente en el área de consultoría. Para lograr este objetivo, se ha realizado un análisis en el área de consultoría de la empresa, identificando los principales problemas y desafíos que obstaculizan la implementación eficiente de los proyectos de asistente virtual. A partir de este análisis, se ha propuesto tres soluciones: la creación de mapas de proceso, la elaboración de un cronograma de actividades de trabajo y encuesta de satisfacción al cliente durante las capacitaciones. Estas soluciones se basan en la medición de tiempos de ejecución de proyectos y en el análisis de satisfacción del cliente específicamente para el área de consultoría. Se espera que la implementación de estas propuestas ayude a optimizar los procesos de implementación de proyectos de asistente virtual, agilizar su ejecución y mejorar la satisfacción del cliente. El resultado final de este trabajo busca mejorar la posición competitiva de la empresa en el mercado de servicio mediante una implementación más eficiente y satisfactoria en proyectos de consultoría. Se espera lograr una reducción en los tiempos de implementación y aumentar la satisfacción del cliente.

Palabras claves: BPM, implementación, mejora de proceso, eficiencia, asimismo la realidad problemática de la empresa.

ABSTRACT

This work focuses on improving the implementation of virtual assistant projects in a service company through the use of BPM. The main objective has been identified as the optimization of the processes involved in the implementation of these projects, in order to reduce the time necessary to carry them out and improve customer satisfaction in the consulting area. To achieve this objective, an analysis has been carried out in the company's consulting area, identifying the main problems and challenges that hinder the efficient implementation of virtual assistant projects. Based on this analysis, three solutions have been proposed: the creation of process maps, the preparation of a schedule of work activities and a customer satisfaction survey during training. These solutions are based on the measurement of project execution times and the analysis of customer satisfaction specifically for the consulting area. It is expected that the implementation of these proposals will help optimize the implementation processes of virtual assistant projects, streamline their execution and improve customer satisfaction. The final result of this work seeks to improve the competitive position of the company in the service market through a more efficient and satisfactory implementation of consulting projects. It is expected to achieve a reduction in implementation times and increase customer satisfaction.

Keywords: BPM, implementation, process improvement, efficiency, also the problematic reality of the company.