

FACULTAD DE INGENIERÍA



Carrera de Ingeniería Industrial

“IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA KAIZEN PARA MEJORAR LA EFECTIVIDAD DE LA OPERACIÓN DE DESPACHO DE PRODUCTOS TERMINADOS EN SQM-VITAS PERÚ S.A.C.”

Tesis para optar el título profesional de:

Ingeniero Industrial

Autor:

Patricia Elizabeth Garcia Naves

Asesor:

Mg. Carlos Mendoza Ocaña

Trujillo - Perú

2018

Tabla de contenidos

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
1.1 Realidad Problemática.....	11
1.2 Formulación del Problema	16
1.3 Objetivo.....	16
1.3.1 Objetivo General	16
1.3.2 Objetivos Especificos.....	16
1.4. Hipótesis.....	17
1.4.1 Hipótesis General	17
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	- 18 -
2.1. Tipo de Investigación	18

2.2. Variables	18
2.2.1. Enunciado de variables.....	18
2.2.2. Operacionalización de variables.....	19
2.3. Población y Muestra (Materiales, Instrumentos y Métodos).....	19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección	20
2.5. Procedimiento	21
CAPÍTULO III: RESULTADOS	22
3.1. Generalidades de la empresa	22
3.1.1. Descripción de la empresa.....	22
3.1.2 Organigrama de la empresa.....	23
3.1.3. Proceso de despacho SVP	24
3.1.4. Nivel actual de la efectividad de las operaciones de despacho de producto terminados en la empresa SQM VITAS PERU SAC.....	26
3.2. Identificación y análisis de los factores que influyen en la efectividad de las operaciones de despacho de producto terminados en la empresa SQM VITAS PERU SAC	26
3.2.1. Identificación de las causas que influyen en la efectividad de despachos de producto terminados en la empresa SQM VITAS PERU SAC.....	26
3.2.2. Implementación del buzón de sugerencia.....	27
3.2.3. Formación del comité de círculo de calidad.....	28
3.2.4. Análisis de círculo de calidad.....	29
3.3. Implementación de mejoras en las operaciones de despacho de materiales en la empresa en base a	

los factores antes analizados.....	30
3.3.1. Implementación de las 5S	30
3.3.1.1 Checklist del nivel de cada 5S.....	30
3.3.1.2 Plan de acción de la aplicación de 5S.....	31
3.3.2. Aplicación de diagramas de actividades múltiples.....	32
3.3.2.1. Diagrama de actividades múltiples actividades de la recepción de productos	32
3.3.2.2. Diagrama de actividades múltiples actividades de despachos de productos	36
3.4. Seguimiento del desarrollo de las mejoras	39
3.5. Pruebas de normalidad	52
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	53
4.1. Discusión.....	53
4.2. Conclusiones	56
REFERENCIAS	57
ANEXOS	59

RESUMEN

La presente tesis buscó determinar el impacto de una mejora en la efectividad de las operaciones de la empresa SQM VITAS PERÚ S.A.C de Trujillo, puesto que hoy en día la efectividad es un arma de competitividad. El estudio se aplicó a la operación de despacho de productos terminados, realizándose un estudio pre experimental con pre test y post test, al cual se le aplico un rediseño del procedimiento y se implementó la herramienta 5s, con lo cual se logró reducir el tiempo de despacho de 124 minutos a 87 minutos, incrementando de esta manera la efectividad de las operaciones de despacho puesto que no se presentó ninguna observación en los despachos después de aplicadas las mejoras, técnicamente se observó el incremento de la efectividad, pero no se pudo aplicar la prueba de hipótesis, porque las observaciones fueron eliminadas. Con los resultados obtenidos se puede llegar a la conclusión que mediante la implementación de herramientas de mejora continua podemos mejorar la efectividad de los procesos, lo cual incrementa la satisfacción del cliente y genera competitividad en el mercado.

Palabras clave: Efectividad, competitividad, despacho, 5s, implementación.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- ALCALDE, Pablo.** *CALIDAD*. 1era. Madrid: Thomson, 2009. pág. 264 pág. 9788497325424.
- BARRAZA, Francisco.** *EL KAISEN LA FILOSOFIA DE LA MEJORA CONTINUA E INNOVACION INCREMENTAL DETRAS DE LA ADMINISTRACIÓN POR CALIDAD TOTAL*. 1era. México: Panorama, 2007. 968381591.
- BONILLA, Elsie, y otros.** *MEJORA CONTINUA DE LOS PROCESOS*. 1era. Lima: Fondo editorial Universidad de Lima, 2010. pág. 220. 9789972452413.
- CAMISÓN, César, CRUZ, Sonia y GONZALES, Tomás.** *GESTIÓN DE LA CALIDAD*. 1era. Madrid: Prentice Hall, 2007. 8420542628.
- DOMINGUEZ, Óscar, SIMÓ, Amparo y Amaya, ACEVEDO.** *HERRAMIENTAS ESTADISTICAS PARA LA CALIDAD*. 3era. Madrid: Asociación para el desarrollo del profesorado, 2014. pág. 114. 9781291071610.
- DURAN, Miguel.** *GESTION DE CALIDAD*. 1era. Madrid: Diaz de Santos, 1992. pág. 360. 8479780134.
- GALGANO, Alberto.** *LOS SIETE INSTRUMENTOS DE LA CALIDAD*. 1era. Madrid: Díaz de Santos, 1995. pág. 320. 8479782307.
- GUERRA, Ingrid.** *EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA*. 1era. Bloomington: Itson, 2007. pág. 220. 9781434339065.
- IMAI, Massaki.** *COMO IMPLEMENTAR EL KAIZEN EN EL SITIO DE TRABAJO*. 1era. Colombia: Mcgraw-hill / Interamericana de Colombia, 1998. pág. 280. 9789586007986.
- KRAJEWSKI, Lee y RITZMAN, Larry.** *ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES: ESTRATEGIA Y ANÁLISIS*. 5ta. México: Pearson Educación, 2000. pág. 892. 9684444117.
- MERCADO, Ernesto.** *CALIDAD INTEGRAL EMPRESARIAL E INSTITUCIONAL*. 2da. México: Limusa, 1991. pág. 200 pág. 9681839994.
- MIRANDA, Francisco, CHAMORRO, Antonio y RUBIO, Sergio.** *INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE LA CALIDAD*. 1era. Madrid: Delta Publicaciones, 2007. pág. 270. 8496477649.
- MORENO, Jaime.** *MANUAL DE ESTADISTICA UNIVERSITARIA*. 1era. Madrid: Esic, 1995. pág. 353. 8473561155.
- RODRÍGUEZ, Alberto.** *FIABILIDAD, MANTENIBILIDAD, EFECTIVIDAD*. Madrid: Graficas Muriel, 2000. Vol. 12. 8489708932.
- RODRÍGUEZ, Ernesto.** *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION*. 5ta. México: Universidad Juárez de Tabasco, 2005. pág. 182. 9685748667.

SACRISTÁN, Francisco. *LAS 5S. Orden y limpieza en el puesto de trabajo.* 1era. Madrid: Fundación Confemetal, 2005. pág. 171. 8496169545.

SACRISTÁN, Francisco. *MANTENIMIENTO TOTAL DE LA PRODUCCIÓN.* 1era. Madrid: Fundación Confemetal, 2001. pág. 350 pág. 8495428490.

SÁNCHEZ, MIGUEL FERNANDO y GRANERO CASTRO, JAVIER. *MODELO EFQM DE EXCELENCIA.* MADRID: FC, 2008.

SÁNCHEZ, Miguel y GRANERO, Javier. *MODELO EFQM DE EXCELENCIA.* Madrid: FC, 2008. pág. 224. 8496743608.

VERDOY, Pablo, y otros. *MANUAL DE CONTROL ESTADÍSTICO DE CALIDAD: TEORÍA Y APLICACIONES.* 21 Edic. Castellón: Publicacions de la Universitat Jaume I, 2006. pág. 340. 8480215038.