



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERIA

CARRERA DE INGENIERIA INDUSTRIAL

“OPTIMIZACION DEL PROCESO DE
IMPORTACIÓN DE MERCANCÍAS PARA
MEJORAR LA GESTION COMERCIAL DE LA
EMPRESA INDUSTRIAL CONTROLS S.A.C.”

Tesis para optar el título profesional de:

Ingeniera Industrial

Autor:

Jackeline Maritza Alvarez Cuadra

Asesor:

Dr. Luis Romero Echevarría

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	x
ABSTRACT	xi
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Antecedentes	13
1.2. Realidad Problemática	14
1.3. Formulación del Problema	16
1.3.1. <i>Problema General</i>	16
1.3.2. <i>Problema Específico</i>	16
1.3.2.1. <i>Problema específico 01</i>	16
1.3.2.2. <i>Problema específico 02</i>	16
1.3.2.3. <i>Problema específico 03</i>	16
1.3.2.4. <i>Problema específico 04</i>	16
1.4. Justificación	16
1.4.1. <i>Justificación Teórica</i>	17
1.4.2. <i>Justificación Práctica</i>	17
1.4.3. <i>Justificación Cuantitativa</i>	17
1.4.4. <i>Justificación Académica</i>	18
1.5. Objetivo	18
1.5.1. <i>Objetivo General</i>	18
1.5.2. <i>Objetivo Específico</i>	18
1.5.2.1. <i>Objetivo específico 1</i>	18
1.5.2.2. <i>Objetivo específico 2</i>	18

1.5.2.3.	Objetivo específico 3	18
1.5.2.4.	Objetivo específico 4	18
CAPÍTULO 2.	MARCO TEÓRICO	19
2.1.	Conceptos teóricos 1	19
2.2.	Conceptos teóricos 2	19
2.3.	Conceptos teóricos 3	19
2.4.	Definición de términos básicos	21
CAPÍTULO 3.	DESARROLLO	28
3.1.	Desarrollo el Objetivo 1	28
3.2.	Desarrollo el Objetivo 2.....	28
3.3.	Desarrollo el Objetivo 3.....	28
3.4.	Desarrollo el Objetivo 4.....	28
CAPÍTULO 4.	RESULTADOS Y CONCLUSIONES	
4.1.	RESULTADOS	
4.2.	CONCLUSIONES	
4.3.	RECOMENDACIONES	
REFERENCIAS		
ANEXOS		

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1.	Variables.....	28
Figura N° 2.	Solicitud de Compra	29
Figura N° 3.	Orden de Compra	30
Figura N° 4.	Actualizacion de Orden de Compra.....	31
Figura N° 5.	Programacion Semanal de Pagos	31
Figura N° 6.	Diagrama de Flujo Actual de Proceso de Importacion	33
Figura N° 7.	Diagrama de Flujo Actual de Venta de Equipos	35
Figura N° 8.	Diagrama de Ishikawa	39
Figura N° 9.	Diagrama de Pareto.....	44
Figura N° 10.	Diagrama de Flujo del Proceso actual de Importacion.....	46
Figura N° 11.	Diagrama de Flujo del Proceso mejorado de Importacion.....	48
Figura N° 12.	Comparativo de costos de almacen	50
Figura N° 13.	Comparativo para sustento de ahorro	51
Figura N° 13.	Programación de Implementación del Nuevo Proceso	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1.	Problemática y posibles soluciones de las actividades de importaciones	<u>40,41</u>
Tabla N° 2.	Problemática y posibles soluciones de las actividades de almacen	<u>41,42</u>
Tabla N° 3.	Selección de soluciones a desarrollar	<u>44</u>
Tabla N° 4.	Resumen de selección de alternativas.....	<u>44</u>
Tabla N° 5.	Programacion de Implementacion del nuevo proceso	<u>44</u>

RESUMEN

La satisfacción de nuestros clientes internos y externos es lo más importante para el desarrollo de la organización. INDUSTRIAL CONTROLS S.A.C. no es ajena al impacto que tiene en el crecimiento de la empresa la satisfacción de los principales usuarios. Por este motivo su preocupación e interés en saber ¿El retraso de los tiempos de entrega de mercancías importadas dificulta la gestión comercial en la empresa INDUSTRIAL CONTROLS S.A.C.? Esta investigación, se plantea como propuesta de mejorar los procesos de importación de mercancías, se elaboraron los diagramas de Ishikawa y Pareto para identificar las causas principales que atrasan o dificultan a la gestión comercial en el proceso de importación de mercancías menciona empresa.

Presentando como propuesta un diagrama de operaciones para optimización de los tiempos. Al iniciar este proyecto el tiempo que tomaba el proceso completo de la importación, desde que se obtenía la orden de compra del cliente hasta que el producto era entregado en los almacenes de la empresa INDUSTRIAL CONTROLS S.A.C. oscilaba entre 17 y 21 días. Luego de analizar cada uno de los hitos que componen el proceso de la importación se encontró que era posible hacer mejoras en algunos de ellos, especialmente en los tiempos involucrados antes del arribo a nuestro país y en el proceso de nacionalización de la mercancía antes de su ingreso al almacén.

Luego de poner en práctica la acción tomada y efectuar los cambios propuestos, los tiempos de las importaciones empezaron a oscilar entre 12 y 13 días, lo que implica una mejora que va desde el 20% al 30%.

Palabras clave:

Optimización de Procesos, Gestión Comercial, Importación.

Sse obtuvo menor índice de reclamos con nuestros usuarios internos y clientes, mayor rapidez en adquirir un producto pero sobretodo una mejor eficiencia con respecto a los gastos relacionados directamente con nuestros productos importados, con el fin de optimizar los recursos (tiempo y dinero) los cuales son vitales en la organización.

Nota de acceso:

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

BIBLIOGRAFIA

Freivalds, Andris / Niebel, Benjamin W (2014), Ingeniería Industrial de Niebel: Metodos, Estandares y diseño del trabajo (13a. Ed) Perú.

Alvarez Pareja, F (2004), Propuesta de mejoramiento del ciclo de pedido de Importadora Nacional de Llantas (IMILLA) - Tesis de grado - Ingeniería Industrial. Pontificia Universidad Javeriana - Colombia.

Martin Flores, L (2009), Propuesta de mejoramiento de la operación del centro de distribución SODIMAC, a través de la distribución en planta y el rediseño de los procesos operativos de recepción, almacenamiento, alistamiento y despacho - Tesis de grado - Ingeniería Industrial. Pontificia Universidad Javeriana - Colombia.

Baptiste Espinoza, A y Pérez Alvarez, X (2004), Propuesta de mejoramiento del centro de distribución de Hewlett Packard Colombia Ltda. ubicado en la zona franca de la ciudad de Bogotá, integrando la gestión de áreas comercial y logística en pro de los objetivos corporativos - Tesis de grado - Ingeniería Industrial. Pontificia Universidad Javeriana - Colombia.

SUNAT (2016). ADUANAS - Glosario de Términos. Recuperado de:

<http://www.aduanet.gob.pe/aduanas/glosario/glosarioA-Z.htm>

SIICEX (2016) - Glosario. Recuperado de:

http://www.siicex.gob.pe/siicex/portal5ES.asp?_page_=155.00000

SHOHIN (2016) - Glosario. Recuperado de:

http://www.siicx.gob.pe/siicex/portal5ES.asp?_page_=155.00000