



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL

Aplicación de Lean Service para mejorar la Satisfacción del Cliente en el área de Emisión de Tarjetas de Crédito del BANBIF, S.J.L, 2017.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero Industrial

AUTOR:

Zoyla Jurado Colchado

ASESOR:

Mg. Roberto Carlos Conde Rosas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistema de Gestión de la Seguridad y Calidad

Lima-Perú


2018

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don(a) Zoyla Jurado Colchado, cuyo título es: "Aplicación de Lean Service para mejorar la Satisfacción del Cliente en el área de Emisión de Tarjetas de Crédito del BANBIF, S.J.L, 2018"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (dieciséis).

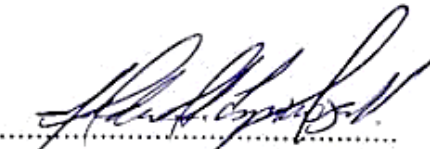
Lima, San Juan de Lurigancho, 10 de Julio del 2018



 Mg Roberto Carlos Conde Rosas
PRESIDENTE



 Mg. Marco Meza Velásquez
SECRETARIO



 Mg. Pedro Antonio Espinoza Vásquez
VOCAL

					
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Revisor del IGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación

Dedicatoria

A mi madre Isabel Colchado, quien es mi guía, mi motivación, por confiar en mí, porque con su ejemplo me permitió entender el valor de la perseverancia, la fe y el optimismo para alcanzar las metas propuestas. A mis hermanos Ana, Elizabeth, Juan, José y a mis pequeños sobrinos porque de alguna manera siempre estuvieron presentes.

Agradecimientos

En primer lugar agradecer a Dios por la vida, ya que sin su gracia nada sería posible.

A mi alma mater la Universidad Cesar Vallejo.

Al Mg. Roberto Conde Rosas quien me guio en la realización de mi tesis.

A mis profesores quienes a lo largo de estos 5 años me transmitieron todas sus enseñanzas y vivencias para ser cada día un mejor profesional.

A todas aquellas personas que estuvieron y aún permanecen acompañándome a lo largo de esta hermosa carrera.

A BanBif por permitirme usar su marca y apoyarme con los datos para la realización de esta tesis.

Declaratoria de autenticidad

Yo Zoyla Jurado Colchado con DNI N° 45611573, a fin de poder cumplir con lo establecido en el reglamento de grados y títulos de la Facultad de Ingeniería, Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que la documentación adjuntada es veraz y autentica.

Asimismo, declaro también que todos los datos mostrados en tablas y gráficos que se indica 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, 10 de Julio del 2018



Zoyla Jurado Colchado

DNI: 45611573

Presentación

Señores miembros del jurado, ante ustedes presento la tesis que lleva como título "Aplicación de Lean Service para mejorar la Satisfacción del Cliente en el área de Emisión de Tarjetas de Crédito del BANBIF, S.J.L, 2017" cuyo objetivo principal es determinar de qué manera la aplicación de Lean Service mejora la satisfacción del cliente en el área de emisión de tarjetas de crédito del BANBIF, que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de ingeniero industrial, el cual se desarrolló en ocho capítulos:

Capítulo I. se presenta la realidad problemática a nivel internacional, nacional y local, se describen los trabajos previos de las variables de estudio, las teorías relacionadas, formulación del problema, justificación, hipótesis y objetivos de la investigación.

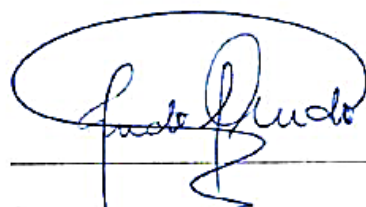
Capítulo II, se detalla el diseño de la investigación, las variables de la investigación, su operacionalización, la población considerada para este estudio, técnicas e instrumentación de datos, validez, confiabilidad, métodos y aspectos éticos.

Capítulo III, se detalla la situación actual de la empresa, plan de mejora, estadística descriptiva de los datos recolectados en el periodo pre test y post test, análisis inferencial, prueba de normalidad y prueba de hipótesis.

Capítulo IV, se realizan las discusiones acerca de los resultados obtenidos con los antecedentes nacionales e internacionales.

Capítulo V y VI, se realiza las conclusiones y recomendaciones en base a los resultados obtenidos de la investigación realizada.

Capítulo VII y VIII, se menciona los libros, tesis, artículos y que se usaron en la presente tesis, así mismo se adjunta los anexos conforme a los formatos e instrumentos utilizados.



Zoyla Jurado Colchado

Resumen

El presente estudio “Aplicación de Lean Service para mejorar la Satisfacción del Cliente en el Área de Emisión de Tarjeta de Crédito del BANBIF, S.J.L, 2017”. tuvo como objetivo principal determinar de qué manera la aplicación de Lean Service mejora la satisfacción del cliente, este estudio fue de tipo aplicada, de nivel descriptivo y explicativo, cuyo diseño metodológico fue experimental con tipología cuasi experimental, la técnica utilizada fue la observación, los instrumentos utilizados fueron registrados en fichas de datos, tanto para la variable independiente e dependiente, los instrumentos fueron validados por el juicio de 3 expertos, las cuales se aplicó en el periodo pre test y post test, se realizó el análisis descriptivo e inferencial, para ello se utilizó el software SPSS versión 22, llegando a la conclusión que la aplicación del Lean Service mejora la Satisfacción del cliente en un 38.83%, por lo que se recomienda aplicar esta herramienta para los demás procesos que realiza el BANBIF.

Palabras clave: Lean Service, Satisfacción al cliente y despilfarros.

Abstract

The present study "Application of Lean Service to improve Customer Satisfaction in the Issuance Area of the BANBIF Credit Card, S.J.L, 2017". Having been the main objective of the application of the Lean service, the evaluation of the descriptive and explanatory level, the methodological design was experimental with quasi-experimental typology, the technique used was The instruments were recorded in the data sheets for both the independent and independent variable , the instruments were validated by the trial of 3 experts, which was applied in the period prior to the test and the test, the descriptive and inferential analysis was carried out. , for this the software SPSS version 22 is used, reaching the conclusion that the application of the Lean Service improves customer satisfaction by 38.83%, so it is recommended to use this tool for the other processes that perform the BANBIF .

Keywords: Lean Service, Customer Satisfaction and wate.

Índice general

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	16
1.3 Teorías relacionadas al tema	20
1.4 Formulación del problema	30
1.4.1 Problema general	30
1.4.2 Problemas específicos	30
1.5 Justificación del estudio	31
1.5.1 Justificación teórica	31
1.5.2 Justificación metodológica	31
1.5.3 Justificación Práctica	31
1.5.4 Justificación Social	32
1.5.5 Justificación económica	32
1.6 Hipótesis de la Investigación	32
1.6.1 Hipótesis general	32
1.6.2 Hipótesis específicas	33
1.7 Objetivos de la investigación	33
1.7.1 Objetivo general	33
1.7.2 Objetivos específicos	33
II. MÉTODO	34
2.1 Diseño de la investigación	35
2.2 Variables, Operacionalización	36
2.2.1 Variables de investigación	36
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	38

2.5. Métodos de análisis de datos	39
2.6. Aspectos éticos	39
III. RESULTADOS	40
3.1. PLANTEAMIENTO DE PROPUESTA DE SOLUCIÓN	41
3.1.1 Situación Actual	42
3.1.2 Plan de Mejora	53
3.1.3 Ejecución de la mejora.	54
3.2 Estadística descriptiva	60
IV. DISCUSIONES	72
V. REFERENCIAS	78
VI. ANEXOS	83

Índice de tablas

Tabla 1. Tiempos no productivos	47
Tabla 2. Tiempos de actividades que agregan valor	48
Tabla 3. Satisfacción del cliente Pre-test	50
Tabla 4. Tarjetas entregadas a tiempo	51
Tabla 5. Tarjetas entregadas en conformidad	52
Tabla 6. Tiempo no productivo Pre-Post	60
Tabla 7. Actividades que agregan valor en el proceso de emisión de TC.	61
Tabla 8. Satisfacción al cliente Pre-Post test	62
Tabla 9. Tarjetas entregadas a tiempo Pre-Post	63
Tabla 10. Tarjetas recibidas conforme Pre-Post	64
Tabla 11. Prueba de normalidad	65
Tabla 12. Prueba de hipótesis general	66
Tabla 13. Prueba de hipótesis –WILCOXON	66
Tabla 14. Prueba de normalidad de la Capacidad de Respuesta	67
Tabla 15. Prueba de hipótesis específica N° 1	68
Tabla 16. Prueba de hipótesis específica N° 1 – WILCOXON	68
Tabla 17. Prueba de normalidad de la Fiabilidad.	69
Tabla 18: Prueba de hipótesis específica N°2	70
Tabla 19. Prueba de hipótesis específica N°2 WILKOXON	70

Índice de figuras

Figura 1. Principios de Lean. Womack y Jones (2013)	24
Figura 2. Fase 1 del proceso de entrega.	43
Figura 3. Fase 2 del proceso de emisión de tarjetas de crédito.	44
Figura 4. Fase 3 del proceso de emisión de tarjeta de crédito	45
Figura 5. Situación actual de despilfarros	47
Figura 6. Situación actual de las actividades que agregan valor al producto.	48
Figura 7. Satisfacción del cliente Pre-Test	50
Figura 8. Situación actual de la capacidad de respuesta	51
Figura 9. Situación actual de tarjetas entregadas en conformidad	52
Figura 10. Equipo de mejora Lean	54
Figura 11. Mapa de procesos del proceso de emisión de tarjetas de crédito	55
Figura 12. Proceso de emisión de tarjetas de crédito	57
Figura 13. Flujograma de proceso futuro	59
Figura 14. Tiempo no productivo Pre-Post	60
Figura 15. Actividades que agregan valor Pre-Post	61
Figura 16. Satisfacción al Cliente Pre-Post	62
Figura 17. Tarjetas entregadas a tiempo Pre-Post	63
Figura 18. Tarjetas recibidas conforme Pre-Post	64

Índice de cuadros

Cuadro 1. Tipos de despilfarros	25
Cuadro 2. Población Pre – Post	37
Cuadro 3. Proceso actual de la emisión de tarjetas de crédito.	42
Cuadro 4. Tipos de despilfarros en el área de emisión de tarjetas de crédito	46
Cuadro 5. Matriz FODA	49
Cuadro 6. Cronograma de actividades	53
Cuadro 7. Registro de identificación de despilfarro y valor agregado	56
Cuadro 8. Explicación de mejora Lean	58
Cuadro 9. Tabla de decisión	65
Cuadro 10. Regla de decisión de aceptación de hipótesis	66
Cuadro 11. Prueba de hipótesis – WILCOXON	67

Cuadro 12. Regla de estadígrafos a utilizar.	67
Cuadro 13. Regla de decisión de hipótesis – WOLKOXON	69
Cuadro 14. Regla de estadígrafo a utilizar	69
Cuadro 15. Regla de decisión de hipótesis - WILKOXON.	71

Índice de anexos

Anexo 1. Diagrama de Ishikawa causa – efecto	84
Anexo 2. Diagrama de Pareto	85
Anexo 3. Matriz de Consistencia	86
Anexo 4. Matriz de Operacionalización	87
Anexo 5. Tipos de desperdicios, síntomas, posibles causas e ideas y herramientas para eliminarlas	88