



FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**“APLICACIÓN DE PROCESO LOGÍSTICO PARA MEJORAR LA
PRODUCTIVIDAD DEL SERVICIO COLDTREATMENT EN
ALCONSA APM TERMINALS, 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EN TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO INDUSTRIAL**

AUTOR:

COVOS VILLAR, STEVE JUNNIOR

ASESOR:

MG. SILVA SIU, DANIEL RICARDO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SISTEMAS DE GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO (SGA)

LIMA –PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO

Presentada a la escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad Cesar Vallejo para optar el grado de ingeniero industrial.

Aprobado por:

- Mg. Silva Siu Daniel Ricardo
- Dr. Montoya Molina Raúl Julio
- Mg. Céspedes Blanco Carlos Enrique

DEDICATORIA:

La reciente Investigación se lo brindo a Dios, a mis Padres a mi hermano por impulsarme cada día a continuar mejorando y hacer de mí un profesional de éxito.

AGRADECIMIENTO:

Reconozco a Dios por la vida que me ha otorgado y poder haber concedido lograr a mis metas profesionales.

A querida familia, a mis compañeros y docentes de la facultad académica de Ingeniería Industrial de la Universidad Privada Cesar Vallejo.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Steve Junnior Covos Villar con DNI N° 70156050, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería Industrial, Escuela de Ingeniería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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, 25 de noviembre del 2016

Steve Junnior Covos Villar

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Aplicación de proceso logístico para mejorar la productividad del servicio Coldtreatment en Alconsa Apm Terminals, 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniero Industrial.

Steve Junnior Covos Villar

INDICE

ÍNDICE DE TABLAS	13
ÍNDICE DE GRAFICOS.....	14
ÍNDICE DE FIGURAS.....	14
RESUMEN.....	15
ABSTRACT	16
INTRODUCCIÓN	17
I. INTRODUCCIÓN.....	18
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA.	20
1.2. TRABAJOS PREVIOS.....	28
1.3. TEORIAS RELACIONADAS LA TEMA	30
1.3.1. Concepto de logística.....	30
1.3.2. Importancia de la logística.....	31
1.3.3. Sistema Logístico	32
1.3.4. Actividades logísticas según Frazelle	33
1.3.5. Solución a los clientes	33
1.3.6. Planeación y gestión de inventarios	34
1.3.7. Suministrar	34
1.3.8. Transporte	35
1.3.9. Almacenamiento	35

1.3.10. Evolución histórica de la logística	36
1.3.11. La evolución histórica de la logística y la gestión de cadena de suministro	38
1.3.12. El lugar de trabajo de logística	38
1.3.13. Instalación logística.....	39
1.3.14. Logística empresarial	39
1.3.15. Logística empresarial	40
1.3.16. Logística Global	41
1.3.17. Logística siguientes generaciones	41
1.3.18. Plan Logístico	42
1.3.19. Productividad	43
1.3.20. Eficiencia y eficacia	44
1.3.21. Producción	44
1.3.22. Recurso	45
1.3.23. Recurso horas hombre.....	45
1.3.24. Sistema integral logístico.....	45
1.3.25. Importancia de la Logística.....	46
1.3.26. Herramientas para la logística	46
1.3.27. Gestión de Stocks.....	46
1.3.28. Stock de Seguridad	47
1.3.29. Lead Time	47

1.3.30. KPI's Logísticos	47
1.3.31. El Manual de Procedimientos.	48
1.3.32. Ventajas de contar con Manual de Procedimientos.	48
1.3.33. Elaboración de un Manual de Procedimientos.....	49
1.3.33. Fuentes de Información:	49
1.3.34. Métodos para recopilar información:.....	50
1.3.35. Recomendaciones:	50
1.3.36. Revisión, aceptación, asignación e implementación.	50
1.3.37. Marco conceptual	51
1.3.38. Proceso.....	51
1.3.39. Mejora continua.	51
1.3.40. Flujo de información.....	51
1.3.41. Flujo de Materiales.....	51
1.3.42. Manejo de materiales.....	52
1.3.43. Control visual	52
1.3.44. Estudio de trabajo.....	52
1.3.45. Medición de trabajo	52
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.	53
1.4.1. Problema General	53
1.4.2. Problema Específicos.....	53

1.4. HIPOTESIS.....	56
1.4.1. Hipótesis General.	56
1.4.2.Hipótesis Específicas.....	56
1.5. OBJETIVOS.....	57
1.5.1. Objetivo General	57
1.5.2. Objetivo Específicos.....	57
II. METODOLOGÍA.....	59
2.1. TIPO DE ESTUDIO.....	59
2.2. DISEÑO DE INVESTIGACION	59
2.3. VARIABLES DE OPERACIONALIZACIÓN	60
2.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	65
2.4.1.Población.....	65
2.4.2.Muestra.....	65
2.4.3.Muestreo.....	65
2.4.4. Criterios de selección.....	65
2.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....	66
2.5.1.Técnicas e instrumento de recolección de datos.	66
2.5.1.1. Técnicas.....	66
2.5.1.2. Instrumentos.....	66
2.5.2. Valides y confiabilidad.....	67

2.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	67
2.6.1. Consideraciones antes de implementar.....	70
2.6.2. Procesamiento de datos	70
2.7. ASPECTOS ÉTICOS.....	76
III. ESULTADOS.....	77
3. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	78
3.1.1.Análisis Pre –Test.....	78
3.1.2.Análisis Post –Test.....	82
IV. DISCUSIÓN	87
4.1. Discusión de la hipótesis General.	87
4.2. Discusión de la hipótesis específica 1.....	88
4.3. Discusión de la hipótesis específica 2.....	88
V. CONCLUSION	91
VI. RECOMENDACIONES	93
VII. REFERENCIAS	94
VIII. ANEXOS.....	946

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Resultado de problemas comunes

Tabla 2: Operacionalización de variables

Tabla 3: Matriz de Consistencia

Tabla 4: Eficacia Pre Prueba (Nivel de Cumplimiento)

Tabla 5: Eficacia Post Prueba (Nivel de Cumplimientos)

Tabla 6: Recurso Pre Prueba (índice de mano de obra)

Tabla 7: Recurso Post Prueba (índice de mano de obra)

Tabla 8: Equipos

Tabla 9: Recurso Humano

Tabla 10: Bienes de Consumo

Tabla 11: Bienes de Medición

Tabla 12: Presupuesto

Tabla 13: Financiamiento

ÍNDICE DE GRAFICOS

Grafico 1: Frecuencia de problemas comunes

Grafico 2: Cantidad de problemas

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: La Evolución Histórica de la Logística

Figura 2: Beneficios de cada proceso

Figura 3: Cuadro comparativo Cantidades atendidas antes – después

Figura 4: Resumen del comparativo Cantidades atendidas antes – después

Figura 5: Cuadro comparativo (ante y después) en porcentaje

Figura 6: Cuadro Comparativo N° de Personas – Horas Empleadas

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulada “Aplicación de proceso logístico para mejorar la productividad del servicio coldtreatment en Alconsa Apm terminals, 2016” surgió a partir de ciertos problemas detectados en la empresa en donde se encontraron falencias logísticas relacionadas con la inspección reparación, lavado, despachos de contenedores con tratamiento coldtreatment para exportación.

Dicha empresa del sector marítimo portuario, dedicada a la inspección de contenedores, reparación de contenedores, lavado de contenedores, despacho de contenedores para tratamiento con coldtreatment para contenedores refrigerados para exportación otorga servicios al nivel local y nacional.

La meta de la presente investigación, tiene como objetivo primordial y principal implementar el proceso logístico adecuado con la finalidad de obtener una mejora en la productividad, en la eficacia de la productividad (nivel de cumplimiento) y recurso en el servicio de coldtreatment (mano de obra).

Palabras clave: Productividad, Recursos, Capacitación, eficacia, Entrenamiento, mejora continua del personal.

ABSTRACT

The present research work entitled "Application of logistic process to improve the productivity of the service coldtreatment in Alconsa Apm terminals, 2016" arose from certain problems detected in the company where logistical failures related to the inspection repair, washing, dispatches Of containers with coldtreatment treatment for export.

This company of the port maritime sector, dedicated to the inspection of containers, repair of containers, washing of containers, dispatch of containers for treatment with coldtreatment for containers refrigerated for export provides services to the national level.

The main objective of this research is to implement the appropriate logistic process with the aim of obtaining an improvement in productivity, efficiency (level of compliance) of productivity and resource (labor) in the service Of coldtreatment.

Key words: Productivity, efficiency, Resources, Training, Training, continuous improvement of personnel.