



**Universidad  
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍAS**

**Tesis**

**Gestión de atención al cliente para la empresa del Banco SBP, 2018**

**Para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas e  
Informática**

**AUTORA**

**Br. De La Vega Ikeda, Yesenia Desiret**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD**

**Ingenierías de Sistemas e Informática, Industrial y Gestión Empresarial y  
Ambiental**

**LIMA - PERÚ**

**2019**





## Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “Gestión de atención al cliente para la empresa del Banco SBP, 2018” tuvo como propósito poder mejorar la gestión de atención al cliente, con el fin de entregar una mejor atención y información oportuna a los clientes; el cual en la mayoría de las veces presentan demasiadas quejas y reclamos para las diferentes áreas por los diversos malestares, generándose así demasiadas incidencias después de la atención brindada en los diferentes canales.

En la investigación se utilizó la metodología de sintagma holístico con un enfoque Mixto, porque se emplearon instrumentos cuantitativos y cualitativos para obtener la información, con los datos cuantitativos de las encuestas que fueron obtenidas por un total de 45 empleados internos y para las entrevistas se aplicaron a un total de 3 profesionales expertos, por esa razón una vez obtenida esta información se procedió con la triangulación para así conocer los detalles del proceso de mejora el cual se viene realizando en la empresa.

En los resultados obtenidos de los instrumentos donde se analizó las subcategorías de quejas y reclamos, procesos, sistemas de información y tecnología brindaron como respuesta los puntos a considerar, permitiendo mejorar los procesos de atención cliente con propuesta de un nuevo modelo de proceso optimo al reducir el tiempo de atención de 35 minutos a 20 minutos en promedio, asimismo se presente la propuesta de diseño de un chatbots como parte de los sistemas de información basado en inteligencia artificial para optimizar la atención de consultas de los clientes, beneficiando con nuevo canal de atención adicional a la plataforma presencial y banca telefónica.

*Palabras clave:* Chatbots, gestión de atención al cliente, procesos, información, quejas y reclamos, tecnología.

## **Abstract**

The purpose of this research work entitled "Customer service management for the Bank of SBP, 2018" was to improve the management of customer service, in order to provide better service and timely information to customers; which in most of the times they present too many complaints and claims for the different areas due to the different discomforts, generating too many incidents after the attention given in the different channels.

In the research the holistic syntagma methodology was used with a Mixed approach, because quantitative and qualitative instruments were used to obtain the information, with the quantitative data of the surveys that were obtained by a total of 45 internal employees and for the interviews were applied a total of 3 expert professionals, for that reason once this information was obtained, triangulation was carried out in order to know the details of the improvement process that has been carried out in the company.

In the results obtained from the instruments where the subcategories of complaints and claims, processes, information and technology were analyzed, they provided the points to be considered in response, which were taken to improve the attention processes, proposing as a solution the creation of a chatbots, which is a web application that will provide us with improvements in the customer service process in the different channels such as platform and telephone banking.

*Keywords:* Chatbots, customer service management, processes, information, complaints and claims, technology.

## **CAPÍTULO VIII SUGERENCIAS**

## **Sugerencias**

**Primera:** Aplicar esta propuesta de la búsqueda de una mejor información sirva para así brindar una mejor información a los clientes facilitando así la búsqueda de una información para los clientes.

**Segunda:** Utilizando este software que es una buena opción ya que no demandara mucha inversión, pero se obtendrá que los resultados además de que uno profundiza en temas como en el caso de ver el código fuente y aprender de su funcionamiento, y te brindara la opción de mejorar el proceso atención al cliente de acuerdo a los requerimientos del negocio.

**Tercera:** Para el caso de un buscador inteligente es muy conveniente actualizar la información con una rutina diaria ya que se está tratando de una información de calidad la cual es muy requerida por clientes.

**Cuarta:** Para tener en claro que tanto el funcionamiento de un sistema, el proceso y las actividades para el desarrollo de este software se recomiendan el modelado de los procesos.

**Quinta:** Para el desarrollo de un buscador o conocido comúnmente como buscador será necesario enfocarse en el uso de las tecnologías.

**CAPITULO  
IX REFERENCIAS**





## Referencias

Arnold, M y Osorio, F. (1998). *Introducción a los Conceptos Básicos de la Teoría General de Sistemas*. Chile. Recuperado de <https://cintademoebio.uchile.cl/index.php/CDM/article/download/26455/27748/0>.

Extraído el 05 de octubre del 2018.

Becker, J., Rosemann, M., Von Uthmann, C. (2000). *Guidelines of business process modeling*. Alemania. Recuperado de [https://link.springer.com/chapter/10.1007/3-540-45594-9\\_3](https://link.springer.com/chapter/10.1007/3-540-45594-9_3). Extraído el 15 de marzo del 2002.

Bravo, C. (2001). *Gestión de Procesos*. España. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>. Extraído en enero-junio 2010

Bunge, M. (2017). *Definición de Tecnología según varios autores*. México. Recuperado de <http://carmenestrella23.blogspot.com/2017/10/definicion-de-tecnologia-segun-varios.html>. Extraído el 12 de octubre del 2017.

Chiavenato, I. (1950). *Definición de Información*. España. Recuperado de <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/definicion-informacion.html>. Extraído Octubre del 2008.

Cohen, D. y Asín, E. (2000). *Sistemas de Información para negocios*. Tercera Edición. México. Editorial McGraw-Hill Interamericana.

Davenport T. (1992). *Process Innovation – Reengineering Work through Information Technology*. Boston. Harvard Business School Press.

Díaz M.; Lorenzo, O. & Solís L. (2001). *Procesos de negocios de Pymes insertas en redes colaborativas*. España. Academia. Revista Latinoamericana de Administración.

Recuperado de <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=71603403>. Extraído el 2005.

Dilworth, J. (1989). *Production and operation management. Manufacturing and nonmanufacturing*. Random House Inc. Business División. Cuarta Edición, U.S.A.

García, F. (2003). *La tecnología. Su conceptualización y algunas reflexiones con respecto a sus efectos*. México. Recuperado de <http://www.ammci.org.mx/revista/pdf/Numero2/2art.pdf>. Extraído en Enero-Junio del 2010.

Hammer M, Champy J. (1993). *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*. Harper Business. Alemania. Recuperado de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.143.4036&rep=rep1&type=pdf>. Extraído el 10 de octubre del 2006.

Hernández, R; Fernández, C; & Baptista. P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/38757804/Metodologia-de-La-Investigacion-Hernandez-Fernandez-Batista-4ta-Edicion>. Extraído el 05 de octubre del 2010.

Hurtado, J. (2008). *La investigación proyectiva*. Bogotá. Recuperado de <http://investigacionholistica.blogspot.com/2008/02/la-investigacin-proyectiva.html>. Extraído el 21 de febrero del 2008.

Hurtado, J. (2000), *Investigación Holística o comprensión holística de la investigación*. Bogota. Revista Internacional Magisterio No. 31. Recuperado de <http://investigacionholistica.blogspot.com/2011/01/investigacion-holistica-o-comprension.html>. Extraído en Febrero-Marzo 2008.

- Johansen, B. (2004). *Introducción a la teoría general de sistemas*. México: Editorial Lumisa. Recuperado de [http://artemisa.unicauca.edu.co/~cardila/Introduccion\\_Teoria\\_General\\_Sistemas\\_\(Oscar\\_Johansen\).pdf](http://artemisa.unicauca.edu.co/~cardila/Introduccion_Teoria_General_Sistemas_(Oscar_Johansen).pdf). Extraído el 30 de Agosto del 2018.
- Kraup Erlang, A. (1909). *Teoría de colas*. Lønborg. Recuperado de [www.ingenieria.unam.mx/javical/ingsistemas2/Simulacion/COLAS.doc](http://www.ingenieria.unam.mx/javical/ingsistemas2/Simulacion/COLAS.doc). Extraído el 03 de febrero del 1929.
- Laudon, K. (2012). *Sistemas de Información Gerencial*. México: Editorial Pearson Education. Décimo Segunda Edición.
- Mallar, M. (2010). *La Gestion por Procesos: un enfoque de gestión eficiente*. Visión de futuro. Argentina. Recuperado de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1668-87082010000100004#ref1](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082010000100004#ref1). Extraído el enero-junio de 2010.
- Malhotra, N. (2008). *Investigación de mercados*. México. Recuperado de <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion-1p.html>. Extraído en julio de 2016
- Nobbot "Tecnología para las personas" (2018). *Las diez tendencias tecnológicas que marcarán 2018* (infografía). España. Recuperado de <https://www.nobbot.com/futuro/tendencias-tecnologicas-2018/>. Extraído el 25 de diciembre de 2017.
- Oz, E. (2008). *Administración de los sistemas de información*. México. Editorial Thomson Learning. Quinta Edición.
- Pavón M., Hidalgo N. (1997). *Gestión e Innovación: Un enfoque estratégico*. España: Ediciones Pirámide S.A

- Pepper Bergholz, S. (2011). *Ciencias Holguín*. Cuba. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181529931002.pdf>. Extraído en enero-marzo de 2014.
- Pérez, J. (2005). *Notaciones y lenguajes de procesos. Visión global. Research Report submitted to the Department of Computer Languages and Systems of the University of Sevilla in partial fulfilment of the requirements for the degree of Ph.D. in Computer Engineering*. Sevilla. Recuperado de <http://www.lsi.us.es/docs/doctorado/memorias/Perez,%20Juan%20D.pdf>. Extraído el 16 de junio de 2008.
- Pérez, F. (2010). *Gestión por procesos*. Colombia, Editorial Alfa Omega, 4ta edición (RAE, 2017). Diccionario de la lengua española. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=UFbxsxz>. Extraído el 26 de julio de 2010
- Rojas Soriano, R. (1996). *Técnicas e instrumentos de investigación*. México. Recuperado de [http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas\\_instrumentos.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html). Extraído en setiembre de 1996.
- Sabino, Carlos (1992). *El proceso de investigación*. Bogotá y Buenos Aires. Recuperado de [https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/el-proceso-de-investigacion\\_carlos-sabino.pdf](https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/el-proceso-de-investigacion_carlos-sabino.pdf). Extraído el 07 de junio del 2010.
- Sáenz, T. (1994). *La innovación tecnológica en Cuba. Situación actual y perspectivas*. Cuba. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.1590/S0102-64452000000100010>. Extraído el 28 de setiembre del 2018.
- Sáenz, H. (2015). *Manejo Quejas y Reclamos*. Bogotá-Colombia. Recuperado de <https://es.slideshare.net/HugoASaenzJ/momentos-de-verdad-quejas-y-reclamos>. Extraído el 08 de agosto de 2015.

- Serna, H. (2006). *Servicio de atención al cliente*. Colombia. Recuperado de <http://importacionesan.blogspot.com/2011/05/marco-teorico.html>. Extraído el 06 de mayo de 2011.
- Serrano G., Ortiz P. (2012). *Una revisión de los modelos de mejoramiento de procesos con enfoque en el rediseño*. *Estudios Gerenciales*. Colombia. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/212/21226279002.pdf>. Extraído en Octubre-Diciembre de 2012.
- Sierra, R. (1994). *Diseño de Cuestionarios para recolección de datos*. Venezuela. Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n36/art08.pdf>. Extraído el 30 de Junio de 2010.
- Tamayo, M. (2012). *Población, Muestra y Muestreo*. Venezuela. Recuperado de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012). Extraído el 27 de junio de 2011.
- Vásquez, A. (2007). *Marco Teórico*. España. Recuperado de [catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lhr/mendez\\_s\\_g/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/mendez_s_g/capitulo2.pdf). . Extraído de mayo-agosto de 2015.
- Van der Aalst, W. M. (2013). *Business process management: A comprehensive survey*. *ISRN Software Engineering*. Hindawi Publishing Corporation
- Weske, Mathias, (2007). *Business Process Management: Concepts, Languages, Architectures*. Springer-Verlag Berlin Heidelberg

