

# **UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**

**Facultad de Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial**

**CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**



**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA BPM PARA  
LA MEJORA DE LA GESTIÓN POR PROCESOS DEL ÁREA DE BUSSINESS  
OPERATION DE GSD, CERCADO DE LIMA 2021.**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**Para optar el Título Profesional de INGENIERO INDUSTRIAL**

**AUTOR:**

**Miranda, Cueva, Giancarlo Guillermo**

**ASESOR:**

**Peña, Huertas, José Gustavo**

**Lima, 2021**

## Resumen

La investigación realizada aborda la problemática de la carencia de un correcto método, estructura, manejo, control, etc., de procesos en la empresa GSD S.A.C. y que muchas organizaciones tratan de superar y adaptarse a las nuevas tecnologías y métodos de la globalización.

La organización cuenta con varios servicios, de entre los cuales se abordó el más destacable “Canje Interbancario de Cheques” donde se realiza el procesamiento de los cheques que el banco envía.

El objetivo principal fue proponer a la metodología BPM para la mejora de la gestión por procesos del área de Bussines Operations de GSD, para ello se propuso un plan de actividades, herramientas, personal, capacitaciones y desarrollo de software para su correcta implementación en la organización.

Finalmente demostrando los beneficios que se obtendrían de llevarse a cabo la implementación de la metodología: un mejor manejo de los procesos, estandarización, reducción de tiempos y actividades, marco de trabajo, control, futuras automatizaciones, todo esto reflejando una mayor productividad; sino también, por el beneficio económico que se ve reflejado al final de la investigación.

Palabras Claves: BPM, Productividad, Estandarización, Operaciones, Gestión por procesos.

## **Abstract**

The research carried out addresses the problem of the lack of a correct method, structure, management, control, etc, of processes in the company GSD S.A.C. and that many organizations try to overcome and adapt to new technologies and methods of globalization.

The organization has several services, among which the most notable was “Interbank Check Exchange” where the checks sent by the bank are processed.

The main objective was to propose the BPM methodology for the improvement of the management by processes of the GSD Business Operations area, for this a plan of activities, tools, personnel, training and software development was proposed for its correct implementation in the organization.

Finally demonstrating the benefits that would be obtained from carrying out the implementation of the methodology: better management of processes, standardization, reduction of times and activities, framework, control, future automations, all this reflecting greater productivity; but also, for the economic benefit that is reflected at the end of the investigation.

Keywords: BPM, Productivity, Standardization, Operations, Management by processes.