



# FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“DIAGNÓSTICO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA PARA LA PROPUESTA DE MEJORA MEDIANTE UN PLAN DE CAPACITACIÓN, MEJORA DE PROCESOS, MANUAL DE FUNCIONES Y KARDEX PARA REDUCIR COSTOS OPERACIONALES EN LA EMPRESA APM TERMINALS INLAND SERVICES S.A. SEDE - CHAO”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Ingeniería Industrial**

**Autor:**

Jacobo Lazaro, Alex Aider

**Asesor:**

M. Cs. Rodríguez Alza, Miguel Ángel

Lima - Perú 2017

## ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor Miguel Ángel Rodríguez Alza, Docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Ingeniería, Carrera profesional de Ingeniería Industrial, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la investigación del(os) estudiante(s):

- Jacobo Lazaro, Alex Aider

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado: “ **DIAGNÓSTICO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA PARA LA PROPUESTA DE MEJORA MEDIANTE UN PLAN DE CAPACITACIÓN, MEJORA DE PROCESOS, MANUAL DE FUNCIONES Y KARDEX PARA REDUCIR COSTOS OPERACIONALES EN LA EMPRESA APM TERMINALS INLAND SERVICES S.A. SEDE - CHAO**” para optar al grado de bachiller por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas por lo cual **AUTORIZA** su presentación.



Ing. Miguel Ángel Rodríguez Alza

Asesor

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Servicios de Asignación de Contenedores Campaña 2016-2017 APMT IS... ..	10
Tabla 2. Servicio de Asignación de Contenedores Rechazados por Meses Campaña 2016-2017 APM.....	11
Tabla 3. Matriz de priorización de causas raíces .....	13
Tabla 4. Diagrama de Pareto operaciones & Logística... ..	13
Tabla 5. Matriz de indicadores de variables .....	19
Tabla 6. Costeo de la causa raíz 2 Resumen total de pérdidas en todo el año 2016-2017... ..	20
Tabla 7. Costeo de la causa raíz 6 Resumen total de pérdidas en todo el año 2016-2017... ..	21
Tabla 8. Costeo de la causa raíz 3, 4 y 5 Resumen total de pérdidas en todo el año 2016-2017... ..	24
Tabla 9. Matriz de resumen de indicadores de pérdidas de las causas raíces del periodo 2016-2017.....	25

## ÍNDICE DE FIGURAS

Grafico 1. Diagrama de Ishikawa de Asignación de contenedores Reefer APM .....	12
Grafico 2. Diagrama de Pareto.....	13
Grafico 3. Diagrama de operaciones del proceso de asignación de contenedores REEFER.....	23

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como fin diagnosticar herramientas de mejora, con el objetivo de reducir los costos operacionales del área de operaciones logísticas de la empresa APM Terminals Inland Services S.A.

Para su desarrollo se efectúa un diagnóstico situacional de la empresa, para identificar los problemas existentes, para este fin se utilizó el Diagrama de Ishikawa; seguido se identifica las causas con más injerencia en el proceso mediante un Diagrama de Pareto; para luego exponer las raíces que inciden en dichos problemas.

**PALABRAS CLAVES:** Para el diagnóstico de esta problemática, se utilizarán herramientas como un Plan de Capacitación, manual de funciones, mejora de procesos y kardex para disminuir los costos operacionales de la empresa.

## **NOTA DE ACCESO**

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

## REFERENCIAS

Ashook Buelvas, K. A., Bellido Vélez, B. A., & Molina Nagles, C. A. (2009). Análisis de la gestión de almacenamiento y mantenimiento de los contenedores vacíos en los principales patios de contenedores de la ciudad de Cartagena de Indias DT Y C (Doctoral dissertation, Universidad de Cartagena).

Poquioma Guerra, A., Purizaga Montenegro, E., & Rodríguez Morán, N. (2016). Mejora del proceso de despacho para contenedores refrigerados vacíos en LICSA.

Chirinos Gallardo, D. G., Orbegoso, D., de Fátima, A. M., & Requena Torres, J. L. (2016). Propuesta de mejoras en los procesos del terminal de contenedores en una empresa del sector naviero portuario.

MULINAS, A. M., & HERRANDO, J. A. ANÁLISIS DE LOS FACTORES DETERMINANTES EN EL CÁLCULO DE LA CAPACIDAD POR LÍNEA DE ATRAQUE DE UNA TERMINAL DE CONTENEDORES: PROPUESTA DE NIVELES DE SERVICIO EN SU CONCESIONAMIENTO.

Duart, J. M. (2002). ROI y e-learning: más allá de beneficios y costes. Documento en línea: <http://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/duart0902/duart0902.html>.

Iturrioz Del Campo, J. (2013). Tasa Interna de Retorno o Rentabilidad (TIR). Recuperado el, 19.

Negrón, D. F. M. (2009). Administración de operaciones. Enfoque de administración de procesos de negocios. Cengage Learning Editores.

Niebel, B. W., Freivalds, A., & Osuna, M. A. G. (2004). Métodos, estándares y diseño del trabajo. Alfaomega.

Santos, T. (2008). Estudio de factibilidad de un proyecto de inversión: etapas en su estudio. *Contribuciones a la Economía*, (2008-11).