



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**Optimización de los Procesos Logísticos para mejorar la Calidad de
Servicio de la Empresa Energía y Combustión S.A.C., Ventanilla, 2015**

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

AUTOR:

Alberto Nuñez Tarazona

ASESOR:

Ing. Ronald Dávila Laguna

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistema de Abastecimiento

LIMA - PERU

2015

PAGINA DEL JURADO

PRESIDENTE DEL JURADO

SECRETARIO DE JURADO

VOCAL DE JURADO

DEDICATORIA

Para mi esposa, tu ayuda ha sido fundamental, has estado conmigo incluso en los momentos más difíciles. Este proyecto No fue fácil, pero estuviste motivándome y ayudándome hasta donde tus alcances lo permitían, también agradezco al programa sube por darnos la oportunidad de realizarnos como profesionales.

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme dado la oportunidad de vivir y haberme bendecido con una familia tan maravillosa y extraordinaria.

A mi esposa por el apoyo incondicional y motivación constante para lograr todos mis objetivos en la vida.

A la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ingeniería industrial por ofrecer la oportunidad de realizar mis estudios profesionales así como también a mis profesores por sus conocimientos impartidos.

Presento mi agradecimiento a la Empresa Energía y Combustión S.A.C por la ayuda desinteresada que me brindo para llevar a cabo la realización de mi proyecto de investigación.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Alberto Nuñez Tarazona, con DNI N° 25861099 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la universidad cesar vallejo, facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presentan 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 números como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, diciembre del 2015

Alberto Nuñez Tarazona

DNI: 25861099

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

En cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Universidad “César Vallejo” se pone a vuestra consideración la investigación titulada: OPTIMIZACION DE LOS PROCESO LOGISTICOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA ENERGIA Y COMBUSTION S.A.C. VENTANILLA 2015, con el propósito para obtener el título de Ingeniero Industrial.

En esta investigación se detalla el desarrollo de la optimización de los procesos logísticos para mejorar la calidad de servicio de la empresa Energía y Combustión S.A.C, Recordemos que la actual impertinencia de competir satisfactoriamente en los diferentes mercados de bienes y servicios, extiende cada vez más la necesidad de brindar un mejor servicio de alta calidad que satisfaga no solo las necesidades del cliente sino también sus expectativas. Es por esto que se ha analizado descriptivamente esta variable.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido la universidad. En el capítulo I, se realiza la introducción, donde se registrarán los antecedentes, fundamentación científica, justificación, el problema, Hipótesis y los objetivos. En el capítulo II, se registran el marco metodológico, donde se apreciará la variable, la operacionalización de las variables, la metodología, el tipo de estudio, el diseño de la investigación, la población y muestra, técnicas e instrumento de recolección de datos, método de análisis de datos. En el capítulo III, se muestran los resultados , en capítulo IV, se muestran las discusiones, en el capítulo V, se muestran las conclusiones, en el capítulo VI, se aprecian las recomendaciones finalmente en el capítulo VII, se considera las referencias bibliográficas.

ÍNDICE

CARATULA	i
PÁGINA DE JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
INDICE	vii
INDICE DE TABLAS	viii
INDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCION	15
1.1 Realidad problemática	16
1.2 Trabajos previos	21
1.3 Teorías relacionadas al tema	28
1.4 Formulación del problema	63
1.5 Justificación de estudio	63
1.6 Hipótesis	64
1.7 Objetivos	65
II. METODOS	66
2.1 Diseño de investigación	67
2.2 Variable	68
2.3 Población y muestra	70
2.4 Técnicas e instrumentos	70
2.5 Métodos de análisis de datos	71
III. RESULTADOS	88
IV. DISCUSIÓN	102
V. CONCLUSION	105
VI. RECOMENDACIONES	107
VII REFERENCIAS	109
ANEXOS	113

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Hoja de recogida de datos	46
Tabla 2. Facturación	47
Tabla 3. Operacionalizacion de variable	69
Tabla 4. Entrega perfectamente recibida	89
Tabla 5. Estadísticos descriptivos de la variable independiente	90
Tabla 6. Reclamos (año 2015)	91
Tabla 7. Estadísticos descriptivos de la variable dependiente	92
Tabla 8. Tiempo de atención (año 2015)	93
Tabla 9. Estadísticos descriptivos de la dimensión 1 de la variable Dependiente.	94
Tabla 10. Trabajos ejecutados (año 2015)	95
Tabla 11. Estadísticos descriptivos de la dimensión 2 de la variable Dependiente.	96
Tabla 12. Análisis de normalidad de la variable independiente	97
Tabla 13. Análisis de normalidad de la variable dependiente	97
Tabla 14. Análisis de normalidad de la dimensión 1 de la variable Dependiente.	98
Tabla 15. Análisis de normalidad de la dimensión 2 de la variable Dependiente.	98
Tabla 16. Análisis estadísticos de muestras relacionadas de la Hipótesis general.	99
Tabla 17. Análisis de correlación de muestras relacionadas de la Hipótesis general.	99
Tabla 18. Análisis de muestras relacionadas de la hipótesis Específica N°1.	100
Tabla 19. Análisis de correlación de muestras relacionada De la hipótesis específica 1.	100
Tabla 20. Análisis de muestras relacionadas de la hipótesis Específica N°2.	101
Tabla 21. Análisis de correlación de muestras relacionadas De la hipótesis específica N°2.	101

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de Ishikawa (causa efecto)	19
Figura 2. Diagrama de Pareto	20
Figura 3. El ciclo de Deming o ciclo PDCA	35
Figura 4. La trilogía de la calidad de juran	36
Figura 5. Histograma de reclamo	46
Figura 6. Diagrama causa efecto	47
Figura 7. Diagrama de Pareto	50
Figura 8. Antes y después 1	54
Figura 9. Antes y después 2	54
Figura 10. Antes y después 3	55
Figura 11. Antes y después 4	55
Figura 12. Aplicación de las 5S	57
Figura 13. Políticas de la dirección	60
Figura 14. Diagrama de procesos (antes)	74
Figura 15. Diagrama de procesos (después)	76
Figura 16. Salida de materiales	77
Figura 17. Devolución de materiales	79
Figura 18. Pedido de materiales estandarizado	80
Figura 19. Pedido de materiales por cambio de cono	82
Figura 20: Pedido de materiales por cambio de tubos	83
Figura 21. Hoja técnica de calderas	84
Figura 22. Charlas de capacitación	86
Figura 23. Entregas perfectamente recibidas (año 2015)	88
Figura 24. Trabajos sin reclamos (año 2015)	90
Figura 25. Tiempo de atención (año 2015)	92
Figura 26. Trabajos ejecutados (año 2015)	94

RESUMEN

Título: Optimización de los Procesos Logísticos para mejorar la Calidad de Servicio de la Empresa Energía y Combustión S.A.C., Ventanilla, 2015

Objetivo es determinar como la optimización de los procesos logísticos mejorara la calidad de servicio en la empresa energía y combustión s.a.c., ventanilla, 2015.

Variable independiente: Procesos Logísticos

Son movimientos de stocks, relacionados con todas las actividades inherentes al proceso de aprovisionamiento, fabricación, almacenaje y distribución de productos. (Anaya, 2014, p.40). Dimensiones, compras y almacenamiento.

Variable dependiente: Calidad de Servicio

Evaluaciones cognitivas a largo plazo que se hacen los clientes de la prestación de servicio de una empresa (Lovelock y Wirtz, 2010, p.627). Dimensiones, fiabilidad y capacidad de respuesta.

Investigación Metodológica

Tipo: La presente investigación es de tipo cuasiexperimental también se manipulan intencionalmente la variable independiente para observar su resultado en la variable dependiente del problema a investigar, así mismo se da respuesta al problema y se mide la relación que hay entre ambas variable. El título de la presente es la Optimización de los procesos logísticos para mejorar la calidad de servicio de la empresa Energía y Combustión S.A.C., Ventanilla, 2015.

Diseño de investigación:

La presente investigación es de tipo cuasiexperimental también se manipulan intencionalmente la variable independiente para observar su resultado en la variable dependiente del problema a investigar, así mismo se da respuesta al problema y se mide la relación que hay entre ambas variable. El título de la presente es la Optimización de los procesos logísticos para mejorar la calidad de servicio de la empresa Energia y Combustion S.A.C., Ventanilla, 2015.

Población igual a la muestra

Población:

Es el conjunto de todas las unidades de análisis cuyas características o atributos se van a estudiar en un lugar o periodo establecido En la investigación la población: (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.174)

Es el número de mantenimientos realizados en un mes y recolectando los datos en los 6 meses.

Muestra:

Es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.175)

Instrumento: formato de registro

Según los resultados obtenidos se recomienda que:

1. El jefe de logística tiene que realizar un seguimiento al sistema de compras. para el control y actualización de datos utilizando los formatos como son: formato de pedido de materiales, formato de devolución de materiales, formato de salida de materiales, y mensualmente llevando el control del formato de registro de calderas para que no se pueda generar una variación y no pueda fallar el sistema.
Disminuyendo los reclamos de nuestros clientes mejorando el tiempo de atención y las entregas de los repuestos serán más eficientes, todo esto tendrá un impacto favorable en la calidad del servicio de la empresa.
Disminuyendo los reclamos de nuestros clientes mejorando el tiempo de atención y las entregas de los repuestos serán más eficientes, todo esto tendrá un impacto favorable en la calidad del servicio de la empresa.
2. Así mismo es importante realizar un seguimiento mensual a la ficha de materiales en cuanto se realice una variación, para su actualización por que el 3% de los materiales no tienen la mismas características y pueda funcionar de manera efectiva el sistema implementado, es importante su seguimiento y control, la responsabilidad es del jefe de almacén.

3. Es de vital importancia realizar planificación de las capacitaciones mensuales al personal, para su seguimiento y control de lo implementado esto nos permitirá informar y tomar medidas necesarias para la mejora y cumplimiento del sistema, y debe tener 4 capacitaciones al mes como mínimo y es responsabilidad del jefe de mantenimiento.

ABSTRACT

Title: Optimization of the Logistic Processes to improve the Quality of Service of the Company Energy and Combustion S.A.C., Ventanilla, 2015

Objective is to determine how the optimization of logistic processes will improve the quality of service in the company energy and combustion s.a.c., window, 2015.

Independent variable: Logistic Processes

These are stock movements, related to all the activities inherent in the process of supplying, manufacturing, storing and distributing products. (Anaya, 2014, p.40). Dimensions, shopping and storage.

Dependent variable: Quality of Service

Long-term cognitive assessments made by customers of a company's service delivery (Lovelock and Wirtz, 2010, p.627). Dimensions, reliability and responsiveness.

Methodological Research

Type: The present investigation is quasiexperimental type also intentionally manipulate the independent variable to observe its result in the dependent variable of the problem to investigate, also gives answer to the problem and the relationship between the two variables is measured. The title of the present is the Optimization of the logistic processes to improve the service quality of the company Energía y Combustión S.A.C., Ventanilla, 2015.

Research design:

The present investigation is quasi-experimental, also the intentional manipulation of the independent variable is used to observe its result in the variable dependent on the problem to be investigated, the same problem is given and the relationship between the two variables is measured. The title of the present is the Optimization of logistic processes to improve the quality of service of the company Energía y Combustión S.A.C., Ventanilla, 2015.

Population equal to the sample

Population:

It is the set of all the units of analysis whose characteristics or attributes are going to be studied in a place or period established In the research the population: (Hernández, Fernández and Baptista, 2014, p.174)

It is the number of maintenance performed in a month and collecting the data in the 6 months.

Sample:

It is a subgroup of the population of interest on which data will be collected, and must be defined or delimited beforehand with precision, it must be representative of that population. (Hernández, Fernández and Baptista, 2010, p.175)

Instrument: registration format

According to the results obtained, it is recommended that:

1. The logistics manager has to follow up on the purchasing system. For the control and updating of data using formats such as: material order format, material return format, material output format, and monthly controlling the boiler registration format so that a variation can not be generated And can not fail the system.

Reducing our customers' demands by improving the time of service and the delivery of spare parts will be more efficient, all of this will have a favorable impact on the quality of the company's service.

Reducing our customers' demands by improving the time of service and the delivery of spare parts will be more efficient, all of this will have a favorable impact on the quality of the company's service.

2. It is also important to monitor the material monthly as soon as a variation is made, so that 3% of the materials do not have the same characteristics and can function effectively the implemented system is important. Its monitoring and control, the responsibility is the head of warehouse.

3. It is vitally important to plan the monthly trainings to the staff, to follow up and control the implemented, this will allow us to inform and take necessary measures for the improvement and compliance of the system, and must have 4 trainings per month minimum and is Responsibility of the maintenance manager.