

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de **INGENIERÍA INDUSTRIAL**

“PROPUESTA DE APLICACIÓN DE MAPAS DE
CADENA DE VALOR EN CRÉDITOS PARALELOS
PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD EN UNA
AGENCIA BANCARIA”

Tesis para optar al título profesional de:

INGENIERO INDUSTRIAL

Autor:

Jhotam David Garcia Ramirez

Asesor:

Ing. Mylena Karen Vilchez Torres
<https://orcid.org/0000-0001-9994-368X>

Cajamarca - Perú

JURADO CALIFICADOR

Jurado 1 Presidente(a)	KARLA ROSSEMARY SISNIEGAS NORIEGA	138986
	Nombre y Apellidos	Nº CIP

Jurado 2	KATHERINE DEL PILAR ARANA ARANA	1405882
	Nombre y Apellidos	Nº CIP

Jurado 3	VIVIANA ROJAS GÁLVEZ	219849
	Nombre y Apellidos	Nº CIP

INFORME DE SIMILITUD

Tesis

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%	14%	2%	7%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	cybertesis.urp.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	www.monografias.com Fuente de Internet	2%
5	core.ac.uk Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ucsp.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1%
8	www.gob.mx Fuente de Internet	<1%
9	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%

TABLA DE CONTENIDOS

JURADO CALIFICADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDOS	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
ÍNDICE DE ECUACIONES	9
RESUMEN	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	14
CAPÍTULO III. RESULTADOS	20
CAPITULO IV. DISCUSIÓN	46
CAPITULO V. CONCLUSIONES	48
REFERENCIAS	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Operacionalización de Variables</i>	14
Tabla 2. <i>Técnicas de recolección de datos y análisis de datos</i>	16
Tabla 3. <i>Especificación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos</i>	16
Tabla 4. <i>Información Financiera sucursal n°1 (miles de soles)</i>	20
Tabla 5. <i>Información Financiera sucursal n°2 (miles de soles)</i>	21
Tabla 6. <i>Información Financiera sucursal n°3 (miles de soles)</i>	22
Tabla 7. <i>Venta Anual Crédito Paralelo (miles de soles)</i>	24
Tabla 8. <i>Promedio de operaciones (créditos paralelos) en meses de alta demanda</i>	24
Tabla 9. <i>Número de Créditos Paralelos en ocurrencia y aleatorios observados por día</i>	25
Tabla 10. <i>Ahorro anual de la propuesta de mejora</i>	41
Tabla 11. <i>Gastos directos sin la proyección de la mejora (miles de soles)</i>	41
Tabla 12. <i>Gastos directos con la proyección de la mejora</i>	41
Tabla 13. <i>Información Financiera agencia n°3 antes de la proyección de la mejora (miles de soles)</i>	42
Tabla 14. <i>Información Financiera agencia n°3 después de la proyección de la mejora (miles de soles)</i>	43
Tabla 15. <i>Operacionalización de Variables, fase diagnóstico y post diagnóstico</i>	44

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Ventas por productos en un periodo anual.</i>	23
Figura 2. <i>T.T. < DOI.</i>	27
Figura 3. <i>Mapeo de cadena de valor RF1 Y RF 2.</i>	28
Figura 4. <i>Mapeo de cadena de Valor RF 3 Y RF4.</i>	29
Figura 5. <i>Mapeo de cadena de valor RF 5 Y RF 6.</i>	30
Figura 6. <i>Relámpago Kaizen RF1 Y RF2.</i>	32
Figura 7. <i>Relámpago Kaizen RF 3 Y RF 4.</i>	33
Figura 8. <i>Relámpago Kaizen RF 5 y RF 6.</i>	34
Figura 9. <i>T.T. > DOI.</i>	37
Figura 10. <i>Propuesta de mejora para R1.</i>	38
Figura 11. <i>Propuesta de mejora para R2.</i>	39
Figura 12. <i>Propuesta de mejora para R3.</i>	40

ÍNDICE DE ECUACIONES

Ecuación 1. <i>Número de observaciones necesarias</i>	24
Ecuación 2. <i>Tiempo Estándar</i>	25
Ecuación 3. <i>Takt Time</i>	26
Ecuación 4. <i>DOI</i>	27

RESUMEN

La presente investigación se realizó con objetivo de incrementar la rentabilidad, resultado de una proyección como proceso de mejora, propuesta para una agencia de una entidad bancaria en Cajamarca, a partir de una evaluación de indicadores rentables a tres sucursales pertenecientes a la misma entidad, se identificó a la “Agencia n°3” como aquella que presentaba problemas; ya que; generaban pérdidas monetarias sobre los activos (ROA), sobre el capital (ROE) y sobre el margen de utilidad (UAIIDA), por ende la realidad problemática estaba presente en esta sucursal; se hizo la proyección de una mejora continua para entender, diagnosticar y de esta manera proponer una mejora con el fin de incrementar su propia rentabilidad, se pudo utilizar las herramientas de mapeo de flujo de valor para poder identificar la situación actual de los flujos de información y materiales, así mismo, se determinó los relámpagos Kaizen, los cual mostraron los puntos donde se encuentra la propuesta de mejora, en base a los resultados del Takt Time y DOI, haciéndolos cumplir con la funcionalidad del VSM, permitiendo que los ahorros monetarios esperados puedan incrementar su propia rentabilidad, lo cual se demuestra mediante la aplicación de las primeras medidas mencionadas.

Palabras claves: Mapeo de flujo de valor (VSM); relámpagos Kaizen; Takt Time; DOI y medidas de rentabilidad.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

REFERENCIAS

Banco Central de Reserva del Perú. (No. 4 – 15 de noviembre de 2007). *Informes especiales*. Perú: BCRP.

Fuentes, (2017). *Implementación de la metodología 5s para reducir los tiempos en la ubicación de documentos en el área de Aseguramiento y Control de la Calidad de una entidad bancaria*. (Tesis de titulación profesional). Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Lima: Perú.

García, (2009). *Propuesta de mejoramiento del proceso de Perfeccionamiento de crédito hipotecario en el banco Davivienda s.a. utilizando principios y herramientas lean*. (Tesis de titulación profesional). Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá: Colombia.

González Torres A., Velázquez Reyes S. M. (2012). Mapa de cadena de valor implementado en la empresa Agronopal ubicada en el D.F. Ingeniería, Revista Académica de la FI-UADY, 16-1, pp 51-57, ISSN 1665-529-X.

Hernández, R.(2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES.

Jiménez, A. (2016). *Determinantes de la rentabilidad de bancos comerciales en América Latina*. (Tesis de maestría). Universidad de San Andrés. Escuela de Administración y Negocios. Argentina.

León, M. (2009a). *Kaizen: filosofía, cultura y ética de la mejora continúa*. Argentina: El Cid Editor | apuntes.

León, M. (2009b). *El Kaizen aplicado a instituciones financieras*. Argentina: El Cid Editor | apuntes.

Lozada, J. (2014). *Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria*. En Cienciamérica, (N° 3). Recuperado de <http://www.uti.edu.ec/antiguo/index.php/investigacion-por-carreras/item/554-volumen3-cap6.html> .

Nava, R. Marbelis, A. (2009). *Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. Un estudio empírico*. En Revista Venezolana de Gerencia, vol. 14, núm. 48, octubre-diciembre, 2009, pp. 606-628. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29012059009>

Marisol, F. (2009). *La mejora continua una necesidad de estos tiempos*. Argentina: El Cid Editor | apuntes.

Martínez, F. (2012). *Aplicación de la herramienta de las 5s a los documentos operativos de Aeroméxico Cargo*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Autónoma De México. México.

Mendoza, J. (2017). *Implementación de sistema Lean para mejorar los procesos operativos en Mi Banco microempresa S.A.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo. Perú.

Monzón, W. (2011). *Optimización de las facilidades del servicio en una entidad bancaria*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Lima. Perú.

Pérez, S. (2009). *Análisis de interpretación de estados financieros en una empresa de servicios de investigación de mercado*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.

Pérez, V. Quintero, L. (2017). *Metodología dinámica para la implementación de 5's en el área de producción de las organizaciones*. En Revista Ciencias Estratégicas. Recuperado de <https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciasestrategicas/article/view/8014>.

Rodríguez & Sáenz, (2016). *Implementación de la metodología lean banking, en la mejora del sub proceso del desembolso para el otorgamiento de un crédito*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte. Lima. Perú.

Romero, E. Díaz, J. *El uso del diagrama causa-efecto en el análisis de casos*. Un ensayo. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/html/270/27018888005/index.html>.

Suárez, M. Castillo, I. Dávila, M. José-A, (2011). *La aplicación del Kaizen en las organizaciones mexicanas*. Un estudio empírico. En Journal of Globalization, Competitiveness & Governability / Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad / Revista de Globalização, Competitividade e Governabilidade. Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/5118/Resumenes/Resumen_511851326007_1.pdf.

Universidad ICESI (2006). *Documento técnico para “La iniciativa de formación en gerencia social para la protección social” zona sur-occidente FONADE*. Cali, Colombia: Ricardo Marín García.

Vásquez, (2017). *Aplicación de la metodología Lean Manufacturing “5S” en una empresa de reparación de motores eléctricos para la mejora del trabajo*. (Tesis de Licenciatura). Dep. de Organización Industrial y Gestión de Empresas I. Escuela Técnica Superior de Ingeniería. Universidad de Sevilla. España.

Vílchez. (2019). *¿Qué es el Value Stream Map – mapa de la cadena de valor - VSM ?* [diapositivas de PowerPoint]. Recuperado de:
https://upn.blackboard.com/webapps/blackboard/content/listContent.jsp?course_id= 128173 8 1&content_id= 6839050 1.

Westerfield, R. (2010). *Finanzas corporativas*. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. New York: EEUU.