

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

Facultad de Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial

CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL



**IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA 5S PARA LA MEJORA DE LOS
PROCESOS OPERATIVOS EN LA EMPRESA SERVICIO PUNTUAL DE
MENSAJERÍA S.A.C., LIMA 2021**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

AUTOR:

GARCIA SALCEDO, PAMELA KATIUSKA

Para optar el Título Profesional de INGENIERIA INDUSTRIAL

ASESOR:

Ing. Peña Huertas, José Gustavo

Lima, 20

Resumen

El presente trabajo planteará la mejora de los procesos operativos en la empresa Servicio Puntual de Mensajería S.A.C., utilizando la metodología 5S.

Esta propuesta de mejora se da por los diferentes problemas encontrados en el área de operaciones de la empresa. Por ejemplo, se evidenció gracias a un análisis de DOP y DAP de los procesos, que las actividades realizadas por los operarios presentaban demoras e incluso, se encontraron actividades que no agregaban valor a la operación, ya que esto iba de la mano a la falta de seguimiento operativo, lo que conllevó a que los trabajadores realicen actividades sin supervisión y orientación, ocasionando demoras en los diferentes procesos. Lo cual generaba un retraso en los tiempos de distribución del servicio, ya que este era entregado fuera de los plazos establecidos al personal de campo de mensajería.

Además, ya que los procesos que se estuvieron empleando no daban los resultados esperados, conllevó a que no se utilicen de manera eficiente los recursos materiales.

Es por ello, que gracias a la aplicación de la metodología 5S se ha podido conseguir organizar los procesos operativos, obtener una mejora en el rendimiento del personal, así como también ayudó a mantener un mejor control en la eficiencia de los recursos materiales.

Palabras clave: procesos, rendimiento, metodología 5S, recursos materiales.

Abstract

This work will propose the improvement of the operational processes in the company Servicio Puntual de Mensajería S.A.C., using the 5S methodology. This proposal for improvement is given by the different problems encountered in the area of operations of the company. For example, it was evidenced thanks to an analysis of DOP and DAP of the processes, that the activities carried out by the operators presented delays and even, activities were found that did not add value to the operation, since this went hand in hand with the lack of operational follow-up, which led to workers carrying out activities without supervision and guidance, causing delays in the different processes. This generated a delay in the distribution times of the service, since it was delivered outside the established deadlines to the courier field staff. In addition, since the processes that were being used did not give the expected results, it led to the inefficient use of material resources. That is why, thanks to the application of the 5S methodology, it has been possible to organize the operational processes, obtain an improvement in the performance of the personnel, as well as helped to maintain a better control in the efficiency of material resources.

Keywords: processes, performance, 5S methodology, material resources.