

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE COMERCIO EXTERIOR Y RELACIONES INTERNACIONALES



TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Propuesta para el mejoramiento en los **procesos operativos** de la importación "door to door" de materiales para el sector educativo mediante la implementación de un **manual de procedimiento** estándar a fin de mejorar la eficiencia.

Presentado por

Bachiller María Claudia Naucapoma Quinte

Carrera Profesional de Comercio Exterior y Marketing Internacional

Lima- Perú

2017

RESUMEN

El presente trabajo explica la propuesta implementación de manuales de procedimiento operativos para la empresa en estudio, la cual hasta la fecha de la propuesta no contaba con manuales, organigramas y flujogramas especiales, lo cual tenía como consecuencia directa cuellos de botella, duplicidad en las tareas y errores constantes; puesto que el personal al no conocer cómo desarrollar correctamente las funciones emplean mayor cantidad de tiempo en el desarrollo de estas, incluyendo horas extras y mellando en el ambiente laboral.

Este proyecto fue propuesto en Junio del 2015 e implementado en agosto del mismo año. La ejecución de este se divide en fases: La primera parte se implementó en Agosto de ese año (iniciando época de campaña) en el área administrativa de LA EMPRESA durante el desarrollo de las actividades de colocación de órdenes de compra, seguimiento y control, para lo que cual fue necesario diseñar formatos en Excel que agilicen el proceso. La segunda parte del proyecto se implementó a partir de Noviembre del 2015 hasta Abril del 2016 en el área operativa de la empresa para las tareas de embarque, re empaque y unitarización; recepción, revisión y acondicionamientos de la mercadería en el almacén extra portuario; instrucciones de llenado de las plantillas de descripciones mínimas; elaboración de carpeta de liberación de impuestos ante el Ministerio de Educación; carga, entrega y distribución de la mercadería ya acondicionada en el almacén del cliente. Cabe resaltar que desde Abril del 2016 a la fecha se han evaluado los procesos y re diseñado en base a las observaciones del cliente.

La última fase, se llevó a cabo en Enero del 2017, esta consiste en el registro y documentación de resultados de manera formal.

El proceso de implementación del proyecto se ha prolongado más de lo establecido en Junio, debido a que el personal operativo que realiza el aforo previo en el almacén extra portuario tenía alta rotación y sus tareas se desempeñan en fechas específicas.

Los manuales fueron desarrollados con el apoyo constante de proveedores, área comercial y técnica de la agencia de aduanas y la gerencia general.

Al momento de registrar los logros de la implementación del proyecto se llegó a la conclusión del circuito completo redució 5 semanas, sin necesidad de contratación de personal adicional, laborar los sábados y domingos ni horas adicionales al horario establecido, de tal forma de que se utilice los recursos actuales de la organización de forma más eficiente. Además, se le otorga al personal las herramientas para poder programar mejor el cronograma de recepción de pedidos a fin de atender mayor cantidad de clientes/despachos durante época de campaña (Agosto - Febrero).

No se puede detallar el efecto que la implementación del manual ha tenido en el área financiera ya que se necesitaría información restringida de la empresa estudiada.

PALABRA CLAVES: Importación Proceso de puerta a puerta Proceso de implementación Procedimientos de operación Optimizar los recursos

1. **ABSTRACT**

The following work explains the proposal of operating manuals for the company under study, which until the proposal date did not have manuals, flow charts and special flowcharts, which had as a direct consequence bottlenecks, duplicity in tasks and errors constants; since the personnel to whom it is not known how the functions have been developed correctly use a greater amount of time in the development of these, overtime and dent in the work environment.

This project was proposed in June 2015 and implemented in August of the same year. The execution of this is divided into phases: The first part was implemented in August of that year (beginning the campaign season) in the administrative area of THE COMPANY during the development of the placement of purchase orders, monitoring and control, to what it is necessary formats in Excel to streamline the process. The second part of the project was implemented from November 2015 to April 2016 in the operational area of the company for the tasks of boarding, re packaging and unitarization; reception, review and packaging of the merchandise in the extra port warehouse; instructions for filling out the minimum description templates; the preparation of a File of liberation of taxes before the Ministry of Education; freight, delivery and distribution of merchandise and packaging in the customer's warehouse. It should be noted that from April 2016 to date the processes and design have been evaluated based on the customer's observations. The last phase, which took place in January 2017, consists of the registration and documentation of the formal results.

The project implementation process has been extended beyond what was established in June, due to the fact that the operational staff that holds the capacity is in the warehouse and has many more execution tasks.

The solutions for business management and general management.

At the time of recording the results of the implementation of the project, the complete cycle of 5 weeks was concluded, additional hours were required to the established schedule, in such a way that the current resources of the organization were used more efficiently. In addition, the staff can be given the tools for the best possible schedule, the order reception schedule to attend the largest number of clients / offices during the campaign season (August - February).

It is not possible to detail the effect that the implementation of the manual has had on the financial area since restricted information of the studied company is required.

WORD KEYS:

Operational processes
Procedural Manual