

# **UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**

Facultad de Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial

CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



PROPUESTA DE MEJORA DE DISEÑO DEL PROCESO DE SERVICIO DE ENCOMIENDAS EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE CARGUEROS HURACAN S.A.C. UTILIZANDO LA HERRAMIENTA LA CASA DE LA CALIDAD A FIN DE AUMENTAR LA COMPETITIVIDAD, LA VICTORIA, LIMA.

**MODALIDAD:**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**PRESENTADO POR:**

BACHILLER HECTOR LUIS VENTOCILLA SALAZAR

PARA OBTAR EL TITULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

2017

## RESUMEN

Actualmente las empresas que brindan servicios logísticos enfrentan un gran reto en el sentido de: adaptar sus operaciones a mayores volúmenes, mejorar la calidad del servicio y enfrentar al ingreso de nuevos competidores. No importa cuán grande sea el esfuerzo desplegado hasta el momento, dado que cualquier distracción puede dar como resultado una pérdida en el posicionamiento. Implementar herramientas de mejora en las organizaciones que brindan servicios debe ser prioritario a fin de lograr mantener las ventajas competitivas alcanzadas hasta el momento. Los servicios de encomiendan no se encuentran ajenos a esta realidad y es en ese sentido que la Empresa Cargueros Huracán S.A.C. ve en la obligación de evaluar su proceso de servicio e implementar las mejoras que les permita generar ventajas competitivas y de este modo mantener o mejorar su posicionamiento en el mercado utilizando diversas técnicas y herramientas que permitan identificar los problemas y las causas que los originan. En ese sentido queremos demostrar que, a nuestro juicio, la trazabilidad del servicio es el principal problema y el componente más importante dentro de los atributos de la calidad sobre todo cuando está soportado en un adecuado entorno tecnológico que permite generar ventajas competitivas y una barrera de salida para el cliente al incorporarlo como parte integrante del proceso. El uso de este tipo de herramientas para analizar los procesos debería ser utilizado con mayor frecuencia en las organizaciones, pero lamentablemente muchas de ellas no le prestan la atención que merece por estar enfocados en resolver los problemas que se les presentan en el día a día en sus operaciones, prestándole mayor atención en apagar incendios y no en anticipar los problemas, lo cual requiere de una visión con mayor panorama y una cultura organizacional que busque la excelencia.

## PALABRAS CLAVES

- ✓ Calidad
- ✓ Logística
- ✓ Volúmenes
- ✓ Servicio
- ✓ Tiempo
- ✓ Operaciones
- ✓ Personal
- ✓ Herramientas
- ✓ Optimización
- ✓ Organización