



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Ingeniería Industrial
Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial

**Mejora en el nivel de atención a los clientes internos en
una entidad financiera**

TESINA

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

AUTOR

William Frank PACORI CHAMBI

ASESOR

Jorge José ESPONDA VÉLIZ

Lima, Perú

2012

Resumen

El presente informe de tesina, enmarcado en la línea de optimización de la producción, trata el tema de cómo la dotación de personal afecta en la atención a los clientes internos en una entidad Financiera, con el objetivo de cumplir con la demanda requerida, optimizando el número de empleados. Esto redundará en aumentar el nivel de atención al cliente interno, que como se sabe es un factor muy importante a la hora de evaluar el desempeño de los procesos entre áreas de una empresa, más aún en las de servicios.

Se centró en el análisis por día y hora de la demanda requerida de solicitudes por aprobación. Para ello se recopiló toda la información de la Plataforma de Evaluación y se diseñó un modelo matemático para hallar el número óptimo de empleados que cumplan con la demanda requerida. El programa utilizado para esto fue el Software LINGO 13.0.

En los capítulos 1 y 2, se explican el marco teórico y referencial que describe la base científica y nos ayudará a situarnos en la problemática. En los capítulos 3 y 4 se describe el método a seguir para la obtención de los resultados y para la modelación de propuestas que finalmente, en el capítulo 5, mejoren los niveles de atención dados actualmente.