



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

**Facultad de Ingeniería Industrial**

**Escuela Profesional de Ingeniería Industrial**

**Propuesta de mejora del modelo de servicio al cliente  
mediante la metodología Lean Six Sigma en una  
entidad financiera de la microempresa**

**TESIS**

Para optar el Título Profesional de Ingeniera Industrial

**AUTOR**

Bianca Ursula NINA VALLADARES

**ASESOR**

Willy Hugo CALSINA MIRAMIRA

Lima, Perú

2021

## RESUMEN

El presente estudio aborda la necesidad actual de una Entidad Financiera de la Microempresa: brindar una experiencia de servicio al cliente innovadora y eficiente para asegurar la sostenibilidad del negocio ante un entorno en el que los servicios financieros se democratizan.

Para el año 2019, al canal alternativo soporte red agencias le asignaron una meta retadora de colocación de créditos en un contexto donde la satisfacción del cliente no llegaba a niveles aceptables y los tiempos de espera excedían el rango permitido, por lo que se debían tomar acciones concretas para mejorar los resultados de negocio.

Con el uso de la metodología Lean Six Sigma para el análisis integral del proceso en estudio así como la perspectiva del cliente, logramos identificar cuellos de botella, proponer soluciones de mejora para optimizar el modelo de servicio al cliente e incrementar la productividad comercial en el principal canal alternativo de ventas.

Las soluciones priorizadas en la investigación se enmarcan en el análisis de información, la experiencia del cliente y la gestión de proyectos que resultan aspectos transversales en el mundo corporativo para el desarrollo de todo profesional comprometido con generar valor mediante la mejora continua. El estudio finaliza con una presentación de los resultados y lecciones aprendidas en cada solución.