



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE ENTREGA DE TARJETAS DE CREDITO PARA REDUCIR EL NÚMERO DE TARJETAS BLOQUEADAS, EN UNA AGENCIA BANCARIA DEL C.C. PLAZA NORTE, 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Br. Edilser Portocarrero Olivera

Asesor:

Mg. Nancy Alfonsina Negreiros Mora

Lima – Perú

2017

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|-----------------------------------------------------------|-------------|
| APROBACIÓN DEL TRABAJO DE MEJORA DE PROCESOS | ii |
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS | v-vi |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | vii |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | viii |
| RESUMEN..... | ix |
| ABSTRACT..... | x |
| CAPÍTULO 1.INTRODUCCIÓN | 11 |
| 1.1. Antecedentes..... | 11 |
| 1.3. Formulación del Problema..... | 12 |
| 1.3.1. Problema Genenal..... | 12 |
| 1.3.2. Problema Específico..... | 12 |
| 1.3.2.1 Problema específico 01 | 12 |
| 1.3.2.2. Problema específico 02 | 12 |
| 1.3.2.3 Problema específico 03..... | 12 |
| 1.4 Justificacion | 13 |
| 1.4.1. Justificación Teórica | 13 |
| 1.4.2. Justificación Práctica | 13 |
| 1.4.3. Justificación Cuantitativa | 14 |
| 1.4.4. Justificación Académica | 14 |
| 1.5 Objetivo..... | 14 |
| Objetivo General | 14 |
| 1.5.1. Objetivo Específico..... | 15 |
| Objetivo específico 1 | 15 |
| Objetivo específico 2 | 15 |
| Objetivo específico 3 | 15 |
| CAPÍTULO 2.....MARCO TEÓRICO | 16 |

| | | |
|----------------------------------|--------------------------------------|--------------|
| 2.1. | Nacionales | 16 |
| 2.2. | Internacionales | 17 |
| 2.3. | Bases Teóricas | 19 |
| 2.4. | Definición de términos básicos | 19-31 |
| CAPÍTULO 3.....DESARROLLO | | 33 |
| 3.1. | Desarrollo el Objetivo 1 | 33-37 |
| 3.2. | Desarrollo el Objetivo 2 | 38-44 |
| 3.3. | Desarrollo el Objetivo 3 | 44-48 |
| CAPÍTULO 4.....RESULTADOS | | 49-54 |
| CONCLUSIONES | | 55-56 |
| RECOMENDACIONES | | 57 |
| REFERENCIAS..... | | 58-59 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | | |
|----------------|----------------------------------------------------------|----|
| Figura n° 2-1 | Mapa de procesos..... | 20 |
| Figura n° 2-2 | Ishikawa | 22 |
| Figura n° 2-3 | Fases del proceso lean | 26 |
| Figura n° 2.4 | Matriz de prioridades | 31 |
| Figura n° 3-1 | Ishikawa | 33 |
| Figura n° 3-2 | Flujograma actual..... | 34 |
| Figura n° 3-3 | Tiempos de entrega de emisión de tarjetas | 35 |
| Figura n° 3-4 | Stock tarjetas enero 2017 | 38 |
| Figura n° 3-5 | Stock tarjetas febrero 2017 | 39 |
| Figura n° 3-6 | Stock tarjetas marzo 2017..... | 39 |
| Figura n° 3-7 | Stock tarjetas abril 2017..... | 39 |
| Figura n° 3-8 | Stock tarjetas mayo 2017..... | 40 |
| Figura n° 3-9 | Stock tarjetas junio 2017 | 40 |
| Figura n° 3-10 | Comportamiento de tarjetas vendidas últimos 6 meses..... | 41 |
| Figura n° 3-11 | Tarjetas vendidas últimos 6 meses | 41 |
| Figura n° 4-1 | Flujograma con mejora..... | 50 |
| Figura n° 4-2 | Entrega de tarjetas por meses último semestre..... | 51 |
| Figura n° 4-3 | Entrega tarjetas últimos 6 meses..... | 52 |
| Figura n° 4-4 | Entrega de tarjetas con propuesta de mejora..... | 53 |
| Figura n° 4-5 | Tarjetas vendidas con proceso de mejora | 54 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla n° 3-1 Costos por emisión y envío por tarjeta | 42 |
| Tabla n° 3-2 Costo en soles por emisión y envío de los últimos 6 meses | 42 |
| Tabla n° 3-3 Costos por tarjetas bloqueadas y entregadas del último semestre..... | 43 |
| Tabla n° 3-4 Costos por tarjetas bloqueadas últimos 6 meses..... | 44 |
| Tabla n° 4-1 Cuadro comparativo | 49 |

RESUMEN

La presente tesis denominada “Propuesta de mejora de los tiempos de entrega de tarjetas de crédito, para reducir el número de tarjetas bloqueadas en una agencia bancaria de plaza norte, tuvo como objetivo Determinar la propuesta de mejora de los tiempos en la entrega de tarjetas de crédito, para reducir el número de tarjetas de crédito bloqueadas en una agencia bancaria de plaza norte; obteniéndose como resultados: que con la propuesta se reducirán los costos por envío, se incrementos de ventas cruzadas, fidelización de los clientes, mejora la experiencia de los clientes, mayor tiempo disponible para los colaboradores y lo más importante cero tarjetas bloqueadas.

Se concluye que la propuesta de mejora de los tiempos en la entrega de tarjetas de crédito para reducir el número de tarjetas bloqueadas en una agencia bancaria. Se concluye que los tiempos logran mejoras significativas, así como la reducción del 100% de las tarjetas bloqueadas, que al realizar un diagnóstico del área de plataforma a través de la herramienta Ishikawa se concluye que las causas del bloqueo y destrucción de las tarjetas se debe a la demora en emisión y envío de las mismas, que los clientes no tienen tiempo para regresar a recoger las tarjetas y otras entidades que entregan tarjetas de crédito en punto de contacto. Además del 100% de las tarjetas vendidas en los últimos 6 meses solo se entregaron el 47.78% perjudicando tanto al banco como a los clientes; al banco incrementando sus costos por envío por currier y a los clientes generándoles malestar y pérdida de tiempo.

Palabras claves: *proceso de mejora, reducción de tiempos, entrega de tarjetas, tarjetas bloqueadas,*

ABSTRACT

The present thesis entitled "Proposal to improve credit card delivery times, in order to reduce the number of cards blocked at a bank branch in the north, aimed to determine the proposal to improve the times in the delivery of cards credit, to reduce the number of credit cards blocked at a bank branch in the north; obtaining as a result: that the proposal will reduce shipping costs, increase cross-sales, customer loyalty, improve customer experience, more time available to employees and most importantly zero blocked cards.

It concludes that the proposal to improve the times in the delivery of credit cards to reduce the number of cards locked in a bank. It is concluded that the times achieve significant improvements, as well as the reduction of 100% of the blocked cards, that when performing a diagnosis of the platform area through the Ishikawa tool it is concluded that the causes of blocking and destruction of the cards is due to the delay in sending and sending the cards, customers do not have time to return to pick up the cards and other entities that deliver credit cards at point of contact. In addition to the 100% of the cards sold in the last 6 months, only 47.78% were delivered, damaging both the bank and customers; to the bank increasing its costs by sending by currier and to the customers generating them discomfort and loss of time.

Keywords: *process of improvement, reduction of times, delivery of cards, blocked cards*

Nota de acceso:

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

REFERENCIAS

Aula fácil, etapas de implementación de lean, recuperado de <http://www.aulafacil.com/cursos/l20032/empresa/estrategia/lean-manufacturing/etapas-de-la-implantacion-de-la-filosofia-lean>.

Albrecht y Brandford (1990) clientes razón de ser. En *blog pagina*
<https://cnproofficevigo.wordpress.com/2013/04/03/nuestros-clientes-nuestra-razon-de-ser/>

Bravo C. (2011) libro gestión de procesos.
http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen_libro_Gesti%F3n_de_procesos_JBC_2011.pdf

Banco de crédito, pagina web concepto productos (efectivo preferente, compra de deuda)
<https://www.viabcp.com/wps/portal/>

Costo beneficio (2012) wikipedia
https://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_de_costo-beneficio

David G.(2009) *Propuesta de mejoramiento del proceso del perfeccionamiento de crédito hipotecario en el banco Davivienda S.A.* recuperado de https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/7344/tesis277.pdf?sequence=1%20https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2762/MAS_DET_019.pdf?sequence=3&isAll%20owed=y

Jeff F. (2014) *Metodología de implantación de modelo de mejora de procesos Lean Six Sigma en entidades bancarias.* Referencia recuperada de repositorio universidad de Piura.https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2762/MAS_DET_019.pdf?sequence=3

Gómez, P. (2010) Revista Lasalle, Lean Manufacturan: flexibilidad, agilidad y productividad
<https://revistas.lasalle.edu.co/index.php/gs/article/viewFile/946/853>

Luis A. La gestión del tiempo blog escritores y escribientes, recuperado de <http://www.luisarimany.com/la-gestion-del-tiempo/>

Escuela de organización industrial lean manufacturan (2015)

<http://www.leanproduction.co/wp-content/uploads/2015/04/Lean-Manufacturing.pdf>

Villareal T, Sofía E; León L, Carlos A. (2008) *Propuesta de Reducción de Tiempos de Proceso en el área de Despacho y Delivery de la empresa Telcel, recuperado de* <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/273822/1/SVillarreal.pdf>

Yanet R, Rodríguez M, Leslie N, Sáenz A(2016) *Implementación de la metodología lean banking, en la mejora del sub proceso del desembolso para el otorgamiento de un crédito” recuperado de repositorio universidad de ciencias aplicadas* <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9930/Yanet%20Roxana%2c%20Rodr%C3%ADquez%20Miranda.pdf?sequence=1&isAllowed=y> <http://www.leansisproductividad.com/los-7-desperdicios-del-sector-bancario-lean-banking/>

Yanina C, directora de Negocios Financieros del buró de créditos Sentinel (2016) recuperado de diario el comercio <http://elcomercio.pe/economia/negocios/mercado-tarjetas-credito-rojo-vivo-154372>

Womack, J (2005) *libro lean thinking,*
https://books.google.com.pe/books/about/Lean_thinking.html?id=aGEqywqkk00C&redir_esc=y