



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Implementación de Lean Service para mejorar la calidad de servicio
en el área de ATC del Banco Interbank, Lima 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniera Industrial

AUTORA:

Rivera Fernández, Tania Luz Thalía (ORCID: 0000-0003-2618-340X)

ASESORA:

Mgtr. López Padilla, Rosario del Pilar (ORCID: 0000-0003-2651-7190)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

LIMA - PERÚ

2020

DEDICATORIA

Quiero dedicar este proyecto a Dios, porque siempre me ha acompañado y guiado mis pasos en este largo camino; a mis amados padres por el gran sacrificio que me han brindado para avanzar esta etapa universitaria.

AGRADECIMIENTO

Al Interbank por el gran apoyo que me ha brindado por darme la oportunidad de laborar en esta gran empresa y a la vez a mi gerente Johana Valdivia porque se dio el tiempo necesario y apoyo para la implementación de esta mejora.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	ii
Índice de contenidos.....	iii
Índice de figuras	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	viii
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	9
3.1 Tipo y Diseño de Investigación	9
3.2. Variables y operacionalización.....	9
3.3. Población, Muestra y Selección de la unidad de análisis	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	12
3.5. Procedimientos.....	14
3.6. Método de Análisis de Datos	41
3.7. Aspectos éticos.....	41
IV. RESULTADOS.....	45
V. DISCUSIÓN.....	58
VI. CONCLUSIONES	60
VII. RECOMENDACIONES	61
REFERENCIAS	
ANEXOS	

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Medición de la calidad de servicio.....	1
Figura 2: Reclamos de enero a diciembre 2019.....	2
Figura 3: Tiempo de act. que agregan valor.....	12
Figura 4: Tak time.....	12
Figura 5: Cumplimiento de horas	13
Figura 6: Satisfacción del cliente.....	13
Figura 7: Validación de juicio de expertos.....	15
Figura 8: Estadísticas 2018 de captaciones.....	17
Figura 9: Estadísticas 2018 de colocaciones.....	18
Figura 10: Clientes de Interbank.....	18
Figura 11: Productos Interbank.....	19
Figura 12: Organigrama.....	19
Figura 13: Código de ética.....	20
Figura 14: Mapa de procesos.....	21
Figura 15: Diagrama de procesos.....	22
Figura 16: Pre test.....	23
Figura 17: Horas no atendidas pre test.....	24
Figura 18: Cumplimiento de horas pre test.....	24
Figura 19: Número de cliente atendidos pre test.....	25
Figura 20: Satisfacción del cliente pre test.....	25
Figura 21: Cronograma de implementación.....	28
Figura 22: Aporte monetario.....	29
Figura 23: Financiamiento.....	29
Figura 24: Modelo de atención.....	35
Figura 25: Momentos memorables.....	36
Figura 26: Protocolo de gestión de solicitudes y reclamos.....	37
Figura 27: Check list del empleado en transacción.....	38
Figura 28: Check list del empleado en venta.....	39
Figura 29: Post test.....	40
Figura 30: Horas no atendidas post test.....	41
Figura 31: Cumplimiento de horas post test.....	41

Figura 32: Número de cliente atendidos post test.....	42
Figura 33: Satisfacción del cliente post test.....	42
Figura 34: Valor Actual Neto (VAN) y Tasa Interna de Retorno (TIR).....	45
Figura 35: Análisis descriptivo de calidad de servicio.....	45
Figura 36: Comportamiento de la calidad de servicio desp. de la aplicación..	46
Figura 37: Histograma de la calidad de servicio Pre Test.....	47
Figura 38: Histograma de la calidad de servicio Post Test.....	47
Figura 39: Análisis descriptivo de cumplimiento de hora.....	48
Figura 40: Comportamiento de cumplimiento de hora desp. de la aplicación..	49
Figura 41: Histograma de cumplimiento de hora Pre Test.....	49
Figura 42: Histograma de cumplimiento de hora Post Test.....	50
Figura 43: Análisis descriptivo de satisfacción del cliente.....	50
Figura 44: Comportamiento de sat. del cliente desp. de la aplicación.....	51
Figura 45: Histograma de satisfacción del cliente Pre Test.....	52
Figura 46: Histograma de satisfacción del cliente Post Test.....	52
Figura 47: Contrastación de la hipótesis general – prueba de normalidad.....	53
Figura 48: Contrastación de la hipótesis general – TS STUDENT.....	54
Figura 49: Contrastación de la primera hipótesis especifica – prueba de normalidad.....	55
Figura 50: Contrastación de la primera hipótesis especifica – WILCOXON...	56
Figura 51: Contrastación de la segunda hipótesis especifica – prueba de normalidad.....	56
Figura 52: Contrastación de la segunda hipótesis especifica – TS STUDENT.....	57

RESUMEN

En la presente investigación “Implementación de Lean Service para mejorar la calidad de servicio en el área de ATC del banco Interbank, Lima 2020.” Interbank es uno de los principales bancos del país enfocado en brindar productos financieros y un servicio conveniente a sus clientes y con el objetivo de convertir cada agencia en una auténtica tienda financiera en la que, con solo ingresar, el cliente sintiera que accedía a un banco diferente, confiable y sólido. Un lugar donde podía encontrar productos y servicios financieros brindados con la asesoría necesaria y una atención especial, ágil, conveniente, cercana e innovadora, por ello Interbank pretende seguir mejorando la calidad de servicio que brinda porque considera que es la fuente principal que atrae al cliente.

Esta investigación se realiza el estudio de la variable dependiente: Calidad de servicio, se ha considerado relevante para la resolución del problema. Por ende, la variable presenta dos dimensiones: Capacidad de respuesta y Confiabilidad.

Tuvo como objetivo principal determinar de qué manera el Lean Service mejora la calidad de servicio en el área de ATC del Banco Interbank, Lima 2020. El diseño para esta investigación es experimental, el tipo de la investigación es aplicada, el enfoque cuantitativo y su nivel explicativo.

Se empleo la técnica de análisis documental, siendo los instrumentos empleados para la variable dependiente la ficha de registros. La población estuvo conformada por la totalidad de atenciones del banco, la muestra será el número atenciones por día en el área de atención al cliente del banco Interbank, que fueron analizados durante durante un periodo de 22 días.

Se analizaron de manera descriptiva e inferencial, para poder analizar dichos datos se utilizó Microsoft Excel y el programa de SPSS. Obteniendo que calidad de servicio mejoro a un 60.41%. Cumpliendo con la hipótesis relacionada al objetivo general.

Palabras clave: Calidad de servicio, capacidad de respuesta, confiabilidad.

ABSTRACT

In the present investigation "Implementation of Lean Service to improve the quality of service in the ATC area of Interbank bank, Lima 2020." is one of the main banks in the country focused on providing financial products and a convenient service to its clients and with the aim of turning each agency into an authentic financial store in which, just by entering, the client feels that they are accessing a different bank , reliable and solid. A place where you could find financial products and services provided with the necessary advice and special attention, agile, convenient, close and innovative, so Interbank intends to continue improving the quality of service it provides because it considers that it is the main source that attracts the client . This research is carried out by studying the dependent variable: Quality of service, it has been considered relevant for solving the problem. Therefore, the variable has two dimensions: Responsiveness and Reliability. Its main objective was to determine how the Lean Service improves the quality of service in the ATC area of Banco Interbank, Lima 2020. The design for this research is experimental, the type of research is applied, the quantitative approach and its level explanatory. The documentary analysis technique was used, with the instruments used for the dependent variable being the record sheet. The population was made up of all the bank's services, the sample will be the number of visits per day in the Interbank bank's customer service area, which were analyzed over a period of 22 days. They were analyzed in a descriptive and inferential way, in order to analyze said data, Microsoft Excel and the SPSS program were used. Obtaining that quality of service improved to 60.41%. Complying with the hypothesis related to the general objective.

Keywords: Quality of service, responsiveness, reliability



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LOPEZ PADILLA ROSARIO DEL PILAR, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "IMPLEMENTACIÓN DE LEAN SERVICE PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE ATC DEL BANCO INTERBANK, LIMA 2020", cuyo autor es RIVERA FERNANDEZ TANIA LUZ THALIA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 23 de Diciembre del 2020

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LOPEZ PADILLA ROSARIO DEL PILAR DNI: 08163545 ORCID 0000-0003-2651-7190	Firmado digitalmente por: RPLOPEZP el 23-12-2020 22:26:14

Código documento Trilce: TRI - 0094144