



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERIA

CARRERA DE INGENIERIA INDUSTRIAL

“MEJORA DE PROCESOS EN LA GESTIÓN DE OPERACIONES DE TRANSPORTE DE CARGA PARA INCREMENTAR EL NIVEL DE SERVICIO DE LA EMPRESA M&J CORPORATION.P S.R.L.”

Tesis para optar el título profesional de:

Ingeniero Industrial

Autor:

Br. Wilmer Pedro Chuqui Lucana

Asesor:

Mg. Ing. Michael Zelada García

Lima – Perú

2016

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Antecedentes	12
1.2. Realidad Problemática	18
1.3. Formulación del Problema	20
1.3.1. <i>Problema General</i>	20
1.3.2. <i>Problema Específico</i>	20
1.3.2.1. <i>Problema específico 01</i>	20
<i>¿Cuál es la situación actual en la gestión de operaciones de transporte de carga de la empresa M&J CORPORATION.P S.R.L.?</i>	20
1.3.2.2. <i>Problema específico 02</i>	20
<i>¿Cuáles son los factores relevantes que afectan los indicadores de nivel de servicio?</i>	20
1.3.2.3. <i>Problema específico 03</i>	20
<i>¿Cuál es la propuesta que permitirá mejorar el nivel de servicio?</i>	20
1.3.2.4. <i>Problema específico 04</i>	20
<i>¿Cuál será el beneficio de la mejora, en términos del nivel de servicio y en términos económicos?</i>	20
1.4. Justificación.....	21
1.4.1. <i>Justificación Teórica</i>	21
1.4.2. <i>Justificación Práctica</i>	21
1.4.3. <i>Justificación Cuantitativa</i>	21
1.4.4. <i>Justificación Académica</i>	22
1.5. Objetivo	23
1.5.1. <i>Objetivo General</i>	23
1.5.2. <i>Objetivo Específico</i>	23
1.5.2.1. <i>Objetivo específico 1</i>	23
<i>Diagnosticar la situación actual del área de operaciones en la empresa M&J CORPORATION.P S.R.L.</i>	23
1.5.2.2. <i>Objetivo específico 2</i>	23

1.5.2.3.	Objetivo específico 3.....	23
1.5.2.4.	Objetivo específico 4.....	23
	Cuantificar la mejorara en términos de nivel de servicio y económico.....	23
CAPÍTULO 2.	MARCO TEÓRICO.....	24
2.1.	Estado del arte	24
2.2.	Gestión por procesos	24
2.3.	Fundamentos del transporte	26
2.4.	Diagrama de flujo	27
2.5.	Diagrama causa – efecto	29
2.5.1.	Método de lluvia de ideas	30
2.6.	Gestión operativa	30
2.7.	Definición de términos básicos	31
CAPÍTULO 3.	DESARROLLO.....	35
3.1.1.	Desarrollo el Objetivo 1	35
3.2.	Desarrollo del Objetivo 2.....	42
3.2.1.	Nivel de Servicio	44
3.2.2.	Identificación de las causas del problema.....	48
3.3.	Desarrollo el Objetivo 3.....	49
3.3.1.	DAP – propuesta de mejora - atención al cliente	50
3.3.2.	Bases para captación y estandarización de terceros.....	51
3.3.3.	Mejora de flujograma de proceso de atención al cliente	51
3.4.	Desarrollo el Objetivo 4.....	52
CAPÍTULO 4.	RESULTADOS Y CONCLUSIONES	56
4.1.	RESULTADOS.....	56
4.2.	CONCLUSIONES	59
4.3.	RECOMENDACIONES	60
REFERENCIAS.....		61
ANEXOS		62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla nro. 2-1. Símbolos para diagramas de función	28
Tabla nro. 3-1. Cantidad de servicios atendidos aceptables y no aceptables 2014 – 2015	44
Tabla nro. 3-2. Servicios atendidos con vehículos propios y terceros 2016	52
Tabla nro. 3-3 cuadro de evaluación de propuesta	54
Tabla nro. 4-1. Diferencia de tiempo de proceso atención al cliente	56
Tabla nro. 4-2 matriz de análisis comparativo.....	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura nro. 1-1. Logotipo de la empresa	12
Figura nro. 1-2. Organigrama de M&J Corporation.p.....	13
Figura nro. 1-3. Flota de vehículos	15
Figura nro. 1-4. Servicio carga general	15
Figura nro. 1-5. Carga Especial	15
Figura nro. 1-6. Carga sobre dimensionada	16
Figura nro. 1-7. Carga materiales peligrosos - MATPEL	16
Figura nro. 1-8. Servicio de camioneta escolta.....	17
Figura nro. 1-9. Maniobras de izaje y montaje.....	17
Figura nro. 1-10. Evolución del PBI vs. PBI sector transporte	18
Figura nro. 2-1. Fundamentos del transporte.....	26
Figura nro. 2-2. Esquema de diagrama Ishikawa o espina de pescado	29
Figura nro. 3-1. Demanda de servicios periodo 2014	35
Figura nro. 3-2. Demanda de servicios periodo 2015	35
Figura nro. 3-3. Atención de servicios – vehículos propios y terceros 2014 - 2015	36
Figura nro. 3-4. Atención de servicios por mes periodo 2014	36
Figura nro. 3-5. Atención de servicios por mes periodo 2015	36
Figura nro. 3-6. Diagrama de flujo / atención al cliente.....	38
Figura nro. 3-7. Diagrama de análisis de procesos - Atención al cliente.....	41
Figura nro. 3-8 Cuadro de registro de operaciones	43
Figura nro. 3-9. Porcentaje de servicios aceptables y no aceptables 2014 / 2015.....	44
Figura nro. 3-10. Criterios de servicios no aceptables 2014.....	45
Figura nro. 3-11. Criterios de servicios no aceptables 2015.....	45
Figura nro. 3-12. Criterios en servicios no aceptables con vehículos propios 2014.....	46
Figura nro. 3-13. Criterios en servicios no aceptables con vehículos propios 2015.....	46
Figura nro. 3-14. Criterios en servicios no aceptables con vehículos terceros 2014	47
Figura nro. 3-15. Criterios en servicios no aceptables con vehículos terceros 2015	47
Figura nro. 3-16. Diagrama Ishikawa – servicios no aceptables	48
Figura nro. 3-17. Diagrama Ishikawa - sin disponibilidad de vehículos	49
Figura nro. 3-18. Diagrama Ishikawa – programación deficiente de vehículos	49
Figura nro. 3-19. DAP propuesto – atención al cliente	50
Figura nro. 3-20. Atención de servicios por mes periodo 2016	52
Figura nro. 3-21. Atención de servicios – vehículos propios y terceros 2016	53
Figura nro. 3-22. Atención de servicios aceptables 2014 - 2015 - 2016	53
Figura nro. 3-23 Comparación de criterio programación	54
Figura nro. 3-24 Comparación de criterio disponibilidad.....	55
Figura nro. 3-25. Servicios aceptables 2014 al 2016.....	55
Figura nro. 4-1. Diferencia de eficiencia de tiempo 2016.....	56
Figura nro. 4-2 Diferencia de costo	57

RESUMEN

El presente trabajo consiste en realizar una propuesta de mejora en el proceso de gestión de operaciones, se pretende minimizar los reclamos a la hora de atender los servicios de transporte, utilizando menos tiempo y recursos que permitan incrementar el desempeño de las operaciones en la empresa en estudio.

La metodología para el estudio de dicho proceso, considera un diagnóstico de la situación original con el objetivo de identificar la problemática dentro de la gestión operativa, de la misma manera conocer las causas originales. Estas causas se transformaron en oportunidades de mejora. De las cuales se formularon diferentes propuestas de solución; sin embargo se tuvo que evaluar la priorización de estas mejoras, buscando reducir los costos y los tiempos de atención.

El diagnóstico identificó que la empresa tenía problemas en la mayoría de sus procesos de trabajo, principalmente en la atención al cliente. Para poder mejorar la atención se tuvo que recurrir a la elaboración de unas bases para la captación de socios estratégicos (empresas de transporte sub contratadas), y al reproceso de las operaciones.

Para el análisis de los problemas se aplicó herramientas de mejora continua, a través de ello se observó que existen actividades que demandan de mayor tiempo y de costo, además no otorgan valor agregado al servicio. De las 6 causas de problemas identificadas, se dio prioridad al desarrollo estratégico de 2 oportunidades de mejora.

La ejecución de las propuestas de mejora, generaron un impacto positivo en el desarrollo de las actividades operativas de la empresa, ya que se logró incrementar el porcentaje de rendimiento a la hora de realizar la atención al cliente en un 55.90%, las mejoras han logrado que la utilización de los recursos en un 63.62 % menos respecto a los servicios brindados antes de la mejora.

ABSTRACT

The present work consists in making a proposal for improvement in the process of operations management, it is intended to minimize the complaints when it comes to transport services, using less time and resources to increase the performance of operations in the company in study.

The methodology for the study of this process considers a diagnosis of the original situation with the objective of identifying the problem within the operational management, in the same way to know the original causes. These causes were transformed into opportunities for improvement. Of which different proposals for solution were formulated; However, the prioritization of these improvements had to be evaluated, seeking to reduce costs and attention times.

The diagnosis identified that the company had problems in most of its work processes, mainly in customer service. In order to improve the service, it was necessary to draw up a basis for attracting strategic partners (sub-contracted transport companies), and for reprocessing operations.

For the analysis of the problems tools of continuous improvement were applied, through that it was observed that there are activities that demand of greater time and of cost, besides they do not grant added value to the service. Of the 6 causes of problems identified, priority was given to the strategic development of 2 improvement opportunities.

The execution of the improvement proposals generated a positive impact on the development of the company's operational activities, since it was possible to increase the percentage of performance in customer service by 55.90%, improvements have been achieved Than the use of resources in 63.62% less than the services provided before the improvement.

Nota de acceso:

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

Bibliografía

- Ronald H. Ballou (2004) Logística administración de la cadena de suministro.
- Elsie Bonilla, Bertha Diaz, Fernando Kleeberg y María teresa Noriega (2010) Mejora Continua de los procesos.
- Chase Richard B. Edt. Mc Graw Hill, Administración de producción y Operaciones para una ventaja competitiva.
- Bon, J. (2007). Foundations of it service management based on ITILv3.