



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE INGENIERO INDUSTRIAL

**MEJORA DEL PROCESO DE DESPACHO PARA REDUCIR LAS DEVOLUCIONES
DE PRODUCTO TERMINADO EN EL ÁREA DE DISTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA
U.C.P. BACKUS Y JOHNSTON S.A.A. TRUJILLO - 2018**

AUTOR:

Eder Paolo Alvarado Gutiérrez

ASESOR

Ing. Darío Alonso Correa Riofrio

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN EMPRESARIAL Y PRODUCTIVA

**TRUJILLO – PERÚ
(2018)**

RESUMEN

En el contexto que se encuentra la empresa U.C.P. Backus y Johnston S.A.A., la presente investigación da a conocer las propuestas y resultados con la finalidad de disminuir las devoluciones de producto terminado en el área de distribución de la empresa en mención de la ciudad de Trujillo en el periodo 2018.

La aplicación de la mejora en el proceso de despacho, permitió que se reduzca las devoluciones de producto terminado. El objetivo principal fue de mejorar los procesos de despacho para reducir las devoluciones de producto terminado en el área de distribución de la empresa.

El trabajo de investigación es de tipo Pre experimental, por mantener un control mínimo de la variable independiente, al cual se le aplica un estímulo (Mejora de Procesos) y determinar así su efecto en la variable dependiente (Devoluciones). Para diagnosticar la situación actual del proceso de despacho de producto terminado, se usó un mapeo de procesos (Figura B.4.) y un diagrama de flujo (Figura B.1), con el cual se identificó como se realiza el servicio de diseño de la empresa en estudio, realizamos un diagrama de explosión de actividades (Figura B.5), aquí se identificó los procesos, actividades (Hoja de Ficha C.2), y los candados de estas, se utilizó el diagrama de operaciones (Figura B.6), se realizó el estudio de tiempos para determinar los tiempos estándares de los procesos (Tabla A.1, Tabla A.2) y (Hoja de Ficha C.2), se diagnosticó las causas que generan devoluciones de producto terminado, se utilizó como técnica la observación y como herramienta fichas de registro de devoluciones (Hoja de registros C.3, C.4, C.5, C.6), determinamos los principales problemas de la empresa, luego determinamos la causa raíz; empleando como herramientas el diagrama de Ishikawa (Figura B.2), Pareto (Figura B.3). Para implementar la mejora de los procesos de despacho de producto terminado, se empleó la técnica de lluvia de ideas (Figura B.8) y la metodología de la actitud interrogante (Figura B.9), empleando herramientas propias de la metodología de la actitud interrogante (Hoja de resumen C.1). Para la evaluación de la cantidad de devoluciones de producto terminado, luego de la propuesta de mejora, se realizó una proyección de las devoluciones, ajustando los motivos de devolución que fueron corregidos en la propuesta del modelo, y con ello se comparó el antes y después. (Hoja de registros C.7, C.8, C.9, C.10).

Se concluyó, que la mejora del proceso de despacho logró reducir las devoluciones de producto terminado en el área de distribución de la empresa U.C.P- Backus y Johnston S.A.A. Trujillo – 2018 en un 44 %.

Palabras claves: Mejora de procesos, Devoluciones

ABSTRACT

In the context that the company U.C.P. Backus and Johnston S.A.A., the present investigation discloses the proposals and results with the purpose of reducing the returns of finished product in the distribution area of the company in mention of the city of Trujillo in the 2018 period.

The application of the improvement in the dispatch process, allowed to reduce the returns of finished product. The main objective was to improve the dispatch processes to reduce the returns of finished product in the distribution area of the company.

The thesis according to its type of study is Pre experimental, for having a minimum control of the independent variable, working with a single group (G) to which a stimulus (Process Improvement) is applied to determine its effect on the dependent variable (Returns), through a test and post test after the stimulus is applied. To diagnose the current situation of the finished product dispatch process, a process mapping was used (Figure B.4.) And a flow chart (Figure B.1), with which the design service was identified. of the company under study, we made an explosion diagram of activities (Figure B.5), here we identified the processes, activities (Worksheet C.2), and the padlocks of these, the operation diagram was used (Figure B.6), the study of times was performed to determine the standard times of the processes (Table A.1, Table A.2) and (Card Sheet C.2), the causes that generate refunds of finished product were diagnosed , the technique was used as observation and as a tool to record returns (Records Sheet C.3, C.4, C.5, C.6), we determined the main problems of the company, then we determined the root cause; using the Ishikawa diagram (Figure B.2), Pareto (Figure B.3) as tools. To implement the improvement of finished product dispatch processes, the brainstorming technique was used (Figure B.8) and the methodology of the questioning attitude (Figure B.9), using tools specific to the questioning attitude methodology (Summary Sheet C.1). For the evaluation of the amount of returns of the finished product, after the improvement proposal, a projection of the returns was made, adjusting the return motives that were corrected in the proposal of the model, and with this the before and after was compared . (Record sheet C.7, C.8, C.9, C.10).

It was concluded that the improvement of the dispatch process managed to reduce the returns of finished product in the distribution area of the company U.C.P- Backus and Johnston S.A.A. Trujillo - 2018 by 44%.

Keywords: Process improvement, Returns