

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS EN EL PROCESO DE
PROGRAMACIÓN DE ORDENES DE TRABAJO EN LA
EMPRESA CABLE VIDEO PERÚ S.A.C., LOS OLIVOS,
LIMA-2018

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título
profesional de:

Licenciada en Administración

Autor:

Bachiller: Elsa Isabel Peralta Macha

Asesor:

Mg. Emilio José Chocobar Reyes

Lima - Perú

2018

DEDICATORIA

Esta tesis esta dedicada a mis padres, quienes me enseñaron que el mejor conocimiento que se puede tener es el que se aprende por sí mismo. También, esta dedicado a mis tíos Ricardo y Juanita; quienes estuvieron conmigo en cada momento y me enseñaron a ser perseverante en esta vida y que la tarea mas grande se puede lograr si se hace un paso a la vez.

AGRADECIMIENTO

A Dios por sobre todas las cosas y a mis padres.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS.....	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Descripción de la Empresa	11
1.2. Evaluación Interna	13
1.3. Realidad Problemática	23
1.4. Planteamiento del Problema	27
<i>Problema General</i>	27
<i>Problema Específico</i>	27
1.5. Justificación.....	27
1.6. Limitaciones	28
1.7. Objetivo.....	28
<i>Objetivo General</i>	28
<i>Objetivo Específico</i>	28
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	29
2.1. Antecedentes Internacionales	29
2.2. Antecedentes Nacionales	30
2.3. Bases Teóricas	32
<i>La Organización por procesos</i>	32
<i>Procesos</i>	35
<i>Mejora de Procesos</i>	36
<i>Mapa de Proceso</i>	37
<i>Diagrama de Ishikawa o Causa y Efecto</i>	39
<i>Lluvia de ideas</i>	41
<i>Diagramas de proceso</i>	41
2.4. Definición de términos básicos:.....	43
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	45
3.1. La Organización	45
3.2. Actividades Realizadas	50
<i>Desarrollo del Objetivo 01</i>	50
<i>Desarrollo del Objetivo 02</i>	52
<i>Desarrollo del Objetivo 03</i>	56

<i>Desarrollo del Objetivo 04</i>	58
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	62
4.1. Resultado el Objetivo 1	62
4.2. Resultado el Objetivo 2	64
4.3. Resultado el Objetivo 3	66
4.4. Resultado el Objetivo 4	68
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES	70
RECOMENDACIONES	71
REFERENCIAS	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla n.º 1. 1. Administración y Gerencia - Fortalezas y Debilidades	14
Tabla n.º 1. 2. Marketing y Ventas - Fortalezas y Debilidades	15
Tabla n.º 1. 3. Marketing y Ventas - Tarifas del servicio de Cable e Internet.....	15
Tabla n.º 1. 4. Operaciones - Fortalezas y Debilidades	17
Tabla n.º 1. 5. Logística - Fortalezas y Debilidades	18
Tabla n.º 1. 6. Contabilidad - Fortalezas y Debilidades.....	19
Tabla n.º 1. 7. Recursos Humanos - Fortalezas y Debilidades	21
Tabla n.º 1. 8. Sistema de Información - Fortalezas y Debilidades	22
Tabla n.º 3. 1. Ordenes de trabajo realizadas – Jun 2012 a Jun 2015.....	53
Tabla n.º 3. 2. Ordenes de trabajo devueltas y anulados – Jun 2012 a Jun 2015.....	56
Tabla n.º 3. 3. Comparación de las ordenes de trabajo realizadas - Jun 2012 a Jun 2017.....	56
Tabla n.º 3. 4. Comparación de las ordenes de trabajo anulados - Jun 2012 a Jun 2017	57
Tabla n.º 3. 5. Ordenes de trabajo anual - Jun 2012 a Jun 2017	57
Tabla n.º 3. 6. Cuadro de Estados y Resultados.....	58
Tabla n.º 3. 7. Marketing y Ventas – Antes y Después.....	59
Tabla n.º 4. 1. Resultado del Objetivo 1.....	62
Tabla n.º 4. 2. Resultado del Objetivo 2	64
Tabla n.º 4. 3. Resultado del Objetivo 3.....	66
Tabla n.º 4. 4. Resultado del Objetivo 4.....	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura n.º 1. 1. Organigrama	12
Figura n.º 1. 2. Software contable DS-CONT	20
Figura n.º 1. 3. Software de planilla SCIRE	21
Figura n.º 1. 4. Software SCORD	23
Figura n.º 1. 5. Diagrama de Ishikawa: Procesos de programación de las ordenes de trabajo	25
Figura n.º 1. 6. Diagrama de Flujo (Diagrama de interacción antes de los cambios)	26
Figura n.º 2. 1. Reacción en cadena de la calidad	33
Figura n.º 2. 2. Proceso de organización	35
Figura n.º 2. 3. Procesos	36
Figura n.º 2. 4. Diagrama de Ishikawa o Causa y Efecto	40
Figura n.º 2. 5. Diagrama de Procesos	42
Figura n.º 3. 1. Organigrama (áreas involucradas)	47
Figura n.º 3. 2. Diagrama de Ishikawa: Proceso de programación de las ordnes de trabajo (Factores corregidos)	48
Figura n.º 3. 3. Diagrama del proceso de actividades del área de programación	48
Figura n.º 3. 4. Diagrama de flujo – Aplicativo móvil	48
Figura n.º 3. 5. Aplicativo Móvil	51
Figura n.º 3. 6. Diagrama de análisis del proceso DAP - Encontrado en el año 2015	53
Figura n.º 3. 7. Diagrama de Flujo – Actual Año 2016	542
Figura n.º 3. 8. Diagrama de análisis del proceso DAP – Actual Año 2016	553
Figura n.º 3. 9. Ordenes de trabajo devueltas y anuladas.....	60
Figura n.º 3.10. Comparativo de ventas anuales	600
Figura n.º 3.11. Comparativo de la Utilidad Anual	601

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo la implementación de mejoras en el proceso de programación de ordenes de trabajo en la empresa Cable Vídeo Perú S.A.C. 2018, cabe mencionar que el presente trabajo se va a enfocar en el área de Operaciones. La metodología que se utilizó responde a un enfoque cualitativo, el nivel es descriptivo, donde se empleó como técnica de investigación la revisión documental y la observación directa. Se utilizaron herramientas de mejoras de procesos como la *Lluvia de ideas*, el *Diagrama de Ishikawa*, *Diagrama de flujo*, el uso de su propio sistema *SCORD*, y la implementación de un aplicativo móvil, entre otros. Con lo aplicado se obtuvieron los siguientes resultados: reducción en las ordenes de trabajo devueltas y anuladas, se organizaron y disminuyeron los procesos de las programaciones en el área de Operaciones y se obtuvo un incremento de las ventas de la empresa por concepto de la mejora en los procesos del área de operaciones.

Palabras claves: Operaciones, procesos, programaciones.

ABSTRACT

The objective of this research is to implement improvements in the work order programming process at Cable Video Perú S.A.C. 2018, it is worth mentioning that the present work is going to focus on the Operations area. The methodology that was used responds to a qualitative approach, the level is descriptive, where documentary review and direct observation was used as a research technique. Process improvement tools were used such as Brainstorming, Ishikawa Diagram, Flow Diagram, the use of its own SCORD system, and the implementation of a mobile application, among others. With the application, the following results were obtained: reduction in work orders returned and canceled, the processes of programming in the Operations area were organized and decreased, and an increase in sales of the company was obtained as a result of the improvement in the processes of the operations area.

Keywords: Operations, processes, programming.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Aguilar Bonilla A. (2010). *Propuesta de implementar un sistema de gestión de la calidad en la empresa Filtración industrial especializada S.A. de C.V.* (Tesis de titulación). Universidad Veracruzana, Xalapa-Enriquez, México.
- Arias Fidas G. (2012). *El proyecto de investigación.* (6° edición). Caracas – Republica bolivariana de Venezuela: Episteme.
- Bavaresco de Prieto Aura M. (2013). *Proceso metodológico en la investigación.* (Sexta edición). Maracaibo – Venezuela: Ediluz.
- Cuesta Viltres Migdalia M., Isaac Godinez Cira L. (2008). *Metodología para la mejora de los procesos del sistema de gestión de la calidad de la gerencia de proyectos de ETECSA.* En *Revista Científica Redalyc.* XXIX (3) pp 1-7. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3604>
- D'Alessio Ipinza F. (2004). *Administración y dirección de la producción.* (2da edición). México: Pearson educación.
- D'Alessio Ipinza F. (2008). *El proceso estratégico.* México: Pearson educación.
- Evangelista Casas José A., Uquiche Chircca Luis D., (2014). *Mejora de los procesos de gestión de incidencias y cambios aplicando ITIL en la facultad de administración.* (Tesis de titulación). Universidad San Martín de Porres, Lima - Perú.
- Krajewski Lee J., Ritzman Larry P. & Malhotra Manoj K. (2008). *Administración de operaciones.* (Octava edición). México: Pearson educación.
- Luna Bastidas Washington O. (2017). *Mejoramiento de procesos, basado en el análisis de buenas practicas. Caso: Área de desarrollo de la dirección de informática de la PUCE.* (Tesis de titulación). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito-Ecuador.
- Martínez Vinuesa Wilson R. (2015). *Diseño de propuesta para mejorar el proceso de gestión de servicios del área de tecnología de información de la empresa Moderna Alimentos mediante la utilización de herramientas sobre calidad.* (Tesis de titulación). Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Münch Lourdes. (2010). *Administración.* México: Pearson educación.
- Navarro José M., Garzás J. (2010). *Experiencia en la implantación de CMMI-DEV v1.2 en una micropyme con metodología ágiles y software libre.* En *revista Científica Redalyc.* 6 (1) pp. 6-16. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/922/92212873003>
- Orozco Cango Sara C. (2015). *Propuesta de mejora en los procesos del área de call center técnico de una empresa de telecomunicaciones.* (Tesis de titulación). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima-Perú.

Rabanal Martínez Jorge L., Sanchez Loayza Marco A. (2014). *Mejora en el proceso de atención de colas de servicio al cliente a través de una aplicación para supermercados*. (Tesis de titulación). Universidad San Martín de Porres, Lima - Perú.

Rojas Medina, Luis J. (2017). *Implementación de un sistema CRM para la mejora en la gestión de atención al cliente para una empresa del sector servicios*. (Tesis de titulación). Universidad Mayor de San Marcos, Lima - Perú.

Saldarriaga Salsavilca Humberto R. (2017). *Mejora de los procesos de ventas y distribución en una empresa de venta directa a través de la implementación de un ERP*. (Tesis de titulación). Universidad Nacional de San Marcos, Lima - Perú.

Summers Donna C. S. (2006). *Administración de la calidad*. México: Pearson educación.