



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

DESARROLLO DE MEJORA EN EL PROCESO DE ACONDICIONADO DE UNA EMPRESA DE SUPPLY CHAIN MANAGEMENT UBICADA EN LURÍN CON LA FINALIDAD DE RENTABILIZAR LAS ACTIVIDADES PRODUCTIVAS.

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Br García Granados Abel Teófilo

Br Garnique Maldonado Milca Margarita

Asesor:

Ing. Roberto Yafac da Cruz Gouvêa

Lima – Perú

2017

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

El (La) asesor(a) y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** el trabajo de suficiencia profesional desarrollado por los Bachilleres Abel Teófilo García Granados y Milca Margarita Garnique Maldonado, denominada:

“DESARROLLO DE MEJORA EN EL PROCESO DE ACONDICIONADO DE UNA EMPRESA DE SUPPLY CHAIN MANAGEMENT UBICADA EN LURÍN CON LA FINALIDAD DE RENTABILIZAR LAS ACTIVIDADES PRODUCTIVAS.”

Ing. Roberto Yafac da Cruz Gouvêa

ASESOR

Ing. Nombres y Apellidos

JURADO

PRESIDENTE

Ing. Nombres y Apellidos

JURADO

Ing. Nombres y Apellidos

JURADO

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL	2
DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE DE CONTENIDOS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	7
ÍNDICE DE TABLAS	8
RESUMEN.....	9
ABSTRACT	10
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Antecedentes	12
1.2. Realidad Problemática.....	14
1.3. Formulación del Problema.....	18
1.3.1. <i>Problema General.....</i>	<i>18</i>
1.3.2. <i>Problemas Específicos</i>	<i>18</i>
1.3.2.1. <i>Problema específico 01.....</i>	<i>18</i>
1.3.2.2. <i>Problema específico 02.....</i>	<i>18</i>
1.3.2.3. <i>Problema específico 03.....</i>	<i>18</i>
1.4. Justificación	18
1.4.1. <i>Justificación Teórica</i>	<i>18</i>
1.4.2. <i>Justificación Práctica</i>	<i>18</i>
1.4.3. <i>Justificación Cuantitativa</i>	<i>19</i>
1.4.4. <i>Justificación Académica</i>	<i>19</i>
1.5. Objetivo.....	19
1.5.1. <i>Objetivo General.....</i>	<i>19</i>
1.5.2. <i>Objetivo Específico</i>	<i>19</i>
1.5.2.1. <i>Objetivo específico 1</i>	<i>19</i>
1.5.2.2. <i>Objetivo específico 2</i>	<i>19</i>
1.5.2.3. <i>Objetivo específico 3.....</i>	<i>19</i>

CAPÍTULO 2.	MARCO TEÓRICO	20
2.1.	Antecedentes	20
2.2.	Bases Teóricas	28
2.2.1.	PDCA.....	28
2.2.1.1.	Planificar.....	28
2.2.1.2.	Hacer.....	28
2.2.1.3.	Verificar	28
2.2.1.4.	Actuar.....	28
2.2.2.	Diagrama de flujo.....	30
2.2.3.	Diagrama de causa efecto.....	30
2.2.4.	Diagrama de Pareto.....	31
2.2.5.	Histograma	32
2.3.	Definición de términos básicos.....	34
CAPÍTULO 3.	DESARROLLO	35
3.1.	Análisis de las Actividades en el Proceso de Acondicionado	35
3.2.	Diseño del plan Operativo	49
3.3.	Análisis del Plan de Reclutamiento para las Actividades del Proceso de Acondicionado	56
CAPÍTULO 4.	RESULTADOS	64
4.1.	Presentación, Análisis e Interpretación de los Resultados del Balance de Línea ..	64
4.2.	Presentación Análisis e Interpretación de los Resultados de Rentabilidad	65
4.3.	Presentación Análisis e Interpretación de los Resultados de Reclutamiento	66
CAPÍTULO 5.	CONCLUSIONES	67
CAPÍTULO 6.	RECOMENDACIONES.....	68
CAPÍTULO 7.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	69
ANEXOS.....		71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1.	Participación de la Empresa en América	13
Figura N° 2.	Proceso Logístico.....	16
Figura N° 3.	Diagrama de Ishikawa para la identificación del Problema	17
Figura N° 4.	Ciclo de Deming.....	29
Figura N° 5.	Flujo de Proceso	30
Figura N° 6.	Diagrama de Causa Efecto.....	31
Figura N° 7.	Diagrama de Pareto	32
Figura N° 8.	Histograma.....	33
Figura N° 9.	Estaciones de Producción Actual	37
Figura N° 10.	Fuente: Elaboración propia.....	37
Figura N° 11.	Flujo de Proceso de Producción	40
Figura N° 12.	Rediseño de la Estación 4	41
Figura N° 13.	DAP Actual.....	42
Figura N° 14.	DAP Propuesto	43
Figura N° 15.	Actividades del Proceso de Producción.....	49
Figura N° 16.	Errores de Proceso	50
Figura N° 17.	Acumulado de Horas Extras	50
Figura N° 18.	Rango – Pago de Horas Extras	51
Figura N° 19.	Horas Extras – Mes.....	52
Figura N° 20.	Ciclo PHVA	54
Figura N° 21.	Propuesta de Mejora del Proceso.....	55
Figura N° 22.	Esquema de 5 porqués de Reclutamiento.....	57
Figura N° 23.	Pareto de Errores de Proceso.....	58
Figura N° 24.	Cronograma de Capacitación	59
Figura N° 25.	Etapas de Selección Actual	60
Figura N° 26.	Proceso de Selección Actual	61
Figura N° 27.	Proceso de Selección Propuesta.....	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1.	Observaciones de actividades	38
Tabla N° 2.	Cuadro de acciones inmediatas.....	39
Tabla N° 3.	Tiempo Estándar de Actividades	45
Tabla N° 4.	Cuadro de Precedencias.....	45
Tabla N° 5.	Método de Trabajo Actual	46
Tabla N° 6.	Propuesta de Mejora – Facturación 13.01.2017.....	47
Tabla N° 7.	Propuesta de Mejora 14.09.2017.....	48
Tabla N° 8.	Planificar.....	52
Tabla N° 9.	Hacer.....	53
Tabla N° 10.	Verificar	53
Tabla N° 11.	Actuar	53
Tabla N° 12.	Lista de Errores Presentes en la Producción.....	58
Tabla N° 13.	Descripción del Cargo Propuesto	62
Tabla N° 14.	Temario de Capacitación	63
Tabla N° 15.	Comparativo de Método de Trabajo Actual Versus Propuesta de Mejora	64
Tabla N° 16.	Rentabilidad del Proceso de Producción Enero – Septiembre 2017	65
Tabla N° 17.	Disminución de Errores.....	66

RESUMEN

El presente trabajo de investigación describe la problemática del proceso de producción en el área de acondicionado, en una empresa de Supply Chain Management ubicada en la ciudad de Lima con dirección en Av. Los Eucaliptos 371 Lurín, siendo unas de las más importantes en la gestión de la cadena de abastecimiento y servicio tercerizado además de contar con clientes representativos en el negocio de retail.

En el análisis del proceso de producción se diagnosticó que existen excesivos tiempos de paradas por utilizar un método de trabajo inadecuado, que perjudica el cumplimiento en la atención de sus pedidos generando a la empresa sobre costo y gasto.

La propuesta de mejora tiene como objetivo optimizar el proceso en estudio, a través de la eliminación de paradas en el ciclo productivo y reducción de gastos generados por las horas extras; con la finalidad de incrementar la calidad, satisfacción de los clientes y aumento de la productividad.

En éste aspecto se aplica la metodología de mejora continua, así como el uso de la herramienta balance de línea, actividades claves ya que de ellas dependerá el aseguramiento del estándar de calidad, cantidad y tiempo de ejecución.

ABSTRACT

This research work describes the problem of the production process in the area of conditioning, in a Supply Chain Management company located in the city of Lima with address at 371 Los Eucaliptos Avenue, Lurín. This company is one of the most important in the management of supply chain and outsource service besides the fact that it has representative clients in the retail business.

In the analysis of the production process, it was diagnosed that there is excessive downtime due to the use of an inadequate working method, which impairs the fulfillment of clients' orders, this generate cost overruns and additional expenses.

The aim of our improvement proposal is to optimize the process under study, through the elimination of stops in the productive cycle and reduction of expenses generated by overtime; with the purpose of increasing quality, customer satisfaction and productivity.

In this aspect, the continuous improvement methodology is applied, as well as the use of the line balancing tools, which are key activities since the assurance of the standard of quality, quantity and execution time will depend on them.

NOTA DE ACCESO

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

CAPÍTULO 7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agip, J., & Andrade, F. (2007). *Gestión por procesos (bpm) usando mejora continua y reingeniería de procesos de negocio*. Tesis para Licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Almeida, J., & Olivares, N. (2013). *Diseño e implementación de un proceso de mejora continua en la fabricación de prendas de vestir en la empresa modetex*. Universidad San Martín de Porres, Lima.
- Alvarez, C., & De La Jara, P. (2012). *Análisis y mejora de procesos en una empresa embotelladora de bebidas rehidratantes*. Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Anaya, J., & Polanco, S. (2007). *Innovación y Mejora de Proyectos Logísticos, Análisis, diagnóstico e implantación de sistemas Logísticos*. Madrid, Madrid, España: ESIC.
- Arrieta E. J. (2010). *Propuesta de mejora en un operador logístico: Análisis, evaluación y mejora de los flujos logísticos de su centro de distribución*. (Tesis de Titulación en Ingeniería Industrial) PUCP, PUCP, Lima, Perú.
- Bravo, J. (2008). *Gestión de Procesos*. Santiago de Chile, Chile: Evolución S.A.
- Carrasco, J. B. (2008). *Gestión de Procesos*. Santiago de Chile: Evolución.
- Gestión, D. (02 de 01 de 2016). <http://gestion.pe>. Recuperado el 13 de 11 de 2016, de <http://gestion.pe/empresas/lo-que-estan-haciendo-companias-peruanas-mas-competitivas-2151906>
- Ibarra, S. (s.f.). <http://www.consultoria-pyme.com>. Obtenido de <http://www.consultoria-pyme.com/98-1-La+estrategia+de+produccion+-+Consideraciones+sobre+su+importancia+y+necesidad..html>
- Juan, C. (18 de 11 de 2016). <http://comunidad.iebschool.com/>. Recuperado el 13 de 11 de 2016, de <http://comunidad.iebschool.com/iebs/software-de-gestion/funciones-logistica-interna/>
- Olguin, G., & Castellano, L. (s.f.). <http://www.palermo.edu>. Recuperado el 22 de 11 de 2016, de http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/publicacionesdc/vista/detalle_articulo.php?id_libro=396&id_articulo=8519
- Parrales, V., & Tamayo, J. (2012). *Diseño de un modelo de gestión estratégico para el mejoramiento de la productividad y calidad aplicado a una planta procesadora de alimentos balanceados*. Tesis Magistral, Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil.

Pelaez, M. (17 de 11 de 2016). *https://www.interempresas.net*. Recuperado el 24 de 11 de 2016, de *https://www.interempresas.net/Robotica/Articulos/164891-AER-ATP-organiza-jornada-Madrid-importancia-Robotica-Colaborativa-Industria-40.html*

Rodriguez, C. (2011). *Propuesta de un sistema de mejora continua para la reducción de mermas en una procesadora de vegetales en el departamento de Lima con el objetivo de aumentar su productividad y competitividad*. Tesis de Licenciatura, Universidad peruana de ciencias aplicadas, Lima.