



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL**

IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN DE OPERACIONES PARA MEJORAR LA
CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTES DE LA CORPORACIÓN
LOGÍSTICA & TRANSPORTE SAC, CERCADO DE LIMA, 2017

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO
INDUSTRIAL**

AUTOR

CACHO CRUZ, CRISTIAN CARLOS

ASESOR

DR. BRAVO ROJAS, LEÓNIDAS MANUEL

LINEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE EMPRESARIAL Y PRODUCTIVIDAD

LIMA - PERÚ

2017

CRISTIAN CARLOS CACHO CRUZ
AUTOR:

DR. LEÓNIDAS BRAVO ROJAS
ASESOR DESARROLLO DE PROYECTO DE TESIS

Presentada a la Escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad Cesar Vallejo Lima Norte para optar el Grado de: Ingeniero Industrial.

PRESIDENTE DEL JURADO

VOCAL DEL JURADO

SECRETARIO DEL JURADO

LIMA 2017

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ellos que soy lo que soy ahora.

Cristian Cacho Cruz.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por protegerme y guiarme en todo mi camino, también por darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida.

A mi madre, que con su demostración de una madre ejemplar me ha enseñado a no rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus consejos.

A mi hermano, por su apoyo incondicional y brindarme las fuerzas necesarias para salir adelante con este proyecto.

A mi padre, por demostrarme como lucha por sus hijos y el optimismo que lo lleva a levantarse a trabajar todos los días por su familia.

A mis amigos en general, por su apoyo y las buenas vibras que me brindaron durante la realización de este proyecto.

Cristian Cacho Cruz

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Cristian Carlos Cacho Cruz con DNI N.º 71701591, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, facultad de ingeniería, escuela de ingeniería industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es auténtica y veraz.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 04 de diciembre del 2017

Cristian Carlos Cacho Cruz

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN DE OPERACIONES PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTES DE LA CORPORACIÓN LOGÍSTICA & TRANSPORTE SAC, CERCADO DE LIMA, 2017, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de ingeniero industrial.

En el capítulo uno, se menciona conceptos fundamentales para que el lector pueda conocer la importancia de aplicar la metodología propuesta para obtener las mejoras planificadas.

En el capítulo dos, se planteó el diseño, la técnica y métodos de análisis de datos del presente estudio.

En el capítulo tres, se analiza los resultados estadísticos ingresados en el software SPSS 23, de la variable independiente y la dependiente.

En el capítulo cuatro, se planteó la discusión de las hipótesis, contrastándolos con los antecedentes y los libros utilizados.

Finalmente, en el capítulo cinco, seis y siete se presentan las conclusiones, recomendaciones y propuestas que se infieren de los capítulos anteriores.

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	15
1.1. Realidad Problemática	16
1.1.1. Global	16
1.1.2. Nacional	17
1.1.3. Local	18
1.2. Trabajos Previos	21
1.2.1 Internacionales	21
1.2.2 Nacionales	26
1.3. Teorías Relacionadas al tema	30
1.3.1. Variable Independiente: Gestión de Operaciones	30
1.3.2. Variable Dependiente: Calidad	32
1.4. Formulación del Problema.	35
1.4.2. Problemas Específicos	35
1.5. Justificación del estudio	35
1.5.1. Justificación Económica	35
1.5.1. Justificación Social	36
1.6. Hipótesis	36
1.6.1 Hipótesis General	36
1.6.2 Hipótesis Específicos	36
1.7. Objetivos de Estudio	36
1.7 .1 Objetivo General	36
1.7.2 Objetivos Específicos	37
II. MÉTODO	38
2.1. Diseño de la investigación	39
2.1.1. Tipo de Estudio	39
2.1.2. Diseño de Investigación	39
2.1.3. Nivel de Investigación	39
2.1.4. Método de la Investigación	40

2.2. Matriz de Operacionalización	40
2.2.1. Definición conceptual de las variables	40
2.2.2. Definición conceptual de dimensiones	41
2.3. Población, muestra y muestreo	43
2.4. Técnicas, instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	43
2.5. Métodos de análisis de datos	45
2.6. Aspectos éticos	45
2.7. Desarrollo de la Propuesta	45
2.7.1. Situación Actual	45
2.7.3. Ejecución de la propuesta	55
2.7.4. Resultados	65
2.7.5. Análisis Económico y Financiero	69
III. RESULTADOS	73
3.1. Análisis Descriptivo	74
3.1.1. Variable Independiente: Gestión de Operaciones	74
3.1.2. Variable Dependiente: Calidad	76
3.2. Análisis Inferencial	82
3.2.1. Análisis de la hipótesis general	82
3.2.2. Análisis de la hipótesis específica	85
IV. DISCUSIÓN	91
4.1. Discusión de la Hipótesis General	92
4.2. Discusión de la Hipótesis Específica 1	93
4.3. Discusión de la Hipótesis Específica 2	94
V. CONCLUSIÓN	95
5.1. Conclusión 1	96
5.2. Conclusión 2	96
5.3. Conclusión 3	96
VI. RECOMENDACIONES	97
6.1. Recomendación 1	98

6.2. Recomendación 2	98
6.3.Recomendación 3	98
VII. REFRENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	99
ANEXOS	103

ÍNDICE DE FÓRMULAS

Fórmula N°1: Indicador de Estandarización de Procesos	32
Fórmula N°2: Indicador de Eficiencia	33
Fórmula N°3: Indicador de Eficacia	35

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N°1: Análisis de la tasa de crecimiento de transporte de carga	16
FIGURA N°2: Histograma de Vehiculos inscritos en MTC	18
FIGURA N°3: Diagrama de Ishikawa	19
FIGURA N°4: Diagrama de Pareto	21
FIGURA N°5: Organigrama	46
FIGURA N°6: Diagrama de Flujo	47
FIGURA N°7: Diagrama de análisis de Procesos	48
FIGURA N°8: Formato de Indentificacion de Problemas del Servicio	56
FIGURA N°9: Diagrama de análisis de Procesos (Antes)	57
FIGURA N°10: Diagrama de análisis de Procesos (Después)	58
FIGURA N°11: Calificacion del servicio	59
FIGURA N°12: Registro Fotográfico de Fotocheck de Neptunia	60
FIGURA N°13: Acta de Capacitación	61
FIGURA N°14: Registro Fotográfico de Capacitacion del Personal	62
FIGURA N°15: Reporte de fallas Mecánicas	63
FIGURA N°16: Registro Fotográfico del Mantenimiento del Camión	64
FIGURA N°17: Análisis de la Eficiencia	65
FIGURA N°18: Histograma de estandarizacion procesos	76
FIGURA N°19: Histograma de eficiencia de trabajo	79
FIGURA N°20: Histograma de eficacia del servicio	82

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N°1: Identificación del Problema de la Calidad de servicios	20
TABLA N°2: Base de datos de estandarización de Procesos Antes	49
TABLA N°3: Base de datos de Eficiencia Antes	50
TABLA N°4: Base de datos de Eficacia Antes	51
TABLA N°5: Cuadro de Análisis de alternativas	53
TABLA N°6: Criterio de Evaluación	53
TABLA N°7: Cronograma de la Implementación de la Propuesta	54
TABLA N°8: Presupuesto de Actividades	55
TABLA N°9: Base de datos de Estandarización de Procesos Después	66
TABLA N°10: Base de datos de Eficiencia Después	67
TABLA N°11: Base de datos de Eficacia Después	68
TABLA N°12: Datos Financieros antes de la implementación	70
TABLA N°13: Datos Financieros Después de la implementación	70
TABLA N°14: Costo del Servicio después de la implementación	71
TABLA N°15: Datos Costo – Beneficio	72
TABLA N°16: Cuadro de recolección de datos de estandarización antes	74
TABLA N°17: Cuadro de recolección de datos de estandarización después	75
TABLA N°18: Cuadro de recolección de datos de eficiencia antes	77
TABLA N°19: Cuadro de recolección de datos de eficiencia después	78
TABLA N°20: Cuadro de recolección de datos de eficacia antes	80
TABLA N°21: Cuadro de recolección de datos de eficacia después	81
TABLA N°22: Prueba de normalidad de calidad de Shapiro Wilk	83
TABLA N°23: Comparación de calidad antes y después con Wilcoxon	84
TABLA N°24: Estadísticas de prueba de Wilcoxon para calidad	85
TABLA N°25: Prueba de normalidad de la eficiencia de Shapiro Wilk	86
TABLA N°26: Comparación de eficiencia antes y después con Wilcoxon	87
TABLA N°27: Estadísticas de prueba de Wilcoxon para eficiencia	87
TABLA N°28: Prueba de normalidad de la eficacia de Shapiro Wilk	88
TABLA N°29: Comparación de eficacia antes y después con Wilcoxon	89
TABLA N°30: Estadísticas de prueba de Wilcoxon para eficacia	90

RESUMEN

En la presente Investigación se brinda los resultados obtenidos y conclusiones de una investigación realizada en el área de operaciones, con el fin de la búsqueda de mejorar la calidad de servicio en la empresa Corporación Logística & Transporte S.A.C., ubicada en la ciudad de Lima.

Los principales problemas observados dentro del área de objeto de estudios, son los relacionados al mantenimiento deficiente de camiones, contratar transporte informal, falta de compromiso laboral de los conductores, falta de capacitación, falta de conciencia de la competencia, falta de información con las exigencias del cliente, políticas incumplidas, falta de planeación, falta de control de los puntos de ruta, falta de control del gasto y abastecimiento de combustible, falta de trabajo en equipo y falta de oficinas por áreas.

Por tal motivo, este trabajo tiene la finalidad de mejorar la calidad de servicios con las condiciones de trabajo del conductor y el personal del área de operaciones. Para tal fin se recurrió a herramientas de ingeniería para poder realizar un mejor análisis de la situación actual. Seguidamente, se buscó que las causas del problema sean reducidas, por medio de la gestión de operaciones, realizando capacitaciones y coordinación, logrando mejorar la calidad de servicio en el área de operaciones de la empresa. Es por ello por lo que se identificó que había muchas descoordinaciones y falta de organización desde la contratación del cliente, la cual fueron clave para la baja calidad del servicio en el área de operaciones.

De lo dicho anteriormente, la propuesta planteada resulto muy rentable para la empresa generándose 1290 soles adicionales diarios, además que la inversión que se necesito estuvo dentro de las posibilidades de la empresa. Por tal motivo se recomienda la aplicación de este estudio por todas las propuestas descritas.

Finalmente, después de la implementación de la Gestión de Operaciones se detuvo una mejora en la estandarización de procesos de 16%, así mismo se obtuvo una mejora de 16 % en la eficiencia y 16% de mejora en la eficacia.

Palabras Claves: Gestión de operaciones, eficiencia, eficacia, estandarización de procesos, calidad.

ABSTRAC

This research provides the results obtained and conclusions of an investigation carried out in the area of operations, in order to seek to improve the quality of service in the company Corporación Logistic & Transporte s.a.c., located in the City of Lima.

The main problems observed within the subject area of study are those related to poor truck maintenance, hiring informal transportation, lack of employee commitment, lack of training, lack of awareness of the Competence, lack of information with the client's demands, unfulfilled policies, lack of planning, lack of control of the route points, lack of control of the expenditure and fuel supply, lack of teamwork and lack of offices by area.

For this reason, this work has the purpose of improving the quality of services with the working conditions of the driver and the personnel of the operations area. For this purpose, engineering tools were used to perform a better analysis of the current situation. Then, it was sought that the causes of the problem are reduced, by means of the management of operations, making trainings and coordination, improving the quality of service in the area of operations of the company. It is for this reason that it was identified that there were many discoordinations and lack of organization since the hiring of the client, which were key for the low quality of the service in the area of operations.

Of what was said above, the proposed proposal was very profitable for the company generating 1290 additional suns daily, plus the investment that was needed was within the possibilities of the company. For this reason, the application of this study is recommended for all the proposals described.

Finally, after the implementation of the operations management, an improvement in the standardization of processes of 16% was stopped, and the improvement of 16% in the efficiency and 16% improvement in the efficiency was obtained.

Key words: Operations management, efficiency, efficiency, process standardization, quality.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

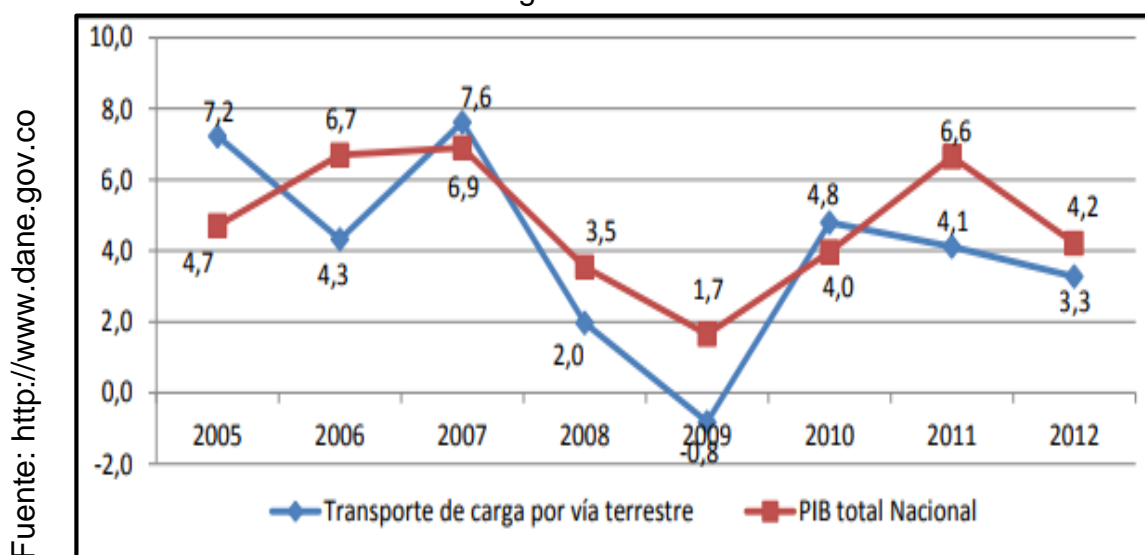
1.1.1. Global

Los niveles de operatividad en Colombia son muy deficientes, ya que enfrentan problemas de infraestructura, costos logísticos, trámites, etc. Esto quiere decir que no hay un margen de competitividad y que los problemas que afrontan son un claro ejemplo de que están en falta de planificaciones en base a operaciones logísticas, que se encarga de mostrar soluciones para brindar un servicio de calidad (Gómez, 2013).

La carencia de infraestructura vial afecta mucho para el manejo de un servicio de calidad de transporte, a nivel de Latinoamérica sufre por este gran problema que aqueja a las operaciones y no poder brindar un mejor servicio por falta de planes de contingencias sobre las rutas para llegar al destino.

En el país de Colombia son varios los problemas que afectan el sector transporte de carga por vía terrestres de los cuales son factores que impiden un desarrollo y modernización del sector llevando a establecer un crecimiento e la producción del transporte frente al crecimiento general de la economía.

Figura N° 1



Elaboración a partir de información de DANE PIB

En la Figura N°1, podemos apreciar que la tasa de crecimiento en la 2005-2012 el transporte de carga por vía terrestre presenta menores crecimientos que el total de la economía a excepción de los años 2005, 2007 y 2010, de modo que los factores coyunturales más que a la relación directa con el comportamiento del resto de la economía.

1.1.2. Nacional

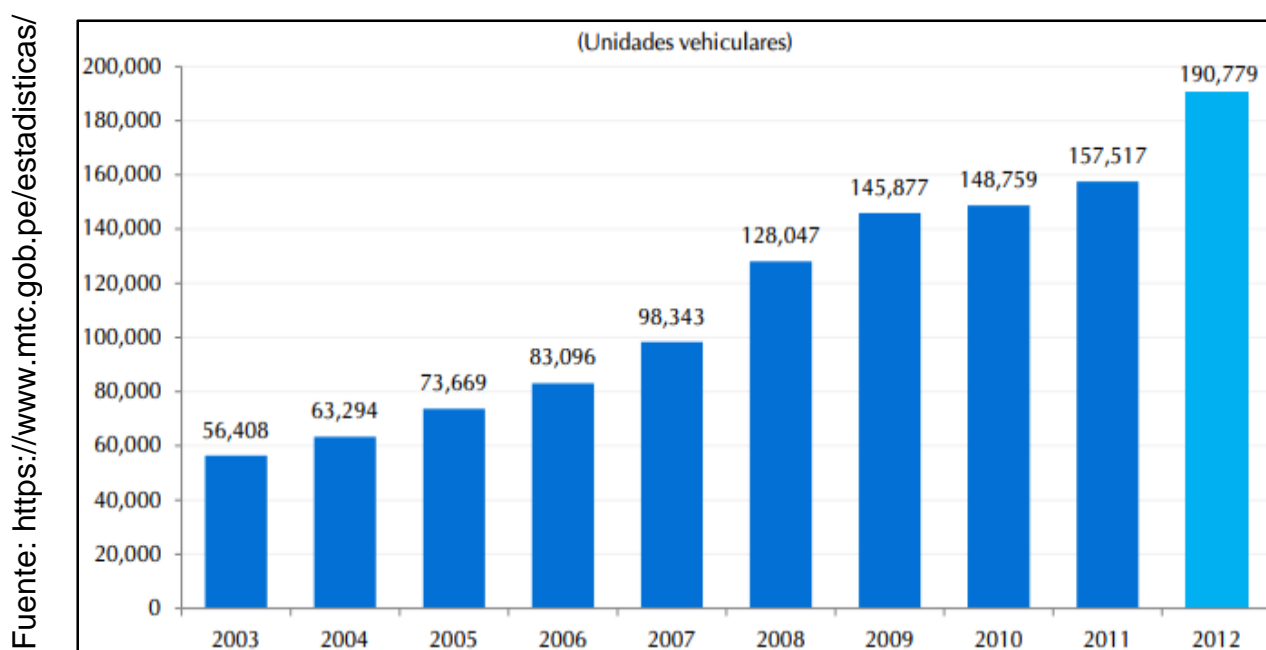
En el Perú hay un sistema saturado, ya que las empresas de transportes no pueden hallar una estrategia para el control de una organización del despacho hacia la recepción de mercadería, es por ello que no se sabría si se puede cumplir con el horario dicho por el cliente. Ante ello los últimos cinco años, el número de empresas de transporte autorizadas a brindar el servicio de transporte de carga se incrementó debido al proceso de fiscalización que exigía la formalización de estas, ya que mediando estas exigencias habrá más seguridad para la carga.

En nuestro país el problema no es el transportista, sino las operaciones logísticas, que implican mucho a nivel de control tanto como rutas que como los contactos con los despachadores. (GS1, 2014).

Un problema que inquieta a las empresas de transportes en el Perú es la falta de formalismo de la flota ya sea por ser muy antiguo, en la que cual involucra la seguridad del conductor y de la carga, es por ello por lo que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), puo en marcha el proceso de fiscalización del transporte de carga, lo que ha originado que muchas empresas de nuestro país inscriban a su flota para brindar servicios de carga a nivel nacional como a nivel internacional.

En la Figura N°2, se observa que en el año 2012 el incremento de vehículos inscritos es de 190,779, lo cual indica que cada año las empresas inscriben flotas para poner a disposición sus servicios y no tener complicaciones con la fiscalización de la carga por un tema de incumplimiento de reglas de transportes. Esto ha generado que el transporte de carga no era controlado por la seguridad en que llegaba a su destino en lo que influye este control para el bien de la empresa y de la competencia.

Figura N° 2

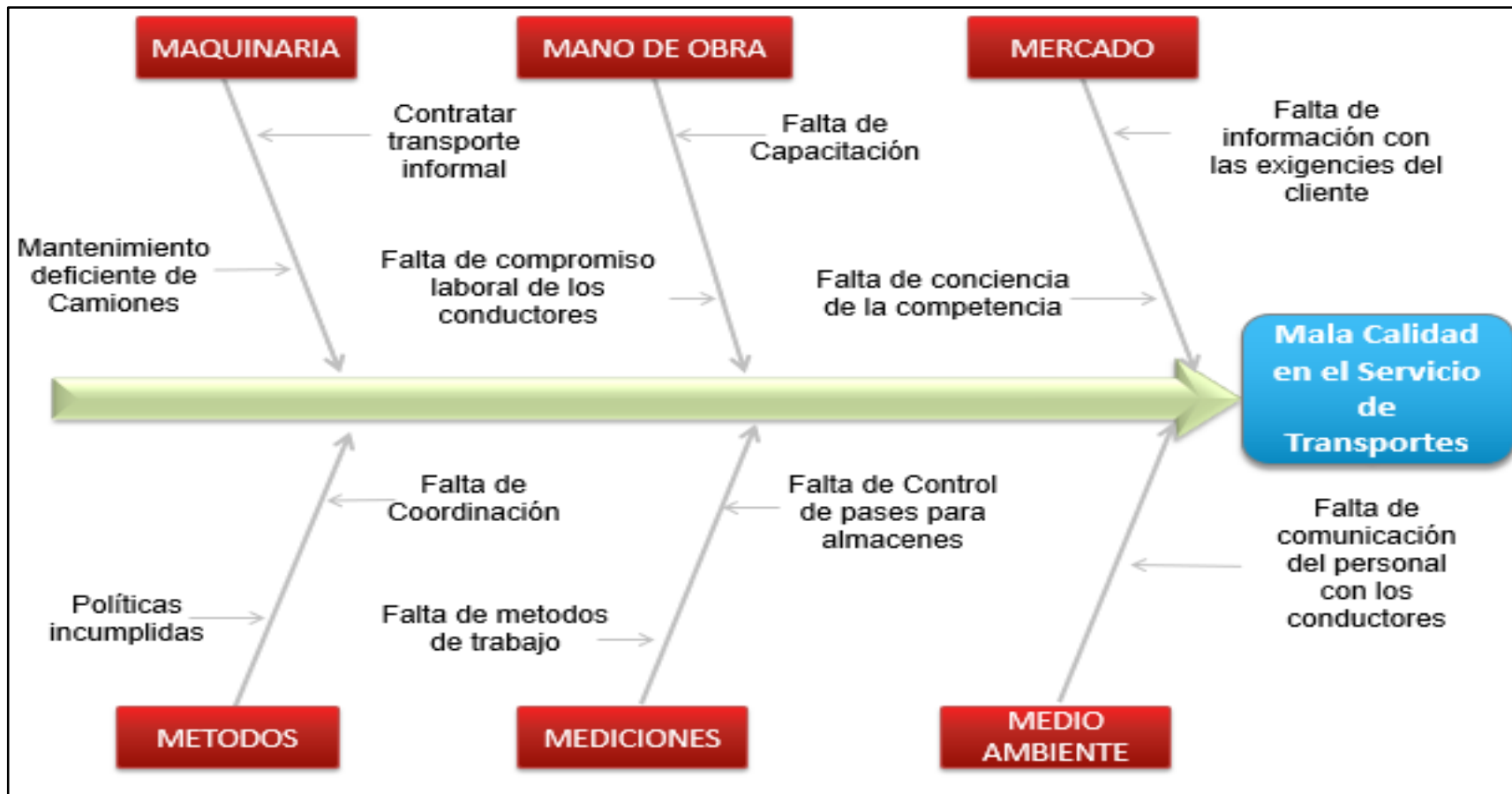


MTC - OGPP - Oficina de Estadística

1.1.3. Local

La empresa Corporación Logística & Transportes está encargada de brindar servicios de carga pesada, a pesar de los problemas que presenta dicha empresa como la mala organización y programaciones de rutas, el factor que mantiene la inquietud del cliente es la falta de una estrategia de rutas que sostenga una mejor misión sobre el servicio, ya que la infraestructura vial para transportes de carga es escasa, esto genera la mayor intriga para ver una solución inmediata. El contexto en el que se adapta estos servicios, son la falta de satisfacción de todos los requerimientos exigidos por los destinos, como también la minimización de los costos enlazados con un plan determinado de rutas establecidas (ver Figura N°3).

Figura N° 3



Fuente: Elaboración Propia

Diagrama de Ishikawa de Mala Calidad en el Servicio

Según la Figura N°3, la empresa Corporación Logística & Transporte presenta una variedad de problemas como es la falta de organización entre el despachador y recepción, de acuerdo con el jefe de operaciones, esto nos indica que no hay una previa coordinación para adecuar un mejor servicio que sea eficaz y que pueda ser manejable para el destino final de la mercadería.

Para poder decretar cuales son los problemas más importantes que se presentan en la empresa, se visualizara por medio de este diagrama el detalle de los problemas que se generan en la empresa Corporación Logística & Transporte, para así identificar los porcentajes del problema y poder brindar una solución adecuada (Ver Tabla N°1, Figura N°4).

Tabla N°1

	Detalles del Problema	Frecuencia	%Frecuencia	%Frecuencia acumulada
Fuente: Elaboración Propia	Falta de compromiso de los conductores.	5	26%	26%
	Falta de capacitación	4	21%	47%
	Mantenimiento deficiente de camiones.	4	21%	68%
	Falta de conciencia de la competencia.	3	16%	84%
	Falta de información con las exigencias del cliente	2	11%	95%
	Contratar transporte informal.	1	5%	100%
	TOTAL	19		

Identificación del problema de la Calidad de Servicios de Transportes.

Figura N°4

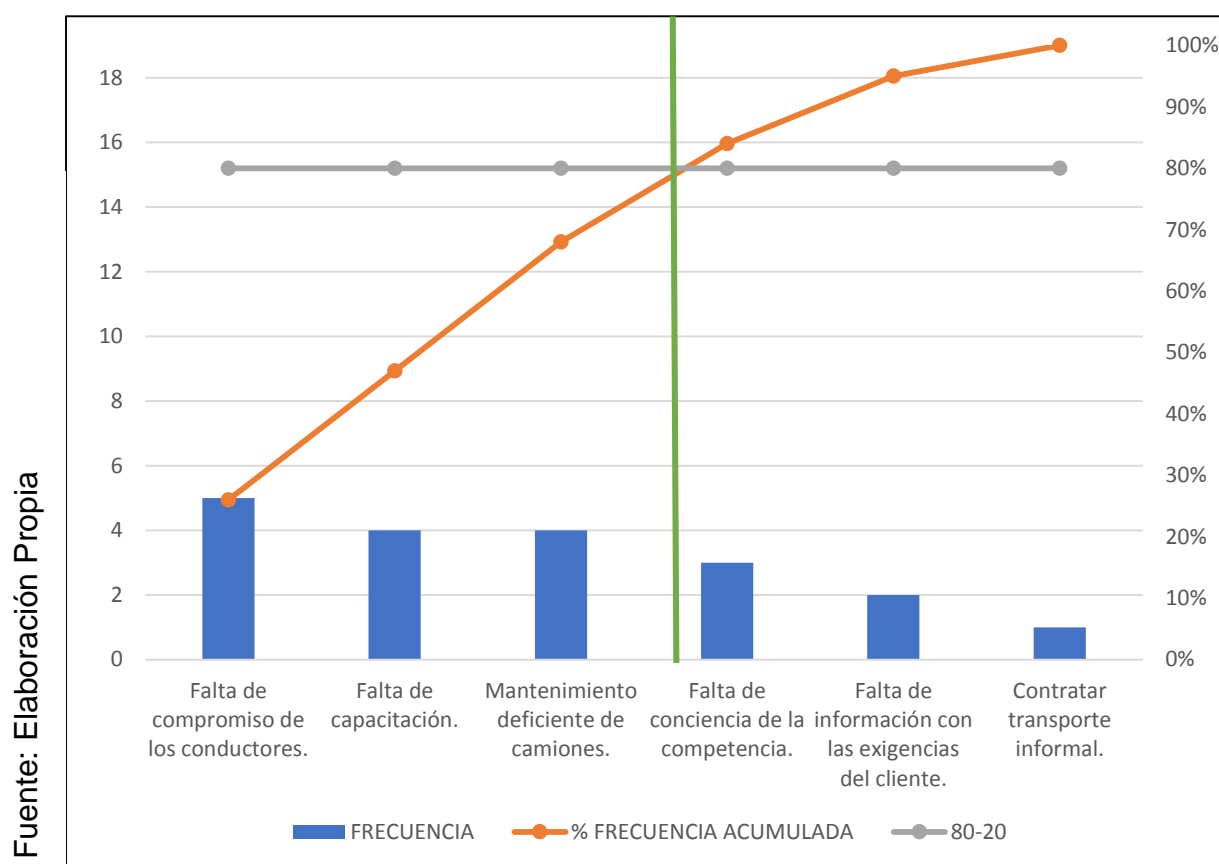


Diagrama de Pareto

Según la Figura N°4, los problemas que causan un mal servicio de transporte, es la falta de compromiso de los conductores, falta de capacitación y el mantenimiento deficiente de camiones, concordando con el jefe de operaciones, estos problemas afectan al servicio de calidad de transporte de mercadería, esto hace que no se cumpla con los estándares acordados para el servicio con un plazo acordado con el cliente. A medida de los resultados dados por este Figura N°2, los problemas se pueden solucionar el 80% de las preocupaciones que existen en la empresa.

1.2. Trabajos Previos

1.2.1 Internacionales

OSPINA Pinzón, Santiago. Calidad de Servicio y Valor en el Transporte Intermodal de Mercancías. Tesis (Economía). España: Universidad de Valencia. Escuela Profesional de Economía, 2015, 441p.

La presente tesis desea desarrollar la calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías, esto permite que los niveles de transportes de mercancías tienen que tener un nivel superior, y esto influye mucho en que no falte un servicio de logístico de alta calidad para la satisfacción del cliente.

Según Ospina, indica que la logística es una actividad que tiene como objetivo una orientación al cliente, por lo que se requiere de un buen servicio de calidad, esto requiere de poder optar decisiones que respalden el buen servicio.

Además, Ospina, define al transporte intermodal como la circulación de mercancías en una misma unidad, empleando dos o más modos de transporte, la cual debe cumplir con las expectativas de un único lugar y un único destino, un contrato único con el transporte y un operador responsable de la operación. Al analizar el transporte intermodal, se resaltó que el sector transitorio en los últimos años ha ganado importancia en la industria de mercancías, esto quiere decir que, cumpliendo con los estándares del transporte intermodal, se llevara a cabo un mejor servicio de calidad para la competitividad y satisfacción del cliente.

Para solucionar los problemas que surgieron en este proyecto, utilizo lo siguiente:

- ✓ La planificación de recursos empresariales (ERP), es la herramienta que ayuda a la planeación y control de actividades, es decir que para el desarrollo de producción, distribución y servicios de calidad, se ha orientado el envío y el control de los clientes.
- ✓ La identificación avanzada y los sistemas de planeación, lo aplico complementando con el sistema ERP ya que el APS condujo a obtener el estudio para tomar decisiones.
- ✓ Para poder minimizar incertidumbre y poder mejorar un rendimiento de proveedores en los servicios de transporte de mercancías, utilizo el intercambio electrónico de datos ((EDI).
- ✓ Los sistemas de GPS son eficaces en la operación de transporte, es por ello que se utilizó en este proyecto para el mapeo de infraestructuras y poder mejorar la gestión de incidentes durante la navegación de las flotas.

Para finalizar, la presente tesis brindo buenos resultados ante el desarrollo de la calidad de servicio y el valor en el transporte intermodal de mercancías, puesto que refleja una magnitud de importancias de las operaciones logísticas que adquiere obtener una mejoría en los servicios, cumpliendo con los requisitos y expectativas del cliente, cabe resaltar que el transporte intermodal trata de emplear expectativas muy altas para un buen servicio de transporte de mercancías.

FABIO Maximiliano, Miguel. Planificación y Gestión de Operaciones en Sistemas Logísticos de Distribución. Tesis (Administración). Argentina: Universidad Nacional del Sur. Escuela Profesional de Administración, 2016, 161p.

La presente tesis, desea desarrollar la planificación y gestión de operaciones en sistemas logísticos de distribución, esto implica que para obtener una mejor distribución se deberá tener una herramienta llamada gestión de operaciones logísticas.

Según Fabio, las decisiones son muy difíciles de tomar ya que se aplicaría tecnología de información en gestiones logísticas para obtener una ventaja competitiva en servicios logísticos.

Además, Fabio, recalco que los problemas que se enfrentan los servicios son de mucho interés para una resolución del problema, ya que se debería optar por una planificación y una gestión de operaciones en sistemas de transportes y distribución.

Identificando los diferentes sistemas logísticos y los procesos, desarrollando un soporte para la toma de decisiones de ruteo y programación, se aplicó información en tiempo real de sistema con el objetivo de solucionar los problemas de ruteo y programación de flotas en el marco de la cadena de suministro.

También se utilizó la herramienta algorítmica con el objetivo de evaluar el desempeño y el poder de calidad en sus soluciones.

Para finalizar, la presente tesis adquiere buenos resultados, ya que el propósito de desarrollo y aplicación de una gestión para la mejora de la eficiencia de programaciones de operaciones sea una medida de control de calidad para obtener mejores resultados en los servicios.

REYES Hernández, Sonia. Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede Huehuetenango. Tesis (Ciencias Económicas y Empresariales). Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Escuela de Ciencias Económicas y Empresariales, 2014, 160 p.

La presente tesis, desea desarrollar la calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente, ya que para aumentar la mayor demanda es necesario obtener un buen servicio de calidad para cumplir con todos los requisitos del cliente.

Según Reyes, la competencia es cada vez más sostenible, y eso genera preocupación en las estructuras de servicios para lograr alcanzar el éxito, de esta forma se lleva a cabo que la pertenecía en el mercado es adaptar la calidad de servicio para el agrado al cliente.

Este proyecto tiene como objetivo comprobar si el servicio de calidad incrementa la satisfacción del cliente en la asociación SHARE, ya que dicha asociación se mentaliza en poderse mantener en las preferencias de los clientes, es por eso que desea tener la calidad de servicio para llegar a la satisfacción del cliente.

Además, Reyes, indica que se debería implementar un programa de calidad de servicio para aumentar la satisfacción del cliente, por el motivo se debería tener conciencia con las capacitaciones a los colaboradores para una adecuada aplicación el servicio.

Según Reyes, opto la medida de capacitación continua para poder hacer y concientizar mejor el servicio de calidad, ya que según las encuestas realizadas a los clientes se produjo un resultado positivo y con mayor certeza la aplicación exitosa, y es por ello que la calidad del servicio mejoro dando buena imagen y seguir satisfaciendo al cliente.

Para finalizar, la tesis tuvo éxito con sus resultados, ya que la calidad del servicio fue aceptable con altos porcentajes que evidencian una mejora de servicio y como resultado de las capacitaciones de calidad aplicadas en su momento, fueron satisfactorias para el servicio al cliente.

REQUENA Ponce, María. Calidad de Servicio desde la Perspectiva de Clientes, Usuarios y Auto- Percepción de empresas de Captación de Talento. Tesis (Ciencias

Económicas y Sociales). Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello. Escuela de Ciencias Sociales, 2007, 110 p.

La presente tesis, desea extender la calidad de servicio desde la Perspectiva de Clientes, Usuarios y Auto- Percepción de empresas de Captación de Talento, con la finalidad de investigar los servicios de calidad desde la apreciación del cliente. Según Requena, la excelencia en la calidad influye en lo competitivo, ya que hay un gran número que está siendo afectado por la ineficiencia cultural que poseen en sus patrones de calidad.

Para poder realizar la solución se aplicó encuestas que predijeron el estado de los servicios de calidad, determinando así la percepción de los clientes, con un resultado satisfactorio ya que mediante ello se realizó también la revisión de la empresa en base a los aspectos tangibles en los materiales que se entregaban con información acerca de los servicios que se le ofrecía al cliente, ya que a medida de ser aplicado se generó una satisfacción del cliente.

Además, Requena, indica que se debería tomar el tema de la calidad de servicio con más énfasis para que así pueda hacer una alusión cultural sobre el servicio, esto es necesario concientizar que un buen servicio nos brindara mejores resultados.

Para finalizar, la tesis consigue buenos resultados, ya que indican que la calidad de servicio debería ser vista por los candidatos que entrarían a la empresa con el acuerdo que se brindara un servicio de calidad.

DROGUETT Jorquera, Francisco. Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes. Tesis (Económica y Negocios). Chile: Universidad de Chile. Escuela de Económica y Negocios, 2012, 111 p.

La presente tesis, desea desarrollar la Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes, ya que indica que, a consecuencia de las evaluaciones de los clientes mismos, se cobra una gran relevancia por lo que estos mismos ya

no solo deciden comprar a una cierta marca por la calidad de sus vehículos, sino en la manera en que se relacionan con la calidad.

Según Droguett, las decisiones que tiene los clientes de esta industria han cobrado mayor importancia por el servicio, y que para eso se tiene que buscar factores a la hora de decidir una experiencia de servicio de calidad.

En este proyecto se busca identificar cuáles son los problemas que el tema de insatisfacción en el servicio de la industria automotriz, la cual se da una perspectiva de generar un instrumento de medición para poder solucionar temas relevantes de los clientes y poder evaluar el servicio en la industria automotriz.

Para finalizar, la presente tesis indica que los servicios de esta industria tienen actividades diferentes que son llevadas a cabo a diferentes etapas con el cliente.

1.2.2 Nacionales

RIVEROS Vásquez, Daniel. Aplicación de la Investigación de Operaciones al problema de la Distribución a una empresa de Logística. Tesis (Ingeniero Industrial). Lima: Universidad Mayor de San Marcos. Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, 2015, 68p.

La presente tesis desea explicar sobre la aplicación de la Investigación de Operaciones al problema de la Distribución a una empresa de Logística, la cual trata buscar un sistema de distribución en base a las operaciones logística para un mejor servicio.

Según Riveros, el conocimiento de los tiempos tiene como importancia a una secuencia de rutas establecidas, es decir que las restricciones de tiempo se relacionan con una planeación que pueda mejorar el servicio.

Además, para Riveros, el área de transportes es fundamental en la logística, por debajo de los costos de inversión, ya que asegura que existe un margen muy alto de los costos en la logística que son acogidos por la distribución y esto genera a que se tome decisiones como el rescate de las rutas, la programación y la solidificación del envío.

Para poder identificar el problema de rutas, utilizo el VRP (Vehicle Routing Problem) al proceso de entrega, donde se pudo observar que la cantidad transportada no excede de la capacidad del vehículo, y esto implica una mejor función de distribución de carga hacia el destino del cliente.

Para finalizar, la presente tesis dio buenos resultados con las investigaciones de operaciones que ayudaron a los problemas de distribución, ya que la intención era optar una solución en las rutas minimizando el recorrido por desplazamiento la entrega final.

Los resultados de este proyecto les fue favorable porque resalto que la investigación de operaciones es una gran alternativa para la solución en los manejos de los procesos logísticos.

BALDEON Quispe, Zoila. Gestión en las Operaciones de Transporte y Acarreo para el incremento de la Productividad en CIA. MINERA CONDESTABLE S.A. Tesis (Ingeniería de Minas). Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Escuela de Ciencias e Ingeniería, 2011, 103p.

La presente tesis se resume en el desarrollo de la gestión en las operaciones de transporte y acarreo para el incremento de la productividad, permite en la aplicación de métodos de control para obtener una solución en la mejora de la productividad.

Según Baldeon, al analizar las incidencias que podrían afectar en la productividad dentro de la operación de acarreo y transporte, adopta una solución a la actividad que generar un mayor tiempo improductivo durante el proceso de transporte.

El objetivo de este proyecto es obtener conocimiento y control de los estándares de los procesos de acarreo y de transporte, y es por ello que aplica el ciclo de operaciones para poder calcular el costo unitario a su máxima producción en la unidad de tiempo, con este método se puede lograr fijar un costo en la productividad, también el KPI es una herramienta importante ya que para este proyecto se puede realizar en una gestión minera con resultados satisfactorios.

Para finalizar, los resultados de este proyecto se han visto de muy buena manera, ya que se puede analizar que el ciclo de las operaciones nos ayuda a calcular la flota a un mínimo costo y maximizar la producción en un tiempo determinado para

evaluar un buen servicio, esto quiere decir que la herramienta fundamental para la gestión de operaciones es el conocimiento de lo que pasa en el campo para tomar decisiones efectivas durante el servicio.

ANDRADE Mimbela, Carlos. Gestión Logística en las operaciones del transporte internacional para el desarrollo del comercio en el puerto del callao. Tesis (Ingeniería Industrial). Lima: Universidad Mayor de San Marcos. Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, 2015, 108p.

La presente tesis desarrolla la gestión logística en las operaciones del transporte internacional para el desarrollo del comercio en el puerto del callao, es decir que pondrá a su disposición las soluciones respectivas para obtener los mejores servicios para un mejor desempeño en el comercio.

Según Andrade, el desarrollar un buen sistema eficiente de infraestructura obtendrá una mejor inversión en recursos públicos como también privados, la finalidad de poder aplicar estos servicios logísticos sugiere un establecimiento adecuado para la disminución de costos.

Además, Andrade también indica que los mayores problemas de la organización de transportes son la elección de vehículos de carga pesada, la programación de los transportes, por ello se obtuvo información de terminales aduaneros para verificar el nivel de competitividad internacional, ante este problema se aplicó operaciones portuarias requiriendo más especialización y eficiencia para poder actuar con un rendimiento sumamente alto.

Para finalizar, la presente tesis tuvo buenos resultados ya que la investigación si puede acotar en las empresas por lo motivos de una búsqueda constante a nuevos mercados.

También aporta a la capacidad portuaria ya que obtiene un valor por los temas de explotación de la infraestructura, y mediante esto dependería las operaciones.

VELA Mori, Rafael. Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus - mall, de la ciudad de Trujillo 2014. Tesis (Administración). Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego. Escuela Profesional de Administración, 2014, 57p.

La presente tesis, nos resume la influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus – mall, indicando que la calidad de servicio aporta una gran importancia en las ventas, ya que la gran demanda dependerá de los servicios exigidos por el cliente.

Según Vela, para mejorar y darse cuentas de las necesidades del cliente, se debería de brindar soluciones de valor agregado a tal nivel que el cliente se sienta satisfecho, ya que, si se cumple con los requisitos, el cliente tendrá el agrado de fidelizarse con las tiendas de cadenas de Claro Tottus – mall.

El proyecto refleja el nivel de ventas que se brindan en las tiendas, la cual de manera directa influye en la existencia de una buena calidad de servicio que de todas formas se incrementara el nivel de ventas.

La evaluación sobre el termino de servicio de calidad, implico la empatía y la confiabilidad como impactos positivos en los clientes para que puedan tener una mejor versión del producto ofertado, este nivel de calidad genera que los niveles de ventas se relacionen con los clientes que califican el producto y que pueda obtener mayor clientela y más ventas para la tienda.

Para finalizar la tesis implica buenos resultados, ya que se obtuvo una relación entre la calidad de servicio y los niveles de ventas en las tiendas Claro Tottus Mall, es por eso que los clientes califican como bueno y regular.

MACHUCA Fernández, Paul. Análisis y Diseño de Sistema de Gestión de Operaciones Aduaneras para una Agencia de Aduanas. Tesis (Ciencias e Ingeniería). Lima: Pontífice Universidad Católica del Perú. Escuela de Ciencias e Ingeniería, 2008, 110p.

La presente tesis, nos resume en el Análisis y Diseño de Sistema de Gestión de Operaciones Aduaneras para una Agencia de Aduanas, ya que gestión operativa es una medida muy amplia y correctiva antes las agencias aduaneras.

Según Machuca, se debe gestionar de manera eficiente las operaciones aduaneras como registrar la orden de servicio y los documentos aduaneros, es por eso que se pudo realizar un sistema de gestión de operaciones aduaneras basado en los

procesos de negocio, que determinan en base a la información realizados en las agencias aduaneras.

También se puede apreciar el control de un seguimiento de operación aduanera, la cual se realiza desde la creación de la orden hasta el trámite de despacho.

Mediante un seguimiento del problema se pudo realizar un análisis y un diseño en la gestión de operaciones aduaneras con el cual se determinó en base a la información de las agencias de aduana un mejor proceso de negocios.

También mediante la información se realizó la reacción de la orden de servicio hasta la finalización del trámite de despacho, la cual genero mayor control durante el proceso.

El gran aporte para los sistemas de gestión de operaciones considerando un software RUP se consigue un resultado para una mejora del producto y con ello el éxito del sistema.

Para finalizar, la tesis encontró los resultados esperados y empleo una mejora de la gestión de operaciones aduaneras, que incluye un gran aporte en los sistemas aduaneros sin considerar una metodología de software, obteniendo todo bajo control y con la verificación de calidad.

1.3. Teorías Relacionadas al tema

1.3.1. Variable Independiente: Gestión de Operaciones

“Administración de operaciones (AO) es el conjunto de actividades que crean valor en forma de bienes y servicios al transformar los insumos en productos terminados. Las actividades que crean bienes y servicios se realizan en todas las organizaciones” (Heizer y Render, 2009, p.4).

La gestión de operaciones es la organización que le brinda valor a los bienes y servicios para modificarlos en un solo producto, estas actividades son reflejadas en las organizaciones para la creación de bienes y servicios.

“El término administración de operaciones se refiere al diseño, dirección y control sistemáticos de los procesos que transforman los insumos en servicios y productos

para los clientes internos y externos. En términos generales, la administración de operaciones está presente en todos los departamentos de una empresa porque en ellos se llevan a cabo muchos procesos” (Krajewski, Ritzman y Malhotra, 2008, p.4).

La gestión de operaciones se basa en los términos de organizaciones (diseño, control y dirección) con el fin de elaborar los insumos en productos para el consumidor. La gestión de operaciones se encuentra en todas las áreas de una empresa que tiene muchas actividades.

A.1) Optimización de Procesos

Según Figuera (2006), la optimización de procesos representa una herramienta que minimiza la efectividad de los costes, desarrollando la calidad del producto y el interés del proceso, cumplen causas claves como el análisis del procedimiento del producto, constituyendo un método contrastado para determinar el aumento de la productividad, la minimización de costes y un nivel de calidad alto, con el fin de obtener éxito en la empresa.

A.1.1) Estandarización de Procesos

Harrington (1994) establece que la estandarización de procesos consiste en definir y uniformar procedimientos, de modo que todas las personas que participan en él usan permanentemente los mismos procedimientos, por otro lado, Umeda (1997) señala que la falta de estándares genera procedimientos diferentes, desacuerdo y menor eficiencia, la estandarización está directamente ligada a la calidad, productividad y posición competitiva de una empresa.

Se define como la participación de individuos en los métodos unificados por los procesos, ya que concuerdo concretamente que la definición de estandarización de procesos coincide con la calidad y toda la producción para una mejora en la empresa y sea vista como competitiva en el mercado.

Fórmula N°1: Indicador de Estandarización de Procesos

$$EP = \frac{N^{\circ} \text{ de operaciones realizadas}}{N^{\circ} \text{ de operaciones propuestos}} \times 100$$

Donde:

EP: Estandarización de procesos

1.3.2. Variable Dependiente: Calidad

“La calidad es una estrategia competitiva, y que la competitividad de una empresa se manifiesta a su entorno cuando sus productos o servicios finales se convierten en una inversión para sus clientes: el cliente no deja el producto o servicio porque tiene valor para él, es decir tiene aptitud para el uso” (Galviz, 2011, p.9).

La calidad tiene la habilidad competitiva de una empresa que en su ambiente los productos finales son inversiones para sus clientes, es decir que el cliente le da un valor al producto.

“La calidad del servicio, será la que resulte de elegir las dimensiones adecuadas, de las cosas que agregan valor, resuelven problemas y satisfacen necesidades, para otorgar en estas una medida mayor a la esperada por el cliente” (Tigani, 2006, p.16).

La calidad de servicios es la que elige las mediciones que tengan un valor para satisfacer necesidades.

B.1) Eficiencia de Trabajo

“La eficiencia es un concepto muy importante para la administración científica. Con el análisis del trabajo y el estudio de tiempos y movimientos se buscaba la mejor manera de ejecutar una tarea y aumentar la eficiencia del operario. Eficiencia: significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E = P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados” (Chiavenato, 2005, p.52).

La eficiencia es importante para el análisis, estudio de tiempos y movimientos que se enfocan en mejorar una tarea y aumentar la eficiencia del trabajador, la utilización correcta de los recursos disponibles se puede ver en la relación de productos resultantes sobre los recursos utilizados.

“La eficiencia es alcanzar los fines con el mínimo de recursos. La efectividad, de suyo, no es suficiente a menos que una empresa sea también eficiente en el logro de sus objetivos; por ejemplo, una organización puede lograr su meta mediante un método ineficiente, lo que resultará en mayores costos y un producto o servicio no competitivo; también una empresa puede ser muy eficiente para alcanzar objetivos menores a los óptimos y perder todo el mercado. Por tanto, una compañía de alto desempeño debe ser efectiva y eficiente para ser eficaz” (Koontz y Wehrich, 2004, p.14).

La eficiencia es obtener resultados con la mínima inversión, ya que la efectividad no es suficiente a menos que la empresa sea eficiente con los objetivos claros, es decir que la empresa puede ser tener métodos ineficientes, pero esto lograra en resultados mayores costos y tener un producto no competitivo, como también una empresa obtener los objetivos y perder todo en el mercado.

B.1.1) Eficiencia

La eficiencia es la herramienta que mide con un solo objetivo, así mismo se relaciona a un medio plazo durante el desarrollo de los medios y objetivos. Las metas en que se enfocan son las actualizaciones de los sistemas productivos como las maquinas, métodos, productos, hombres y estrategias. La eficiencia muestra la capacidad de adaptar un sistema productivo para poder estar en la duración que realizando resultados rápidos (Ruffier,1998, p.13).

Fórmula N°2: Indicador de Eficiencia

$$EF = \frac{N^{\circ} \text{ Total de Servicios Conformes}}{N^{\circ} \text{ Total de Servicios Estimados}} \times 100$$

Donde:

EF: Eficiencia

B.2) Eficacia de Servicio

Para Reinaldo O. Da Silva (2002), la eficacia está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado (p. 20).

Según Simón Andrade (2005), define la eficacia como la actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo cual también se conoce como eficiencia directiva (p.253).

Se define la eficacia con la relación de metas a cumplir, es por ello por lo que todas las actividades deben tener un objetivo. Por otro lado, la eficacia mide el grado de ejecución de actividades para lograr cumplir con las metas manifestadas en la empresa. La eficacia es realizada con éxito dentro de los servicios que brinda la empresa, es decir que organiza actividades con el objetivo de poder lograr el servicio y llegara a la meta establecida diariamente, semanalmente o anualmente.

B.2.1) Eficacia

Para Robbins y Coulter, La eficacia se define como “hacer las cosas correctas”, es decir, las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos. Por ejemplo, en la fábrica de Siemens las metas eran reducir el tiempo de instalación del equipo para los clientes y recortar los costos. Mediante varios programas laborales estas metas se intentaron y se alcanzaron. En tanto que la eficiencia concierne a los medios para hacer las cosas, la eficacia tiene que ver con los fines, con la consecución de las metas de la organización (Pag.8).

La eficacia son las actividades cuyo trabajo son las organizaciones que obtienen los objetivos, en la cual en tanto la eficiencia coincide a los medios para poder hacer cosas, mientras que la eficacia se concentra con la obtención de las metas de la organización o empresa.

Fórmula N°3: Indicador de Eficacia

$$E = \frac{N^{\circ} \text{ de Servicios Realizados}}{\text{Servicios Programados}} \times 100$$

Donde:

E: Eficacia

1.4. Formulación del Problema.

1.4.1. Problema General.

¿De qué manera la Implementación de la Gestión de Operaciones mejora la Calidad del Servicio de Transportes de la Corporación Logística & Transporte SAC, Cercado de Lima, 2017?

1.4.2. Problemas Específicos

¿De qué manera la Implementación de la Gestión de Operaciones mejora la eficiencia de trabajo en la Corporación Logística & Transporte SAC, Cercado de Lima, 2017?

¿De qué manera la Implementación de la Gestión de Operaciones mejora la eficacia de servicio en la Corporación Logística & Transporte SAC, Cercado de Lima, 2017?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1. Justificación Económica

El presente trabajo de investigación accede a solucionar los problemas de los servicios de calidad que sucede en la empresa, observando desde un enfoque de operaciones para agilizar las actividades operativas en el campo de los transportes de carga pesada para un mejor servicio y obtener la satisfacción del cliente. Es por ello que implementara una organización operativa para evitar muchos inconvenientes con las documentaciones en el proceso del servicio de transporte, para así obtener una puntualidad a la llegada del destino y así poder obtener la confiabilidad del cliente por el servicio brindado y que se genere mayores ingresos para la empresa.

1.5.1. Justificación Social

La investigación aportara en la medida de los procesos de los servicios para que se puedan la calidad esperada por los clientes, es por ello que se concientizara a los empleados la forma de poder mejorar los servicios de distribución logísticos, ofreciendo entregas efectivas, y así mismo al tener un control general se consigue un ambiente laboral estable y con lleno de oportunidades favorables para la empresa.

1.6. Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General

La Implementación de la Gestión de Operaciones mejora la Calidad del Servicio de Transportes de la Corporación Logística & Transporte SAC, Cercado de Lima, 2017.

1.6.2 Hipótesis Específicos

H1: La Implementación de la Gestión de Operaciones mejora la eficiencia de trabajo en la Corporación Logística & Transporte SAC, Cercado de Lima, 2017.

H2: La Implementación de la Gestión de Operaciones mejora la eficacia de servicios en la Corporación Logística & Transporte SAC, Cercado de Lima, 2017.

1.7. Objetivos de Estudio

1.7 .1 Objetivo General

Determinar de qué manera la Implementación de la Gestión de Operaciones mejorara la Calidad del Servicio de Transportes de la Corporación Logística & Transporte SAC, Cercado de Lima, 2017.

1.7.2 Objetivos Específicos

Determinar de qué manera la Implementación de la Gestión de Operaciones mejora la eficiencia de trabajo en la Corporación Logística & Transporte SAC, Cercado de Lima, 2017.

Determinar de qué manera la Implementación de la Gestión de Operaciones mejora la eficacia de servicio en la Corporación Logística & Transporte SAC, Cercado de Lima, 2017.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de la investigación

2.1.1. Tipo de Estudio

Lozada (2014), la investigación aplicada busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo. Esta se basa fundamentalmente en los hallazgos tecnológicos de la investigación básica, ocupándose del proceso de enlace entre la teoría y el producto (pg. 23).

La presente investigación es aplicada, la cual encuentra la aplicación en los problemas de un sector productivo, basándose en investigaciones básicas con el fin de obtener un proceso entre la teoría y el producto.

2.1.2. Diseño de Investigación

Ramírez (1999), el término "cuasi-experimento" se refiere a diseños de investigación experimentales en los cuales los sujetos o grupos de sujetos de estudio no están asignados aleatoriamente. Los diseños cuasi-experimentales más usados siguen la misma lógica e involucran la comparación de los grupos de tratamiento y control como en las pruebas aleatorias.

La presente investigación es cuasi-experimental, no está asignado aleatoriamente, es por ello que el diseño sigue el mismo método que consigue una agrupación en las pruebas aleatorias.

2.1.3. Nivel de Investigación

Citando a Valderrama (2013), manifiesta el nivel de investigación explicativo, porque explica los resultados de las variables en función de una pre-prueba y una post-prueba.

El siguiente proyecto es de nivel explicativa, el cual explica lo cuestionable por medio de una relación causa – efecto, es por ello que se aclara las diferencias entre la variable dependiente y el momento que surge.

2.1.4. Método de la Investigación

Citando a Valderrama (2013), mantiene el hipotético deductivo, pieza de la verificación, crea hipótesis, deriva las consecuencias de las hipótesis y posteriormente disiente las hipótesis.

La investigación informa datos bajo cuatro procedimientos de método deductivo, que mantiene como verificación el crear una hipótesis.

2.2. Matriz de Operacionalización

2.2.1. Definición conceptual de las variables

Variable Independiente: Gestión de Operaciones

“Administración de operaciones (AO) es el conjunto de actividades que crean valor en forma de bienes y servicios al transformar los insumos en productos terminados. Las actividades que crean bienes y servicios se realizan en todas las organizaciones” (Heizer y Render, 2009, p.4).

La gestión de operaciones es la organización que le brinda valor a los bienes y servicios para modificarlos en un solo producto, estas actividades son reflejadas en las organizaciones para la creación de bienes y servicios.

Variable Dependiente: Calidad

“La calidad es una estrategia competitiva, y que la competitividad de una empresa se manifiesta a su entorno cuando sus productos o servicios finales se convierten en una inversión para sus clientes: el cliente no deja el producto o servicio porque tiene valor para él, es decir tiene aptitud para el uso”. (Galviz, 2011, p.9)

La calidad tiene la habilidad competitiva de una empresa que en su ambiente los productos finales son inversiones para sus clientes, es decir que el cliente le da un valor al producto.

2.2.2. Definición conceptual de dimensiones

Optimización de Procesos

Según Figuera (2006), la optimización de procesos representa una herramienta que minimiza la efectividad de los costes, desarrollando la calidad del producto y el interés del proceso, cumplen causas claves como el análisis del procedimiento del producto, constituyendo un método contrastado para determinar el aumento de la productividad, la minimización de costes y un nivel de calidad alto, con el fin de obtener éxito en la empresa.

Eficiencia de Trabajo

“La eficiencia es un concepto muy importante para la administración científica. Con el análisis del trabajo y el estudio de tiempos y movimientos se buscaba la mejor manera de ejecutar una tarea y aumentar la eficiencia del operario. Eficiencia: significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E = P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados” (Chiavenato, 2005, p.52).

La eficiencia es importante para el análisis, estudio de tiempos y movimientos que se enfocan en mejorar una tarea y aumentar la eficiencia del trabajador, la utilización correcta de los recursos disponibles se puede ver en la relación de productos resultantes sobre los recursos utilizados.

Eficacia en el servicio

Para Robbins y Coulter, La eficacia se define como “hacer las cosas correctas”, es decir, las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos. Por ejemplo, en la fábrica de Siemens las metas eran reducir el tiempo de instalación del equipo para los clientes y recortar los costos. Mediante varios programas laborales estas metas se intentaron y se alcanzaron. En tanto que la eficiencia concierne a los medios para hacer las cosas, la eficacia tiene que ver con los fines, con la consecución de las metas de la organización (Pag.8).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES DE IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN DE OPERACIONES PARA LA MEJORA DE LOS ÍNDICES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTES DE LA CORPORACIÓN LOGÍSTICA & TRANSPORTE SAC, CERCADO DE LIMA, 2017.

Fuente: Elaboración Propia

	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA
VARIABLE INDEPENDIENTE	GESTIÓN DE OPERACIONES	"Administración de operaciones (AO) es el conjunto de actividades que crean valor en forma de bienes y servicios al transformar los insumos en productos terminados. Las actividades que crean bienes y servicios se realizan en todas las organizaciones" (Heizer y Render, 2009, p.4).	La gestión de operaciones, brinda una variedad de actividades con el fin de obtener un valor, consiste mayormente en los canales de distribución y en la toma de decisiones.	OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS	$EP = \frac{N^{\circ} \text{ de operaciones realizadas}}{N^{\circ} \text{ de operaciones propuestos}}$	Razón
VARIABLE DEPENDIENTE	CALIDAD DE SERVICIO	"La calidad es una estrategia competitiva, y que la competitividad de una empresa se manifiesta a su entorno cuando sus productos o servicios finales se convierten en una inversión para sus clientes: el cliente no deja el producto o servicio porque tiene valor para él, es decir tiene aptitud para el uso". (Galviz, 2011, p.9)	La calidad se enfoca mucho en la competitividad que se maneja en el entorno con sus productos con el objetivo de satisfacer al cliente, para ellos es rescatable manejar la fiabilidad y servicios que genean un impacto para que el producto tenga un valor.	EFICIENCIA	$EF = \frac{N^{\circ} \text{ Total de Servicios Conformes}}{N^{\circ} \text{ Total de Servicios Estimados}}$	Razón
				EFICACIA	$E = \frac{N^{\circ} \text{ de Servicios Realizados}}{\text{Servicios Programados}}$	Razón

EP: estandarización de procesos

EF: Eficiencia

E: Eficacia

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

Valderrama (2013) dice que es el ligado del total de la orden de variable. El cual expresa, el acumulado de valores en donde la variable ocupa unidades que conceden el universo. (p.183)

El presente proyecto, la población comprende el estudio total de servicios de transporte de carga pesada durante 30 días, mediante un proceso de llegar al destino del cliente en la Corporacion Logistica & Transportes, Lima.

Muestra

Valderrama (2013) expresa que es una parte del montón característico de un universo o población. Es característico, porque manifiesta sinceramente las particularidades de la población. (p. 184).

La muestra en el presente trabajo de investigación será igual a la población, ya que, debido a la demanda, se transforma en datos manejables en la Corporacion Logistica & Transportes, Lima.

Muestreo

No se utiliza técnica de muestreo, en razón de que la población y la muestra son iguales.

2.4. Técnicas, instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas de recolección de datos

Son instrucciones variadas principales, por intermedio es permitido merecer e instaurar la búsqueda. (Pimienta y de la orden, 2012, p. 90).

En el presente trabajo de investigación se determinará con la averiguación de datos en base al estudio de las hipótesis, indicando el problema planteado, es por ello que se utilizó técnicas que veremos a continuación:

Revisión de reportes de mantenimiento, consiste en recaudar datos de las revisiones de mantenimiento de las flotas pertenecientes a la empresa, como los

reportes de llantas, tracto y de carreta. esta búsqueda se debe conseguir para obtener una información para evaluar unos procesos de diferenciación.

Revisión de GPS, consiste en la recolección de datos de combustible y del recorrido por kilometraje de las flotas, ya que esta aplicación ayudara a poder brindar un servicio de calidad. Los datos deben estar almacenados en la base de datos de cada servicio que se realiza.

Instrumentos de recolección de datos

Valderrama (2013) expresa que son materiales que explota el estudioso para amasar y recopilar la búsqueda. Consiguen ser prontuarios, examen de preparaciones. (p. 195).

En la presente tesis, se empleará:

Ficha de fallas mecánicas

Registros diarios de servicios

Validez

Bernal (2010) expresa el estado con el que puede interaccionarse en desenlaces a partir de las deducciones conseguidas. (p. 248).

En la presente investigación, la validación de los instrumentos se desarrollará a juicio de expertos, lo cual se pondrá a mérito de confianza a 3 expertos de la universidad Cesar Vallejo – Lima Norte, quienes criticaran el valor del instrumento.

Confiabilidad

Hernández (2010) nos dice que se muestra al valor que su estudio repetido al propio sujeto u ente realiza operaciones o ejecuciones iguales. (p. 200).

En la presente investigación, se presentará la ficha de observación de los mantenimientos de las flotas y la ficha del control de combustible que se empleará para los servicios de calidad.

2.5. Métodos de análisis de datos

Valderrama (2013) expresa admitir o refutar las hipótesis del estudio laborado. (p. 230).

Se empleará la herramienta estadística de Spss, teniendo en cuenta la muestra de 30 días, la cual se invocada la prueba de Wilcoxon, para así ver la forma si se rechaza o se aprueba la hipótesis de esta investigación.

2.6. Aspectos éticos

La presente investigación está realizada con argumentos teóricos, ideas que engloba a un desarrollo del diseño de investigación cuantitativa que solicita la facultad de Ingeniería y la Universidad Cesar Vallejo.

La recaudación de datos de la empresa Corporacion Logistica & Transporte, serán acogidas con estricta confidencialidad, ya que es privacidad de dicha empresa y que ayudara a ver resultados de un progreso de investigación.

La información con relación a las teorías y trabajos previos provienen de fuentes seguras, cumpliendo con respetar la auditoria de las citas bibliográficas, es por ello que las menciones de los autores están con sus respectivas editoriales.

2.7. Desarrollo de la Propuesta

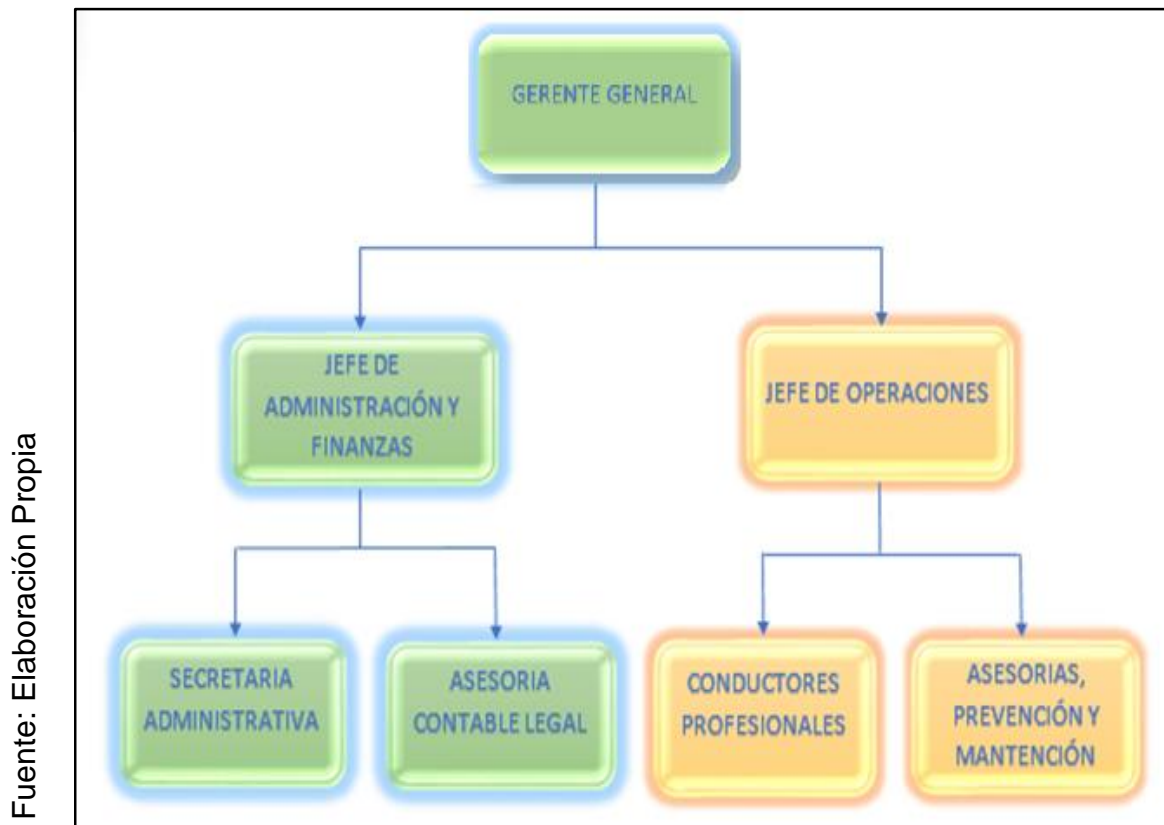
2.7.1. Situación Actual

La empresa Corporación Logística & transporte brinda servicios y productos de la más alta calidad, el personal está calificado para emplear métodos adecuados para cada trabajo, brindando, de este modo, seguridad y confiabilidad.

El área de operaciones logísticas tiene la labor de organizar los servicios del día a día, así mismo como el control por medio de GPS para así rastrear las flotas y guiar de forma segura las rutas más accesibles para llegar al destino del cliente.

- Estructura del organigrama de la Empresa Corporación Logística & Transporte.

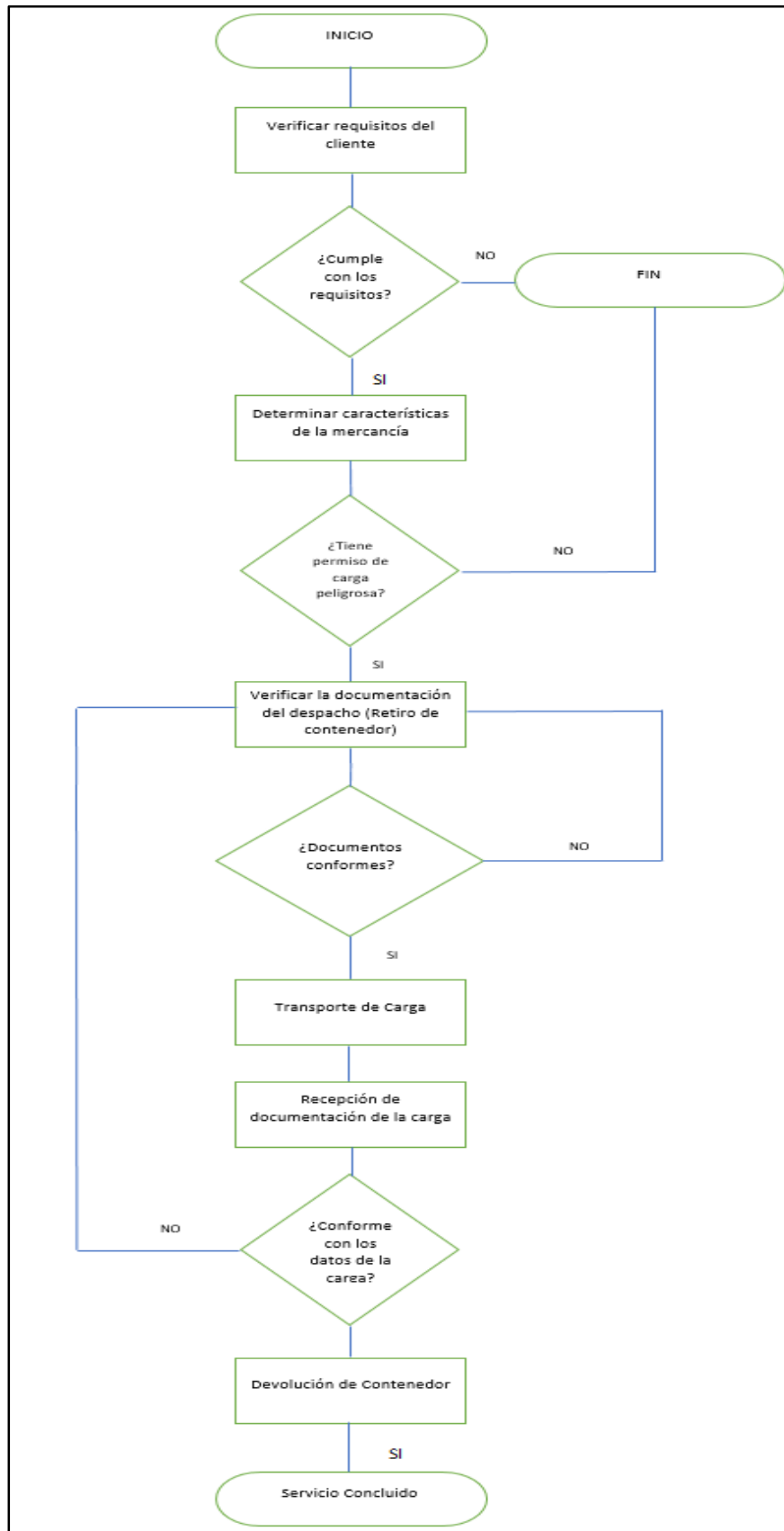
Figura N° 5



Organigrama de la empresa Corporación Logística & Transporte

Según la Figura N° 5 nos brinda el detalle de la estructura que está conformada la empresa Corporación Logística y Transporte, que está representada al mando de la Gerencia General y que de raíz se incorpora el jefe administrativo y el jefe de operaciones, dicha área es donde se refleja el mayor tiempo de los servicios de transporte de carga pesada.

Figura N° 6



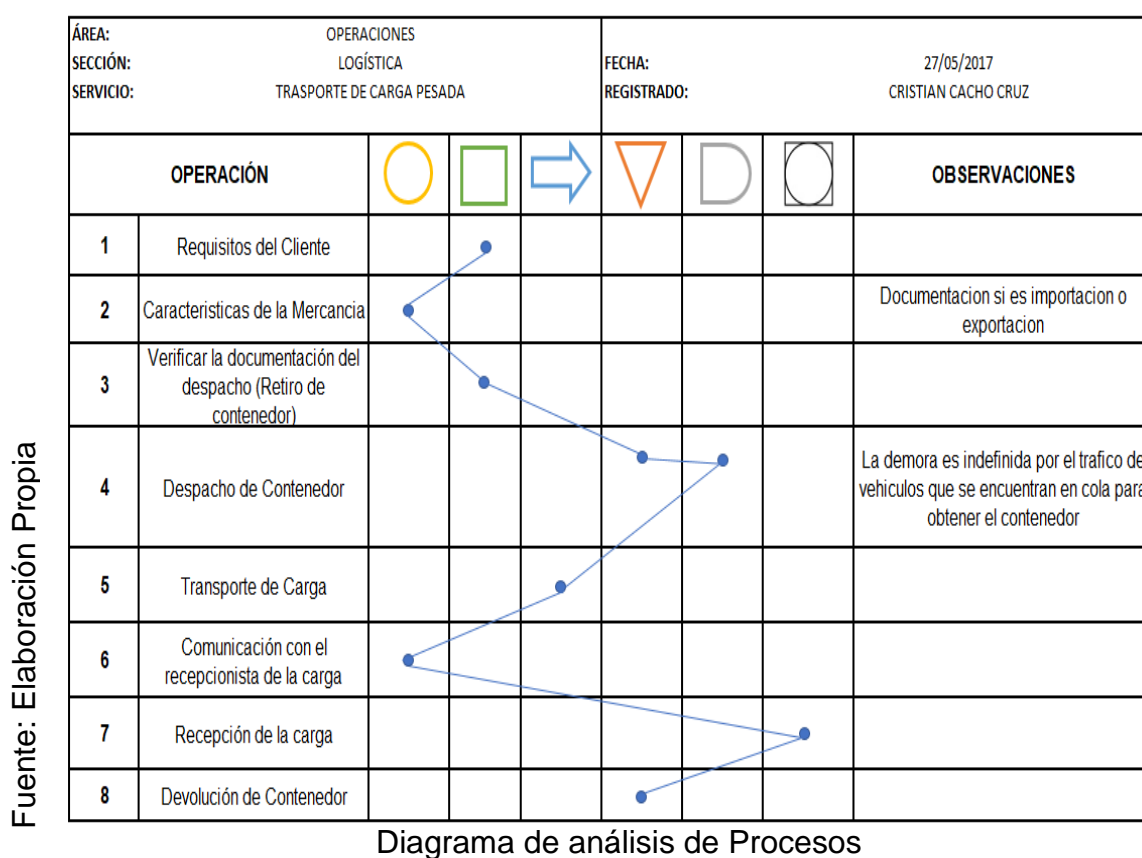
Fuente: Elaboración Propia

Diagrama de Flujo de la empresa

En la Figura N° 7, nos detalla cómo es el procedimiento del servicio de la distribución de carga pesada, desde la verificación de requisitos del cliente, determinación de la mercancía, tanto si es carga peligrosa o carga no peligrosa, hasta retirar contenedor y distribuyéndolo al cliente con la carga, finalmente devolviendo el contenedor al respectivo almacén y finalizando el servicio.

- Estructura del diagrama analítico del proceso de la Empresa Corporación Logística & Transporte SAC

Figura N° 7



Fuente: Elaboración Propia

2.7.1.1 Diagnóstico de la Empresa

La empresa Corporación Logística & Transportes, presenta una variedad de problemas, como es la mala coordinación para definir un seguimiento del servicio de transporte, para eso la empresa adquiere una serie de problemas que impide que realice un buen servicio, como es la falta de compromiso laboral de los conductores, falta de capacitación y la falta de oficinas por áreas, es por ello que

se pudo rescatar información y que se puede ver en los anexos 4, 5 y 6, que se refleja el área de operaciones , ante ello todos los servicios se debe ver desde un enfoque la determinación de los servicios en función al tipo de calidad que se pueda brindar.

2.7.1.2 Medición Pre Test

Para poder medir cada uno de los indicadores que se ha escogido, se ha obtenido información del mes de junio como se podrá mostrar en la Tabla N°2, Tabla N°3 y Tabla N°4, para mayor resumen.

Tabla N°2

N° DIAS	N° DE OPERACIONES REALIZADAS	N° DE OPERACIONES PROPUESTOS	ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS
1	5	8	0.63
2	5	8	0.63
3	5	8	0.63
4	5	8	0.63
5	6	8	0.75
6	5	8	0.63
7	5	8	0.63
8	5	8	0.63
9	5	8	0.63
10	5	8	0.63
11	5	8	0.63
12	5	8	0.63
13	5	8	0.63
14	5	8	0.63
15	5	8	0.63
16	5	8	0.63
17	5	8	0.63
18	6	8	0.75
19	5	8	0.63
20	5	8	0.63
21	6	8	0.75
22	5	8	0.63
23	5	8	0.63
24	6	8	0.75
25	5	8	0.63
26	5	8	0.63
27	5	8	0.63
28	5	8	0.63
29	5	8	0.63
30	5	8	0.63

Fuente: Elaboración Propia

Base de Datos de Estandarización de Proceso durante el mes de junio

En la Tabla N°2, se puede apreciar en un periodo de 30 días antes de la implementación la estandarización de procesos es de 0.64, obteniendo un valor poco mayor que la media lo cual nos indica que tenemos baja eficiencia para ser productivos en los servicios de la empresa Corporación Logística y Transporte S.A.C.

Tabla N° 3

N° DIAS	N° DE SERVICIOS CONFORMES	N° TOTAL DE SERVICIOS ESTIMADOS	EFICIENCIA
1	4	6	0.67
2	4	6	0.67
3	4	6	0.67
4	4	6	0.67
5	4	6	0.67
6	3	6	0.50
7	4	6	0.67
8	4	6	0.67
9	4	6	0.67
10	4	6	0.67
11	4	6	0.67
12	4	6	0.67
13	4	6	0.67
14	4	6	0.67
15	4	6	0.67
16	4	6	0.67
17	4	6	0.67
18	4	6	0.67
19	4	6	0.67
20	3	6	0.50
21	4	6	0.67
22	4	6	0.67
23	4	6	0.67
24	4	6	0.67
25	4	6	0.67
26	4	6	0.67
27	4	6	0.67
28	4	6	0.67
29	4	6	0.67
30	4	6	0.67

Fuente: Elaboración Propia

Base de datos de eficiencia durante el mes de junio

En la Tabla N°3, se puede apreciar en un periodo de 30 días antes de la implementación la eficiencia es de 0.66, obteniendo un valor poco mayor que la media lo cual nos indica que tenemos baja eficiencia para ser productivos en los servicios de la empresa Corporación Logística y Transporte S.A.C.

Tabla N° 4

N° DIAS	N° DE SERVICIOS REALIZADOS	SERVICIOS PROGRAMADOS	EFICACIA
1	4	6	0.67
2	4	6	0.67
3	4	6	0.67
4	4	6	0.67
5	4	6	0.67
6	5	6	0.83
7	4	6	0.67
8	4	6	0.67
9	5	6	0.83
10	4	6	0.67
11	4	6	0.67
12	4	6	0.67
13	4	6	0.67
14	4	6	0.67
15	4	6	0.67
16	4	6	0.67
17	4	6	0.67
18	5	6	0.83
19	4	6	0.67
20	4	6	0.67
21	4	6	0.67
22	4	6	0.67
23	4	6	0.67
24	4	6	0.67
25	4	6	0.67
26	4	6	0.67
27	4	6	0.67
28	4	6	0.67
29	4	6	0.67
30	4	6	0.67

Fuente: Elaboración Propia

Datos de eficacia durante el mes de junio

En la Tabla N°4, se puede observar que en un periodo de 30 días antes de la implementación la eficacia tiene un promedio de 0.68, obteniendo un valor poco mayor que la media lo cual nos indica que tenemos baja eficacia para los servicios de la empresa Corporación Logística y Transporte S.A.C.

2.7.2. Plan de Mejora

2.7.2.1. Alternativas de Solución:

La empresa Corporacion Logistica & Transporte, requiere solucionar los problemas que alberga dicha empresa, es por ello que se busca la mejor alternativa para poder mejorar en lo financiero, ambiental y social, por lo tanto, a continuación, se presentara las alternativas siguientes:

- ❖ **Gestión de Operaciones:** Desarrolla y organiza la función de la distribución de carga pesada con el objetivo de alcanzar ventajas competitivas, la cual tiene la habilidad de ser competitivos para poder desempeñarse mejor durante los servicios y poder obtener una mejor calidad para la satisfacción del cliente.
- ❖ **Lean Logística:** Este método conduce a los procesos del servicio, que consiste en eliminar actividades que no tengan un valor al servicio final que se ofrece al cliente.
- ❖ **Gestión de Transporte:** Es parte fundamental de la estrategia Logística, ya que se encuentra en situación de fabricación y distribución de los puntos de entrega y condicionantes de las entregas. También tiene la herramienta que facilita la simulación en función de destino y cantidad.
- ❖ **Mejora de Procesos:** Generalmente es la estabilización del proceso, ya que cuando hay un crecimiento e una organización es necesaria la identidad de los procesos y el análisis de cada paso que se ha llevado. La herramienta más utilizada incluye acciones y analizar la satisfacción del cliente.

2.7.2.2. Análisis de Alternativas

Detectando los problemas que surge en la Empresa Corporacion Logística & Transporte, se ha podido realizar un cuadro para poder analizar las alternativas de solución que se puede implementar, en lo cual se podrá apreciar en la Tabla N° 5:

Tabla N° 5

Fuente: Elaboración Propia	Descripción de Solución	FINANCIERO	AMBIENTAL	SOCIAL	TOTAL
	Gestion de Operaciones	3	3	5	11
	Lean Logístico	3	2	4	9
	Gestion del Transporte	4	4	2	10
	Mejora de Procesos	3	2	4	9
	TOTAL	13	11	15	39

Cuadro de Análisis de Alternativas

Según la Tabla N°5, se puede apreciar que mediante un análisis de alternativas que conlleva a una solución, es escogido por el mayor puntaje la alternativa de Gestión de Operaciones, ya que es la que más se adecua a los criterios y que mejor al área de donde inicia todos los procesos de los servicios de la empresa Corporación Logística & Transporte.

Tabla N°6

Fuente: Elaboración Propia	FINANCIERO	AMBIENTAL	SOCIAL
	1: MUY POCO	1: MUY POCO	1: MUY POCO
	2: POCO	2: POCO	2: POCO
	3: ALGO	3: ALGO	3: ALGO
	4: ALTA	4: ALTA	4: ALTA
	5: MUY ALTA	5: MUY ALTA	5: MUY ALTA

Criterio de Evaluación

Según la Tabla N°6, se puede observar las alternativas que se pondrán a criterio para las 4 descripciones de solución que se observan en la Tabla N°5.

Es por ello, que, para solucionar los problemas encontrados, se podrá aplicar la metodología previo análisis de alternativas de solución, implementando criterios que se acomoden a las necesidades de la empresa Corporación Logística & Transporte S.A.C., y que nos brinde un resultado beneficioso en la mejora de la calidad de servicio en toda el área de operaciones.

Para ello se propone la implementación de la gestión de operaciones, debido a un previo análisis de alternativas de solución, los inconvenientes que presentan en los servicios de la empresa como la falta de compromiso de los conductores, falta de capacitación, falta de oficinas por áreas, contratar transporte informal y la falta de información con las exigencias del cliente, es por ello que mediante la implementación de la gestión de operaciones se busca mejorar la calidad de servicio de transporte dentro del área de operaciones.

Para poder mejorar los problemas que afectan a la empresa, para ello se obtienen seis actividades que se podrá apreciar en el la Tabla N°7 para mayor resumen.

Tabla N°7

ACTIVIDADES		3/07/2017	4/07/2017	5/07/2017	6/07/2017	7/07/2017	10/07/2017	11/07/2017	12/07/2017	13/07/2017	14/07/2017	17/07/2017	18/07/2017	19/07/2017	20/07/2017	21/07/2017	24/07/2017	25/07/2017	26/07/2017	27/07/2017	28/07/2017	31/07/2017	
		Fuente: Elaboración Propia	Identificación de los Problemas por medio del diagrama de Ishikawa	■																			
	Describir los procedimientos de los servicios de carga pesada		■	■	■																		
	Verificar la administracion de accesos para los almacenes de contenedores					■	■	■															
	Capacitación al personal respectos a las actividades de los servicios								■	■	■	■											
	Verificar y analizar el mantenimiento correctivo de los camiones												■	■	■								
	Analisis de la efeciencia del área operativa																■	■	■				
	Analisis de los servicios en general despues de la implementación																			■	■	■	

Cronograma de la implementación de la propuesta (Gantt)

Como se podrá apreciar en la Tabla N° 7, el periodo en el cual se ejecutará cada actividad de la etapa de implementación, seccionado por días en un rango de un

mes. Es por ello que visto el cronograma de actividades se realizara la aplicación de la propuesta de mejora.

En la Tabla N°8, se podrá verificar cuanto fue los costos de materiales sé que ejecuto durante las actividades dentro del área de operaciones, en donde se pudo ejecutar toda la implementación.

se determina el presupuesto de la inversión que se requiere para la aplicación de la gestión de operaciones en la empresa Corporación Logística & Transporte S.A.C., con un costo de inversión de 1846.20 soles.

Tabla N° 8

ÁREA	ACTIVIDAD	COSTO DE MATERIALES
Fuente: Elaboración Propia AREA DE OPERACIONES	Identificación de los Problemas por medio del diagrama de Ishikawa	S/ 283.00
	Describir los procedimientos de los servicios de carga pesada	S/ 849.00
	Verificar la administración de accesos para los almacenes de contenedores	S/ 1,132.00
	Plan de Capacitación	S/ 1,132.00
	Mantenimiento Correctivo	S/ 566.00
	Análisis de la eficiencia del área operativa	S/ 566.00
	Análisis de los servicios en general después de la implementación	S/ 849.00
	Presupuesto de Inversión	S/ 5,377.00

Presupuesto de Actividades

2.7.3. Ejecución de la propuesta

La gestión de operaciones se aplica en cuatros pasos: Servicios, Procesos, Programa de Producción y Gestión de Existencias, a continuación, se detallará cada uno de los siguientes pasos:

Paso 1: Identificación de los problemas en la empresa

Para la identificación de los problemas que surgen en la empresa Corporación Logística & Transporte, se usó la herramienta de Ishikawa (Diagrama Causa – Efecto), en lo cual se detectó una gran variedad de causas que ocasionan una mala calidad de servicio, esto genera que altos gastos y menos ganancia durante el negocio.

En la Figura N°8, se puede observar una ficha que resalta las causas encontradas en la empresa Corporación Logística & Transporte S.A.C., la cual se le presento al jefe del área de operaciones y a la gerenta general de dicha empresa.

Figura N°8



Identificación de los problemas del servicio

Paso 2: Procedimientos del servicio

La empresa Corporación Logística & Transporte presenta las actividades que desde la contratación del servicio por parte del cliente hasta que finaliza el servicio con la devolución del contenedor, mediante las actividades que se realizaban en dicha empresa antes de la implementación, se pudo observar varias actividades que el mismo conductor lo podría hacer y no depender de otras personas (Ver Figura N°9).

Figura N°9

ÁREA:		OPERACIONES					FECHA:	
SECCIÓN:		LOGÍSTICA					27/05/2017	
SERVICIO:		TRASPORTE DE CARGA PESADA					REGISTRADO:	
							CRISTIAN CACHO CRUZ	
OPERACIÓN		○	□	⇒	▽	D	⊖	OBSERVACIONES
1	Requisitos del Cliente		●					
2	Características de la Mercancía	●						Documentación si es importación o exportación
3	Verificar la documentación del despacho (Retiro de contenedor)		●					
4	Despacho de Contenedor				●	●		La demora es indefinida por el tráfico de vehículos que se encuentran en cola para obtener el contenedor
5	Transporte de Carga				●			
6	Comunicación con el recepcionista de la carga	●						
7	Recepción de la carga						●	
8	Devolución de Contenedor				●			

Fuente: Elaboración Propia

Diagrama de Análisis de Procesos antes de la implementación

En la Figura N°9, se puede verificar el diagrama de análisis del proceso de la empresa Corporación Logística y Transporte antes de la implementación, en la cual se verifica 8 actividades de las cuales 2 operaciones tienen observaciones que se destaca por la demora en la obtención de contenedor previo a la documentación de la carga del mismo contenedor.

En la empresa Corporación Logística y Transporte, durante la implementación se analizó estos procedimientos y se logró optimizar las operaciones (Ver Figura N°10), la cual hay un gran beneficio por el tiempo de llegada al destino y esto

generaría que obtenga otro servicio durante el día, y así la empresa pueda maximizar las ganancias.

Es por ello que se estandarizo las operaciones brindando una mejora del servicio, ante ello demostrar que la calidad de servicio que brinda la empresa Corporación Logística y Transporte sea eficiente y eficaz a la hora de actuar con nuestro cliente.

En el diagrama de análisis de operaciones después de la implementación de optimizar las operaciones, se puede observar que son 5 actividades que se realizan en el servicio.


Figura N°10

OPERACIÓN		ÁREA:	OPERACIONES			FECHA:	OBSERVACIONES
		SECCIÓN:	LOGÍSTICA	TRANSPORTE	REGISTRADO:		
						3/07/2017	
						CRISTIAN CACHO CRUZ	
		○	□	⇒	▽	D	⊖
Fuente: Elaboración Propia	1	Contratacion del cliente (detalles de la carga)					
	2	Documentación previa ante la llegada de la unidad					
	3	Retiro de contenedor y transporte de la craga					
	4	Recepcion de la carga al cliente					
	5	Devolucion de contenedor					

Diagrama de Análisis de Procesos después de la implementación

En la Figura N°11, se puede apreciar una constatación de calificativo que se le brinda al cliente cuando la carga llega al destino, ante ello justifica la optimización de operaciones que generan un alto valor en el tiempo de entrega y poder satisfacer al cliente con las óptimas condiciones y respaldo de una calidad de servicio. Ante ello se demuestra la eficiencia del área de operaciones, teniendo en cuenta la gestión que brinda y lo demuestra la calificación del cliente.

Figura N°11



CORPORACIÓN LOGÍSTICA
& TRANSPORTE S.A.C.

Calificación de Servicio

Estimado cliente, mediante la presente le pedimos que con su voto resalte cuanto fue la calificación del servicio brindado por la empresa Corporación Logística & Transporte S.A.C., la cual deberá ser justa y honesta.

SERVICIO	CALIFICACIÓN
¿CUMPLIO CON SUS ESPERATIVAS EL SERVICIO?	A+
¿LLEGO CONFORME SU CARGA?	A+
¿ESTA SATISFECHO CON LA COORDINACION DE SU CARGA?	A+

Criterio de evaluación:
A+: Muy Bien
B+: Regular
C+: Muy Mal


Firma del Cliente

 Telf. : (01)6523034 / 6523035
Entel : (99)422*2885
RPC : (01) 991698382 / 940485801

comercial@cltsac.com clttransportes
www.cltsac.com corpoclt

Jr. Francisco Masías
N° 2369
Urb. Elío - Lima

Fuente: Elaboración Propia

Calificación del Servicio

Paso 3: Acceso de almacén

El acceso a los almacenes es fundamental para cada conductor, ya que esos pases son renovables cada año, previo a ello hay una inducción de 4 horas para obtener dicho acceso del almacén (Fotocheck), esto genera que ante un servicio no tengamos dificultados como no poder acceder al almacén requerido por el cliente y que el servicio no se genere, esto implicaría gastos como el combustible y pérdidas de ganancias para la empresa Corporación Logística & Transporte.

En la Figura N°12, se puede observar el pase a uno de los almacenes de Neptunia que debe tener el conductor con el cual se determinaría la verificación de acceso

de almacén confirmada, ya que el cliente mayor frecuencia tiene para la salida de sus cargas, ante ello los pases son esenciales ya que, si un conductor no tuviera el pase, el servicio corre a un riesgo que no proceda y la empresa perdería el servicio.

Figura N°12



Carnet de entrada

Paso 4: Capacitación al personal

En la empresa Corporación Logística & Transporte, se realizó la capacitación al personal del área de operativa y a los conductores, ya que se observó que realizaban un trabajo empírico, la cual ocurrían errores durante el servicio que se podían solucionar si previo a ello se hacía una capacitación. Es por eso que después de la implementación el personal capacitado tuvo mayor relevancia en las actividades y funciones de cada uno, ante eso se firmó un acta de capacitación (Ver Figura N°13) en la que también consiste un compromiso con la empresa para llegar a los objetivos.

Figura N° 13

Fuente: Registro de datos de la empresa CLT

CORPORACIÓN LOGÍSTICA & TRANSPORTE S.A.C.

ACTA DE CAPACITACIÓN

Mediante la presente se brindará inducciones al personal del área de operaciones y a los conductores pertenecientes a la empresa Corporación Logística y Transporte S.A.C., sobre los temas relacionados a los servicios de transporte de carga pesada.

Integrantes:

➤ Poicon Salvatierra Kapheryn	Firma: _____
➤ Cacho Cruz Cristian Carlos	Firma: _____
➤ Salazar Rojas Jorge	Firma: _____
➤ Celmi Carranza Ricardo	Firma: _____
➤ Vargas López Manuel	Firma: _____
➤ Rosario Sánchez Víctor	Firma: _____

Lima, Julio del 2017

Telf. : (01)6523034 / 6523035
Entel : (99)422*2885
RPC : (01) 991698382 / 940485801

comercial@cltsac.com
www.cltsac.com

clttransportes
corpocit

Jr. Francisco Masías
N° 2369
Urb. Elío - Lima

Acta de Capacitación

En la Figura N°14, se observa las capacitaciones que se realiza al personal operativa y conductores, en lo que conlleva los temas de carga de material, medidas de intervenciones de entidades (Policiales y Sutran), etc.

Mediante la capacitación se pudo observar que la empresa Corporación Logística y Transporte S.A.C., no se realizaban capacitaciones ya que, mediante esta nueva dirección de encaminar los buenos resultados, se ha podido manifestar el compromiso del personal operativo y los conductores, que como equipo debe surgir los resultados y cumplir las metas para poder brindar un mejor servicio que sea de calidad, eficiente y eficaz, para mayor beneficio de la empresa.

Figura N°14

Fuente: Registro fotográfico de CLT



Capacitación al personal

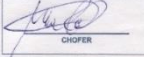
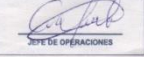
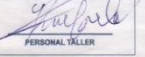
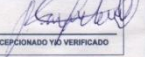
Paso 5: Mantenimiento Correctivo

Los servicios de transporte de carga pesada ocurren muchas incidencias ya sea paradas por temas mecánicos de la unidad o también paradas por las entidades responsables de enfocar la calidad de la unidad, esto equivale a que la empresa tome medidas correctivas para poder evitar estos casos que son muy comunes y que generan percances con la llegada puntual de la carga hacia el destino asignado por el cliente.

En la Figura N°15, se puede observar un reporte de fallas mecánicas que se le brinda al conductor para que la empresa tome medidas correctivas y poner a la disposición de hacer un mantenimiento con los especialistas (mecánicos), y poder generar un buen servicio para la satisfacción del cliente.

Figura N° 15

Fuente: Registro de datos de la empresa Corporación Logística y Transporte

CORPORACIÓN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE S.A.C.		REPORTE DE CHOFER		R-LM-02-01	Nº 000017
FALLAS MECANICAS: TRACTO - SEMIREMOLQUE		Revisión: 01		FECHA: 10.07.2017	
TRACTOR: UNIDAD: PLACA: B7J-869 KM:		NOMBRE CHOFER: Manuel Vargas Lopez			
SEMIREMOLQUE: UNIDAD: PLACA: KM:		PROCEDENCIA (ULTIMO VIAJE): Villa el Salvador			
NOTA: MARQUE "X" SI SE ENCUENTRA DEFECTUOSO					
COMPONENTE	TRACTOR	SEMIREMOLQUE	FALLAS OBSERVADAS	ACCIONES CORRECTIVAS	
I. LLANTAS					
1. REVISAR AJUSTE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Corte en la llanta del tractor	Cambio de llanta	
2. CORTES Y AVERIAS	<input checked="" type="checkbox"/>				
3. REVISAR PRESION RECOMENDADA	<input checked="" type="checkbox"/>				
II. MOTOR					
1. NIVELES DE MOTOR	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Fuga de lubricación	Corregir fuga.	
2. SISTEMA DE LUBRICACION FUGAS	<input checked="" type="checkbox"/>				
3. SISTEMA DE COMBUSTIBLE	<input checked="" type="checkbox"/>		Ruidos en la parte de los cambios	Llevar a un Mecánico	
4. SISTEMA DE REFRIGERACION	<input checked="" type="checkbox"/>				
5. RUJIDOS ANORMALES	<input checked="" type="checkbox"/>				
6. CORREAS, VENTILADOR Y ACCESORIOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
7. CODIGO DE FALLAS	<input checked="" type="checkbox"/>				
8.	<input checked="" type="checkbox"/>				
III. SISTEMA ELECTRICO					
1. LUCES EN GENERAL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	El sistema de arranque no esta apto	Llevar al Mecánico	
2. SISTEMA DE CARGA Y BATERIAS	<input checked="" type="checkbox"/>				
3. TABLERO ELECTRICO	<input checked="" type="checkbox"/>				
4. SISTEMA DE ARRANQUE	<input checked="" type="checkbox"/>				
5.	<input checked="" type="checkbox"/>				
IV. TRANSMISION					
1. EMBRAQUE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Caja de cambios se encuentra inoperativo	Arreglo en la Caja	
2. CAJA DE CAMBIO	<input checked="" type="checkbox"/>				
3. DIFERENCIAL	<input checked="" type="checkbox"/>				
4. CARDANES	<input checked="" type="checkbox"/>				
5. BUCOS ANORMALES	<input checked="" type="checkbox"/>				
6. BOCAMASAS, TAPAS, TAMBOR	<input checked="" type="checkbox"/>				
7. EJES ALINEAMIENTO	<input checked="" type="checkbox"/>				
8.	<input checked="" type="checkbox"/>				
V. DIRECCION					
1. SERVO DIRECCION	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
2. ALINEAMIENTO	<input checked="" type="checkbox"/>				
3. PINES, BOCINAS, TERMINALES	<input checked="" type="checkbox"/>				
4. CAJA DIRECCION	<input checked="" type="checkbox"/>				
5.	<input checked="" type="checkbox"/>				
VI. FRENOS					
1. LIMPIEZA Y REGULACION	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	la presión de aire está fallando	Chequeo en el Mecánico	
2. PRESION DE AIRE	<input checked="" type="checkbox"/>				
3. FRENO DE ESTACIONAMIENTO	<input checked="" type="checkbox"/>				
4. MANGUERAS, FRENOS Y SUSPENSION	<input checked="" type="checkbox"/>				
5. SISTEMA FRENO- ZAPATAS, TAMBORES	<input checked="" type="checkbox"/>				
6.	<input checked="" type="checkbox"/>				
VII. SUSPENSION / CHASIS					
1. MUELLES, BOLSAS DE AIRE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
2. AMORTIGUADORES	<input checked="" type="checkbox"/>				
3. TEMPLADOS	<input checked="" type="checkbox"/>				
4. CHASIS	<input checked="" type="checkbox"/>				
5. PATAS DE APOYO	<input checked="" type="checkbox"/>				
6.	<input checked="" type="checkbox"/>				
VIII. CABINA/ CARROCERIA					
1. CARROCERIA, PARABRISAS, CHAPAS, ASIENTOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
2. CHASIS, TORNAMESAS, BASTIDOR	<input checked="" type="checkbox"/>				
3. KIN PIN Y PLANCHA	<input checked="" type="checkbox"/>				
4. PUERTA Y/O COMPUERTA	<input checked="" type="checkbox"/>				
5.	<input checked="" type="checkbox"/>				
IX. SISTEMA HIDRAULICO					
1. PISTON HIDRAULICO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
2. VALVULAS DE CONTROL HIDRAULICO	<input checked="" type="checkbox"/>				
3. MANGUERAS Y BOMBA HIDRAULICA	<input checked="" type="checkbox"/>				
4. TOMAFUERZA	<input checked="" type="checkbox"/>				
5.	<input checked="" type="checkbox"/>				
☑ FALLAS ENCONTRADAS EN EL TALLER DURANTE EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO					
FECHA DE RECEPCION DEL REPORTE: 10, 07, 2017		HORA: 8:00 am		AUXILIO MECANICO <input type="checkbox"/>	
HORA INGRESO TALLER:	HORA SALIDA TALLER: 7:30 am	DURACION DE TRABAJO: 10 HRS			
 CHOFER	 JEFE DE OPERACIONES	 PERSONAL TALLER	 RECEPCIONADO Y/O VERIFICADO		

Reporte de fallas mecánicas

En la Figura N°16, se puede observar a una de las unidades que se encuentra en mantenimiento después de que el conductor reporte las fallas que tuvo la unidad, esta medida hizo que tuviera mayor eficacia de las unidades en los servicios ya que conlleva mayor puntualidad y surge una menor intervención de las entidades responsables como son las policiales y la SUTRAN (Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Cargas y Mercancías).

Figura N°16



Fuente: Registro fotográfico de CLT

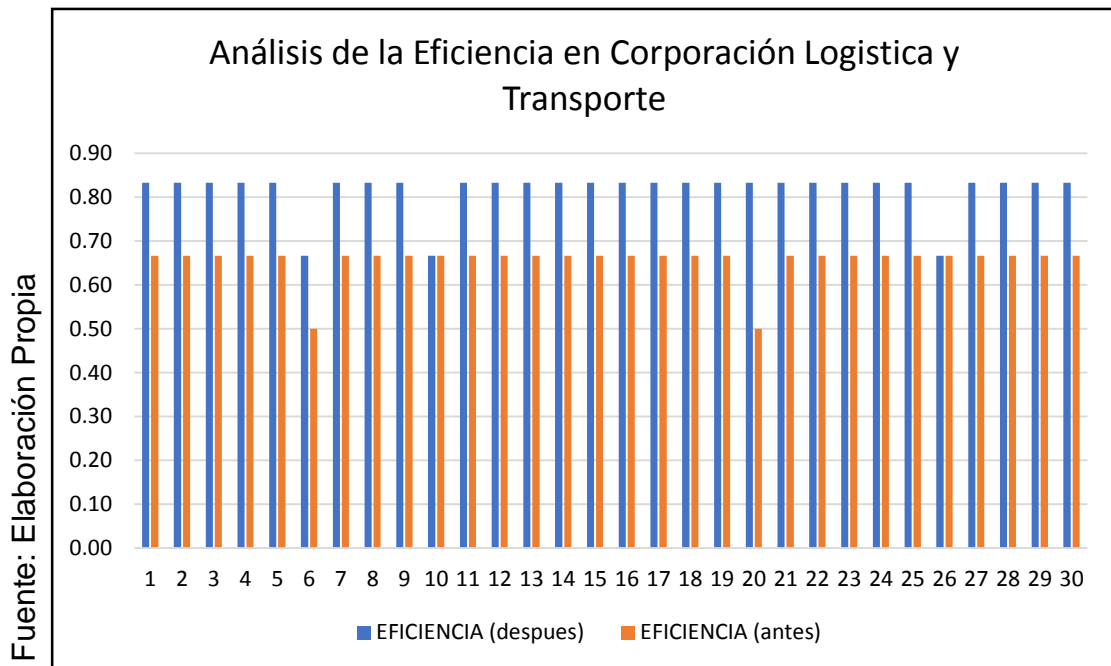
Mantenimiento de un carro de CLT

Paso 6: Análisis de la eficiencia del área operativa

Mediante la implementación se analizó la eficiencia que tiene la empresa Corporación Logística y Transporte S.A.C. durante los servicios brindados y el resultado es considerable para el beneficio de dicha empresa, como se puede ver en la Figura N° 14, la cual refleja que los servicios son más eficientes desde el punto del área de operaciones hasta el conductor, y eso es un buen visto por el cliente ya que la coordinación es más eficiente y eso genera que el servicio sea de mayor calidad como se espera que la empresa lo brinde.

La empresa Corporación Logística y Transporte S.A.C., ha obtenido resultados de mejora en lo que cuenta con un incremento en la calidad del servicio que brinda, y para expectativas de sus clientes, en lo que en el grado porcentual incremento un 14%, es por ello que para mayor detalle y resumen se puede observar en la siguiente figura:

Figura N°17



Análisis de eficiencia de CLT

Paso 7: Análisis de los servicios en general después de la implementación

Después de la implementación que se realizó en la empresa Corporación Logística & Transporte S.A.C., se presentaron algunos cambios de mejora en la cual tanto la eficiencia y la eficacia se vieron involucradas para la estandarización de los procesos cumplan con las mateas y que la empresa obtenga las ganancias que hace meses no se realizaba.

2.7.4. Resultados

A medida que se propuso un plan de mejora en la empresa Corporación Logística & Transporte, se puede observar un gran desempeño a nivel de los servicios realizados, es por ello que con la ayuda de la implementación de la gestión de operaciones es posible dicho avance que comenzó desde el mes de julio, sin más preámbulos se puede mostrar en las siguientes tablas, que proyectan una mayor mejora para la empresa Corporación Logística & Transporte:

Tabla N° 9

N° DIAS	N° DE OPERACIONES REALIZADAS	N° DE OPERACIONES PROPUESTOS	ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS
1	4	5	0.80
2	4	5	0.80
3	4	5	0.80
4	4	5	0.80
5	4	5	0.80
6	4	5	0.80
7	4	5	0.80
8	4	5	0.80
9	4	5	0.80
10	4	5	0.80
11	4	5	0.80
12	4	5	0.80
13	4	5	0.80
14	4	5	0.80
15	4	5	0.80
16	4	5	0.80
17	4	5	0.80
18	4	5	0.80
19	4	5	0.80
20	4	5	0.80
21	4	5	0.80
22	4	5	0.80
23	4	5	0.80
24	4	5	0.80
25	4	5	0.80
26	4	5	0.80
27	4	5	0.80
28	4	5	0.80
29	4	5	0.80
30	4	5	0.80

Fuente: Elaboración Propia

Base de datos de estandarización de proceso después de la implementación

En la Tabla N° 9, se puede observar la información que se recaudó del mes de setiembre, con la finalidad de que una mejor gestión y coordinación, cumpliendo las operaciones nuevas implementadas que se demuestra en el total de rendimiento con un margen semanal de 80%.

Tabla N° 10

N° DIAS	N° DE SERVICIOS CONFORMES	N° TOTAL DE SERVICIOS ESTIMADOS	EFICIENCIA
1	5	6	0.83
2	5	6	0.83
3	5	6	0.83
4	5	6	0.83
5	5	6	0.83
6	4	6	0.67
7	5	6	0.83
8	5	6	0.83
9	5	6	0.83
10	4	6	0.67
11	5	6	0.83
12	5	6	0.83
13	5	6	0.83
14	5	6	0.83
15	5	6	0.83
16	5	6	0.83
17	5	6	0.83
18	5	6	0.83
19	5	6	0.83
20	5	6	0.83
21	5	6	0.83
22	5	6	0.83
23	5	6	0.83
24	5	6	0.83
25	5	6	0.83
26	4	6	0.67
27	5	6	0.83
28	5	6	0.83
29	5	6	0.83
30	5	6	0.83

Fuente: Elaboración Propia

Base de datos de eficiencia después de la implementación

En la Tabla N° 10, se puede observar la información que se recaudó del mes de setiembre, con la finalidad de que hay más servicios en la cual ya cumplen con las expectativas del cliente, ya que como se demuestra en el total de rendimiento con un margen semanal de 82%.

Tabla N° 11

N° DIAS	N° DE SERVICIOS REALIZADOS	SERVICIOS PROGRAMADOS	EFICACIA
1	5	6	0.83
2	5	6	0.83
3	5	6	0.83
4	5	6	0.83
5	5	6	0.83
6	5	6	0.83
7	5	6	0.83
8	5	6	0.83
9	5	6	0.83
10	5	6	0.83
11	5	6	0.83
12	5	6	0.83
13	5	6	0.83
14	5	6	0.83
15	5	6	0.83
16	5	6	0.83
17	5	6	0.83
18	5	6	0.83
19	5	6	0.83
20	6	6	1.00
21	5	6	0.83
22	5	6	0.83
23	5	6	0.83
24	5	6	0.83
25	5	6	0.83
26	5	6	0.83
27	5	6	0.83
28	5	6	0.83
29	5	6	0.83
30	5	6	0.83

Fuente: Elaboración Propia

Base de datos de eficacia después de la implementación

En la Tabla N° 11, se puede observar la información que se recaudó del mes de setiembre, con la finalidad de que hay más servicios en la cual ya cumplen con las expectativas del cliente, ya que como se demuestra en el total de rendimiento con un margen semanal de 84%.

2.7.5. Análisis Económico y Financiero

Mediante el análisis financiero se sustenta el crecimiento del número de servicios debido al impacto generado después de la implementación de la gestión de operaciones para mejorar la calidad de servicio en la empresa Corporación Logística & Transporte S.A.C., para ello utilizaremos el análisis del beneficio-costos, lo cual es el resultado de dividir los ingresos los cuales son el valor actualizado de los beneficios de proyecto entre el costo que son los egresos o el valor actualizado, a una tasa de actualización igual a la tasa de rendimiento mínima aceptable, también conocida como tasa de actualización o tasa de evaluación.

Los beneficios actualizados son todos los ingresos generados por nuestro proyecto en este caso nuestro beneficio es el margen de contribución mensual obtenido después de la mejora de calidad de servicio debido a la aplicación de la Gestión de Operaciones.

El proyecto se tiene como dato que antes de la implementación de la gestión de operaciones la cantidad de 4 servicios de transporte diarios; así mismo se tiene como dato que el índice de la eficiencia antes era 0.66 y después del proceso de implementación de la gestión de operaciones la cantidad de servicios es de 6 al día, así mismo el índice de la eficiencia después es de 0.82.

Diferencia de índices de eficiencia

$$\Delta = \frac{0.82 - 0.66}{0.66} = 24.24\%$$

Como resultado de la diferencia de índices de eficiencia, tenemos como respuesta el incremento de la productividad en un 24.24%, respecto al antes de la implementación de la Gestión de Operaciones.

El presente dato nos lleva a un siguiente análisis para poder hallar el margen de contribución dado que el número de servicios antes era de 4 al día con una eficiencia de 0.66 y el análisis después es de 6 servicios diarios con una eficiencia de 0.82, según los datos obtenidos antes de la implementación, observamos que el número de servicios es de 4 diarios, ya que se estima por día con el precio de servicio PS(u) de 850 soles y costo variable CV(u) de 205 soles.

A continuación, se muestra la tabla 12, con los siguientes datos:

Tabla N° 12

Fuente: Elaboración Propia		CANTIDAD DE SERVICIOS (ANTES)	
			TOTAL
PS (u)	S/850.00	4	S/3,400.00
CV(u)	S/205.00	4	S/820.00
MC(u)	S/645.00	4	S/2580.00

Datos antes de la implementación

En la Tabla N°12, se puede observar que antes de la implementación de la Gestión de Operaciones nuestro margen de contribución unitario obtenido es de 645 soles dando un total de beneficio de 3000 soles el cual cubre nuestros costos fijos y nuestros gastos.

Contrastando con los datos obtenidos después de la implementación de Gestión de Operaciones observamos que nuestro número de servicios es de 6 por día es decir aumento notablemente en referencia del antes en 2 servicios por día con el precio de venta unitario PS(u) de 850 sol y costo variable CV(u) de 205 soles

Se muestra los siguientes datos:

Tabla N° 13

Fuente: Elaboración Propia		CANTIDAD DE SERVICIOS (DESPUES)	
			TOTAL
PS (u)	S/850.00	6	S/5,100.00
CV(u)	S/205.00	6	S/1,230.00
MC(u)	S/645.00	6	S/3,870.00

Datos después de la implementación

En la Tabla N°13, se puede observar que después de la implementación de Gestión de Operaciones nuestro margen de contribución unitario obtenido es de 645 soles dando un total de beneficio de 3870 soles el cual cubre nuestros costos fijos y nuestros gastos.

Puesto que nuestro margen de contribución de número de servicio de 4 diarios antes de la implementación de la Gestión de Operaciones ya cubría los costos y gastos que se dará un análisis de la cantidad de servicios ganadas después de la implementación de la Gestión de Operaciones.

Tabla N° 14

Fuente: Elaboración Propia		CANTIDAD DE SERVICIOS (DESPUES)	
			TOTAL
PS (u)	S/850.00	2	S/1,700.00
CV(u)	S/205.00	2	S/410.00
MC(u)	S/645.00	2	S/1,290.00

Datos después de la implementación

En la Tabla N°14, se puede observar que después de la implementación de la Gestión de Operaciones nuestro margen de contribución ganado por 2 servicios extras el unitario obtenido es de 645 soles dando un total de beneficio de 1290 soles el cual representa el beneficio actualizado diario obtenido después de la implementación de la metodología.

Los costos actualizados son las salidas del proyecto generados en el caso de la investigación por el presupuesto de la implementación de la metodología en nuestro proyecto el presupuesto es de 5377 soles.

Identificado los factores necesarios para el análisis Beneficio – Costo, se procede al cálculo en donde se divide los beneficios actualizados entre los costos actualizados.

Regla de decisión:

Si $B/C \geq 1$, se considera aceptable la inversión de este proyecto.

Si $B/C = 1$, se considera que la inversión de este proyecto se recuperó y es viable la inversión.

Si $B/C < 1$, se considera no rentable, puesto que la inversión del proyecto no se pudo recuperar.

Para el análisis del beneficio-costo de nuestro proyecto se conoce los siguientes datos:

Tabla N° 15

Fuente: Elaboración Propia

		Días	Total
Beneficio	MC(d)	S/ 1,290.00	26
Costo	Presupuesto	S/5,377.00	

Datos de Beneficio Costo

En la Tabla N°15, obtenemos que el margen de contribución diaria por el número de días laborables en un mes de trabajo nos da como resultado el margen de contribución al mes de 32250 soles, el cual es el beneficio obtenido por el aumento de 2 servicios diarios, esta resultante después de la implementación de la metodología.

Con los datos de la tabla 23, se procede a hallar la relación Beneficio-Costo

Relación Beneficio-Costo

$$\frac{B}{C} = \frac{33540}{5377} = 6.24$$

Se obtiene una relación beneficio costo de 6.24, según las reglas de decisión este índice es mayor que 1, es decir que nuestra inversión al implementar la metodología Gestión de Operaciones se considera aceptable puesto que se recupera totalmente la inversión y genera ganancias notables.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis Descriptivo

3.1.1. Variable Independiente: Gestión de Operaciones

3.1.1.1. Variable Independiente – Dimensión 1: Optimización de Procesos

Después de la implementación de la gestión de operaciones, se analiza la evolución de los datos de la situación en la se encontraba la empresa antes de la aplicación de la gestión de operaciones y se refleja con los registros de datos obtenidos después de la implementación.

Es por ello, que el indicador de estandarización de procesos, procedemos a medir el número de operaciones realizadas con el número de operaciones propuestas.

Tabla N°16

N° de Días	N° de operaciones realizadas	N° de operaciones Propuestas	Estandarización de Procesos (Antes)
1	5	8	0.63
2	5	8	0.63
3	5	8	0.63
4	5	8	0.63
5	6	8	0.75
6	5	8	0.63
7	5	8	0.63
8	5	8	0.63
9	5	8	0.63
10	5	8	0.63
11	5	8	0.63
12	5	8	0.63
13	5	8	0.63
14	5	8	0.63
15	5	8	0.63
16	5	8	0.63
17	5	8	0.63
18	6	8	0.75
19	5	8	0.63
20	5	8	0.63
21	6	8	0.75
22	5	8	0.63
23	5	8	0.63
24	6	8	0.75
25	5	8	0.63
26	5	8	0.63
27	5	8	0.63
28	5	8	0.63
29	5	8	0.63
30	5	8	0.63

Fuente: Elaboración Propia

Base de datos antes de la implementación

En la Tabla N°15, se observa el registro de datos del indicador estandarización de procesos con una media de 0.64, el cual corresponde a los procesos previstos realizados en un periodo de 30 días antes de la implementación de la metodología de la gestión de operaciones.

Tabla N°17

N° de Días	N° de operaciones realizadas	N° de operaciones Propuestos	Estandarización de Procesos (después)
1	4	5	0.80
2	4	5	0.80
3	4	5	0.80
4	4	5	0.80
5	3	5	0.60
6	4	5	0.80
7	4	5	0.80
8	3	5	0.60
9	4	5	0.80
10	4	5	0.80
11	4	5	0.80
12	3	5	0.60
13	4	5	0.80
14	4	5	0.80
15	4	5	0.80
16	4	5	0.80
17	4	5	0.80
18	4	5	0.80
19	4	5	0.80
20	4	5	0.80
21	3	5	0.60
22	4	5	0.80
23	4	5	0.80
24	4	5	0.80
25	4	5	0.80
26	4	5	0.80
27	3	5	0.60
28	4	5	0.80
29	4	5	0.80
30	4	5	0.80

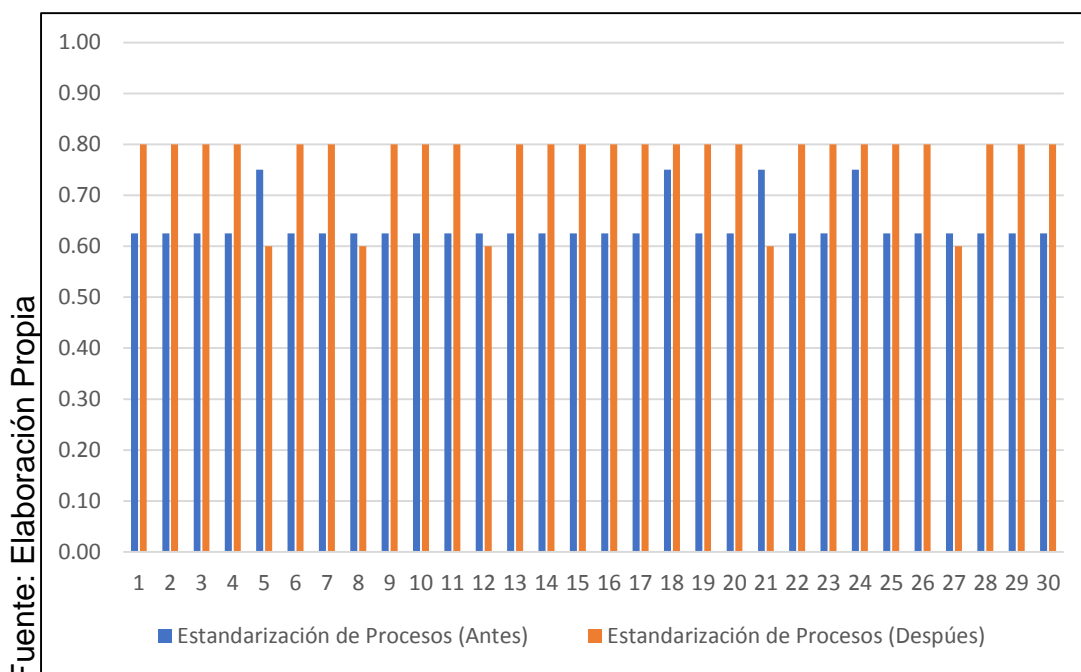
Fuente: Elaboración Propia

Base de datos después de la implementación

En la Tabla N° 17, se puede observar el registro de los datos del indicador de la estandarización de procesos con una media de 0.77, el cual corresponde a la optimización de procesos realizados durante un periodo de 30 días después de la implementación de la gestión de operaciones, obteniendo una mejora en el indicador de estandarización de procesos de 13%.

En la Figura N°18, se puede observar la comparativa de los datos obtenidos durante un periodo de 30 días antes de la implementación de la gestión de operaciones, así como un periodo de 30 días después de la implementación de la misma, en este caso se utilizará como herramienta el histograma, el cual nos permite resaltar el crecimiento obtenido de nuestro indicador de estandarización de procesos de un periodo antes y después de la aplicación de la gestión de operaciones.

Figura N°18



Datos del antes y después de la implementación

3.1.2. Variable Dependiente: Calidad

3.1.2.1. Variable Dependiente – Dimensión 1: Eficiencia de Trabajo

En el análisis descriptivo en el caso del indicador de eficiencia, se muestra la contrastación de los índices de la recolección de datos previa a la implementación

de la gestión de operaciones , la cual hace referencia a la situación de la empresa antes de la implementación de la misma, con la última recolección de datos realizada en un periodo después de implementación de la gestión de operaciones, para tener un índice de crecimiento de nuestra variable dependiente debido al impacto generado en nuestra eficiencia la cual es una dimensión de nuestra variable dependiente.

Por otro lado, los servicios conformes en su mayoría no alcanzan a cubrir los servicios estimados, esto se observa durante la recolección de datos en un periodo de 30 días.

Tabla N°18

N° de Días	N° de Servicios Conformes	N° Total de Servicios Estimados	Eficiencia (Antes)
1	4	6	0.67
2	4	6	0.67
3	4	6	0.67
4	4	6	0.67
5	4	6	0.67
6	3	6	0.50
7	4	6	0.67
8	4	6	0.67
9	4	6	0.67
10	4	6	0.67
11	4	6	0.67
12	4	6	0.67
13	4	6	0.67
14	4	6	0.67
15	4	6	0.67
16	4	6	0.67
17	4	6	0.67
18	4	6	0.67
19	4	6	0.67
20	3	6	0.50
21	4	6	0.67
22	4	6	0.67
23	4	6	0.67
24	4	6	0.67
25	4	6	0.67
26	4	6	0.67
27	4	6	0.67
28	4	6	0.67
29	4	6	0.67
30	4	6	0.67

Fuente: Elaboración Propia

Base de datos de la eficiencia antes de la implementación

En la Tabla N°18, se puede observar el registro de datos del indicador de la eficiencia con una media de 0.66, el cual corresponde al registro realizado en un periodo de 30 días antes de la implementación de la gestión de operaciones.

Tabla N° 19

N° de Días	N° de Servicios Conformes	N° Total de Servicios Estimados	Eficiencia (Después)
1	5	6	0.83
2	5	6	0.83
3	5	6	0.83
4	5	6	0.83
5	5	6	0.83
6	4	6	0.67
7	5	6	0.83
8	5	6	0.83
9	5	6	0.83
10	4	6	0.67
11	5	6	0.83
12	5	6	0.83
13	5	6	0.83
14	5	6	0.83
15	5	6	0.83
16	5	6	0.83
17	5	6	0.83
18	5	6	0.83
19	5	6	0.83
20	5	6	0.83
21	5	6	0.83
22	5	6	0.83
23	5	6	0.83
24	5	6	0.83
25	5	6	0.83
26	4	6	0.67
27	5	6	0.83
28	5	6	0.83
29	5	6	0.83
30	5	6	0.83

Fuente: Elaboración Propia

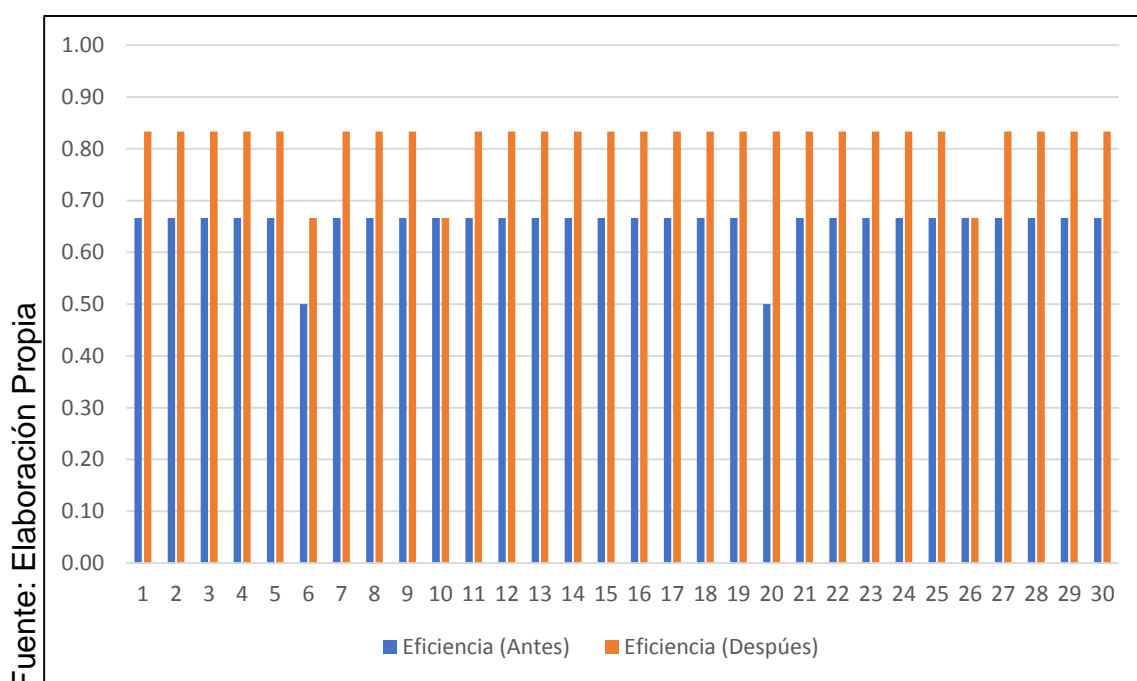
Base de datos de la eficiencia después de la implementación

En la Tabla N°18, se puede mostrar el registro de los datos del indicador de la eficiencia con una media de 0.82, el cual corresponde a la eficiencia de trabajo

realizados durante un periodo de 30 días después de la implementación de la gestión de operaciones, obteniendo una mejora en el indicador de estandarización de procesos de 16%.

En la Figura N°19, se puede observar la comparativa de los datos obtenidos durante un periodo de 30 días antes de la implementación de la gestión de operaciones, así como un periodo de 30 días después de la implementación de la misma, en este caso se utilizará como herramienta el histograma, el cual nos permite resaltar el crecimiento obtenido de nuestro indicador de la eficiencia de un periodo antes y después de la aplicación de la gestión de operaciones.

Figura N°19



Datos del antes y después de la implementación

3.1.2.2. Variable Dependiente – dimensión 2: Eficacia del Servicio

En el análisis descriptivo en el caso del indicador de eficacia, se muestra la contrastación de los índices de la recolección de datos previa a la implementación de la gestión de operaciones, la cual hace referencia a la situación de la empresa antes de la implementación de la misma, con la última recolección de datos realizada en un periodo después de implementación de la gestión de operaciones,

para tener un índice de crecimiento de nuestra variable dependiente debido al impacto generado en nuestra eficacia la cual es una dimensión de nuestra variable dependiente.

Por otro lado, los servicios conformes en su mayoría no alcanzan a cubrir los servicios estimados, esto se observa durante la recolección de datos en un periodo de 30 días.

Tabla N°20

N° de Días	N° de Servicios Realizados	N° de Servicios Programados	Eficacia (Antes)
1	4	6	0.67
2	4	6	0.67
3	4	6	0.67
4	4	6	0.67
5	4	6	0.67
6	5	6	0.83
7	4	6	0.67
8	4	6	0.67
9	5	6	0.83
10	4	6	0.67
11	4	6	0.67
12	4	6	0.67
13	4	6	0.67
14	4	6	0.67
15	4	6	0.67
16	4	6	0.67
17	4	6	0.67
18	5	6	0.83
19	4	6	0.67
20	4	6	0.67
21	4	6	0.67
22	4	6	0.67
23	4	6	0.67
24	4	6	0.67
25	4	6	0.67
26	4	6	0.67
27	4	6	0.67
28	4	6	0.67
29	4	6	0.67
30	4	6	0.67

Fuente: Elaboración Propia

Base de datos de la eficacia antes de la implementación

En la Tabla N°20, se puede observar el registro de datos del indicador de la eficacia con una media de 0.68, el cual corresponde al registro realizado en un periodo de 30 días antes de la implementación de la gestión de operaciones.

Tabla N°21

N° de Días	N° de Servicios Realizados	N° de Servicios Programados	Eficacia (Después)
1	5	6	0.83
2	5	6	0.83
3	5	6	0.83
4	5	6	0.83
5	5	6	0.83
6	5	6	0.83
7	5	6	0.83
8	5	6	0.83
9	5	6	0.83
10	5	6	0.83
11	5	6	0.83
12	5	6	0.83
13	5	6	0.83
14	5	6	0.83
15	5	6	0.83
16	5	6	0.83
17	5	6	0.83
18	5	6	0.83
19	5	6	0.83
20	6	6	1.00
21	5	6	0.83
22	5	6	0.83
23	5	6	0.83
24	5	6	0.83
25	5	6	0.83
26	5	6	0.83
27	5	6	0.83
28	5	6	0.83
29	5	6	0.83
30	5	6	0.83

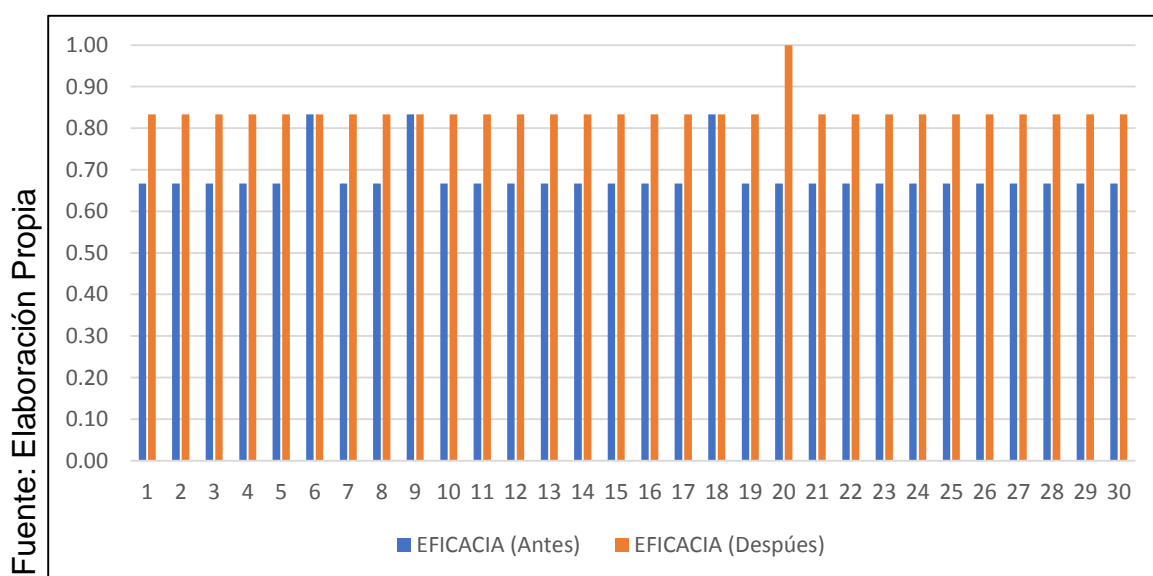
Fuente: Elaboración Propia

Base de datos de la eficacia después de la implementación

En la Tabla N°20, se puede mostrar el registro de los datos del indicador de la eficiencia con una media de 0.84, el cual corresponde a la eficacia del servicio realizados durante un periodo de 30 días después de la implementación de la gestión de operaciones, obteniendo una mejora en el indicador de estandarización de procesos de 16%.

En la Figura N° 20, se puede observar la comparativa de los datos obtenidos durante un periodo de 30 días antes de la implementación de la gestión de operaciones, así como un periodo de 30 días después de la implementación de la misma, en este caso se utilizará como herramienta el histograma, el cual nos permite resaltar el crecimiento obtenido de nuestro indicador de la eficiencia de un periodo antes y después de la aplicación de la gestión de operaciones.

Figura N° 20



Datos del antes y después de la implementación

3.2. Análisis Inferencial

3.2.1. Análisis de la hipótesis general

Ha: La Implementación de la Gestión de Operaciones mejora la Calidad del Servicio de Transportes de la Corporación Logística & Transporte SAC, Cercado de Lima, 2017.

Por lo tanto, para verificar la hipótesis general, es fundamental determinar que los datos pertenezcan a las series tanto de la calidad antes como después, además corroborar el comportamiento de los datos si es paramétrico o no paramétrico. En vista que los datos recolectados por el investigador son 30, de la misma forma el antes y después. Se procederá a realizar el análisis de normalidad mediante el estadígrafo de Shapiro Wilk.

Regla de decisión:

Si $p_{valor} \leq 0.05$, los datos de la serie tienen un comportamiento no paramétrico.

Si $p_{valor} > 0.05$, los datos de la serie tienen un comportamiento paramétrico.

Tabla N° 22

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad_Antes	,404	30	,000
Calidad_Después	,452	30	,000

Fuente: SPSS 23

Prueba de normalidad de calidad de Shapiro Wilk

La Tabla N°22, nos muestra que la significancia de las productividades antes es 0,000 y el después es 0,000, puesto que la calidad antes y después es menor que 0,05. Respecto a la regla de decisión, se asume que para el análisis de la contrastación de la hipótesis el uso de un estadígrafo no paramétrico se utilizará la prueba de Wilcoxon.

Contrastación de la hipótesis general:

H_0 : La Implementación de la Gestión de Operaciones no mejora la Calidad del Servicio de Transportes de la Corporación Logística & Transporte SAC, Cercado de Lima, 2017.

H_a: La Implementación de la Gestión de Operaciones mejora la Calidad del Servicio de Transportes de la Corporación Logística & Transporte SAC, Cercado de Lima, 2017.

Regla de decisión:

$$H_0: \mu_{Pa} \geq \mu_{Pd}$$

$$H_a: \mu_{Pa} < \mu_{Pd}$$

Tabla N° 23

Estadísticos descriptivos

Fuente: SPSS 23

	N	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Calidad_Antes	30	,6460	,41489	,63	,75
Calidad_Despues	30	,7666	,75809	,60	,80

Comparación de las medias de calidad antes y después con Wilcoxon

La Tabla N°23, nos muestra que la media de la calidad antes (0,6460) es menor que la media de la calidad después (0,7666), es por ello, que se rechaza la hipótesis nula de que la implementación de la gestión de operaciones no mejora la calidad del servicio de transportes de la Corporación Logística & Transporte SAC, Cercado de Lima, 2017. Razón por la cual, se acepta la hipótesis del investigador, que la implementación de la gestión de operaciones mejora la Calidad del Servicio de Transportes de la Corporación Logística & Transporte SAC, Cercado de Lima, 2017.

Regla de decisión:

Si $pvalor \leq 0.05$, se rechaza la hipótesis nula.

Si $pvalor > 0.05$, se acepta la hipótesis nula.

Tabla N° 24

Estadísticos de prueba

	Calidad_Después - Calidad_Antes
Z	-4,648 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000
a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon. b. Se basa en rangos negativos.	

Fuente: SPSS 23

Estadísticas de prueba de Wilcoxon para calidad

La Tabla N°24, nos muestra que la significancia de la prueba de wilcoxon, aplicada a la calidad antes y después es 0,000, es por ello, de acuerdo a la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador que la implementación de la gestión de operaciones mejora la calidad del servicio de transportes de la Corporación Logística & Transporte SAC, Cercado de Lima, 2017.

3.2.2. Análisis de la hipótesis específica

3.2.2.1 Análisis de la primera hipótesis específica

H_a: La implementación de la gestión de operaciones mejora la eficiencia de trabajo en la Corporacion Logistica & Transporte SAC, Cercado de Lima, 2017.

Por lo tanto, para verificar la hipótesis específica, es fundamental determinar que los datos pertenezcan a las series tanto de la eficiencia antes como después, además corroborar el comportamiento de los datos si es paramétrico o no paramétrico. En vista que los datos recolectados por el investigador son 30, de la misma forma el antes y después. Se procederá a realizar el análisis de normalidad mediante el estadígrafo de Shapiro Wilk.

Regla de decisión:

Si $\rho_{valor} \leq 0.05$, los datos de la serie tienen un comportamiento no paramétrico.

Si $\rho_{valor} > 0.05$, los datos de la serie tienen un comportamiento paramétrico.

Tabla N° 25

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Eficiencia_Antes	,275	30	,000
Eficiencia_Despues	,347	30	,000

Fuente: SPSS 23

Prueba de normalidad de la eficiencia de Shapiro Wilk

La Tabla N° 25, nos muestra que la significancia de la eficiencia antes es 0,000 y el después es 0,000, puesto que la eficiencia antes y después es menor que 0,05. Respecto a la regla de decisión, se asume que para el análisis de la contrastación de la hipótesis el uso de un estadígrafo no paramétrico se utilizará la prueba de Wilcoxon.

Contrastación de la hipótesis específica:

H_0 : La implementación de la gestión de operaciones no mejora la eficiencia de trabajo en la Corporación Logística & Transporte SAC, Cercado de Lima, 2017.

H_a : La implementación de la gestión de operaciones mejora la eficiencia de trabajo en la Corporación Logística & Transporte SAC, Cercado de Lima, 2017.

Regla de decisión:

$$H_0: \mu_{Pa} \geq \mu_{Pd}$$

$$H_a: \mu_{Pa} < \mu_{Pd}$$

Tabla N° 26

Estadísticos descriptivos

Fuente: SPSS 23

	N	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Eficiencia_Antes	30	,6586	,04313	,50	,67
Eficiencia_Despues	30	,8140	,04882	,67	,83

Comparación de las medias de la eficiencia antes y después con Wilcoxon

La Tabla N° 26, nos muestra que la media de la eficiencia antes (0,6586) es menor que la media de la eficiencia después (0,8140), es por ello, que se rechaza la hipótesis nula de que la implementación de la gestión de operaciones no mejora la eficiencia de trabajo en la Corporacion Logistica & Transporte SAC, Cercado de Lima, 2017. Razón por la cual, se acepta la hipótesis del investigador, que la implementación de la gestión de operaciones mejora la eficiencia de trabajo en la Corporacion Logistica & Transporte SAC, Cercado de Lima, 2017.

Regla de decisión:

Si $p\text{valor} \leq 0.05$, se rechaza la hipótesis nula.

Si $p\text{valor} > 0.05$, se acepta la hipótesis nula.

Tabla N° 27

Estadísticos de prueba^a

Fuente: SPSS 23

	Eficiencia_Despues - Eficiencia Antes
Z	-5,209 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000
a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon	
b. Se basa en rangos negativos.	

Estadísticas de prueba de Wilcoxon para la eficiencia

La Tabla N° 27, nos muestra que la significancia de la prueba de wilcoxon, aplicada a la eficiencia antes y después es 0,000, es por ello, de acuerdo a la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador que la implementación de la gestión de operaciones mejora la eficiencia de trabajo en la Corporacion Logistica & Transporte SAC, Cercado de Lima, 2017.

3.2.2.2 Análisis de la segunda hipótesis específica

Ha: La implementación de la gestión de operaciones mejora la eficacia de servicios en la Corporacion Logistica & Transporte SAC, Cercado de Lima, 2017.

Por lo tanto, para verificar la hipótesis específica, es fundamental determinar que los datos pertenezcan a las series tanto de la eficacia antes como después, además corroborar el comportamiento de los datos si es paramétrico o no paramétrico. En vista que los datos recolectados por el investigador son 30, de la misma forma el antes y después. Se procederá a realizar el análisis de normalidad mediante el estadígrafo de Shapiro Wilk.

Regla de decisión:

Si $p_{valor} \leq 0.05$, los datos de la serie tienen un comportamiento no paramétrico.

Si $p_{valor} > 0.05$, los datos de la serie tienen un comportamiento paramétrico.

Tabla N° 28

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Eficacia_ Antes	,347	30	,000
Eficacia_Despues	,180	30	,000

Fuente: SPSS 23

Prueba de normalidad de la eficacia de Shapiro Wilk

La Tabla N° 28, nos muestra que la significancia de la eficacia antes es 0,000 y el después es 0,000, puesto que la eficacia antes y después es menor que 0,05. Respecto a la regla de decisión, se asume que para el análisis de la contrastación de la hipótesis el uso de un estadígrafo no paramétrico se utilizará la prueba de Wilcoxon.

Contrastación de la hipótesis específica:

H₀: La implementación de la gestión de operaciones no mejora la eficacia de servicios en la Corporacion Logistica & Transporte SAC, Cercado de Lima, 2017.

H_a: La implementación de la gestión de operaciones mejora la eficacia de servicios en la Corporacion Logistica & Transporte SAC, Cercado de Lima, 2017.

Regla de decisión:

$$H_0: \mu_{Pa} \geq \mu_{Pd}$$

$$H_a: \mu_{Pa} < \mu_{Pd}$$

Tabla N° 29

Estadísticos descriptivos

	N	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Eficacia_Antes	30	,6860	,04882	,67	,83
Eficacia_Despu es	30	,8356	,03103	,83	1,00

Fuente: SPSS 23

Comparación de las medias de la eficacia antes y después con Wilcoxon

La Tabla N° 29, nos muestra que la media de la eficacia antes (0,6860) es menor que la media de la eficiencia después (0,8356), es por ello, que se rechaza la hipótesis nula de que la implementación de la gestión de operaciones no mejora la eficacia de servicios en la Corporacion Logistica & Transporte SAC, Cercado de Lima, 2017. Razón por la cual, se acepta la hipótesis del investigador, que la

implementación de la gestión de operaciones mejora la eficacia de servicios en la Corporación Logística & Transporte SAC, Cercado de Lima, 2017.

Regla de decisión

Si $p\text{valor} \leq 0.05$, se rechaza la hipótesis nula.

Si $p\text{valor} > 0.05$, se acepta la hipótesis nula.

Tabla N° 30

Estadísticos de prueba^a

Fuente: SPSS 23		Eficacia_Despues - Eficacia_Antes
	Z	-5,112 ^b
	Sig. asintótica (bilateral)	,000
a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon		
b. Se basa en rangos negativos.		

Estadísticas de prueba de Wilcoxon para la eficacia

La Tabla N° 30, nos muestra que la significancia de la prueba de wilcoxon, aplicada a la eficacia antes y después es 0,000, es por ello, de acuerdo a la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador que La implementación de la gestión de operaciones mejora la eficacia de servicios en la Corporación Logística & Transporte SAC, Cercado de Lima, 2017.

IV. DISCUSIÓN

4.1. Discusión de la Hipótesis General

De la Tabla N° 15 de la página 66, se puede evidenciar que la media de la estandarización de procesos antes de la aplicación de la propuesta dio como resultado de 0.64, lo cual es mucho menor que la estandarización de procesos después de la aplicación la propuesta ubicado en la Tabla N° 16 en la página 67, el cual resulto en 0.80, es por ello por lo que tuvo como mejora usando la metodología de la gestión de operaciones.

RIVEROS, D. (2015). En sus tesis Aplicación de la investigación de operaciones al problema de la distribución a una empresa de logística, Indican que sus actividades fueron estandarizadas y que lograron mejorar un 18%, ya que fue validada por obtener una solución realizando la meta de minimizar el recorrido de desplazamientos en la entrega de bienes, aplicando la gestión de operaciones. Es por ello que la organización es clave para una buena gestión dentro del área de operaciones para poder brindar un mejor servicio y ser eficiente a la hora de cumplir con el cliente durante la entrega, y para obtener una mejor gestión el personal debe estar calificado para la responsabilidad del servicio, es por ello que también implementa la capacitación al personal de forma que se concientiza sobre la distribución y la Logística de la carga.

El autor de la tesis Concluye que la investigación de operaciones es una herramienta que sirve mucho para la solución de problemas en procesos logísticos de distribución, es decir que dicha gestión es fundamental ya que brinda mejor organización y coordinación mediante la distribución, a pesar de ello dicha herramienta es planteada en esta tesis obteniendo resultados prácticos para la labor de la distribución.

Este resultado coincide con el libro de Nahmias, Steven, Gestión de Operaciones, Trucos para manejar los recursos (2010), que forma parte de la investigación y que concluye que la aplicación de la gestión de operaciones, en el ámbito de distribución que tiene como objetivo minimizar la inversión necesaria en equipos y utilizar el espacio existente con mayor eficiencia, la cual son claves para determinar una distribución adecuada que brinden beneficios en la empresa.

4.2. Discusión de la Hipótesis Específica 1

De la Tabla N° 17 de la página 69, se puede evidenciar que la eficiencia antes de la aplicación de la propuesta dio como resultado de 0.66, lo cual es mucho menor que la eficiencia después de la aplicación la propuesta ubicado en la Tabla N° 18 en la página 70, el cual resulto en 0.82, es por ello por lo que tuvo como mejora usando la metodología de la gestión de operaciones.

REYES, S. (2014). En su tesis Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede Huehuetenango, indican que en la actualidad satisfacer al cliente es un requisito importante ya que conlleva a ganarse un lugar en la mente del cliente, la cual considera que la calidad de servicio es fundamental para cualquier empresa de cualquier actividad a la que se dedique, ya que el cliente debe ser la prioridad de poder brindarle un servicio de calidad, para que así alcance la satisfacción del servicio recibido. La satisfacción del cliente por sí misma no garantiza fidelidad. Se tiene un alto grado de fidelidad si la experiencia de compra tiene un grado muy alto de satisfacción. Para poder brindar una calidad de servicio se debe apoyar al personal con la concientización sobre la relación de calidad de servicio, la cual se estableció medidas de capacitaciones, definiendo los servicios de calidad y la satisfacción del cliente, con esto se consigue un alto rendimiento filosófico que fortalece la asociación SHARE.

La autora de la tesis concluye que los resultados de la calidad de servicio aumentan la satisfacción al cliente gracias a la buena coordinación y gestión dentro del área de operaciones, mejorando en un 23% de servicios brindados, la cual se observa que mediante esta mejora después de la capacitación de calidad del servicio el 64% indica que han recibido este tipo de capacitaciones, manteniendo la postura de capacitaciones cada 6 meses y relacionados a otros temas que no son calidad.

Este resultado coincide con el libro de Nahmias, Steven, Gestión de Operaciones, Trucos para manejar los recursos (2010), que forma parte de la investigación y que concluye que la aplicación de la gestión de operaciones, en el ámbito de gestión de calidad la cual indica que se debe escuchar al cliente, este proceso incluye encuestas para saber que realmente el cliente es lo que requieren, analizando la

información se puede priorizar las necesidades de los clientes y vincular esas mismas necesidades con el diseño del producto o servicio.

4.3. Discusión de la Hipótesis Específica 2

De la Tabla N° 19 de la página 72, se puede evidenciar que la media de la estandarización de procesos antes de la aplicación de la propuesta dio como resultado de 0.68, lo cual es mucho menor que la estandarización de procesos después de la aplicación la propuesta ubicado en la Tabla N° 20 en la página 73, el cual resulto en 0.84, es por ello por lo que tuvo como mejora usando la metodología de la gestión de operaciones.

VELA, R., (2014). En su tesis Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus – mall, indica que la calidad brindada en la cadena de tiendas influye de manera directa en el nivel de ventas lo cual implica que existe una buena calidad de servicio que repercute un incremento de nivel de sus ventas y servicios. Para los factores controlables de equipos que ofrece CLARO el trato amable del promotor influye en el nivel de ventas y servicios hacia los clientes, para ello se puede visualizar que la eficacia influye en la calidad de servicio que presenta dicha tienda y es por ello que obtienen capacitaciones constantes para un mayor manejo en los temas de calidad, las cuales se puede decir que los niveles de calidad del servicio y los niveles de ventas se relacionan porque los clientes califican como bueno y regular en las tiendas de CLARO y TOTTUS.

El autor concluye que los resultados por brindar una mejor gestión en el área de operaciones y ventas fue de 19%, la cual se destaca por el nivel de personal capacitado para afrontar las responsabilidades que se le otorgaron, brindando un mejor servicio y por satisfacer al cliente con la calidad que requiere.

Este resultado coincide con el libro de Nahmias, Steven, Gestión de Operaciones, Trucos para manejar los recursos (2010), que forma parte de la investigación y que concluye que la aplicación de la gestión de operaciones, en el ámbito de gestión de calidad la cual indica que se debe escuchar al cliente, analizando la información se puede priorizar las necesidades de los clientes

V. CONCLUSIÓN

5.1. Conclusión 1

De los resultados obtenidos en la investigación, se manifiesta que la implementación de la gestión de operaciones para mejorar la calidad del servicio de transportes de la Corporación Logística & Transporte S.A.C. Los resultados estadísticos que se realizaron, donde las muestras evaluadas durante un periodo de 30 días antes y 30 días después, se puede evidenciar que la media de la estandarización de procesos es de 0.64, la cual es menor a la media de estandarización de procesos después 0.80, donde se confirmaron la aceptación de la hipótesis alternativa o de la investigación, la cual puede afirmar que existe una relación ligada a las variables independiente y dependiente.

5.2. Conclusión 2

De los resultados obtenidos en la investigación, se manifiesta que la implementación de la gestión de operaciones para mejorar la calidad del servicio de transportes de la Corporación Logística & Transporte S.A.C. Los resultados estadísticos que se realizaron, donde las muestras evaluadas durante un periodo de 30 días antes y 30 días después, se puede evidenciar que la media de la eficiencia del trabajo es de 0.66, la cual es menor a la media de eficiencia de trabajo después 0.82, donde se confirmaron la aceptación de la hipótesis alternativa o de la investigación, la cual puede afirmar que existe una relación ligada a las variables independiente y dependiente.

5.3. Conclusión 3

De los resultados obtenidos en la investigación, se manifiesta que la implementación de la gestión de operaciones para mejorar la calidad del servicio de transportes de la Corporación Logística & Transporte S.A.C. Los resultados estadísticos que se realizaron, donde las muestras evaluadas durante un periodo de 30 días antes y 30 días después, se puede evidenciar que la media de la eficacia del servicio es de 0.68, la cual es menor a la media de eficacia del servicio después 0.84, donde se confirmaron la aceptación de la hipótesis alternativa o de la investigación, la cual puede afirmar que existe una relación ligada a las variables independiente y dependiente.

VI. RECOMENDACIONES

6.1. Recomendación 1

Aplicar la implementación de la Gestión de Operaciones a lo largo de la investigación, esto debido a que, si se genera una coordinación entre el personal del área de operaciones y el conductor basados a los criterios de la gestión de operaciones, lo cual la productividad de los servicios aumentará y la empresa tendrá mayores beneficios.

6.2. Recomendación 2

Implementar un plan de trabajo basado en la metodología de la gestión de operaciones, la cual será efectiva siempre y cuando las decisiones deben ser garantizado por la alta dirección, es por ello que los resultados obtenidos en la presente investigación se manejan de la mejor manera para obtener la eficiencia durante los servicios brindados a los clientes.

6.3. Recomendación 3

La aplicación de la gestión de operaciones se debe de controlar mediante las capacitaciones constantes para que el nivel en la que se alcance se mantenga, más que todo cuando recién se estén implementando, para así evitar desorientación de los objetivos y metas, esto permitirá que la eficacia del servicio sea más evidente y que los clientes tengan un buen concepto a la hora del desarrollo del servicio, así mismo este proceso permitirá a la organización tener mejoras en sus servicios a nivel de competencia.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRADE Mimbela, Carlos. Gestión Logística en las operaciones del transporte internacional para el desarrollo del comercio en el puerto del Callao. Tesis (Ingeniería Industrial). Lima: Universidad Mayor de San Marcos. Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, 2015, 108p

BALDEON Quispe, Zoila. Gestión en las Operaciones de Transporte y Acarreo para el incremento de la Productividad en CIA. MINERA CONDESTABLE S.A. Tesis (Ingeniería de Minas). Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Escuela de Ciencias e Ingeniería, 2011, 103p.

CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración. 7.a ed. Printed: McGraw-Hill Interamericana, 2005. 52 pp.

ISBN: 970-10-5500-4

Del libro: "Diccionario de Economía", Tercera Edición, Andrade Simón, Editorial Andrade, 2005, Pág. 253.

Del libro: "Teorías de la Administración", Oliveira Da Silva Reinaldo, International Thomson Editores, S.A. de C.V., 2002, Pág. 20.

DROGUETT Jorquera, Francisco. Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes. Tesis (Económica y Negocios). Chile: Universidad de Chile. Escuela de Económica y Negocios, 2012, 111 p.

FABIO Maximiliano, Miguel. Planificación y Gestión de Operaciones en Sistemas Logísticos de Distribución. Tesis (Administración). Argentina: Universidad Nacional del Sur. Escuela Profesional de Administración, 2016, 161p.

GALVIZ, German. Calidad en la Gestión de Servicios. Colombia: Universidad Rafael Uribe Uribe, p.9.

GS1 PERÚ. Transporte de carga: una cadena de problemas [en línea]. gs1pe.org.pe 23 de octubre del 2014 [Fecha de consulta: 25 de octubre de 2014].

Disponible en:

<http://innovasupplychain.pe/articulos/10939-transporte-de-carga-una-cadena-de-problemas>

HEIZER, Jay y RENDER, Barry. Principios de Administración de Operaciones. México: Universidad de Guadalajara, p.4

KRAJEWSKI, Lee, RITZMAN Larry y MALHOTRA, Manoj. Administración de Operaciones. 8.a ed. México: Pearson Educación.

MACHUCA Fernández, Paul. Análisis y Diseño de Sistema de Gestión de Operaciones Aduaneras para una Agencia de Aduanas. Tesis (Ciencias e Ingeniería). Lima: Pontífice Universidad Católica del Perú. Escuela de Ciencias e Ingeniería, 2008, 110p.

Mercado, Salvador. Mercadotecnia programada: principios y aplicaciones para orientar la empresa hacia el mercado, 1° ed. Madrid: Editorial Limusa, 1997, 310 pp.

Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Biblioteca Nacional del Perú. 03 de mayo del 2013.

Disponible en:

https://www.mtc.gob.pe/estadisticas/publicaciones/anuarios/ANUARIO_ESTADISTICO_2012.pdf

NAHMIAS, Steven. Gestión de operaciones, trucos para manejar los recursos. 4° ed. Bresca: Universidad Metropolitana, 2005. 112 pp.

ISBN: 978-84-96998-44-5

Nunes, Paulo, ed. Know.net. Lisboa: 2016. Recuperado:

<http://know.net/es/cieeconcom/gestion/efectividad/>

OSPINA Pinzón, Santiago. Calidad de Servicio y Valor en el Transporte Intermodal de Mercancías. Tesis (Economía). España: Universidad de Valencia. Escuela Profesional de Economía, 2015, 441p.

PIETRO, Gerardo y DELGADO, Ana. Fiabilidad y Validez. Papeles del Psicólogo, (68), 2010.

REQUENA Ponce, María. Calidad de Servicio desde la Perspectiva de Clientes, Usuarios y Auto-Percepción de empresas de Captación de Talento. Tesis (Ciencias

Económicas y Sociales). Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello. Escuela de Ciencias Sociales, 2007, 110 p.

REVISTA Talento Logístico [en línea]. Bogotá: Globered, 2013- [fecha de consulta: 23 de abril de 2013]. Disponible en <http://talentologistico.globered.com/categoria.asp?idcat=110>

REYES Hernández, Sonia. calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede Huehuetenango. Tesis (Ciencias Económicas y Empresariales). Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Escuela de Ciencias Económicas y Empresariales, 2014, 160 p.

RIVEROS Vásquez, Daniel. Aplicación de la Investigación de Operaciones al problema de la Distribución a una empresa de Logística. Tesis (Ingeniero Industrial). Lima: Universidad Mayor de San Marcos. Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, 2015, 68p.

ROBBINS, Stephen y COULTER, Mary. Administración. México: San Diego State University, 8 pp.

ISBN: 970-26-0555-5

RUFFIER, Jean. La eficiencia productiva: cómo funcionan las fábricas.1° ed. Montevideo: Cinterfor, 1998. 215 pp.

STANTON, William, ETZEL, Michael y WALKER, Bruce. Fundamentos del marketing, 14 a ed. México.

Tiempo de entrega [Mensaje en un blog]. México: Rosshuit, (1 de octubre de 2005). [Fecha de consulta: 07 de mayo de 2017]. Recuperado de <http://www.rosshuit.com/Tiempo%20de%20Entrega.htm>

Umeda, Masao (1997). Processo de Promoção da Padronização Interna. Brasil. Fundación Christiano Ottoni.

VELA Mori, Rafael. Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus - mall, de la ciudad de Trujillo 2014. Tesis (Administración). Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego. Escuela Profesional de Administración, 2014, 57p.

ANEXOS

Anexo 1

	MUY DE ACUERDO (5)	ALGO DE ACUERDO (4)	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO (3)	ALGO EN DESACUERDO (2)	MUY EN DESACUERDO (1)
Crees en falta de compromiso de los conductores.					
Crees en la falta de capacitación.					
Crees en el mantenimiento deficiente de camiones.					
Crees en la falta de conciencia de la competencia.					
Crees en la falta de claridad con las exigencias del cliente.					
Crees en la contratación de transporte informal.					

Diagrama de Likert

Anexo 2

SERVICIOS										
FECHA	CLIENTE 1	CLIENTE 2	CARGA	TIPO DE CARGA	PESO KG.	ALMACÉN DE RETIRO	LUGAR DE CARGA O DESCARGA - MERCADERÍA	ALMACÉN DE DEVOLUCIÓN O INGRESO	CHOFER	PLACA

Tabla de control de servicio

Anexo 3

N° DIAS	N° DE OPERACIONES REALIZADAS	N° DE OPERACIONES PROPUESTOS	ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			

Cuadro de recolección de datos

Anexo 4

N° DIAS	N° DE SERVICIOS CONFORMES	N° TOTAL DE SERVICIOS ESTIMADOS	EFICIENCIA
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			

Cuadro de recolección de datos

Anexo 5

N° DIAS	N° DE SERVICIOS REALIZADOS	SERVICIOS PROGRAMADOS	EFICACIA
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			


Cuadro de recolección de datos

Anexo 6

 <p style="font-size: small;">CORPORACIÓN LOGÍSTICA & TRANSPORTE S.A.C.</p>	IDENTIFICACIÓN DE LOS PROBLEMAS DEL SERVICIO	
	ÁREA: OPERACIONES SECCIÓN: LOGÍSTICA	FECHA: 1/07/2017
		
 _____ JEFE DE OPREACIONES	<p style="font-size: x-small;">CORPORACIÓN LOGÍSTICA & TRANSPORTE S.A.C.</p>  _____ ROSA VALDEZ CABRERA GERENTE GENERAL GERENTE GENERAL	

Registro de identificación de problemas en la empresa

Anexo 7



**CORPORACIÓN LOGÍSTICA
& TRANSPORTE S.A.C.**

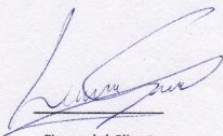
Calificación de Servicio

Estimado cliente, mediante la presente le pedimos que con su voto resalte cuanta fue la calificación del servicio brindado por la empresa Corporación Logística & Transporte S.A.C., la cual deberá ser justa y honesta.


SERVICIO	CALIFICACIÓN
¿CUMPLIO CON SUS ESPECTATIVAS EL SERVICIO?	A+
¿LLEGO CONFORME SU CARGA?	A+
¿ESTA SATISFECHO CON LA COORDINACION DE SU CARGA?	A+

Criterio de evaluación:


A+: Muy Bien
B+: Regular
C+: Muy Mal





Firma del Cliente




Telf. : (01)6523034 / 6523035
Entel : (99)422*2885
RPC : (01) 991698382 / 940485801

 comercial@cltsac.com

 www.cltsac.com

 [clttransportes](#)

 [corpoclt](#)

Jr. Francisco Masías
N° 2369
Urb. Elio - Lima

Registro de Calificación del servicio

Anexo 8



Registro fotográfico de Corporación Logística y Transporte

Anexo 9



Implementación de capacitación a todo el personal de la empresa

Anexo 10



**CORPORACIÓN LOGÍSTICA
& TRANSPORTE S.A.C.**

ACTA DE CAPACITACIÓN

Mediante la presente se brindará inducciones al personal del área de operaciones y a los conductores pertenecientes a la empresa Corporación Logística y Transporte S.A.C., sobre los temas relacionados a los servicios de transporte de carga pesada.

Integrantes:

➤ Poicon Salvatierra Kapheryn	Firma: _____
➤ Cacho Cruz Cristian Carlos	Firma: _____
➤ Salazar Rojas Jorge	Firma: _____
➤ Celmi Carranza Ricardo	Firma: _____
➤ Vargas López Manuel	Firma: _____
➤ Rosario Sánchez Víctor	Firma: _____

Lima, Julio del 2017

Telf. : (01)6523034 / 6523035
Entel : (99)422*2885
RPC : (01) 991698382 / 940485801


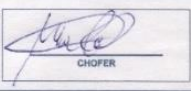

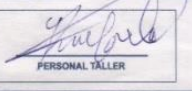
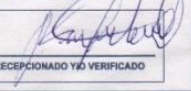
comercial@cltsac.com
www.cltsac.com

clttransportes
corpoclt

Jr. Francisco Masías
N° 2369
Urb. Elío - Lima

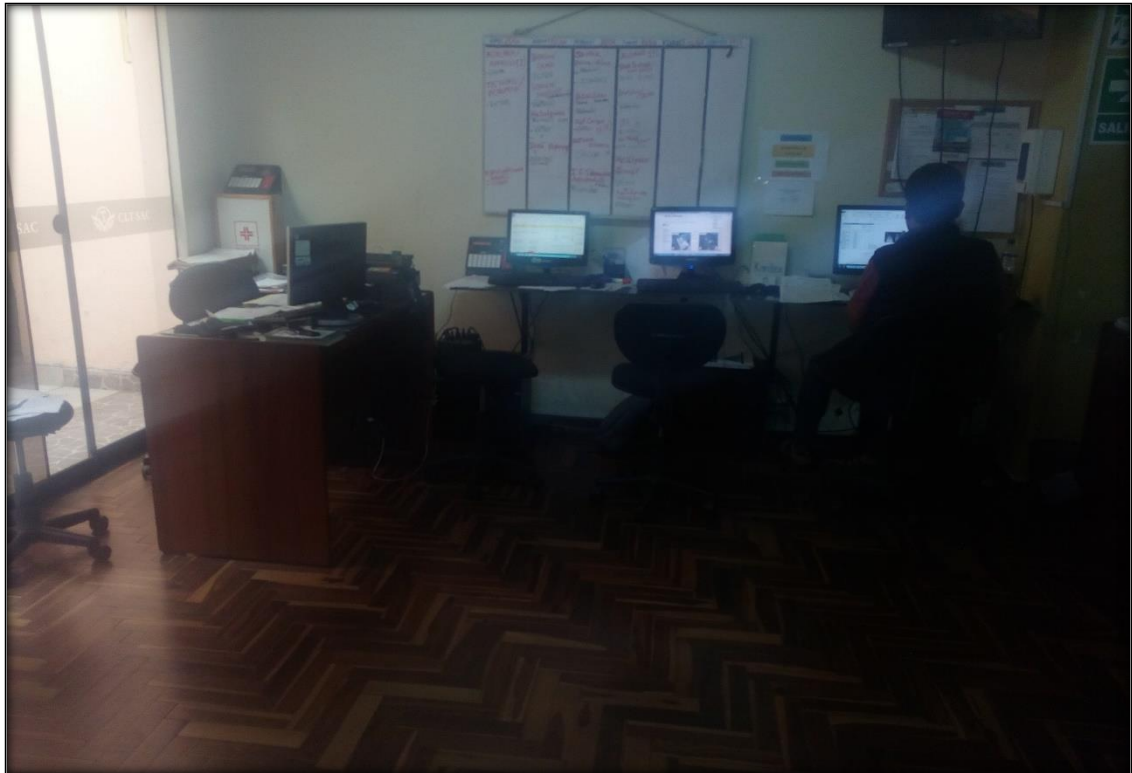
Acta de capacitación al personal de la empresa

Anexo 11

 CORPORACIÓN LOGÍSTICA & TRANSPORTE S.A.C.		REPORTE DE CHOFER FALLAS MECANICAS: TRACTO - SEMIREMOLQUE	R-LM-02-01 Revisión: 01	Nº 000017
TRACTOR: UNIDAD: _____ PLACA: <u>B7J-867</u> KM: _____		FECHA: <u>10, 07, 2017</u>		
SEMIREMOLQUE: UNIDAD: _____ PLACA: _____ KM: _____		NOMBRE CHOFER: <u>Manuel Vargas Lopez</u> PROCEDENCIA (ULTIMO VIAJE): <u>Villa El Salvador</u>		
NOTA: MARQUE "X" SI SE ENCUENTRA DEFECTUOSO				
COMPONENTE	TRACTOR	SEMIREMOLQUE	FALLAS OBSERVADAS	ACCIONES CORRECTIVAS
I. LLANTAS 1. REVISAR AJUSTE 2. CORTES Y AVERIAS 3. REVISAR PRESION RECOMENDADA	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<u>Corte en la llanta del tractor</u>	<u>Cambio de llanta</u>
II. MOTOR 1. NIVELES DE MOTOR 2. SISTEMA DE LUBRICACIÓN FUGAS 3. SISTEMA DE COMBUSTIBLE 4. SISTEMA DE REFRIGERACIÓN 5. RUIDOS ANORMALES 6. CORREAS; VENTILADOR Y ACCESORIOS 7. CODIGO DE FALLAS 8. _____	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<u>fuga de lubricación</u> <u>Ruidos en lo, parte de de los cambios</u>	<u>Corregir fuga.</u> <u>Llevar a un Mecánico</u>
III. SISTEMA ELECTRICO 1. LUCES EN GENERAL 2. SISTEMA DE CARGA Y BATERIAS 3. TABLERO ELECTRICO 4. SISTEMA DE ARRANQUE 5. _____	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<u>El sistema de arranque no esta apto</u>	<u>Llevar al Mecánico</u>
IV. TRANSMISIÓN 1. EMBRAGUE 2. CAJA DE CAMBIO 3. DIFERENCIAL 4. CARDANES 5. RUIDOS ANORMALES 6. BOCAMASAS, TAPAS, TAMBOR 7. EJES ALINEAMIENTO 8. _____	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<u>Caja de cambios se encuentra inoperativo</u>	<u>Arreglo en la Caja</u>
V. DIRECCIÓN 1. SERVO DIRECCIÓN 2. ALINEAMIENTO 3. PINES, BOCINAS, TERMINALES 4. CAJA DIRECCIÓN 5. _____	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
V. FRENSOS 1. LIMPIEZA Y REGULACIÓN 2. PRESIÓN DE AIRE 3. FRENO DE ESTACIONAMIENTO 4. MANGUERAS, FRENSOS Y SUSPENSIÓN 5. SISTEMA FRENO; ZAPATAS, TAMBORES 6. _____	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<u>la presión de aire esta fallando</u>	<u>chequeo en el mecánico</u>
VII. SUSPENSIÓN / CHASIS 1. MUELLES, BOLSAS DE AIRE 2. AMORTIGUADORES 3. TEMPLADOS 4. CHASIS 5. PATAS DE APOYO 6. _____	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
VIII. CABINA/ CARROCERIA 1. CARROCERIA, PARABRISAS, CHAPAS, ASIENTOS 2. CHASIS: TORNAMESAS, BASTIDOR 3. KIN PIN Y PLANCHA 4. PUERTA Y/O COMPUERTA 5. _____	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
IX. SISTEMA HIDRAULICO 1. PISTON HIDRAULICO 2. VALVULAS DE CONTROL HIDRAULICO 3. MANGUERAS Y BOMBA HIDRAULICA 4. TOMAFUERZA 5. _____	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
<input checked="" type="checkbox"/> FALLAS ENCONTRADAS EN EL TALLER DURANTE EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO				
FECHA DE RECEPCIÓN DEL REPORTE: <u>10, 07, 2017</u>		HORA: <u>8:00 am</u>		AUXILIO MECANICO <input type="checkbox"/>
HORA INGRESO TALLER: _____		HORA SALIDA TALLER: <u>7:30 am</u>		DURACIÓN DE TRABAJO: <u>10</u> HRS
 CHOFER	 JEFE DE OPERACIONES	 PERSONAL TALLER	 RECEPCIONADO Y/O VERIFICADO	

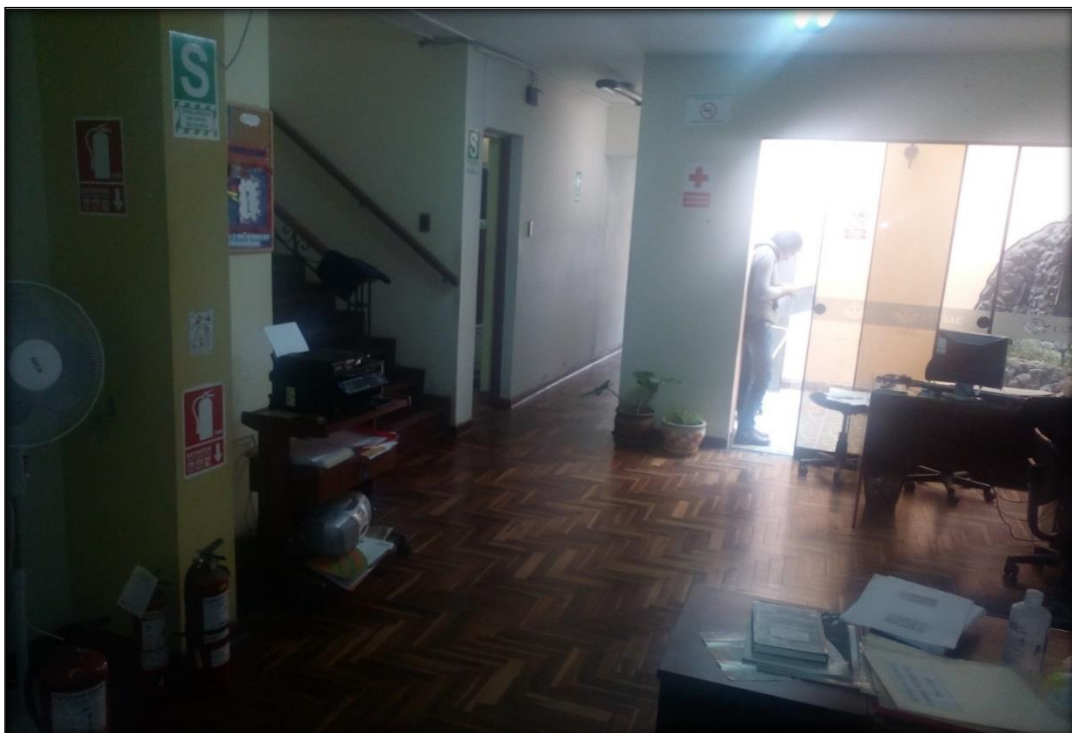
Mantenimiento Correctivo – Reporte de Fallas

Anexo 12

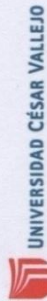


Registro fotográfico del área de operaciones

Anexo 13



Registro fotográfico de la oficina principal de la empresa



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

N°	VARIABLES7DIMENSIONE7INDICADORES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión de Operaciones							
	DIMENSIÓN 1							
1	Optimización de Procesos	SI	No	SI	No	SI	No	
2		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 2.							
3		SI	No	SI	No	SI	No	
4								
	VARIABLE DEPENDIENTE: Calidad de Servicio							
	DIMENSIÓN 1:							
5	Eficiencia en el Trabajo	SI	No	SI	No	SI	No	
6		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 2							
7	Eficacia en el Servicio	SI	No	SI	No	SI	No	
8		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 3							
9		SI	No	SI	No	SI	No	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI / SI

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: LEONIDAS M. BRAVO ROSA DNI: 08634386

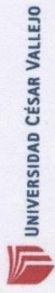
Especialidad del validador: ING. INDUSTRIAL, MBO. DR.

14 de 06 del 2017

[Firma]
Ing. Leonidas Bravo Rosa
D. I. M. B. A.
C. I. 176108

Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

N°	VARIABLES/DIMENSIONES/INDICADORES VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión de Operaciones	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1 Optimización de Procesos	SI	No	SI	No	SI	No	
2	DIMENSIÓN 2.	SI	No	SI	No	SI	No	
3								
4								
	VARIABLE DEPENDIENTE: Calidad de Servicio	SI	No	SI	No	SI	No	
5	DIMENSIÓN 1: Eficiencia en el Trabajo	SI	No	SI	No	SI	No	
6								
7	DIMENSIÓN 2 Eficacia en el Servicio	SI	No	SI	No	SI	No	
8								
9	DIMENSIÓN 3	SI	No	SI	No	SI	No	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hoy

Opinión de aplicabilidad: SI Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Daniel Silva

DNI: 6091639

Especialidad del validador: ING. I. VASQUEZ

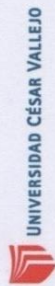
20 de Junio del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

DANIEL RICARDO SILVA SU
INGENIERO INDUSTRIAL
 Reg. CIP N° 110249

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

N°	VARIABLES/DIMENSIONES/INDICADORES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1 Optimización de Procesos	SI	No	SI	No	SI	No	
2	DIMENSIÓN 2	SI	No	SI	No	SI	No	
3		SI	No	SI	No	SI	No	
4								
	VARIABLE DEPENDIENTE: Calidad de Servicio	SI	No	SI	No	SI	No	
5	DIMENSIÓN 1: Eficiencia en el Trabajo	SI	No	SI	No	SI	No	
6	DIMENSIÓN 2	SI	No	SI	No	SI	No	
7	Eficacia en el Servicio	SI	No	SI	No	SI	No	
8		SI	No	SI	No	SI	No	
9		SI	No	SI	No	SI	No	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mg: Jorge Malgorboda G DNI: 70900346

Especialidad del validador: Ins. Industrial

 14 de _____ del 2014
 Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

Certificado de validez de contenido de instrumentos

Anexo 16

Feedback Studio - Google Chrome
Es seguro | https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1063652227&lang=es&student_user=1&o=874935557&s=

feedback studio Cristian Carlos Cacho Cruz | Implementación de la Gestión de Operaciones para mejorar la Calidad del Servicio de Transportes de la Corporación Logística & Transporte SAC, Cercado de Lima, 2017

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN DE OPERACIONES PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTES DE LA CORPORACIÓN LOGÍSTICA & TRANSPORTE SAC, CERCADO DE LIMA, 2017

AUTOR

Página: 1 de 65 | Número de palabras: 12732

Resumen de coincidencias

19 %

Id	Origen	Porcentaje
19	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
20	documents.tips Fuente de Internet	<1 %
21	cybertesis.unmsm.edu... Fuente de Internet	<1 %
22	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
24	repositorio.uchile.cl Fuente de Internet	<1 %
25	Entregado a EP NBS S... Trabajo del estudiante	<1 %

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Ficha de resultado del Turnitin