



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERIA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL

Aplicación de un módulo de gestión logística en la empresa

WL cargo service S.A.C- CALLAO, 2017

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE:
Bachiller en Ingeniería Industrial**

AUTOR:

Donayre Aguirre Leonardo Gabriel

ASESOR:

Mg. Morales Chalco Osmart

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

PERÚ

2017

ACTA DE SUSTENTACIÓN

El Jurado encargado de evaluar el Trabajo de Investigación, presentado por don (ña):

.....
DONAYRE AGUIRRE LEONARDO GABRIEL

Cuyo Título es:

.....
APLICACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA WL
CARGO SERVICE S.A.C. - CALLAO, 2017

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 11 (número) SATISFACENTE (letras).

Callao, 30 de NOVIEMBRE del 2017.

.....


.....
PRESIDENTE

.....


.....
SECRETARIO

.....


.....
VOCAL

NOTA: En el caso de que haya nuevas observaciones en el informe, el estudiante debe levantar las observaciones para dar el pase a Resolución.

Declaratoria De Autenticidad

Yo, Leonardo Donayre Aguirre egresado de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI N° 41305760, con el trabajo de investigación titulado: Aplicación de un módulo de gestión logística en la empresa WL cargo service S.A.C- CALLAO, 2017.

Declaro bajo juramento que:

- 1) El trabajo de investigación es de mi autoría.
- 2) Se ha formulado respetando las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. En conclusión, el trabajo de investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El trabajo de investigación no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener un grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, ninguno ha sido falseado, ni duplicados, tampoco copiados y por tanto los resultados que se presentan en el trabajo de investigación se constituirían en aportes de la realidad investigativa.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Callao, noviembre de 2017

Leonardo Donayre Aguirre
DNI N° 41305760

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo gestionar la Aplicación de un módulo de gestión logística que pueda mejorar los procesos operativos en la empresa WL CARGO SERVICIE SAC - Callao 2017. El tiempo utilizado en campo fue de 30 días, realizando inspecciones operativas a las zonas de importación y exportación del cliente final, utilizando métodos de observación para poder determinar los procesos logísticos que se vienen desarrollando en el negocio de aforo de contenedores ya que existían problemas en rotación de personal y procesos operativos no identificados, se registró diversos datos que ayudarían a mejorar la gestión del negocio.

El tipo de investigación fue cualitativa describiendo la operación en campo con una muestra de 10 contenedores para determinar la población utilizada por demanda de producción, esto en función de poder mejorar el servicio logístico. Se utilizó como instrumento la técnica de Likert para determinar la población con un nivel de medición ordinal.

En conclusión, se pretende buscar mejorar los procesos operativos a través de metodologías de trabajo que logren alcanzar buenos resultados, buscando aplicar herramientas de gestión Logística en la empresa WL CARGO SERVICE SAC - callao 2017.

Palabras clave: Gestión logística, Distribución, almacenes, Inventario.

ABSTRACT

The objective of this research work was to manage the application of a logistics management module that can improve the operational processes in the company WL CARGO SERVICIE SAC - Callao 2017. The time spent in the field was 30 days, performing operational inspections to the import areas and export of the final customer, using observation methods to be able to determine the logistic processes that are developing in the container gauging business since there were problems in personnel rotation and unidentified operational processes, various data were recorded that would help improve the business management

The type of research was qualitative describing the operation in the field with a sample of 10 containers to determine the population used by production demand, this in order to improve the logistics service. The Likert technique was used as an instrument to determine the population with an ordinal measurement level.

In conclusion, we seek to improve operational processes through work methodologies that achieve good results, seeking to apply logistics management tools in the company WL CARGO SERVICE SAC - callao 2017.

Keywords: Logistic management, Distribution, warehouses, Invent

INDICE

Resumen.....	iv
Abstract.....	v
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad Problemática	12
1.1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.1.2. Formulación del Problema.....	20
1.1.2.1 Problema General.	20
1.1.2.2 Problemas específicos	20
1.2. Justificación del Estudio	21
1.2.1 Justificación social.....	21
1.3. Antecedentes	21
1.3.1. Nacionales.....	21
1.3.2. Internacionales	23
1.4. Objetivos.	25
1.4.1. Objetivo general.	25
1.4.2. Objetivos específicos.....	25
1.5. Teoría que fundamenta el estudio.....	25
1.5.1 Logística.....	25
1.5.2. Importancia de la gestión Logística	26
1.5.3. Procesos de la Logística	26
1.5.4. Objetivos de la Logística	27
1.6. Marco Metodológico	28
1.6.1. Diseño de Investigación	28

1.6.2. Variable y Operacionalización	28
1.6.2.1. VARIABLE: La Gestión Logística	28
1.6.2.2. Definición de logística.....	28
1.6.2.3. Dimensiones de la Logística.....	28
1.6.3. Población y Muestra	35
1.6.3.1. Población.....	35
1.6.4. Técnica e Instrumento de recolección de datos	35
1.6.4.1 Observación	35
1.6.5. Validez y Confiabilidad	36
II. DESARROLLO.....	37
2.1. Descripción de Resultado.....	38
III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	48
IV.REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS.	51
ANEXOS	55

INDICE DE FIGURA

Figura 01: Falta de Limpieza.....	17
Figura 02: Tarja Mal descrita.....	17
Figura 03: Carga dañada.....	18
Figura 04: Mal etiquetado de tarja.....	18
Figura 05: Mal Embalaje.....	19
Figura 06: Tipo de Notificaciones de faltas de operario.....	19
Figura 07: Diagrama de flujo de proceso de aforo.....	39
Figura 08: Diagrama de flujo de aforos Villegas.....	39
Figura 09: Gráfico de tiempos básicos.....	45
Figura 10: Comparación de los tiempos suplementarios.....	45
Figura 11: Comparación de los tiempos estándar antes y después.....	46

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Análisis de resultados.....	16
Tabla 2. Operacionalización de variable independiente: Gestión Logística.....	34
Tabla 3: Cantidad de contenedores empleados.....	35
Tabla 4: Validación del instrumento: Gestión Logística.....	36
Tabla 5: Tiempo promedio por orden de servicio.....	40

INDICE DE ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia.....	56
Anexo 02: Acta de Aprobación de originalidad de trabajo de investigación.....	57
Anexo 03: Turnitin.....	58
Anexo 04: Formulario de Autorización para la publicación electrónica.....	59
Anexo 05: Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	60

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

En el ámbito nacional nuestro país ha estado pasando diversos cambios referentes al crecimiento en el medio logístico, en la logística de la Bolsa internacional, nos encontramos cerca del puesto 70 sobre los 169 estados que lo conforman, estando muy debajo de los países de México y también Chile.

En los últimos años, las empresas necesitan enfrentar un contexto actual, cada día más competitivo y con pocos márgenes de ingresos, esto ocurre por la gran demanda que hay en el entorno empresarial, muchas organizaciones buscan mejorar y alcanzar nuevas oportunidades de desarrollo con la finalidad de mostrarse de manera muy competitiva antes los diversos desafíos que se pueden presentar dentro de la organización.

Dentro del marco de Gestión logística cabe resaltar que el cliente busca ser atendido brindándoles mejores servicios y recursos.

Teniendo en cuenta que al gestionar de manera adecuada un servicio. Debemos tomar precauciones, ya que el crecimiento de un país se basa en crear canales o medios sistemáticos los cuales cada vez van entrelazados con el crecimiento monetario en la nación.

Actualmente es importante manejar políticas de Gestión Logística considerando todo el global dentro de una estructura de negocio o servicio brindado, mostrando estándares de calidad y que estos repotencien el recurso humano para terceros, elaborando un manual de procedimientos claros y concisos sobre lo que demanda la operación.

La Gestión Logística en la actualidad ha evolucionado de manera elevada, somos un país con una economía emergente de valor alto dentro del marco estructural y como sector logístico atractivos para cualquier empresa que quiera invertir en nuestro país. El padre de la Gestión científica, Frederick Taylor analizo el estudio

de tiempos indicando que la segmentación del trabajo y la capacitación del obrero elevarían la mejoría en la empresa.

Frank Gilbert analizo el estudio de movimientos indicando que este análisis observatorio determinaba como los operarios se movían dentro de la estructura del negocio identificando que procesos no eran necesarios, los cuales desgastaban la operación. Estas observaciones realizadas a su vez mejoraban la capacidad del operario a realizar un trabajo diario de acuerdo a una planificación mejorada dentro de los tiempos establecidos por el cliente.

Dentro del marco en el funcionamiento de la Gestión Logística un pilar fundamental es el talento humano, la mayoría de empresas aun solo piensan que las nuevas tecnologías son el centro de empuje para un desarrollo sostenido dentro de una empresa dejando de lado el recurso humano, ahora debemos entender que el manejo de esa tecnología es a base del talento humano y por ende nos repotencia al crecimiento operacional en la gestión del recurso mejorando la gestión del material humano siendo más productivos dentro del entorno empresarial.

Para llegar a alcanzar los objetivos dentro de la empresa el recurso humano cumple un papel sumamente importante para la gestión logística donde es recomendable analizar, formar y medir al personal.

Toda esta unión de fuerzas humanas complementadas con la tecnología nos lleva hacia la calidad a través de los servicios a los clientes de manera eficiente teniendo presente que para formar una gestión logística fuerte el material humano debe estar capacitado, conocer sus funciones, competencias, procesos y tecnologías asociadas.

Es necesario mejorar y repotenciar a nuestro personal con procesos logísticos adecuados para un mejor enfoque de trabajo y mejora continua.

Por tal motivo en los últimos años dentro del sector de la logística se está revolucionando gracias al crecimiento de grandes tecnologías emergentes como los nuevos canales de venta como el Commerce y el dropshipping.

Debemos tener en cuenta que somos un país con una economía emergente de valor alto dentro del marco estructural y como sector logístico atractivos para cualquier empresa que quiera invertir en nuestro país.

En este sentido si evidencio que la empresa WL CARGO SERVICE S.A.C. presenta problemas de gestión logística , los costos operativos de control o distribución en su mayoría son altos debido a muchos factores externos , la falta de una gestión dentro de una empresa u organización deteriora los procesos que se deben ejecutar ocasionando retrasos y costos incensarios que recaben sobre la mano de obra a esto se suma la falta de equipamiento ya que de esta forma se logre un crecimiento en las funciones relacionadas a la cadena logística para los diversos servicios que se ofrece al cliente.

Existen diversos problemas de Gestión logística a nivel nacional en los diversos almacenes o zonas primarias, por nombrar la falta de ubicaciones, no existe suficiente espacio, desconocimiento de un layout, falta de trazabilidad, errores de picking problemas de inventario, falta de KPI y un sector dentro de la empresa a nivel nacional que muchos desconocen o no le ponen el énfasis y preocupación debida es la falta de optimización a los Recursos humanos.

“El sector logístico local crece 10% a 15% anual en los últimos años, pero no hay mejoras en eficiencia, sostiene Mary Wong, gerente general adjunta de **GS1 Perú**.

La escasez de profesionales especializados ha restado competitividad en la gestión logística”. “La falta de profesionales capacitados genera un sobre costo para las empresas al momento de renovar su personal, ya que los nuevos colaboradores tardarán más tiempo en aprender el know how del negocio”, indicó GS1 Perú en un comunicado: “Consumo interno (retails) y exportaciones mineras y agroindustriales, son las que más han impactado en el crecimiento de los servicios logísticos como operadores, almacenes, transportes”, (Gestión, 2016, “GS1 Perú”, párr.3-6).

1.1.1. Planteamiento del problema

De acuerdo al análisis de la gestión en la organización se detectaron algunos problemas en el servicio de estiba y desestiba de carga los cuales detallamos a continuación: deficiencias en el manejo y control logístico, un alto índice de rotación de personal en el proceso de estiba y desestiba de carga, ausencia de herramientas y métodos adecuados para llevar a cabo una operación ordenada, mala asignación del recurso humano utilizado, falta de gestión logística adecuada, demoras en los tiempos de atención hacia el cliente final, déficit en la técnica de aprovisionamiento logístico, proceso de embalaje inadecuado, falta de capacitación y constantes demoras en la entrega de producto final hacia el cliente. Todos estos problemas generan mala imagen a la empresa y una insatisfacción del servicio, por otro lado, los operarios no tienen un control y falta de conocimiento como realizar el servicio generando demoras y mala calidad. Estos

acontecimientos operativos son evidenciados por el cliente en los reportes mensuales de los últimos 8 meses donde se ha incurrido en multas del 26 % del ingreso neto, disminuyendo las ganancias del servicio y perdiendo algunos servicios de aforos que el cliente nos brindaba. (Trasegados, Previos, des consolidado).

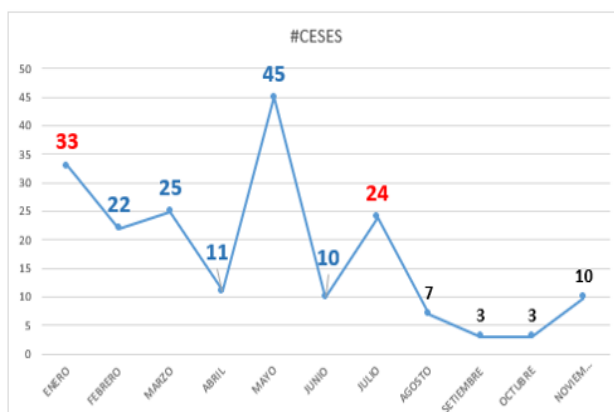
Si continuamos con esta problemática la empresa podría perder la totalidad de los servicios y su presencia como proveedor en el almacén de cliente, terminando el cliente por diluir el contrato establecido entendiendo que sus cláusulas lo indican.

Por ende, se pretende realizar un cambio en el manejo y control de la empresa WI Cargo Servicie S.A.C., con la finalidad que se entienda que todo proceso operacional debe ser manejado con la atención debida hacia el cliente respetando los acuerdos establecidos del servicio y generando la expectativa deseada por el cliente cumpliendo con los objetivos y el plan estratégico que la operación demande.

Tabla 1. Análisis de Resultados

Rotación de Personal

	#CESES	ROTACION
ENERO	33	16%
FEBRERO	22	9%
MARZO	25	10%
ABRIL	11	5%
MAYO	45	21%
JUNIO	10	6%
JULIO	24	15%
AGOSTO	7	5%
SETIEMBRE	3	2%
OCTUBRE	3	2%
NOVIEMBRE	10	8%



Fuente: Elaboración Propia.

Revisando las faltas del personal operativo se observa (ver ilustración N°1), podemos apreciar que en los primeros 7 meses existe una excesiva ausencia de operarios en las áreas de estiba y desestiba de carga, ocasionando retrasos en las operaciones diarias, así como el no cumplimiento al 100 % de los servicios que se le brinda al cliente, este problema viene de la mano con la alta rotación que existe en la actualidad en el negocio de aforos de contenedores.

Falta supervisión porque se está evidenciando que la estiba de mercadería a la paleta no es la correcta.

- * No hay un criterio de apilamiento y armado base para ocupar correctamente el espacio de la paleta.
- * En algunos casos la mercadería está sobrepasando los lados de la paleta y se podría generar una merma involuntariamente al momento del traslado.
- * El sellado con Stretch film no está siendo al 100%, debe taparse la paleta en su totalidad, se anexa fotos



figura 01. Falta de Limpieza: de todos los elementos generados por las labores de estiba/desestiba en todas las zonas donde se trabaja: Apertura, despachos, aforo/previo almacén 6 – 7. En la Inspección realizada por la noche se encuentra gran cantidad de desperdicios (tacos, stretch film, zunchos, trinca, etc. por varias zonas del almacén) dicha labor debemos realizar a diario, no solamente por un tema de orden y limpieza, sino que muchos de estos elementos pueden producir incidencias tanto deteriorando las máquinas que usamos, dañar la mercadería o accidentes con el personal.

Fuente: Información de fuente propia



figura 02. Tarja mal descrita: El personal de WI cargo service S.a.c., que elabora tarjas de etiqueta manual, no están colocando todos los datos que indica la tarja como fecha y cantidad de Bultos (BTS).

Fuente: Información de fuente propia



figura 03. Carga dañada: Se encontró carga dañada producto del mal almacenaje de carga lo que ocasiona el mal estado de la misma, como se aprecian en las fotos.

Fuente: Información de fuente propia



figura 04. Mal etiquetado de Tarja.

- 1.LPN de tarja no coincide con LPN de pesad
- 2.Etiqueta CONS errada es MSL y no SSL

Fuente: Información de fuente propia



figura 05. Mal Embalaje: Propicia el mal servicio al cliente y la posible caída de un producto final.

Fuente: Información de fuente propia



figura 06: Tipo de notificaciones de faltas del operario.

Fuente: Información de fuente propia

Tomando en cuenta la actividad económica se observa una serie de notificaciones ligadas al servicio de Aforo de contenedores, donde el 21 % es a causa de demoras en la atención y el 17 % una mala estiba de carga, así como otros servicios que cuentan con porcentajes altos por demoras y mal etiquetado de la mercadería.

Realizando una evaluación descriptiva se puede apreciar que el servicio en la Empresa WI cargo service S.a.c., la cual brinda servicios logísticos en cuanto a Aforo de contenedores o estiba y desestiba de carga, el personal necesita contar con capacitaciones constantes de cómo realizar este tipo de servicio a su vez se denota una falta de compromiso del personal contratado ya que los filtros existentes por el área de RRHH no son los adecuados de acuerdo al perfil solicitado, a su vez hay una falta de motivación por parte del personal al no sentirse identificado con la empresa ,todo esto hace hincapié a una falta de gestión logística y una mala supervisión de los líderes que son tienen la función de hacer cumplir los diversos servicios

1.1.2. Formulación del Problema

1.1.2.1 Problema General.

¿En qué consiste la aplicación de un módulo de gestión Logística para lograr mejorar la operatividad en la empresa WL CARGO SERVICE SAC, Callao, ¿2017?

1.1.2.2 Problemas específicos

¿En qué consiste la aplicación de un módulo de gestión Logística para lograr mejorar la distribución en la empresa WL CARGO SERVICE SAC, Callao, ¿2017?

¿En qué consiste la aplicación de un módulo de gestión Logística para lograr mejorar el almacenamiento de carga en la empresa WL CARGO SERVICE SAC, Callao, ¿2017?

¿En qué consiste la aplicación de un módulo de gestión Logística para lograr mejorar el inventario en la empresa WL CARGO SERVICE SAC, Callao, ¿2017?

1.2. Justificación del Estudio

1.2.1 Justificación social

Esta investigación beneficiara al personal operario y administrativo que es contratado por la empresa WL CARGO SERVICE SAC, dándole mejores beneficios dentro del presupuesto que se logra alcanzar para la organización y a su vez un buen clima laboral y mejoras en sus ingresos.

1.3. Antecedentes

1.3.1. Nacionales

Ponce, Katherine (2016) en la tesis Propuesta de Implementación de Gestión por procesos para incrementar los niveles en una empresa textil, “presentada para optar el título de Ingeniero Industrial en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, propone como objetivo general” reducir las no conformidades del producto y así optar por un sistema de mejora continua .Por lo cual el inicio en una etapa inicia ,con el planeamiento donde encuentra diversas estrategias que requiere la organización para evaluar y hacer una afinidad del proyecto respecto al planteamiento que se ejecutara. En conclusión, todo esto con la finalidad de optimizar los procesos (TO-BE), atreves de este principio metodológico identificando los problemas encontrados con análisis, mediciones, mecanismos e indicadores que contribuyan al mejoramiento de la mejora continua.

Este trabajo de investigación es de gran importancia para el desarrollo de la tesina ya que el proceso PDCA que viene hacer la sistemática más recomendada que utilizan las organizaciones para su mejora continua dentro de sus procesos, conocido también como el círculo de Deming, contribuye a observar un enfoque dado al mejoramiento de la calidad al 90% (menores fallos, crecimiento de la eficacia y eficiencia, resolver problemas, suprimir problemas de riesgos elevados).

La metodología utilizada es la descriptiva llevada a una mejora continua a través del proceso PDCA, en esta investigación de tesina hace referencia

ARRIETA (2012) “en la tesis Propuesta de mejora en un operador logístico: Análisis, Evaluación y mejora de los flujos logísticos de su centro de distribución, presentada para optar el título de Ingeniero industrial, en la Pontificia Universidad Católica del Perú”, por lo cual propone que se debe mejorar los flujos operativos en el operador de logística y así poder perfeccionar la distribución de la mercancía inhouse. Como conclusión el sistema de mejora de procesos que se propone alcanzara que la información sea establecida a un 90 % y así mejorar los tiempos operativos en un 80% y la distribución en un 43%, en el menor tiempo posible para que las coordinaciones en las zonas operativas vayan encaminadas junto con la distribución de la mercancía atendiendo de manera eficiente al cliente y optimizando los recursos, espacios, mano de obra, traslados, movimiento de mercancía. Aplica la metodología a base de análisis y argumentos logísticos deben estar coordinados de forma efectiva para lograr una mejor competencia y facilidad económica del negocio ya que toda unidad de negocio debe contar con software capaz de mantener un orden en las recepciones, despachos y canales de distribución de mercancía.

Barrios Azaña, Joselyn y QUISPE Casazola, Maira (2016). “Análisis, diagnóstico y propuesta de mejora en el ciclo de almacenamiento de contenedores en un terminal portuario. Tesis (Título en Ingeniería Industrial). Lima: Pontificia Universidad Católica, facultad de Ingeniería”, 113 pp. Por lo cual determina un plan en mejorar el ciclo en el almacén de contenedores donde refleja deficiencias en patio de

contenedores y mala asignación en el planner y todo el desorden q que esto genera. En conclusión, se determinó que al asignar en el sistema una mala ubicación del contenedor este a su vez loga perderse y cuando esta mercadería es despachada no se logra encontrar la carga del cliente causando demoras y quejas del cliente

La organización consta, 600 Trabajadores. **Muestra.**

20 trabajadores de la terminal de contenedores, 10 del área de planeamiento, 10 trabajadores de operaciones. La metodología utilizada se enfoca a una estrategia de mejora que resuelvan los problemas previstos e imprevistos y así sacar las operaciones adelante y sean optimizadas.

1.3.2. Internacionales

Galindo y Steven (2016) “En la tesis Propuesta para diseño del Balanced Score Card-BSC en la empresa MEGA S.A.S. (Trabajo de Grado en la Universidad católica de Colombia. Facultad de Ingeniería en el programa de ingeniería Industrial”)), por lo que indico, proponer un diseño basado en la metodología del balanced scorecard, con el fin de que esta propuesta utilicé un planeamiento estratégico que mejoré las condiciones de la empresa. Por tanto, motivo a tomar como punto inicial controles de la empresa: financiero, flujos internos, clientes, diagnostico. Llegando a conclusión que el 90% de los departamentos en la empresa no disponen de indicadores que nos muestren el movimiento de la empresa, a su vez la ausencia de comunicación entre áreas afecta directamente a la organización. La metodología para este modelo de gestión de control (BSC), se focaliza a recurso intangible y a recuerdo tangible llevado a la creación de un plan basado en la estrategia y controlado con un tablero de control.

Riveros y Reyes (2014) en la tesis Propuesta de mejoramiento para la gestión logística de eventos en Delipavol (Tesis de Grado en la Universidad de Colombia, departamento de Ingeniería, en la facultad de ingeniería industrial, para la cual busco, Proponer mejorar la gestión logística en esta organización. Para lo cual investigo a través del análisis y diagnóstico de los datos llegar alcanzar mejora en

los flujos. Llegando a la conclusión que se debe aplicar herramientas de acción y control que permita tener un orden y revisión diaria a través de manuales que hagan un seguimiento del servicio, estos flujos deben estar ordenados por la aplicación de un sistema que se encargue del 80 % en mejorar la gestión de la logística en el transporte llamado Food Truck. Aplica la metodología del análisis creando estrategias de control para mejorar la Gestión logística, con procedimientos directos de seguimiento y control.

Baptiste y Pérez. (2004) en la tesis Propuesta de mejoramiento del centro de distribución de Hewlett Packard Colombia Ltda. Integrando la gestión de las áreas comercial y logística en Pro de los objetivos corporativos. Tesis (Ingeniero Industrial en Pontificia Universidad Javeriana de Colombia, Carrera de Ingeniería Industrial) indica como objetivo General plantea una propuesta en la mejorar de la gestión de distribución logística a través de un estudio exhaustivo en las áreas internas de la Empresa (Comercial, Logística y planeación). Registrando de forma ordenada la operación con las metas de la organización. Objetivos Específicos, diagnosticando Como se encuentra la empresa sobre corporativos y el área comercial, logística y operaciones, indicar en qué áreas se encuentra la mejora económica en materia de costos lo cual da márgenes de variables y utilidad de mejor oportunidad sobre la negativa del desarrollo de la operación, donde podamos interactuar con el área comercial sobre los procesos de infraestructura para ejecutar las operaciones , marcando un proyecto sistemático de actividades a utilizar que sean acordes a la propuesta de mejoramiento teniendo un orden en cada tarea a desarrollar en cada sección establecida , el periodo y los medios requeridos, con el fin de aprobar los contratos, propuestas viables. Todo esto con la finalidad de hacer crecer el marco de la cadena de distribución. En conclusión y para todo ello también debemos entender los costos que estas operaciones y distribuciones demandan implementando sistemas donde su tiempo de respuesta sea inmediato y así dar solución a los algoritmos de información teniendo en cuenta que muchas veces las áreas no están entrelazadas con una comunicación y el 80% del personal se ve afecto a lo que se gestiona o realiza en tiempo real, desconociendo las metas de la organización. Por ende, es necesario que la persona se reúna de forma periódica

con el fin de determinar las estrategias a utilizar. La metodología utilizada fue a base de análisis de campo e instrumento de control para detallar las deficiencias y mejorar el proceso en la organización.

Con estas variables de Gestión y orden logístico se conseguirá una mejor gestión logística, utilizando estrategias productivas dentro del entorno laboral.

1.4. Objetivos.

1.4.1. Objetivo general.

Describir la aplicación de un módulo de gestión Logística para lograr mejorar la operatividad en la empresa WL CARGO SERVICE SAC, Callao, ¿2017?

1.4.2. Objetivos específicos.

¿Describir la aplicación de un módulo de gestión Logística para lograr mejorar la distribución en la empresa WL CARGO SERVICE SAC, Callao, ¿2017?

¿Describir la aplicación de un módulo de gestión Logística para lograr mejorar el almacenamiento de carga en la empresa WL CARGO SERVICE SAC, Callao, ¿2017?

¿Describir la aplicación de un módulo de gestión Logística para lograr mejorar el inventario en la empresa WL CARGO SERVICE SAC, Callao, ¿2017?

1.5. Teoría que fundamenta el estudio

1.5.1 Logística.

Para el presente estudio la logística es: El procesamiento de operaciones concatenadas a ordenar de manera táctica el traslado y el guardado de los diversos materiales, piezas y artículos terminados programando y

controlando los diversos procesos de almacenaje con un control del flujo desde inicio hasta el fin del ciclo logístico en función a ejecutar lo solicitado por el cliente final. Christopher (2013, p.2).

Para esta variable de estudio necesitamos conocer que la logística es la pieza fundamental de las fases de toda la línea logística de inicio a fin, donde planifica y revisa el tráfico de las materias primas depositadas dentro de un local, así como la fluida comunicación con el cliente de manera eficaz con el propósito de cumplir con sus diversos pedidos. (Ballou, Ronald, 2004, p.4).

1.5.2. Importancia de la gestión Logística

El presente estudio nos demuestra lo importante de esta variable, a donde queremos llegar si ofrecemos un servicio eficiente y en que nos perjudicara si no logramos plantear un buen procedimiento en el servicio logístico, todo ello implica que tanto el depósito como el transporte deben estar alineados para que los despachos y todo el flujo logístico logre los costos óptimos Para la empresa, ya que si no logramos alcanzar la eficiencia que el cliente requiere ,implicaría una baja productividad, de tal forma que los costos se verían afectados y se crearía un mal servicio. Es importante ejecutar un buen plan de trabajo que este anexado con los requerimientos que el cliente solicite. (Ballaou, 2004, pág.40)

1.5.3. Procesos de la Logística

Rueda (2012), Las funciones de logística permiten a las organizaciones cumplir con las compras que realizan los consumidores finales en terminologías de escalas en función al tiempo y donde está localizado, para ello se cita lo siguiente:

Almacenamiento: Las empresas al guardar sus materias primas deben tener una logística en base a un flujo circular ya que mientras el pedido se va vendiendo, muchas veces al consumirlo no será igual. El almacenaje actúa de manera funcional

Previniendo que la mercadería esté lista siempre y cuando el cliente lo requiera.

Procesamiento de pedidos: en la actualidad las ventas se han vuelto de forma virtual utilizando tecnologías como medios de comunicación inmediata. Ahora la empresa se mostrará más ágil a través de plataformas sencillas con utilización de diagramas que muestren un buen proceso con el fin de darle al cliente final una eficiente atención en sus consumos de modo versátil y ligero.

Control de inventarios: Está relacionado a aspectos de control donde muchas veces el cliente no goza de una satisfacción, con lo extenso que se tiene el inventario, los sobre costos por tener mucha mercadería existente y al final producción desgastada, en otra faceta tener un inventario sin recursos causan agotamiento de la mercadería y así la empresa se ve afectada entrando en una crisis lo cual presentara sobre costos muy elevados.

Transportación: Dentro de la parte de la distribución y correcta elección del transporte colaborara con la organización a llegar al cliente siendo productivos en los tiempos de entrega de las materias primas.

1.5.4. Objetivos de la Logística

Rueda (2012), dentro del entorno de la logística, es saber vender los bienes y ofrecer un buen servicio de manera correcta ,manejando tiempos de precisión y los mejores contratos en base a las condiciones decididas, todo este conjunto optimiza al máximo una buen margen de ganancia para la empresa , pensando en todo momento que el cliente se sienta tranquilo, cuya función logística requiere de una buen flujo y políticas que den la máxima

seguridad a sus procesos, entregando a tiempo el producto y teniendo respaldo de inventario en su almacén. (Pág.12)

1.6. Marco Metodológico

1.6.1. Diseño de Investigación

No experimental, nivel descriptivo con enfoque cualitativo.

1.6.2. Variable y Operacionalización

1.6.2.1. VARIABLE: La Gestión Logística

1.6.2.2. Definición de logística.

La dirección de la logística es un manejo y control enfocada a cumplir con el propósito de solucionar las diversas exigencias que el cliente requiera, destacando a desarrollar un mejor requisito que la organización ordena en materia de ganancias, con la finalidad que su productividad genere una prestación de trabajo definido y a su vez logre cumplir con lo que el cliente requiera para suplir sus necesidades. (Ramos, 2013, p.2)

1.6.2.3. Dimensiones de la Logística

A. Gestión de Compras:

Martínez (2012), la gestión de compras está determinado a darle un valor agregado al material que adquirimos, "maximizando el valor del dinero invertido", donde los plazos deben ser cortos de acuerdo con lo que la organización requiera y exista una similitud en lo que se busca alcanzar en todos los miembros de la empresa.pág. 17)

A1. Objetivos de compras

Según Martínez (2012), Los objetivos de las comprar son:

Hacer Pronóstico

“Suponer la utilización de unas determinadas técnicas de aprovisionamiento, que nos permiten disponer de los materiales en el momento adecuado, ni antes por el coste que supondría una innecesaria inmovilización de recursos, y así no asumir los costos”. (Martínez, 2012, p.18)

Tratado de costos

“Con independencia de grado de competencia de nuestro mercado y de nuestro nivel de dependencia del exterior, el obtener la mayor rentabilidad de nuestros suministros exteriores, supone necesariamente el conseguir los mejores precios de acuerdo con los condicionamientos establecidos”. (Martínez 2012, p.18)

Indagar otras fuentes de aprovisionamiento

“Debemos estimular una sana competencia entre nuestros proveedores, si conseguimos establecer una adecuada rotación entre nuestros suministradores habituales, vamos a evitar el riesgo de “quemar” nuestras fuentes de aprovisionamiento, que en determinadas circunstancias es posible que ya no puedan mejorar sus condiciones”. (Martínez 2012, p.18)

a2. Proceso de Compra

Rozo (2014), "Se presentan las cinco etapas en el proceso de las compras, la clave fundamental es estar siempre enfocado en las variables: calidad, cantidad, precio y tiempos de entrega”:

Para el primer proceso al realizar las compras, detallamos cada especificación, por lo cual citamos dos funciones: funcionalidad y técnica, encontrando que la calidad total se ve reflejada al finalizar a la entrega de la mercancía.

Para el segundo flujo en las compras, elegiremos a los proveedores, en este marco debemos saber elegir que empresas trabajaran con nosotros prestándonos un buen servicio eficiente a su vez se evaluara los positivo y negativo de cada empresa.

Para el tercer paso se contactará al proveedor elegido y dejar a través de un contrato lo que debe realizar en su gestión de acuerdo con los estatutos o procedimientos emitidos por la organización.

Para la cuarta fase es necesario controlar los servicios que brinda el proveedor de acuerdo con el contrato que se ha establecido, llegando a encontrar en el proveedor un crecimiento en el área de provisiones.

Para la quinta fase, es importante brindar el feedback respectivo encontrando crear indicadores en materia de gestión y desembargo tanto para la empresa y el proveedor (Pág. 31)

a3. Indicador de la gestión de compras

De acuerdo con el indicador de gestión de compras. Evalúa hasta donde llega la empresa para ejecutar y hacer cumplir la distribución de la mercancía.

Entregas a tiempo:

Entregas a tiempo

Total, entregas

B. Gestión de almacén

Sáenz de miera, Gutiérrez (2015), El almacenaje puede ser definido como la función de mantener artículos en inventario entre el momento de su fabricación o adquisición y el de su utilización.

El almacenaje contribuye a proporcionar al cliente el nivel de servicio establecido, incurriendo en los menores costes posibles. (pag.23)

Sáenz de miera, Gutiérrez (2015), El término “almacén” proviene del árabe “almazain” lugar donde se almacena especies diversas; logística se corresponde con el recinto donde guardamos las mercancías y no solo eso; sino que en el almacén realizamos o podemos realizar distintas operaciones como acondicionamiento de las mercaderías, preparación de las mismas, etc. (pag.24)

b1. Función del almacén

Según Sáenz de miera, Gutiérrez (2015), Entre las principales funciones son:

Cuidado de stock. “proporcionar protección de productos y te ubicación, ordenada, en un lugar apropiado. El tiempo medio de permanencia de la mercancía en el almacén y los requisitos bajo que se debe efectuar el almacenaje determinan el diseño de la instalación”.

Consolidar cargas. “Consiste en servir como punto de concentración de mercancías destinadas al mismo cliente, transportista o zona geográfica”.

Desconsolidar cargas. “Mediante esta función se reciben las mercancías en grandes cargas y se descomponen en otras más pequeñas que se alojan en vehículos ligeros que recorren las rutas de entrega y reparto”.

Velocidad en atención. “Se trata de conseguir una mayor rapidez en la respuesta a los pedidos de los clientes, acortando la duración del ciclo pedido entrega”.

Presencia regional. “Consiste en utilizar almacenes regionales para conseguir una presencia mayor de la empresa en una determinada zona”. (pág. 24-25)

b2. Actividades y Funciones del Almacén

Escudero (2014), explica entre sus principales funciones las siguientes actividades:

Recepción de mercancías: “Consiste en dar entrada a los artículos enviados por los proveedores. Durante el proceso de recepción se compruebe que la mercancía recibida coincide con la información que figura en el albarán o nota de entrega”.

Almacenaje: “es ubicar la mercancía en la zona más idónea de almacén, con el fin de poder acceder a ella y localizarla fácilmente”.

Protección: “trata de conservar la mercancía en perfecto estado, durante el tiempo que permanece almacenada”.

Dirección y protección: Consiste en determinar la cantidad que hay que almacenar de cada producto y calcular la frecuencia y cantidad que se solicitara en cada pedido, para generar el mínimo coste de almacenamiento.

Indicadores de Desempeño Logístico

Transporte:

$$\text{Costo de Transporte por recorrido} = \frac{\text{costo total de transporte}}{\text{Kilómetros totales recorridos}}$$

Distribución:

$$\text{Productividad en volumen movido} = \frac{\text{Volumen movido}}{\text{Número de horas trabajadas}}$$

Gestión de Pedidos:

$$\text{Documentación sin problemas} = \frac{\text{Facturas generadas sin errores}}{\text{Total de facturas}}$$

Fuente: Mora (2013)

Tabla 2: Operacionalización de variable independiente: *Gestión Logística*

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión Logística	Al gestionar la logística en una empresa, cabe indicar que es un manejo y control enfocada a cumplir con el propósito de solucionar las diversas exigencias que el cliente requiera, destacando a desarrollar un mejor requisito que la organización ordena en materia de ganancias, con la finalidad que su operatividad genere una prestación de trabajo definido y a su vez logre cumplir con lo que el cliente requiera para suplir sus necesidades. (Ramos,2013, p.2)	Dentro del entorno operacional podemos definirlo como la parte más dinámica del proceso logístico, ya que en este sentido cada operación está ligada a crear desarrollos productivos, utilizando herramientas de control que ayuden a manejar la operación dentro del servicio que este demande.	Gestión de compras	Pedidos entregados a tiempo = $\frac{\# \text{ de pedidos entregados}}{\text{Total, de pedidos solicitados}} * 100$	Razón
				Inventario = $\frac{\text{Costo del Inventario diario}}{\text{Costo total de la mercadería vendida}}$	
				Ciclo de orden de compra = $\frac{\text{Sumatoria de los ciclos de orden de compra}}{\text{Total, de órdenes de compra}}$	Razón
			Gestión de almacén	Cantidad de trabajo realizado * unidad de tiempo	
				Transporte = Costo de Transporte por recorrido = $\frac{\text{costo total de transporte}}{\text{Kilómetros totales recorridos}}$ Distribución = $\frac{\text{Volumen Movido}}{\text{Número de horas trabajadas}}$ $\frac{\text{Número de unidades recibidas}}{\text{Costo de mano de obra del almacén}}$	

Fuente: *Elaboración propia*

1.6.3. Población y Muestra

1.6.3.1. Población

“La población se define como el conjunto de seres en las cuales se va a estudiar variable o evento, y que además comparten, características comunes, los criterios de inclusión”. (Para Hurtado, 2000. p.32). Por tal efecto, la localidad realiza de acuerdo con la aplicación y consta de 20 contenedores aforados, en representación de la empresa WI Cargo Service S.A.C. De acuerdo al cuadro indicado:

Tabla 3: Cantidad de contenedores empleados

TOTAL	
WL CARGO SERVICE S.A.C. CALLAO,2018	20
TOTAL	20

Fuente: Elaboración propia

N: la población es de 4 semanas

1.6.4. Técnica e Instrumento de recolección de datos

1.6.4.1 OBSERVACIÓN

Ficha técnica:

Autor: LEONARDO GABRIEL DONAYRE AGUIRRE

Año: 2018

Objetivo: Se observó que el no contar con una gestión Logística, es un causal del mal servicio operativo, dentro del almacén de contenedores.

Destinatarios: Contenedores

Forma de administración: Individual

Contenido: se divide en 5 partes: Responsabilidad de la Gerencia General, colaboración del operario, Clima laboral, capacidad del trabajador, Relación del empleado.

Puntuación: Se utilizó como escala de técnica Likert, cada sujeto debe argumentar las siguientes preguntas: Muy de acuerdo, De acuerdo, no está de acuerdo, Muy en de acuerdo.

1.6.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Validez

De acuerdo con su validación se presentó: Gestión Logística, Observación, Clima laboral, para revisión de profesionales diestros. Los diestros son empleados de la Universidad cesar Vallejo

1. Dr. Héctor Gil
2. Dra. Yesmi Ortega Rojas
3. Dr. Manuel Quintanilla

Tabla 4: Validación del instrumento: Gestión Logística

	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Si cumple	si	si	si	si
No cumple				

Fuente: Elaboración propia

II. DESARROLLO

2.1. Descripción de Resultado

El proceso de Gestión logística que se realiza en el área de aforos, está compuesto por las siguientes actividades:

- a) **Aforo.** - Operación única en que el servicio a través del funcionario designado, verifica y determina al examinar la declaración y/o la mercancía que su clasificación arancelaria, su valuación, la fijación de la cuota de los derechos arancelarios o impuestos y la aplicación de las leyes correspondientes hayan sido correctamente propuestas por el declarante.

- b) **Reconocimiento Físico.** - Operación que consiste en verificar lo declarado, mediante una o varias siguientes actuaciones: reconocer las mercancías, verificar su naturaleza, origen, estado, cantidad calidad, valor, peso, medida o clasificación arancelaria.

- c) **Inspección Física.** - Es la acción de control realizada por la autoridad aduanera competente con el fin de verificar lo manifestado o declarado mediante el control físico de mercancías.

- d) **Des consolidado de contenedor.** - Es la acción de desestibar las mercancías de distintos clientes dentro de un contenedor

- e) **Requerimiento de material.** -De acuerdo al uso constante en la zona de contenedores, cada 06 meses se evalúa los materiales utilizados para su requerimiento de estar deteriorados.

- f) **Espera de llegada de material.** - Donde el área de almacén entrega de acuerdo al pedido solicitado.

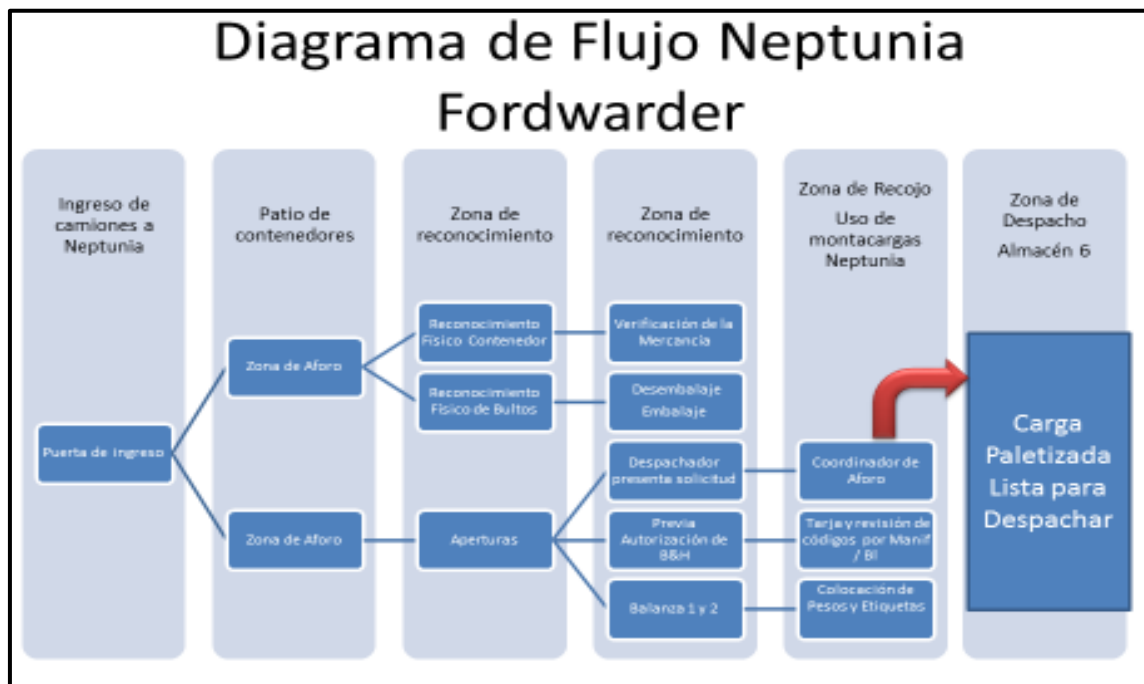


Figura 07: Diagrama de Flujo del proceso de Aforos luego de la aplicación de la ingeniería de métodos

Fuente : Elaboración propia

Diagrama de flujo de aforos Villegas

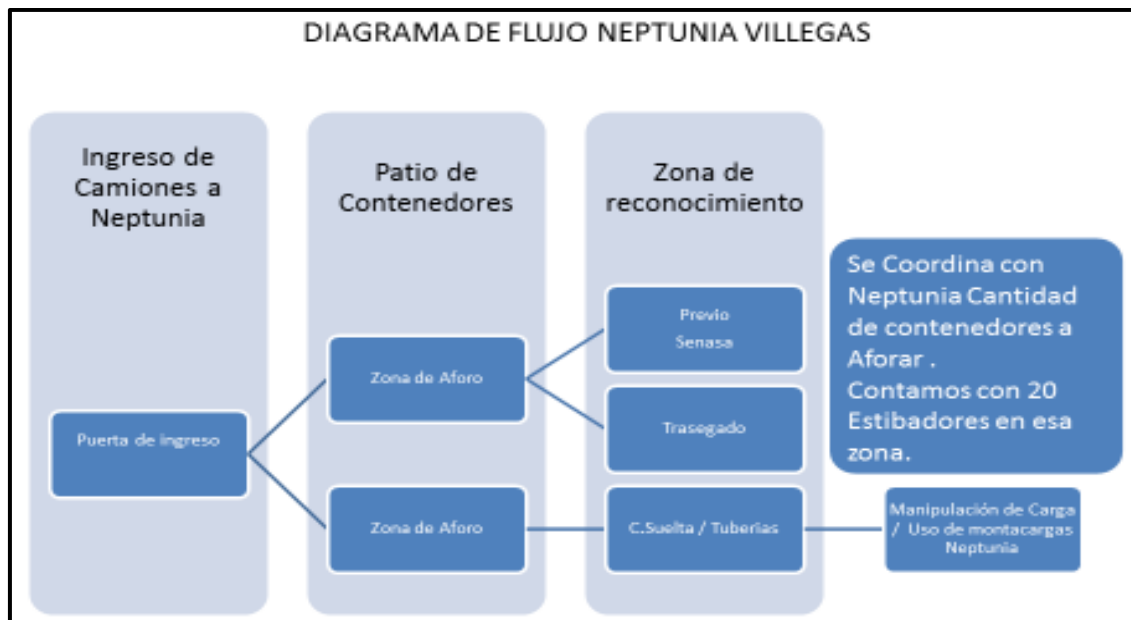


Figura 08: Diagrama de flujo de aforos Villegas

Fuente : Elaboración propia

Situación después – Análisis

A continuación, se describe los pasos de la metodología a utilizar como es la ingeniería de métodos:

Seleccionar. – La selección utilizada en el proceso operativo donde se aplicará el estudio de métodos, se utilizará el indicador:

$$\% PSEMD = \frac{CEMD}{TCE} \times 100$$

Donde:

PSE = Porcentaje de servicios ejecutados con mayor duración de tiempo.

CEMD = contenedores Ejecutados con mayor duración de tiempo.

TCE = Total de contenedores ejecutados

Esto nos ayudará a determinar el proceso de servicios ejecutados que tiene mayor duración de tiempo, y, por tanto, aquel en el que se deberá enfocar la mejora. Para realizar la selección del método, se considera los contenedores ejecutados, entre los meses de enero 2017 a junio 2017, las que se presentan en la siguiente tabla de información:

Tabla 05: *Tiempo promedio por orden de servicios*

SERVICIOS EJECUTADOS								
MESES	FORWARDERS			VILLEGAS			TOTALES	
	Cantidad. contenedores	Tiempo (HH- HH)	Tiempo promedio por orden (HH-HH)	Cantidad.	Tiempo (HH- HH)	Tiempo promedio por orden (HH-HH)	Cantidad.	Tiempo
Enero	386	1914.56	4.96	800	3168	3.96	1186	5082.56
Febrero	314	1538.6	4.90	946	3689.4	3.90	1260	5228
Marzo	410	2025.4	4.94	1100	4334	3.94	1510	6359.4
Abril	362	1828.1	5.05	1120	3416	3.05	1482	5244.1
Mayo	473	2336.62	4.94	1000	3940	3.94	1473	6276.62
Junio	464	2284.52	4.93	1200	4716	3.93	1664	7000.52
TOTALES	2409	11927.8	4.95	6166	23263.4	3.77	8575	35191.2

Fuente: *Elaboración propia*

Como se observa en la tabla, los servicios ejecutados que demandan una mayor duración o demora en la operación de aforos de contenedores son en el área de Villegas, al aplicar la fórmula, se determina lo siguiente:

$$\% PSEMD = \frac{6166}{8575} \times 100 = 71.91 \%$$

Por lo tanto, se determina que las operaciones de aforo en el área de Villegas, representan un 71.91 % del total de operaciones realizadas, por lo cual la metodología que se debe utilizar en esta área es la ingeniería de métodos para mejorar la gestión logística en esta zona operativa de la zona de Villegas.

Registrar. - Mediante el registro de la información, se logra una esquematización del proceso seleccionado, para lo cual se cuenta con diagramas de operación de procesos (DOP) y diagramas de análisis de procesos (DAP) para la etapa previa y posterior el estudio de métodos.

El empleo de estos diagramas permite analizar de manera adecuada los pasos que se realizan en la ejecución de los procesos o servicios, identificando aquellos que pueden ser obviados y así reducir el tiempo de ejecución de las tareas.

Análisis y mejora. - Se realiza evaluación del método aplicado y se propone modificar las actividades realizadas con lo cual el nuevo procedimiento quedaría de la siguiente manera:

Para la evaluación de la mejora del método se hace uso del siguiente indicador que nos muestra el porcentaje de reducción de actividades:

$$\% RA = \left[\frac{APAM - APDM}{APAM} \right] \times 100$$

Donde:

% RA = Porcentaje de reducción de actividades

APAM = # de actividades por proceso antes del método

APDM = # de actividades por proceso después del método

Aplicando los datos obtenidos del diagrama de operación del proceso se tiene lo siguiente:

$$\% RA = \left[\frac{11 - 9}{11} \right] \times 100 = 18,18 \%$$

Por tanto, la reducción en el número de actividades realizadas es del 18.18 %.

Establecer. - Para establecer el método propuesto, se realiza charlas de capacitación a fin de dar a conocer los cambios que se realizaran en el proceso de fabricación de productos, asimismo los beneficios que conlleva esta mejora y la manera de evaluar continuamente el proceso y recopilar información que, debido a los conocimientos prácticos del personal operativo, resultan de importancia.

Evaluar. - Como parte de la evaluación del método propuesto, se realiza la evaluación de la reducción del tiempo empleado en el proceso de Aforo de contenedores, para lo cual, se hace uso del siguiente indicador:

$$\% RTE = \left[\frac{TEA - TED}{TEA} \right] \times 100$$

Donde:

% RTE = Porcentaje de reducción de tiempo empleado

TEA = Tiempo empleado antes del método

TED = Tiempo empleado después del método.

Para conocer el porcentaje de reducción de tiempo empleado en el proceso de fabricación aplicamos la fórmula del indicador con los tiempos obtenidos en el diagrama de análisis de proceso, obteniéndose:

$$\% RTE = \left[\frac{328.0 \text{ min} - 283.0 \text{ min}}{328.0 \text{ min}} \right] \times 100 = 13.72 \%$$

Es decir, el porcentaje de reducción de tiempo empleado en el proceso de Aforo de contenedores es de 13.72 %.

Implantar. – se debe realizar la implantación del método o modulo propuesto con la finalidad de mejorar la gestión del servicio, por tanto, se debe aplicar y solicitar la aprobación de la Gerencia, transmitiendo la información a los trabajadores del área, mediante charlas de capacitación cuyo objetivo es que el personal haya participado en las propuestas de mejora, con participación e ideas actuales.

Mantener. – Se propuso un método o modulo en gestión logística, que ayude a mejorar el cumplimiento del servicio. Es sostenible por cuanto la reducción del tiempo empleado en los procesos de aforos, mejorara la gestión, lográndose un ahorro en los costos operativos del proceso.

Estudio de tiempos.

Para complementar el estudio de métodos, se ejecuta el estudio de tiempos, que como se nombró, es un mecanismo de la ingeniería de métodos cuya finalidad es determinar el tiempo estándar del proceso de estiba y desestiba de carga de contenedores, para ello se siguen los pasos de la metodología tal como se menciona a continuación:

Obtener y registrar información

Lo primero que vamos a determinar en el estudio de los tiempos es obtener la información de manera minuciosa del proceso de aforo de contenedores, para así ser descrita en los formatos utilizado como prueba de análisis de campo, así mismo registrar los sucesos y ocurrencias que se susciten en el área del Aforo Villegas. La data obtenida se ejecutó por observación de análisis directo, donde se apreció las labores realizadas por los operarios y las condiciones que determinan en la ejecución de las labores diarias dentro de la zona de trabajo.

Registrar una descripción completa del método.

Se registró en detalle el proceso de aforos, en los elementos creados de tal forma, que se empleó registro de todas las secuencias que se determinaron, contemplando un mejor análisis.

Examinar ese desglose.

Se inspeccionó el desglose del proceso de aforo de contenedores, para poder chequear si se está usando el método adecuado de trabajo, lo que permitió ver detalles que permiten mejorar el tiempo utilizado en el proceso.

Por tal motivo se realizó modificaciones al método del trabajo como un movimiento previo al proceso de aforos a fin de anular el tiempo de espera.

Medir el tiempo.

La medición del tiempo realizada en cada ejecución del proceso de aforo de contenedores se realizó con el cronómetro utilizando el procedimiento de cronometraje con vuelta a cero, tomando así el tiempo invertido por el personal operativo en la estiba y desestiba de la carga, desde el momento que se realiza la recepción de la mercadería, hasta el momento en que se hace entrega al almacén de producto terminado.

Determinar la velocidad de trabajo efectivo del operario

Se determinó la velocidad de trabajo que deben tener los operarios para cada fase del proceso de aforos de contenedores, teniendo en cuenta el criterio del analista que está desarrollando la toma de tiempos.

Convertir los tiempos observados en “tiempos básicos”

Los tiempos observados en el proceso de aforo de contenedores se convirtieron en tiempos básicos teniendo en cuenta el análisis de todos los datos obtenidos por la observación y el cronometraje.

A continuación, se presenta la representación gráfica de los tiempos básicos obtenidos:

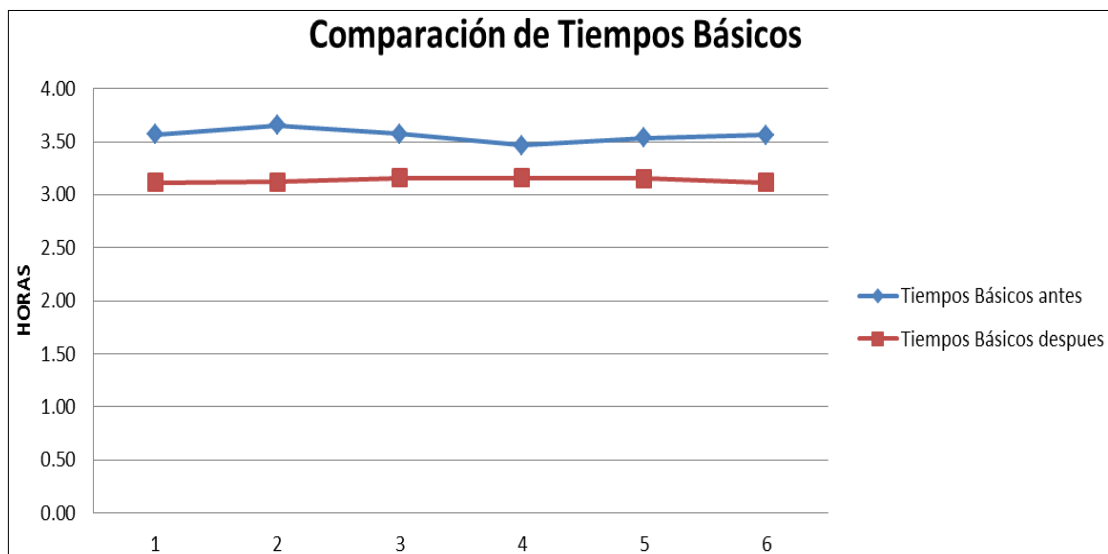


Figura 09: Gráfico muestra los tiempos básicos obtenidos antes y después de la aplicación del estudio

Fuente: Elaboración propia

Determinación de los suplementos.

Teniendo en cuenta las fatigas y necesidades fisiológicas propias del trabajo se añadieron al cálculo del tiempo básico de la operación. Se muestra los tiempos suplementarios en la siguiente figura:

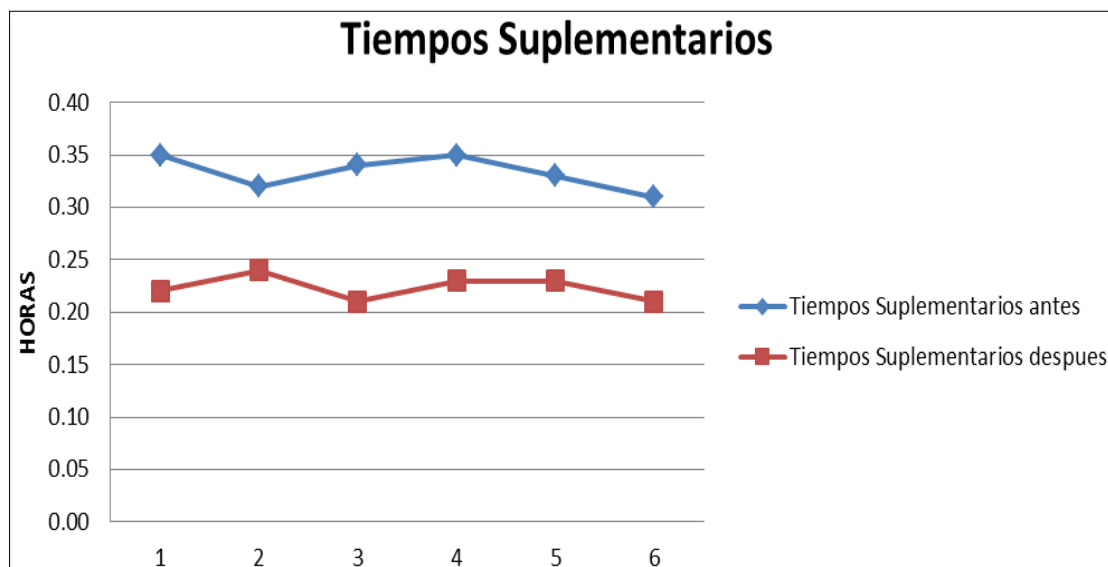


Figura 10: Comparación de los tiempos suplementarios obtenidos antes y después del estudio

Fuente: Elaboración propia.

Determinar el tiempo tipo o tiempo estándar

Se determinó el tiempo estándar del proceso de aforo de contenedores obteniéndose una mejora de la estiba y desestiba aplicando el Estudio de Tiempos.

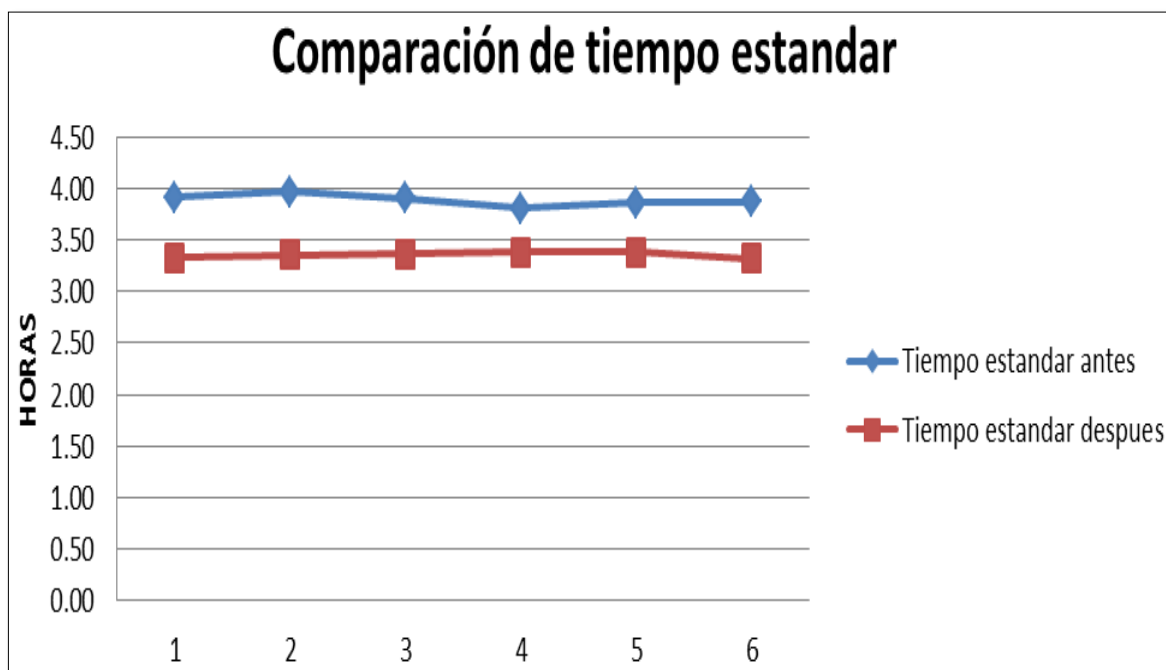


Figura 11: Comparación de los tiempos estándar obtenidos antes y después de la aplicación del estudio

Fuente: Elaboración propia.

2.2. Discusión

1.-Según los resultados observados en nuestros resultados se logró determinar que la ingeniería de métodos en el área de aforo de contenedores mejoraría la gestión logística con un nivel satisfactorio hacia el cliente final, también se lograría una mejora en la rotación del personal; por lo cual se concluye que es posible que los métodos que se utilizarían lograrían tener un servicio eficiente. Este resultado corrobora las conclusiones de las tesis de BERMEJO TERRONES, ELIZABETH STEPHANIE (2016), cuya tesis es Implementación de la Gestión de Inventarios de almacén en la empresa VMWARESIS S.A.C., Lima, 2016,

2.-Según los resultados obtenidos en nuestro indicador de empleo de horas hombre en el proceso de aforo de contenedores, se logró determinar que la ingeniería de métodos en la línea de aforo de contenedores mejoraría la eficiencia en el proceso de Aforos a su vez se daría una mejor calidad en el servicio gestionando los recursos de una manera más optima y así poder cumplir con los servicios exigidos por el cliente

III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las conclusiones a las que se llegó durante el proceso de esta investigación fueron las siguientes:

- Con respecto al objetivo general, se logró determinar que la ingeniería de métodos mejoró la operación del proceso de Aforos en el área de Villegas de una empresa de servicios. En términos generales esta metodología puede permitir lograr alcanzar los niveles de servicio esperados y lograr mejorar los procesos operativos.

- Como segunda conclusión con respecto al objetivo específico 1, se logrará determinar que la ingeniería de métodos mejoraría la distribución de las tareas en proceso de Aforos de contenedores de una empresa de servicios de estiba y desestiba de carga.

- Como última conclusión con respecto al objetivo específico 2, se logró determinar que la ingeniería de métodos mejoraría la entrega de pedidos de Aforos de contenedores en la empresa y así lograr alcanzar los niveles esperados en el servicio de aforo de contenedores.

- Se recomienda a la empresa utilizar el método de trabajo propuesto ya que esto nos generaría mejorar la gestión aplicando el módulo respectivo, esto ayudaría a reducir los tiempos improductivos y los cuellos de botella en el proceso de aforo de contenedores del área de Villegas. Y a la vez conseguir implementar otros métodos.

- Realizar capacitaciones constantes a todo el personal, con la finalidad de mejorar continuamente los procesos y contar con mano obra calificada y a su vez involucrar a todos los operarios del área en el conocimiento de la mejora de los procesos a través del uso adecuado del tiempo de trabajo.

- Revisar los procedimientos de trabajo, con la finalidad de mejorar continuamente los procesos y el desarrollo de la operación de aforo de contenedores.

IV.REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS.

ANAYA TEJERO, Julio Juan. Innovación y Mejora de Procesos Logísticos. Madrid. Editorial ESIC. 2005.

ARBONES Malisanni, Eduardo. La Empresa Eficiente Aprovechamiento Y Producción Física Santa fe de Bogotá: Alfa omega.1999, 157p.

ARRIETA, Propuesta de mejora en un operador logístico: Análisis, Evaluación y mejora de los flujos logísticos de su centro de distribución, Tesis (Ingeniero industrial).Lima: Pontificia Universidad Católica, 2012, 115pp.

BAPTISTE y PEREZ. Propuesta de mejoramiento del centro de distribución de Hewlett Packard Colombia Ltda., integrando la gestión de las áreas comercial y logística en pro de los objetivos corporativos. Tesis (Ingeniero Industria). Bogotá. Colombia: Universidad de Colombia.2004, 158 pp.

BALOY, Ronald H. ADMINISTRACIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTROS. Quinta edición, Pearsons Prentice Hall.789p.

BALLOU, R.Logística. Administración de la Cadena de suministro. México.2004

BOWERSOX, Donald J. Administración y Logística de la cadena de Suministros. 2 ed. México. McGraw Hil. 2007.

BARRIOS, Joselyn y QUISPE Cazasola, Maira. Análisis, diagnóstico y propuesta de mejora en el ciclo de almacenamiento de contenedores de un terminal portuario. Tesis (Ingeniero Industrial). Lima: Pontificia Universidad Católica, 2016,110 pp.


- CARRIZO, Cristian. Modelo de Gestión para servicios terceros, Gerencia Servicios-División el teniente-Codelco. *Tesis (Maestría en Gestión y dirección de Empresas. Chile: Universidad de Chile.2015, 63 pp.*
- DIARIO oficial el peruano. Sector Logístico en el Peru crece. Lima: 2018. Recuperado de: <https://elperuano.pe/noticia-sector-logistico-el-peru-crecio-15-41369.aspx>
- FERNANDEZ y BAPTISTA. Metodología de la Investigación. 4ta Ed. México: Editorial: McGraw-Hill. 2006.
- GALINDO Y STEVEN. Propuesta para diseño del Balanced Score Card. (Tesis en Ingeniería Industrial. Colombia: Universidad Católica, 2016,106pp.
- GARCIA, Alonso.Almacenes:Planeaciónorganizaciónycontrol.Ed.Trillas.México. 1984. pag.15-53
- GOMEZ, Guillermo. Sistemas administrativos: Análisis y diseño. México: McGraw-Hill Interamericana, 1997. 290 pp.
- GRASSO, Livio. Encuestas: elementos para su diseño y análisis. Córdoba, Argentina: Encuentro Grupo Editor.2006
- HERNANDEZ, Roberto, FERNANDEZ, Carlos y Baptista, Pilar. Metodología de la Investigación.5ª ed. México: McGraw-Hill, 2014.607 pp
- HURTADO, Jacqueline. El Proyecto de investigación. Comprensión Holística de la Metodología y la investigación. 5ª Ed. Caracas, Venezuela: Ediciones Quiron, 2010,186 pp.
- LA Logistica en las PyMEs. Boletín Electrónico Oficial de GS1 Perú. Lima: 2011.Recuperado de https://www.gs1pe.org/e_news/10_citelogistica_01.html

- LÓPEZ FERNANDEZ, Rodrigo. Logística Comercial. Editorial Thomson. Australia, 2004.
- MORA, LUIS ANÍBAL. Diccionario de logística y negocios internacionales. Primera edición. Medellín Colombia.2002, 260p.
- MELINKOFF, Ramón. Los Procesos Administrativos. Caracas: Panapo, 1990. 91pp.
- PARDINAS, Felipe. Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales. 14 Ed. México. Siglo XXI editores. 2005.
- PIRES, Silvio. GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO. Madrid: Mc Graw Hill.2007, 258p.
- PONCE, Katherine. Propuesta de Implementación de Gestión por procesos para incrementar los niveles de Productividad en una empresa textil. Tesis (Ingeniero Industrial). Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, 2016,324 pp.
- RIVEROS Y REYES. Propuesta de Mejoramiento para la gestión Logística. Tesis de Ingeniero Industrial. Colombia: Universidad de Colombia.2014.107pp.
- TANNER, John F. MARKETING INDUSTRIAL. Tercera Edición, Mc Graw Hill.682p.
- YAÑEZ, German. Propuesta Sistema De Control De Gestión Chilexpress. Tesis (Maestría en control de Gestión). Chile: Universidad de Chile.2016,105 pp.

ANEXOS

PROBLEMA GENERAL	OBEJTIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGIA	POBLACION MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTO
¿En qué consiste la aplicación de un módulo de gestión logística para lograr mejorar la operatividad en la empresa WI Cargo Service SAC, Callao, ¿2017?	Describir la aplicación de un módulo de gestión logística para lograr mejorar la operatividad en la empresa WI Cargo Service S.A.C., Callao, 2017.	La aplicación de un módulo de gestión logística empresa WI Cargo Service S.A.C., Callao, 2017.	<u>Vx. - Variable Independiente:</u> Gestión logística <u>Dimensión 1:</u> Gestión de Compras <u>Dimensión 2:</u> Gestión de almacén	1.Enfoque: Investigación Cualitativa 2.Tipo: Aplicada Experimental-descriptiva de carácter longitudinal 3. Diseño: cuasi experimental	Población: La población de estudio de la presente investigación se efectuará durante 4 semanas Muestra: La muestra es igual a la población de estudio de la presente investigación se efectuará durante 4 semanas	Técnicas: -Técnica de observación - Técnica de análisis documental Instrumentos: -Informes Check list - Formatos validación y fiabilidad
PROBLEMAS ESPEFIFICOS	OBJETIVOS ESPEFIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	-			
¿En que consiste la aplicación de un módulo de gestión logística para lograr mejorar la distribución en la empresa WI Cargo Service SAC, Callao, ¿2017? ¿En que consiste la aplicación de un módulo de gestión logística para lograr mejorar el almacenamiento de carga en la empresa WI Cargo Service SAC, Callao, ¿2017?	Describir la aplicación de un módulo de gestión logística para lograr mejorar la distribución en la empresa WI Cargo Service S.A.C., Callao, 2017. Describir la aplicación de un módulo de gestión logística para lograr mejorar el almacenamiento en la empresa WI Cargo Service S.A.C., Callao, 2017.	La aplicación de un módulo de gestión logística mejorara la distribución en la empresa WI Cargo Service S.A.C., Callao,2017. La aplicación de un módulo de gestión logística mejorara el almacenamiento en la empresa WI Cargo Service S.A.C., Callao, 2017.				

Anexo 1. Matriz de consistencia

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, ESMART RAUL, Morales Chalco
 docente de la Facultad INGENIERIA y Escuela
 Profesional Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo Callao (precisar
 filial o sede), revisor (a) del Trabajo de Investigación titulado:

"Aplicación de un módulo de Gestión
 Logística en la Empresa WL Cargo
 Service S.A.C."
 del (de la) estudiante

..... constato que la investigación tiene un índice de similitud
 de 14 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las
 coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis
 cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la
 Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha CALLAO, 25 NOVIEMBRE 2017



ESMART RAUL MORALES CHALCO
 Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 099 004 21

Feedback Studio - Google Chrome
https://view.officeapps.live.com/OfficeAppCache/frames.aspx?appid=1002271222&src=588999161

feedback studio PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE INGENIERIA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL

Aplicación de un módulo de gestión logística en la empresa
WL cargo service S.A.C- CALLAO, 2017

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE:
Bachiller en Ingeniería Industrial**

AUTOR:
Donayre Aguirre Leonardo Gabriel

ASESOR:
Mg. Morales Chalco Osmar



Página: 1 de 57 Número de palabras: 9056 Text-only Report Turnón Classic High Resolution Acrylic



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O LA TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: DONAYRE AGUIRE LEONARDO GABRIEL
 D.N.I. : 41305760
 Domicilio : Urb. Pedro Ruiz Colla B-26
 Teléfono : Fijo: 528499 Móvil : 960997628
 E-mail : l66013p78169m3j1u4

2. IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS

Modalidad:

- Trabajo de Investigación de Pregrado
- Tesis de Pregrado
 Facultad : INGENIERÍA
 Escuela : INGENIERÍA INDUSTRIAL
- Grado Título
BACHILLER EN INGENIERÍA INDUSTRIAL
- Tesis de Post Grado
 Maestría Doctorado
 Grado : _____
 Mención : _____

3. DATOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:
DONAYRE AGUIRE LEONARDO GABRIEL

Título del Trabajo de Investigación o de la tesis:
APLICACIÓN DE UN MÓDULO DE GESTIÓN LEGÍTIMA
 EN LA EMPRESA WIL CARLOS SERVICE S.A.C

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Sí autorizo a publicar en texto completo mi tesis
 No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : _____

Fecha : 28/01/19



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN DE

La Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

LEONARDO GABRIEL DONAYRE AGUIRRE

INFORME TÍTULADO:

APLICACIÓN DE UN MÓDULO DE GESTIÓN LOGÍSTICA
EN LA EMPRESA WL CARBO SERVICE S.A.C.

PARA OBTENER EL GRADO TÍTULO O GRADO DE:

BACHILLER EN INGENIERÍA INDUSTRIAL.

SUSTENTADO EN FECHA: 30/11/17

NOTA O MENCIÓN: 14

DANIEL ORTEGA ZAVALA

