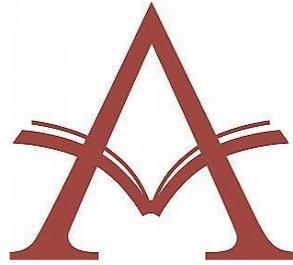


UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE LOS
SIETE PASOS PARA MEJORA DE PROCESOS EN UNA
EMPRESA RECAUDADORA DE EFECTIVO Y
SERVICIOS DE ABASTECIMIENTO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO
INDUSTRIAL**

AUTOR:

MEDRANO PABLO VÍCTOR JESÚS MANUEL
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-9898-0312

ASESOR: Mg.

CALDERÓN CHÁVEZ JAIME TOMAS
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-2433-2208

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN DE OPERACIONES, PRODUCCIÓN
INDUSTRIAL Y DE SERVICIOS**

LIMA, PERÚ

ENERO, 2022

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realiza en el área de Gestión de riesgos, involucrando los procesos operativos para una empresa recaudadora de efectivo y servicios de abastecimiento, donde se presenta la necesidad de revisar los procesos de la atención de reclamos por diferencias de efectivo, dentro su planta procesadora y clasificadora de efectivo en Surco.

La presente investigación se centró en la metodología de los 7 pasos para la mejora continua (también conocida como “metodología de los 7 pasos para resolver un problema”) con herramientas y métodos adoptados del Ciclo PHVA, herramientas de calidad, entre otros.

El objetivo principal es demostrar que la implementación de la metodología de los siete pasos incide en el mejoramiento de procesos una empresa recaudadora efectivo y servicios de abastecimiento, Surco - 2021.

Los sujetos de investigación son los colaboradores, en el área de Gestión de riesgos, Logística de Valores, Gestión de efectivo y Selección. La investigación comprende a un enfoque cuantitativo, debido a que obtenemos datos de los importes reclamados asumidos, y un enfoque cualitativo para la ponderación de las matrices.

Se usarán matrices de elaboración propia y referenciales para el desarrollo de la investigación; además del uso de las herramientas de calidad, cronogramas de seguimiento de actividades, entre otras. Obteniendo una reducción en los reclamos asumidos por diferencia y el alcance de la meta propuesta.

Palabras clave: Mejora continua, procesos, metodología.

ABSTRACT

The present research work is carried out in the Risk Management area, involving the operational processes for a cash collection and supply services company, where the need to review the processes of handling claims for cash differences is presented. inside its cash processing and sorting plant in Surco.

The present investigation focused on the methodology of the 7 steps for continuous improvement (also known as "methodology of the 7 steps to solve a problem") with tools and methods adopted from the PDCA Cycle, quality tools, among others.

The main objective is to demonstrate that the implementation of the methodology of the seven steps affects the improvement of processes in an effective collection company and supply services, Surco - 2021.

The research subjects are the collaborators, in Risk Management, Securities Logistics, Cash Management and Selection. The research includes a quantitative approach, because we obtain data on the assumed claimed amounts, and a qualitative approach for the weighting of the matrices.

Self-made and referential matrices will be used for the development of the research, in addition to the use of quality tools, activity monitoring schedules, among others. Obtaining a reduction in the claims assumed by difference and the scope of the proposed goal.

Keywords: Continuous improvement, processes, methodology.