



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Rediseño de procesos operativos del área de compras en una
empresa de retail de Lima

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE
INFORMACIÓN

AUTOR:

Br. Alicia Karina Morales Máximo

ASESOR:

Mgtr. Freddy Aramburu García

SECCIÓN:

Ingeniería

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelamiento de procesos

PERÚ - 2015

Dr. Jesús Padilla Caballero

Presidente

Dr. Leonidas Pando Sussoni

Secretario

Mgr. Freddy Edgar Aramburú García

Vocal

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación está dedicado a mi pequeño hijo Gianpierre, quien se ha convertido en la motivación principal para seguir creciendo profesionalmente.

A mi esposo por ser mi compañero de vida y por su apoyo incondicional. Y a mis padres, que en todo momento estuvieron presentes con la finalidad de ayudarme a cumplir una más de mis metas.

Agradecimientos

Agradezco a mis profesores y asesores, quienes han sabido guiarme durante todo el desarrollo del presente trabajo de investigación brindándome las herramientas y apoyo necesario para culminar con éxito esta etapa profesional.

Declaración Jurada

Yo, Alicia Karina Morales Máximo, estudiante del programa de Maestría en Gestión de Tecnología de Información de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 43577275, con la tesis titulada “Rediseño de procesos operativos del área de compras en una empresa de retail de Lima”.

Declaro bajo juramento que:

- 1).- La tesis es mi autoría.
- 2).- He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3).- La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4).- Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 31 Enero del 2016

Alicia Karina Morales Máximo

DNI:43577275

Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Rediseño de procesos operativos del área de compras en una empresa de retail de Lima”, con la finalidad de determinar de qué manera se relaciona el rediseño de procesos operativos y el área de compras de una empresa de retail de Lima., en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de Tecnologías de la Información.

En el capítulo I del presente trabajo se comienza por describir la problemática encontrada en el proceso operativo de atención de requerimientos de compra así como el marco teórico para el mejoramiento de los procesos la empresa en estudio. Posteriormente, en el capítulo II, se procede a definir las variables de estudio así como el rediseño del proceso, el instrumento de recolección de datos y el método de análisis. Una vez expuesto todo lo anterior, en el capítulo III se muestran los resultados del impacto ocasionado por el rediseño de procesos. En el capítulo IV se realiza el análisis de resultados comprobando la hipótesis planteada. Por último en el capítulo V se presentan las conclusiones, luego de analizar e interpretar los resultados obtenidos en el capítulo IV.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Alicia Karina Morales Máximo

Tabla de Contenidos

Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Lista de Tablas	viii
Lista de Figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	12
Antecedentes y Fundamentación Científica, Técnica o Humanística	13
Justificación	38
Problema	39
Hipótesis	40
Objetivo	41
II. Marco Metodológico	42
Variables	43
Operacionalización de Variables	44
Metodología	45
Tipo de Estudio	45
Diseño de Investigación	46
Población, Muestra y Muestreo	47
Técnicas de Recolección de Datos	48
Confiabilidad y Validación del Instrumento	50
Método de Análisis de Datos	51
III. Resultados	53
IV. Discusión	70
V. Conclusiones	69
VI. Recomendaciones	71
VII. Referencias	73
Apéndices	76

Lista de Tablas

Tabla 1	Comparativo de las metodologías de mejoramiento de procesos	27
Tabla 2	Análisis comparativo de las características de IDEF, diagrama de flujo y RAD	32
Tabla 3	Operacionalización de Variables	44
Tabla 4	Análisis de fiabilidad pre-test	49
Tabla 5	Análisis de fiabilidad post-test	50
Tabla 6	Pruebas de Normalidad I1	51
Tabla 7	T Student	52
Tabla 8	Definición de indicador para I1	55
Tabla 9	Nivel de satisfacción pre-test	56
Tabla 10	Nivel de satisfacción post-test	57
Tabla 11	Prueba estadística I1	58
Tabla 12	Prueba estadística del I2	61
Tabla 13	Cantidad de requerimientos atendidos pre-test y post test	65
Tabla 14	Prueba estadística del I3	64
Tabla 15	Análisis de procesos versus Factores Críticos de Éxito	77
Tabla 16	Descripción del proceso Atención de Requerimientos de Compras– AS IS	78
Tabla 17	Matriz de Oportunidades de Mejora	83
Tabla 18	Descripción del proceso de Atención de Requerimientos de Compra– To Be	87
Tabla 19	Plan de Capacitación	90

Lista de Figuras

Figura 1. ¿Qué es un proceso?	18
Figura 2. Tipos de procesos	22
Figura 3. Metodología PDCA	25
Figura 4. Distribución T- Student	53
Figura 5. Nivel de satisfacción pre-test	56
Figura 6. Nivel de satisfacción post-test	57
Figura 7. Comparación de Tiempos AS IS – TO BE	61
Figura 8. Comparación de Cantidades AS IS – TO BE	65
Figura 9. Diagrama de Flujo AS IS Atención de requerimientos de Compra– I Parte	80
Figura 10. Diagrama de Flujo AS IS – Atención de requerimientos de compra – II Parte	81
Figura 11. Diagrama Causa-Efecto para el proceso de Atención de Requerimientos de Compras	82
Figura 12. Diagrama de Flujo To Be – Atención de requerimientos de compra	89

Resumen

En el presente trabajo de investigación se describe el análisis, diagnóstico y propuesta de mejora del proceso operativo atención de requerimientos del área de compras de una empresa de retail líder en franquicias a nivel nacional, siendo así una investigación de tipo aplicada y de carácter experimental, además demostrar también que el rediseño de procesos influye en el proceso operativo de compras haciéndolo más eficiente y eficaz. En la aplicación de la investigación se observaron a las dos personas con el cargo de comprador, documentando todas las actividades que realizan con la finalidad de separar únicamente las relacionadas a éste proceso; obteniendo así los tiempos que utilizan para ejecutarlo, realizando el análisis por un mes y comparando los resultados de pre-test y de post-test utilizando el proceso rediseñado propuesto en el presente trabajo. Posteriormente para el análisis estadístico pudimos determinar que el rediseño de procesos incrementa en un 99.29% el nivel de satisfacción del usuario interno en la organización. La presente investigación concluye que el rediseño de procesos mejora la eficiencia y la eficacia del proceso operativo de Compras mejorando consecuentemente la atención de requerimientos de los usuarios internos de la organización convirtiéndolos en usuarios satisfechos. Se recomienda adicionalmente ampliar la aplicación del rediseño de procesos a los demás procesos de la organización, así como realizar una segunda fase de rediseño de procesos aplicando otras metodologías, como Lean Six Sigma, con la finalidad de reducir la variabilidad de los mismos.

Palabras clave: Proceso, Rediseño

Abstract

In this research the analysis, diagnosis and proposal to improve the operational process care purchasing requirements shopping area of a company leading retail franchises nationwide, and describes research type being applied and experimental, in addition also show that the process redesign affects the operational procurement process making it more efficient and effective. In the application of research they were observed at the two people in charge of buyer, documenting all activities carried out in order to remove only those related to this process; thus obtaining the times we used to run, performing the analysis for a month and comparing the results of pre-test and post-test using the redesigned process proposed in this paper. Then for statistical analysis we determined that the process redesign increased by 99.29% the level of internal user satisfaction in the organization. This research concluded that the redesign process improves the efficiency and effectiveness of operational procurement process thus improving the addressing requirements from internal users of the organization making them satisfied users. It is further recommended to extend the application of the redesign process to other processes of the organization, and a second phase of process redesign using other methodologies such as Lean Six Sigma, in order to reduce the variability of the same.

Keywords: Process, Redesign