

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

Facultad de Ingeniería Administrativa e Ingeniería
Industrial

CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



**IMPLEMENTACION DE MEJORA DEL PROCESO DE
DISTRIBUCION DE PRODUCTOS PERECEDEROS PARA
MEJORAR LA SATISFACCION DEL CLIENTE EN RANSA
COMERCIAL S.A, CALLAO**

MODALIDAD:

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

PRESENTADO POR:

BACHILLER Miguel Enrique Vargas Reyes

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO INDUSTRIAL**

2017

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de suficiencia profesional tiene como objetivo realizar una mejora en todo el proceso de distribución de los productos perecederos para el cliente Delosi, con lo cual se desarrolló una serie de cambios para que disminuyera la cantidad de incidencias con ello mejorar la eficacia de la operación y tener mejor rentabilidad, todo esto con el fin de mejorar la satisfacción del cliente.

Para esto se muestra como primer escenario, por medio de indicadores y herramientas de recolección de datos, un diagnóstico donde se da a conocer los principales problemas y deficiencias que existen dentro del proceso.

De acuerdo a esto se propuso una lista de mejoras en: el diagrama de flujo de la operación cross, en la recepción de los productos dentro de los almacenes de los proveedores, también se hizo un seguimiento en las incidencias y mejoras en los indicadores de control y gestión.

En el segundo escenario mostrará resultados después de ejecutar los cambios propuestos en donde se obtuvo resultados favorables para la empresa ya que se logró reducir en promedio un 40% en el tiempo del proceso cross. Se identificó no conformidades y se observó una mala revisión de cantidades que nos entregaba los proveedores, por lo que se acordó un porcentaje de tolerancia promedio de 2.5% sobre la cantidad de unidades despachadas. Durante el seguimiento de las incidencias se mejoró la comunicación y verificación de los faltantes reduciendo un 69% de estos. Por último se actualizó y propuso nuevos indicadores con los cuales se pudo hacer un mejor control y seguimiento a los cambios. La satisfacción al cliente se midió en base a la disminución de las incidencias reportadas por las tiendas el cual fue de 81%.

PALABRAS CLAVES:

LOGISTICA

DISTRIBUCION

PROCESOS

CLIENTE

MEJORAS