



FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL

“Gestión por procesos para la mejora de la productividad en el área de créditos de la empresa Grupo Peruano de Inversiones S.A.C., Comas, 2017”

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

AUTOR:

Balabarca Flores, Melany Karina

ASESOR:

Mg. Guido Rene Suca Apaza

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Estrategia y planeamiento

LIMA – PERÚ

2017 - I

PÁGINA DEL JURADO

Mg. Guido Rene Suca Apaza

DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía en cada momento de mi vida.

A mis padres: Misael Balabarca Vergara y Haydee Flores Mondalgo por su apoyo incondicional.

A mis hermanos: Antonella, Misael, Omar y Areli por su amor y confianza que me demuestran en todo momento.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mis docentes que me guiaron durante toda mi carrera profesional y de manera especial a mi asesor de tesis Mg. Guido Suca.

También un agradecimiento especial a la empresa Grupo Peruano de Inversiones S.A.C., y dentro de ella especialmente al Sr. Giuliano Loarte por brindarme la oportunidad para desarrollar mi investigación.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Melany Karina Balabarca Flores, con DNI N° 47982463, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Empresarial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Lima, 23 de junio del 2017

Melany Karina Balabarca Flores

DNI: 47982463

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión por procesos para la mejora de la productividad en el área de créditos de la empresa Grupo Peruano de Inversiones S.A.C., Comas, 2017” la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniero Empresarial.

La presente investigación consta de 7 capítulos, en el capítulo I: Introducción, Capítulo II: Método, Capítulo III: Resultados, se muestran los resultados del análisis descriptivo y análisis inferencial, Capítulo IV: discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones y Capítulo VII: Referencias y Anexos.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Melany Karina Balabarca Flores

INDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
GENERALIDADES	11
I. Introducción	12
1.1. Realidad Problemática	12
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del Problema	32
1.5. Justificación del estudio	32
1.6. Hipótesis	33
1.7. Objetivos	34
II. Método	35
2.1. Diseño de investigación	35
2.2. Variables-operacionalización	36
2.3. Población y muestra	39
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	
2.5. Métodos de análisis de datos	40
2.6. Desarrollo de la propuesta de mejora	40
2.7. Aspectos éticos	71
III. Método	72
3.1. Resultados de la variable independiente: Gestión por procesos	72
3.2. Resultados de la variable dependiente: Productividad	76
3.3. Análisis inferencial	82
IV. Discusión	89
V. Conclusiones	90

VI. Recomendaciones	91
VII. Referencias	92
ANEXOS	98

RESUMEN

En la investigación “Gestión por procesos para la mejora de la productividad en el área de créditos de la empresa Grupo Peruano de Inversiones S.A.C., Comas, 2017” el objetivo fue determinar cómo la gestión por procesos mejora la productividad en el área de créditos la empresa Grupo Peruano de Inversiones S.A.C., Comas, 2017, la cual se aplicó mediante una estructura de trabajo que fue planteada mediante un diagrama de Gantt y la creación de un equipo de trabajo que está documentado en un acta de constitución. Por otro lado se desarrollaron flujogramas del proceso de otorgamiento de créditos para detectar los procesos innecesarios e implementar mejoras al proceso y se generaron fichas de procesos para hacer un seguimiento de los indicadores planteados y medir la mejora de la productividad. La metodología de estudio fue de tipo aplicada, de diseño cuasi experimental. La población estuvo conformada por los créditos otorgados de 12 semanas de la empresa Grupo Peruano de Inversiones S.A.C. La muestra fue los créditos otorgados de 12 semanas, comprendidos entre los meses de noviembre 2016 a mayo del 2017. La técnica empleada fue la observación y el instrumento la ficha de observación, así mismo la validación se realizó mediante el juicio de expertos. Para el análisis de datos se utilizó el programa SPSS Versión 22, en el que se aplicó la estadística descriptiva e inferencial de la variable en estudio. Como conclusión se obtuvo que se aceptó la hipótesis general, por tanto, la gestión por procesos mejora la productividad en el área de créditos de la empresa Grupo Peruano de Inversiones S.A.C., Comas, 2017.

Palabras clave: Gestión por procesos, productividad, eficiencia, eficacia.

ABSTRACT

In the research "Management by processes for the improvement of the productivity in the area of credits of the company Peruvian Group of Inversiones SAC, Comas, 2017" the objective was to determine how the management by processes improves the productivity in the area of credits the company Grupo Peruano de Inversiones SAC, Comas, 2017, which was implemented through a work structure that was raised through a Gantt chart and the creation of a work team that is documented in a constitution. On the other hand, flowcharts of the credit granting process were developed to detect unnecessary processes and implement improvements to the process, and process fichas were generated to monitor the indicators and measure the improvement of productivity. The study methodology was applied type, with quasi experimental design. The population was made up of 12-week loans from Grupo Peruano de Inversiones S.A.C. The sample was the credits granted of 12 weeks, between the months of November 2016 to May 2017. The technique used was the observation and the instrument the observation sheet, and also the validation was made by expert judgment. For the data analysis the SPSS Version 22 program was used, in which the descriptive and inferential statistics of the study variable were applied. In conclusion, it was obtained that the general hypothesis was accepted, therefore, the management by processes improves productivity in the area of credits of the company Peruvian Group of Inversiones S.A.C., Comas, 2017.

Key words: Process management, productivity, efficacy, efficiency.

GENERALIDADES

Título

Gestión por procesos para la mejora de la productividad en la empresa Grupo Peruano de Inversiones S.A.C., Comas, 2017.

Autor

Balabarca Flores, Melany Karina

Asesor

Mg. Guido Rene Suca Apaza

Tipo de Investigación/Diseño/Nivel

Investigación aplicada

Diseño experimental

Nivel descriptivo

Línea de investigación

Estrategia y Planeamiento

Localidad

Distrito de Comas, Lima.

Duración de la investigación

1 año