



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Metodología Lean para la reducción tiempo y costo en
el departamento de Créditos y Cobranzas en la empresa
QROMA S.A.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Br. Edith Eleana Córdova Sepúlveda

ASESORA:

Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Economía y Finanzas

PERÚ – 2017

Página del Jurado

Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva
PRESIDENTE

Dra. Luzmila Garro Aburto
SECRETARIO

Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza
VOCAL

Dedicatoria

A mi esposo e hijas, por su comprensión, paciencia, apoyo y aliento para continuar los estudios profesionales. ¡Los quiero mucho! A Dios, por haberme dado la fortaleza, salud y fuerza suficiente, que no me hizo desfallecer en mi formación profesional y lograr mis objetivos, ser esposa, madre, mujer trabajadora y profesional.

Agradecimiento

A mis profesores, por su motivación, enseñanzas. ¡Gracias por sus consejos! A mis familiares y amistades que siempre me estuvieron alentando, a mis angelitos por el amor que siempre me han brindado y haberme educado.

Declaratoria de Autoría

Yo, **Edith Eleana Córdova Sepúlveda**, estudiante de la Escuela Profesional de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, sede filial Los Olivos; declaro que el trabajo académico titulado “Metodología Lean para la reducción tiempo y costo en el departamento de créditos y cobranzas en la empresa Qroma S.A.” presentada, en folios para la obtención del grado académico título profesional de Magister en Administración de negocios es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima Norte, 12 Setiembre, 2016.

Br. Edith Eleana Córdova Sepúlveda
DNI 06040145

Lista de contenido

	Pág.
Página de Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autoría	v
Lista de contenido	vi
Lista de tablas	ix
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Antecedentes	15
1.1.1 Antecedentes Internacionales	15
1.1.2 Antecedentes Nacionales	18
1.2 Marco teórico referencial	20
1.2.1 Teorías administrativas	20
1.2.2 Metodologías relacionadas con el tiempo y costo	23
1.2.3 Sustento conceptual de tiempo y costo	26
1.3 Marco espacial	38
1.4 Marco temporal	39
1.5 Contextualización: histórica, política, cultural, social. Supuestos Teóricos	40
1.5.1 Histórica	40
1.5.2 Política	41
1.5.3 Cultural	41
1.5.4 Social	42
1.5.5 Supuestos teóricos	42
II. Problemas de investigación	45
2.1 Aproximación temática	46
2.2 Formulación del problema de investigación	46
2.3 Justificación	46

	Pág.
2.4 Relevancia	46
2.5 Contribución	46
2.6 Objetivos	47
2.6.1 Objetivo General	47
2.6.2 Objetivos Específicos	47
III. Marco Metodológico	48
3.1 Metodología	49
3.1.1 Tipo de investigación aplicada	50
3.1.2 Diseño	51
3.2 Escenario de estudio	52
3.3 Caracterización de los sujetos	52
3.4 Trayectoria metodológica	53
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
3.6 Tratamiento de la información	56
3.7 Mapeamiento	58
3.8 Rigor Científico	59
IV. Resultados	60
4.1 Descripción de resultados cuantitativos	61
4.1.1 Tiempo	61
4.1.2 Costo	80
4.2 Resultados cualitativos	87
4.3 Diagnóstico	97
4.4 Propuesta	98
4.4.1 Datos de Identificación	98
4.4.2 Fundamentación	99
4.4.3 Problema	99
4.4.4 Justificación	99
4.4.5 Metas y Objetivos	100
4.4.6 Estructura del Plan de Acción	100

	Pág.
4.4.7 Viabilidad de la Propuesta	104
4.4.8 Validación de la Propuesta	104
V. Discusión	105
VI. Conclusiones	108
VII. Recomendaciones	112
VIII. Referencias	114
IX. Anexos	118
Anexo 1: Matriz de consistencia	119
Anexo 2: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio en situ	120
Anexo 3: Instrumento	121
Anexo 4: Carta de consentimiento informado	123
Anexo 5: Formato de validación de instrumento	124
Anexo 6: Otras evidencias	130

Lista de Tablas

Tabla 1.- Características de los sujetos	53
Tabla 2.- Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	54
Tabla 3.- Proceso de Investigación Cualitativa	58
Tabla 4.- Tiempo actualización del Banco Continental	61
Tabla 5.- Tiempo actualización del Banco de Crédito	62
Tabla 6.- Tiempo actualización del Banco Scotiabank	63
Tabla 7.- Tiempo actualización del Banco Interbank	64
Tabla 8.- Resumen actualización de depósitos	65
Tabla 9.- Cantidad de depósitos por banco en moneda nacional	66
Tabla 10.- Cantidad de depósitos por banco en moneda extranjera	67
Tabla 11.- Resumen cantidad de depósitos – importe	68
Tabla 12.- Aplicación de los depósitos colaborador 1	69
Tabla 13.- Aplicación de los depósitos colaborador 2	70
Tabla 14.- Aplicación de los depósitos colaborador 3	71
Tabla 15.- Aplicación de los depósitos colaborador 4	72
Tabla 16.- Aplicación de los depósitos colaborador 5	73
Tabla 17.- Aplicación de los depósitos colaborador 6	74
Tabla 18.- Aplicación de los depósitos colaborador 7	75
Tabla 19.- Aplicación de los depósitos colaborador 8	76
Tabla 20.- Aplicación de los depósitos colaborador 9	77
Tabla 21.- Aplicación de los depósitos colaborador 10	78
Tabla 22.- Resumen aplicación de depósitos	79
Tabla 23.- Comparativo 2015 - 2016 hora hombre administrador	80
Tabla 24.- Comparativo 2015 - 2016 hora hombre coordinador	80
Tabla 25.- Comparativo costo por horas trabajadas 2015 - 2016 administradores	81
Tabla 26.- Comparativo costo por horas trabajadas 2015 - 2016 coordinadores	81
Tabla 27.- Comparativo costo papel Xerox 2015 - 2016	82
Tabla 28.- Comparativo costo archivador de palanca 2015 - 2016	82
Tabla 29.- Comparativo costo tóner 2015 – 2016	83
Tabla 30.- Comparativo costo computadora 2015 – 2016	83

Tabla 31.- Comparativo junio 2015 - 2016 útiles de oficina	84
Tabla 32.- Resumen tiempo promedio actualización / revisión de depósitos	86

Resumen

La presentación de la investigación tuvo como objetivo la aplicación de la Metodología Lean para la reducción de tiempo y costo en el departamento de Créditos y Cobranzas de la empresa QROMA S.A. en la ciudad de Lima.

Se desarrolló haciendo uso del diseño holístico No experimental y se aplicó en los colaboradores de la empresa del departamento de Créditos y Cobranzas. Para esta investigación se hizo el uso del análisis documental, el cual se aplicó a la muestra.

Los resultados obtenidos revelaron que es factible la aplicación de este proyecto. Se concluye que las categorías de estudio guardan una relación, lo que indica que para la reducción de tiempo y reducción de costo es necesario cambiar el proceso con la aplicación de la metodología lean en la empresa QROMA S.A. de la ciudad de Lima.

Palabras Claves: Tiempo, costo, depósitos, actualización de la cuenta corriente, horas hombre

Abstract

The presentation of research aimed at the implementation of Lean Methodology to reduce time and cost in the department of Credit and Collection Company QROMA S.A. in the city of Lima.

It was developed using the experimental No holistic design and applied to the employees of the company of Credit and Collections department. For this investigation was the use of the documentary analysis, which was applied to the sample.

The results revealed that the implementation of this project is feasible. It is concluded that the categories of study have a relationship, indicating that reduction of time and cost reduction is necessary to change the process with the application of the methodology in the company read QROMA S.A. of the city of Lima.

Keywords: Time, cost, deposits, updating the current account, man hours