



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Aplicación del Kaizen para la mejora de la productividad en el trámite de otorgamiento de pensión en la ONP, Oficina central, Lima, 2015.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO INDUSTRIAL

AUTOR:

Alvarado Camacho Marly Estela

ASESOR:

Mgtr. Desmond Mejía Ayala

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

LIMA – PERÚ

Año 2016

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a Dios por guiar mi camino, a mis adorados padres Leny y Moises por su gran apoyo, sacrificio y su amor incondicional, a mi mamita Julia por ser un soporte constante y a mi abuela Estela por ser el ángel que cuida de mí, a mis queridos hermanos Leang y Jean por sus muestras de cariño y aliento, a mi enamorado Renzo por estar siempre a mi lado y a mi gran amigo Trinidad.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis asesores Desmond Mejía y Leonidas Bravo por su compromiso, dedicación e ímpetu que me demostraron en su enseñanza durante el desarrollo de la presente investigación.

Índice

I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Realidad Problemática	1
1.2 Trabajos previos:.....	3
1.3 Teorías relacionadas al tema	7
1.3.1 Lean Thinking	7
1.3.2 Lean Manufacturing	7
1.3.3 Kaizen.....	8
1.3.4 Productividad	9
1.3.5 Productividad en trámites documentarios de la ONP.....	11
1.4 Formulación del problema.....	13
1.4.1 Problema general:.....	14
1.4.2 Problemas específicos:.....	14
1.5 Justificación del estudio	15
1.5.1 Justificación Teórica	15
1.5.2 Justificación Práctica	15
1.5.3 Justificación Metodológica	15
1.6 Hipótesis	16
1.6.1 Hipótesis General:	16
1.6.2 Hipótesis Específicas:.....	16
1.7 Objetivos.....	16
1.7.1 Objetivo General:.....	16
1.7.2 Objetivos Específicos:.....	17
II. MÉTODO.....	18
2.1 Diseño de investigación	18
2.1.1 Por su finalidad:	18
2.1.2 Por su nivel:	18
2.1.3 Por su enfoque:.....	18
2.1.4 Por su diseño:.....	18
2.1.5 Por su alcance:	19
2.2 Variables, operacionalización.....	19
2.2.1 Variables:.....	19
Variable independiente: Kaizen	19
Variable dependiente: Productividad	20

2.2.2 Operacionalización	21
2.2.3 Matriz de Consistencia.....	22
2.3 Población y muestra.....	23
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	23
2.4.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
2.4.2 Validez	23
2.4.3 Confiabilidad	24
2.5 Métodos de análisis de datos.....	24
2.6 Desarrollo de la propuesta	24
IV.RESULTADOS.....	30
IV.DISCUSIÓN	44
V.CONCLUSIONES	47
VI.RECOMENDACIONES	49
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	50
ANEXOS	53

Índice de Cuadros

Cuadro 1 Despliegue de Mapa de Procesos 2014	25
Cuadro 2 Productividad 2015	29
Cuadro 3 Productividad 2016	29
Cuadro 4 Despliegue de Mapa de Procesos 2015	30
Cuadro 5 Comparación del primer trimestre 2015 y 2016 del PEI de la ONP	32
Cuadro 6 Avances del 1er trimestre del año 2015 al 2016	37
Cuadro 7 Indicador: Acreditación anticipada	39
Cuadro 8 Indicador: Masa de expedientes	39
Cuadro 9 Comparación de Medias de Acreditación anticipada	40
Cuadro 10 Comparación de Medias de Recursos de apelación infundados.....	41
Cuadro 11 Comparación de Medias de Masa de expedientes.....	42
Cuadro 12 Comparación de Medias Pronunciamiento dentro del plazo de 90 días.....	42
Cuadro 13 Comparación de Medias Productividad	43

Índice de Gráficos

Gráfico 1 Quejas, índices de insatisfacción	26
Gráfico 2 Productividad.....	28
Gráfico 3 Nuevo Mapa de Procesos 2015	31
Gráfico 4 Indicador de Pronunciamiento de acreditación anticipada	33
Gráfico 5 Días promedio desde el ingreso hasta el pronunciamiento	33
Gráfico 6 Indicador de Recursos de apelación	34
Gráfico 7 Indicador de Masa de expedientes	34
Gráfico 8 Indicador de Pronunciamiento dentro de los 90 días	35
Gráfico 9 Tiempo promedio de respuesta (días)	35
Gráfico 10 Nuevo modelo de Gestión Front	36
Gráfico 11 Muestra de avances del 1er trimestre del año 2015 al 2016	38

RESUMEN

La presente investigación busca aplicar el kaizen que es la acción del cambio y el mejoramiento continuo, gradual y ordenado para mejorar la productividad en el trámite de otorgamiento de pensiones en la ONP mediante una reingeniería en el Mapa de Procesos. La población serán los expedientes ejecutados en el año 2015 y 2016 y su muestra los expedientes ejecutados en el primer trimestre (enero, febrero y Marzo) del año 2015 y 2016. Se buscará incrementar el pronunciamiento bajo la modalidad de acreditación anticipada y análisis en la asistencia front para aumentar los recursos de apelación infundados, así como reducir la masa de expedientes en stock y disminuir el tiempo en pronunciamiento dentro del plazo de los 90 días.

El objetivo de esta tesis es mejorar la productividad en el trámite de otorgamiento de pensiones en la ONP a fin de que impacte en los asegurados mejorando la calidad del servicio y la imagen de la institución.

Palabras clave: productividad, kaizen, proceso, masa de expedientes, recursos de apelación, acreditación anticipada y pronunciamiento.

ABSTRACT

This research seeks to apply the kaizen that is the action of change and continuous improvement, gradual and orderly to improve productivity in the process of providing pensions in the ONP by reengineering in the Process Map. The population records will be executed in 2015 and 2016 and shows the files executed in the first quarter (January, February and March) 2015 and 2016. It will seek to increase the pronouncement in the form of advance accreditation and analysis in front assistance to increase the appeal unfounded resources and reduce the mass of records in stock and decrease the time in ruling within 90 days.

The objective of this thesis is to improve productivity in the process of granting pension ONP so that impact on policyholders improving service quality and image of the institution.

Keywords: productivity, kaizen, process, mass of files, appeals, advance accreditation and delivered.