



UNIVERSIDAD
**SAN IGNACIO
DE LOYOLA**

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Empresarial

**IMPACTO DE GESTIÓN DE PLATAFORMA EN EL
PROCESO DE TIEMPOS DE PAGO A
PROVEEDORES EN UN PROYECTO DE
TELECOMUNICACIONES**

**Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero
Empresarial**

MARIA FERNANDA RODRIGUEZ RODRIGUEZ
(0000-0003-0567-1332)

LUCERO REYNA VERGARA APFATA
(0000-0001-7768-8366)

Asesor:
Ing. Gabriela Cauvi Suazo
(0000-0003-1829-8362)

Lima - Perú
2021

JURADO DE LA SUSTENTACIÓN ORAL

.....
Presidente

.....
Jurado 1

.....
Jurado 2

Entregado el: __ / __ / 20...

Aprobado por:

.....
María Fernanda Rodríguez Rodríguez

Graduando

.....
Gabriela Cauvi Suazo

Asesor de Tesis

.....
Lucero Reyna Vergara Apfata

Graduando

UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA

FACULTAD DE INGENIERÍA

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, María Fernanda Rodríguez Rodríguez, identificado con DNI N°73771120, Bachiller del Programa Académico de la Carrera de Ingeniería Empresarial de la Facultad de Ingeniería de la Universidad San Ignacio de Loyola, presento mi tesis titulada:

“Impacto de gestión de plataforma en el proceso de tiempos de pago a proveedores en un proyecto de telecomunicaciones”

Declaro en honor a la verdad, que el trabajo de tesis es de mi autoría; que los datos, los resultados y su análisis e interpretación, constituyen mi aporte. Todas las referencias han sido debidamente consultadas y reconocidas en la investigación.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad u ocultamiento de la información aportada. Por todas las afirmaciones ratifico lo expresado, a través de mi firma correspondiente.

Lima,de 20.....



.....

María Fernanda Rodríguez Rodríguez

DNI 73771120

UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA

FACULTAD DE INGENIERÍA

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Lucero Reyna Vergara Apfata, identificado con DNI N° 70756802, Bachiller del Programa Académico de la Carrera de Ingeniería Empresarial de la Facultad de Ingeniería de la Universidad San Ignacio de Loyola, presento mi tesis titulada:

“Impacto de gestión de plataforma en el proceso de tiempos de pago a proveedores en un proyecto de telecomunicaciones”

Declaro en honor a la verdad, que el trabajo de tesis es de mi autoría; que los datos, los resultados y su análisis e interpretación, constituyen mi aporte. Todas las referencias han sido debidamente consultadas y reconocidas en la investigación.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad u ocultamiento de la información aportada. Por todas las afirmaciones ratifico lo expresado, a través de mi firma correspondiente.

Lima,de 20.....



.....
Lucero Reyna Vergara Apfata

DNI 70756802

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación es dedicado a mis padres y hermanos, por haberme acompañado a lo largo de mis 5 años de vida universitaria y a lo largo de mi vida cuando niña; así también ahora culminando un peldaño más en mi formación profesional. Dedicado también a mi incondicional compañero tanto de aventuras como de vida y ahora abriéndonos camino a la etapa de ser padres, justamente al fruto de este amor, nuestra hija Mía que viene en camino, es a quién quiero mencionar especialmente por ser mi motor y motivo para no desmayar en el transcurso de tan arduo trabajo que representa haber culminado la presente tesis.



.....
Lucero Reyna Vergara Apfata

DNI 70756802

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado a mi familia. Sé que esta tesis empezó en un momento complicado de pandemia, pero aun así confiaron en mí para poder realizarla. Gracias a mi papá por haber puesto toda su fe en mí desde un inicio, siempre has confiado en mí, en cada meta, en cada sueño, hasta en lo inimaginable estás ahí apoyándome, dándome los mejores consejos y siento que todo lo puedo si tú estás a mi lado. A mi mamá, por sus palabras de aliento, los buenos ánimos que me transmitía, por preocuparse por mí en cada amanecida que ameritaba este trabajo y sobre todo por su amor incondicional. A mis hermanitas, mis personas favoritas en el mundo, aunque podemos estar lejos, nadie ni la distancia separa lo mucho que nos queremos. Gracias por todo familia.



.....
Maria Fernanda Rodriguez Rodriguez

DNI 73771120

AGRADECIMIENTO

A mi compañera, María Fernanda, con quien presento este trabajo de investigación por su dedicación y comprensión a lo largo de su desarrollo. A mis jefes por la confianza depositada en mi persona y la posibilidad de acceder a la información del proyecto. A los profesores que me acompañaron y sirvieron de guía en mi etapa universitaria, quienes me dieron el conocimiento que plasmo en cada punto de la presente. A mi asesora de tesis por su rápida disponibilidad ante todas mis consultas y acompañándonos en este excepcional trabajo que hemos llevado a cabo dada la coyuntura.



.....
Lucero Reyna Vergara Apfata

DNI 70756802

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi compañera Lucero por haber compartido este camino que es la tesis y todo el esfuerzo que se le confiere. A mis profesores de titulación por su paciencia y sobretodo las ganas que le ponían en cada clase, gracias a ellos pudimos tener en cuenta varios factores a considerar en el desarrollo. A nuestra asesora por la alta disponibilidad que mantuvo y conferirnos también espacios de aprendizaje valiosos para próximos trabajos de investigación. Finalmente, a todos los profesores que recurrimos para observar nuestras consultas y dudas. Gracias a todos por haber sido partícipes.



.....
Maria Fernanda Rodriguez Rodriguez

DNI 73771120

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I: GENERALIDADES

Problema de investigación

Situación problemática

Formulación del problema

Problema General

Problemas Específicos

Justificación

Justificación teórica.

Justificación práctica.

Justificación social.

Objetivos

Objetivo General.

Objetivos Específicos.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Antecedentes.

Antecedentes Internacionales.

Estado del arte

Bases teóricas.

Procesos.

Gestión por procesos.

Gestión de plataforma.

Pago a proveedores.

Optimización.

Eficiencia.

Lean Service.

Mapa de flujo de valor (VSM).

_Toc87996521

Las 5S's.

Kaizen.

Six Sigma.

Just in Time.

Kanban.

Poka – Yoke.

Ciclo de Deming (PDCA).

Gestión Visual.

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

Formulación de la Hipótesis.

Identificación de Variables

Muestra

Diseño de investigación.

Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Métodos y Procedimientos de análisis de datos

CAPÍTULO IV: DESARROLLO

CAPÍTULO V: RESULTADOS

CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES

CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Entrevista al Experto en relación a la elaboración de la Matriz AHP.

Anexo 2. Guía del cuestionario dirigida a los Proveedores del proyecto

Anexo 3. Guía del cuestionario dirigida a los Trabajadores de la gestión de plataforma del proyecto.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación realizó estudios en una empresa de Telecomunicaciones, específicamente en un proyecto de mantenimiento de campo que se encarga de brindar solución a incidencias de servicios a sus dos clientes y con participación de sus 2 proveedores

El principal objetivo de este trabajo fue identificar las actividades que estaban afectando el proceso. Aquellos que se presentaban como cuellos de botella y las actividades innecesarias. Es por esa razón que se optó por dar la propuesta de mejorar procesos y optimizar los tiempos de pago a proveedores con el fin de mejorar el proceso del área de operaciones y reducir los diversos problemas que se generaban a raíz de esta causa. Para el estudio, se implementa la herramienta del Lean Service, seleccionada por priorización de 64% versus otras dos herramientas a través de un análisis con la matriz AHP.

Se obtuvo como resultado, que la propuesta de implementación mejorará el tiempo de pago a los proveedores de 155 min a 110 min como tiempo de ciclo por cada solicitud de OC. Además los re procesos, tiempos y costos del proceso han sido optimizados aplicando la herramienta Lean Service.

Palabras clave: Optimización, gestión de plataforma, impacto, procesos, proveedores, eficiencia, tiempos de pago, orden de compra.

ABSTRACT

The present work of research was carried out in a Telecommunications company, specifically in a project of Field Maintenance that is in charge of providing solutions to service incidents to its two customers with the participation of its two suppliers.

The main objective of this work was identifying the activities that were affecting the process. Those that were presented as bottlenecks and unnecessary activities. It is for that reason that the decision was made to give the proposal to improve processes and optimize payment times to suppliers in order to improve process in the area of operations and reduce the various problems that were generated by this cause. For the study, Lean Service tool was implemented selected by prioritization of 64% against two other tools through an analysis with the AHP matrix.

As a result, it was obtained that the implementation proposal will improve the payment time to providers from 155 minutes to 110 minutes as cycle time for each OC requested. In addition, the reprocesses, times and costs of the process have been optimized the Lean Service Tool.

Keywords: Optimization, process, suppliers, efficiency, times.