



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
DIVISIÓN BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): JEFFERSON BERNARDO APELLIDOS: LEAL GOMEZ

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

FACULTAD: FACULTAD DE INGENIERIAS

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): LEIDDY YULIETH APELLIDOS: PATIÑO MORANTES

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y REAJUSTE DE METAS DE CUMPLIMIENTO PARA EL ÁREA DE REPROGRAMACIONES EN LA EMPRESA DESPEGAR.COM

RESUMEN

El presente trabajo de trabajo de grado tuvo como objetivo la estandarización de procesos y reajuste de metas de cumplimiento para el área de reprogramaciones en la empresa despegar.com. Para ello, se efectuó un diagnóstico inicial que permitió la identificación de los procesos que se desarrollan; se establecieron las fortalezas y falencias que influyen en los procesos del área de reprogramaciones; se implementó un método estándar de trabajo de los procesos identificados en el área de reprogramaciones; se desarrolló un estudio de tiempos de los procesos estandarizados en el área de reprogramaciones y por último se formuló indicadores de productividad o metas de cumplimiento, en base a los resultados del estudio de tiempos para el área de reprogramaciones.

PALABRAS CLAVE: Estandarización, Estudios de tiempos, indicadores

CARACTERISTICAS:

PÁGINAS: 97 PLANOS: 0 ILUSTRACIONES: 48 CD ROOM: 1

ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y REAJUSTE DE METAS DE CUMPLIMIENTO
PARA EL ÁREA DE REPROGRAMACIONES EN LA EMPRESA DESPEGAR.COM

JEFFERSON BERNARDO LEAL GÓMEZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2015

ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y REAJUSTE DE METAS DE CUMPLIMIENTO
PARA EL ÁREA DE REPROGRAMACIONES EN LA EMPRESA DESPEGAR.COM

JEFFERSON BERNARDO LEAL GÓMEZ

Código: 1190926

Proyecto de grado presentado como requisito
para optar al título de Ingeniero Industrial

Directora

LEIDDY YULIETH PATIÑO MORANTES

Ingeniera industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2015



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, Agosto 5 del 2015

HORA: 08:00 a.m.

LUGAR: CREAD SALA 3

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y REAJUSTE DE METAS DE CUMPLIMIENTO PARA EL AREA DE REPROGRAMACIONES EN LA EMPRESA DESPEGAR.COM."

Jurados: **Ing. WLAMYR PALACIOS ALVARADO**
Ing. SAMUEL CASTILLA HADDAD
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

Director: LEIDDY YULIETH PATIÑO MORANTES


Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
JEFFERSON BERNARDO LEAL GOMEZ	1190926	CUATRO	4.0

APROBADA


Ing. WLAMYR PALACIOS ALVARADO


Ing. SAMUEL CASTILLA HADDAD


Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO


No.Bo. ROSA PATRICIA RAMÍREZ
Coordinadora Comité Curricular
Ingeniería Industrial



A mis padres Carmenza y Bernardo por brindarme todo su apoyo y amor incondicional en todo momento y por motivarme a cumplir todas mis metas.

A mi hermana Katherine por colaborarme y ayudarme en todo momento

A mis tíos y tías por brindarme su apoyo y colaborarme esta etapa de mi vida.

A mis amigos y compañeros en especial a Karen, Paola y Oscar por su amistad incondicional.

Contenido

	Pág.
Introducción	14
1. Problema	17
1.1. Título	17
1.2. Planteamiento del problema	17
1.3. Formulación del problema	19
1.4. Justificación	19
1.4.1. A nivel de la empresa.	19
1.4.2. A nivel del estudiante	19
1.5. Objetivos	20
1.5.1. Objetivo general	20
1.5.2. Objetivos Específicos	20
1.6. Alcances y Limitaciones	20
1.6.1. Alcances	20
1.6.2. Limitaciones	21
2. Marco Referencial	22
2.1. Antecedentes	22
2.2. Marco Contextual	24
2.2.1. Logo & Eslogan	24
2.2.2. Portal de internet	25
2.2.3. Historia	26

2.2.4. Misión	28
2.2.5. Visión	28
2.2.6. Valores corporativos	29
2.3. Marco Teórico	29
2.3.1. Árbol de problemas	29
2.3.2. Estudio de macrométodos	29
2.3.3. Diagrama de flujo de proceso	30
2.3.4. Medición del trabajo	30
2.3.5. Técnicas utilizadas en la medición del trabajo	31
2.3.6. Estudio con cronómetro	31
2.3.7. Factor de ritmo o actividad del operario (C)	31
2.3.8. Determinación del tiempo normal (TN)	34
2.3.9. Definición de tolerancias	34
2.3.10. Tiempo estándar	34
2.3.11. Diseño muestral	34
2.3.12. Muestreo inicial.	35
2.3.13. Determinar tamaño de la muestra	35
2.3.14. Indicador de gestión	36
2.4. Marco Conceptual	36
2.5. Marco Legal	37
3. Diseño Metodológico	39
3.1. Tipo de investigación	39
3.2. Población y Muestra	39

3.2.1. Población	39
3.2.2. Muestra	40
3.3. Instrumentos para la Recolección de Información	40
3.3.1. Fuente Primaria	40
3.3.2. Fuente secundaria	41
3.4. Análisis de la Información	41
4. Resultados y Análisis	43
4.1. Diagnóstico inicial	43
4.1.1. Metodología	43
4.1.2. Objetivos del diagnóstico inicial	44
4.1.3. Alcance del diagnóstico	44
4.1.4. Árbol de problemas	44
4.2. Identificación de Procesos	46
4.3. Seguimiento de Indicadores de Productividad	47
4.4. Estandarización de Procesos	51
4.4.1. Descripción del proceso	53
4.4.2. Seguimiento de proceso estandarizado	60
4.6. Introducción al Estudio de Tiempos	65
4.6.1. Aplicativo de toma de tiempos	65
4.7. Desarrollo del Estudio de Tiempos	69
4.7.1. Toma de tiempos Chile	69
4.7.1.1. Criterios tomados en cuenta para el cálculo del tiempo estándar	70
4.7.1.2. Cálculo de Tiempo estándar	71

4.7.2. Toma de tiempos Perú	74
4.7.2.1. Criterios tomados en cuenta para el cálculo del tiempo estándar	75
4.7.2.2. Calculo de Tiempo estándar	76
4.8. Generación de Metas de Cumplimiento	79
4.9 . Formulación de Indicadores de Productividad	80
5. Conclusiones	84
6. Recomendaciones	86
Bibliografía	87
Anexos	90