

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
Facultad de Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL



**APLICACIÓN DEL ESTUDIO DEL TRABAJO EN LA EMPRESA OPERADOR
LOGISTICO WALDAN SAC PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN
LOS SERVICIOS DE TRASPORTES DE CARGA**

MODALIDAD:

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

PRESENTADO POR:

BACHILLER: VILMA ROCIO NOVOA HUAMAN

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

ASESOR: Ing. Cesar Delzo E.

2019

RESUMEN

El presente trabajo tiene como finalidad mejorar los procesos de operaciones para incrementar el nivel en atención de los servicios de trasportes de la empresa Operador Logístico Waldan S.A.C.

En el desarrollo del trabajo de investigación, se consideró evaluar la situación actual de la empresa en estudio, mediante las herramientas del Estudio de trabajo como el Diagrama Sinóptico, Diagrama Analítico; análisis del flujo de procesos actual, el análisis de valor, lo que determinó la identificación del principal, el cual es la falta de cumplimiento de los servicios asumidos por la falta de disponibilidad de unidades (vehículos) para la atención a la demanda de servicios además de la ineficiente capacidad de coordinación en el área de operaciones, sumado al desorden en las actividades que se sigue en el proceso de atención al cliente.

Para analizar los problemas se aplicó herramientas de mejora apoyándose de la fundamentación teórica de Estudio del Trabajo, utilizando las herramientas tales como el diagrama de Ishikawa, diagrama de Pareto, diagrama de barras, diagramas de flujo, diagramas Sinópticos, analíticos, la técnica del interrogatorio, entre otros., con lo cual se pudo observar las actividades dentro del proceso que demandan mayor tiempo y costo y no generan valor alguno al proceso de operaciones, de todas las encontradas se priorizó a dos de ellas para generar una oportunidad de mejora; desarrollándose una propuesta de mejora del proceso, un manual de procedimientos y contrato establecido para los proveedores.