



UNIVERSIDAD
**SAN IGNACIO
DE LOYOLA**

FACULTAD DE INGENIERIA
Carrera de Ingeniería Industrial y Comercial

**MEJORA DEL PROCESO DE ATENCION DE RECLAMOS
EN UNA ENTIDAD BANCARIA UBICADO EN EL
DISTRITO DE SAN ISIDRO UTILIZANDO LOS
PRINCIPIOS DE LEAN**

Tesis para optar el Título Profesional de
Ingeniero Industrial y Comercial

MELISSA MORALES CRIBILLERO

**ASESOR:
ING. HUGO ENRIQUE OBLITAS SALINAS**

Lima – Perú

2015

*A mis padres Julia y
Gabriel por su apoyo
incondicional.*

AGRADECIMIENTOS

A mis padres Gabriel y Julia, por la enseñanza de valores y apoyo inmenso que me han dado durante mi formación escolar, universitaria y ahora en mi etapa como profesional.

A la empresa actual donde trabajo BF, por las enseñanzas aprendidas y las oportunidades brindadas, por confiar en mí y apoyar de alguna manera el desarrollo de este trabajo de memoria en esta empresa.

A mi asesor Hugo Enrique Oblitas Salinas: por su apoyo y comprensión al realizar esta investigación.

Mil Gracias!

ABSTRACT

The Lean methodology allows a substantial improvement in this regard (improve time, cost, quality and risk simultaneously) plus the possibility of the Bank, a culture that is sustainable over time.

In this research will apply Lean principles to improve the process of care requirements with the aim of increasing the quality of care and improve the competitiveness of the bank.

Key words: Lean Manufacturing, Lean Banking, Lean, process improvement, continuous improvement

<i>CONTENIDO</i>	
<i>DEDICATORIA</i>	2
<i>AGRADECIMIENTOS</i>	3
<i>ABSTRACT</i>	4
<i>RESUMEN EJECUTIVO</i>	7
<i>CAPITULO I: El Problema de la Investigación</i>	8
1.1 Descripción del Problema	8
1.2 Formulación del Problema	9
1.3 Justificación del Problema.....	9
1.3.1 Justificación Tecnológica.....	9
1.3.2 Justificación Económica	9
1.3.3 Justificación Social	9
1.3.4 Justificación Ambiental	10
1.4 Delimitación del Problema.....	10
1.4.1 Delimitación Geográfica.....	10
1.4.2 Delimitación Sectorial	10
1.4.3 Delimitación por Procesos	10
<i>CAPITULO II: MARCO TEORICO</i>	11
2.1 Marco Histórico	11
2.2 Marco Metodológico.....	11
2.2.1 Método de Investigación.....	11
2.2.2 Tipo de Investigación.....	11
2.2.3 Nivel de Investigación.....	12
2.2.4 Objetivos de la Investigación	12
2.2.5 Hipótesis de la Investigación	12
2.2.6 Variables y relaciones entre variables	12
2.2.7 Matriz de Consistencia	13
2.2.8 Exclusiones	13
2.3 Componentes del Marco Teórico	13
2.4 Teorías que sustentan la Investigación	15
2.5 Semántica, Términos y Definiciones	25
<i>CAPITULO III: Estado del Arte</i>	28
3.1 Revisión de la Literatura sobre el problema de investigación.....	28
3.2 Críticas y deficiencias a la literatura existente.....	36
<i>CAPITULO IV: Aporte o Propuesta de Solución</i>	38
4.1 Fundamentos del Aporte	38

1.4.1	Primer Frente: Mejora/Estandarización de los procesos	42
1.4.3	Tercer Frente: Control de Proceso/Seguimiento de Atención de Reclamos.	43
4.2	Propuesta de Solución (Modelo, Método, Procedimiento, Algoritmo, etc.)...	43
4.3	Características de la Propuesta planteada.....	49
4.4	Ventajas y Limitaciones de la propuesta planteada	50
<i>CAPITULO V: Resultados</i>		<i>51</i>
5.1	Criterios de Diseño de pruebas de sustento y demostración	51
5.2	Resultados de la demostración	57
5.3	Análisis y discusión de Resultados	60
<i>CAPITULO VI: Conclusiones.....</i>		<i>62</i>
6.1	Conclusiones.....	62
6.2	Recomendaciones para futuras investigaciones	63
<i>BIBLIOGRAFIA</i>		<i>64</i>

RESUMEN EJECUTIVO

En la presente investigación de mejora de procesos aplicando la metodología Lean, se realiza el diagnóstico de la situación actual de una entidad bancaria y partir de ello se plantea propuestas de solución con un plan que está integrado en tres frentes principales.

La investigación está enmarcada en la observación de los dos principales actores que brindan solución a los reclamos del cliente que son los Ejecutivos Comerciales y los Especialistas de Atención al Cliente.

Actualmente se producen retrasos en la atención y clientes disconformes por el mal servicio, falta de capacitación de los Ejecutivos Comerciales que generan reclamos que podrían haber sido resueltos en un primer contacto con el cliente y generar trabajo innecesario para los Especialista de Atención al Cliente. Al realizar el diagnostico de la situación actual se obtuvieron datos de todos los reclamos y cuáles eran las tipologías de reclamos que ingresan con mayor frecuencia, se determinó mediante la regla de Pareto que las tipologías: Externos de Comisiones, Consumos no reconocidos, Problemas en el envío de EECC, Problemas en la información Brindada nos representan el 78.70% de los reclamos.

El objetivo principal de la investigación es mejorar los procesos de atención de reclamos que permita alcanzar los objetivos de calidad de servicio definidos para el proceso, mejorando la eficiencia de recursos.