



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**APLICACIÓN DE LA GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA MEJORA
DE LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE OPERACIONES EN LA
EMPRESA EEDE TARJETAS PERUANAS PREPAGO S.A., SURCO,
2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO INDUSTRIAL**

AUTOR:

PADILLA ATOCHE GERARDO ANDRES

ASESOR

DR. BRAVO ROJAS LEONIDAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL Y PRODUCTIVA

LIMA – PERÚ

2017

PÁGINA DEL JURADO

DR. BRAVO ROJAS, LEONIDAS MANUEL
PRESIDENTE

MGTR. DAVILA LAGUNA, RONALD
SECRETARIO

MGTR. SUCA APAZA, GUIDO
VOCAL

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a Dios y a mis padres que siempre están conmigo y me han apoyado durante la realización del mismo.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Gerardo Andrés Padilla Atoche con DNI N° 74133794, 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 Industrial, 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, 07 de Julio del 2017

Gerardo Andrés Padilla Atoche

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Aplicación de la gestión de procesos para la mejora de la productividad en el área de operaciones de la empresa EEDE Tarjetas Peruanas Prepago SA, Surco, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniero industrial.

Padilla Atoche, Gerardo

ÍNDICE

Dedicatoria	iii
Declaración de autenticidad	iv
Presentación	v
Índice de Tablas	
Índice de Fórmulas	
Índice de Figuras	
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	12
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	19
1.3. Teorías relacionadas al tema	23
1.3.1. Gestión de procesos	23
1.3.2. Productividad	26
1.4. Formulación del problema	27
1.4.1. Problema General	27
1.4.2. Problemas específicos	27
1.5. Justificación del estudio	27
1.5.1. Teórica	27
1.5.2. Práctica	27
1.5.3. Metodológica	28
1.6. Hipótesis	28
1.6.1. Hipótesis general	28
1.6.2. Hipótesis específicas	28
1.7. Objetivos	28
1.7.1. Objetivo general	28
1.7.2. Objetivos específicos	28
II. Método	29

2.1.	Diseño de investigación	30
2.2.	Variables, Operacionalización	31
2.2.1.	Definición conceptual	31
2.2.2.	Definición operacional	31
2.2.3.	Dimensiones	32
2.3.	Población y muestra	33
2.4.	Técnica e instrumento de recolección de datos	35
2.5.	Desarrollo de la propuesta	35
2.5.1.	Situación Actual	35
2.5.2.	Propuesta de la mejora	52
2.5.3.	Implementación de la propuesta	55
2.5.4.	Resultados	74
	III. Método de análisis de datos	77
3.1.	Análisis descriptivo	77
3.2.	Análisis inferencial	77
	IV. Discusión	85
	V. Conclusiones	88
	VI. Recomendaciones	90
	Referencias bibliográficas	92
	Anexos	94
	Índice de tablas	
	Tabla 1 – Causas de la disminución de la productividad	12
	Tabla 2 – Matriz de Operacionalización de variables	29
	Tabla 3 – Actividades que dan valor agregado	34
	Tabla 4 – Consolidado de pedidos 3er trimestre 2016	37
	Tabla 5 – Cantidad de Pedidos cuarto trimestre 2016	38
	Tabla 6 – Pedidos ingresados en el mes de Octubre 2016	40
	Tabla 7 - Pedidos ingresados en el mes de Noviembre 2016	41
	Tabla 8 - Pedidos ingresados en el mes de Diciembre 2016	42

Tabla 9 - Tiempo de conexión y desconexión en el mes de Octubre	44
Tabla 10 - Tiempo de conexión y desconexión en el mes de Noviembre	45
Tabla 11 - Tiempo de conexión y desconexión en el mes de Diciembre	46
Tabla 12 - Solicitudes del periodo 2017	55
Tabla 13 – Actividades que dan valor agregado post-implementación	60
Tabla 14 – Consolidado de pedidos 1er trimestre 2017	61
Tabla 15 – Cantidad de Pedidos periodo 2017	62
Tabla 16 – Pedidos ingresados en el mes de Enero 2017	63
Tabla 17 – Pedidos ingresados en el mes de Febrero 2017	64
Tabla 18 – Pedidos ingresados en el mes de Marzo 2017	65
Tabla 19 – Tiempo de conexión y desconexión en el mes de Enero	66
Tabla 20 – Tiempo de conexión y desconexión en el mes de Febrero	67
Tabla 21 – Tiempo de conexión y desconexión en el mes de Marzo	68
Tabla 22 – Resultado valor agregado	69
Tabla 23 – Resultado Satisfacción	69
Tabla 24 – Resultado Eficacia	70
Tabla 25 – Resultado Eficiencia	70
Tabla 26: Prueba de normalidad de Productividad con Kolmogorov	71
Tabla 27: Comparación de medias de productividad con Wilcoxon	72
Tabla 28: Estadísticos de prueba de Wilcoxon para Productividad	73
Tabla 29: Prueba de normalidad de eficiencia con Kolmogorov Smirnov	74
Tabla 30: Comparación de medias de eficiencia con Wilcoxon	75
Tabla 31: Estadísticos de prueba de Wilcoxon para eficiencia	75
Tabla 32: Prueba de normalidad de eficacia con Kolmogorov Smirnov	76

Tabla 33: Comparación de medias de eficacia con Wilcoxon	77
Tabla 34: Estadísticos de prueba de Wilcoxon para eficacia	77
Índice de formulas	
Fórmula 1 – Indicador de valor agregado	27
Fórmula 2 – Indicador de satisfacción	27
Fórmula 3 – Cumplimiento de objetivos	27
Fórmula 4 – Uso de recursos	28
Índice de formulas	
Figura 1 – Indicadores de alcance de los servicios financieros	9
Figura 2 – Diagrama de Ishikawa de disminución de productividad	11
Figura 3 – Diagrama de Pareto	13
Figura 4 – Flujo de un proceso	19
Figura 5 – La satisfacción del cliente	20
Figura 6 – Situación actual del sistema financiero peruano	32
Figura 7 – Funcionamiento del dinero electrónico	33
Figura 8 – Diagrama de flujo para recargas tarjeta en web	35
Figura 9 - Diagrama de flujo para generar documento cobranza	36
Figura 10 – Diagrama de GANTT	49
Figura 11 - Estructura Organizacional del área de operaciones	51
Figura 12 – Presentación plataforma web	52
Figura 13 – Detalle de opciones de la plataforma web	53
Figura 14 - Formato de mejora de actividades	54
Figura 15 – Diagrama de flujo de recarga empresa suscrita	58
Figura 16 – Diagrama de flujo de recarga empresa no suscrita	59

RESUMEN

La presente investigación determina la relación entre la gestión de procesos y productividad en la empresa EEDE Tarjetas Peruanas Prepago SA, año 2107. Este estudio es descriptivo, con un diseño experimental. El estudio se aplicó en el área de operaciones, la cual lleva como proceso pico las recargas de tarjetas, así como también se encargan de la distribución de aquellas generadas por UNIBANCA. Se realizó un estudio del proceso de las recargas donde se identificaron actividades que no daban valor agregado al proceso, las cuales fueron del 50%, ocasionando que no se atiende la totalidad de los pedidos y la satisfacción sea del 89,87% frente a aquellos rechazados por el cliente. Así mismo, el promedio de pedidos atendidos por jornada laboral fue de 17, dejando pendientes por falta de tiempo. Implementando una nueva web, afiliando a los clientes al mismo, y el proceso de regularización de recargas, se obtuvo como resultados un incremento del 9,42% en la satisfacción y la cantidad de pedidos que atienden por jornada laboral ascendió a 22, mientras que el índice de la cantidad de pedidos atendidos versus los ingresados redondee los 99.54%, lo cual es traducido en un incremento medianamente significativo de la productividad.

Palabras clave: gestión de procesos, productividad, implementación.

ABSTRACT

The present investigation determines the relationship between process management and productivity in the company EEDE Tarjetas Peruanas Prepago SA, year 2107. This study is descriptive, with an experimental design. The study was applied in the area of operations, which takes as a peak the card recharges, as well as are responsible for the distribution of those generated by UNIBANCA. A study of the refill process was carried out where activities that did not add value to the process were identified, which were 50%, causing that the total of the orders is not taken care of and the satisfaction is 89.87% compared to those Rejected by the client. Likewise, the average number of orders attended per working day was 17, leaving pending due to lack of time. Implementing a new website, affiliating customers and the process of regularization of refills, resulted in a 9.42% increase in satisfaction and the number of orders they attend per working day was 22, while The index of the number of orders served versus the number of orders entered rounded off 99.54%, which translates into a moderately significant increase in productivity.

Keywords: Process management, productivity, implementation.