

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**  
**Facultad de Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial**  
**CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**



**DISEÑAR UN SISTEMA DE PLANIFICACIÓN EN EL ÁREA DE  
OPERACIONES DE LA EMPRESA PUNTO ROJO FUMIGACIONES  
SAC, PARA LA ELABORACIÓN OPORTUNA DE INFORMES**

**MODALIDAD:**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**PRESENTADO POR:**

**BACHILLER: SALDAÑA GONZALES MARTIN FERMIN**

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

**ASESOR:**

**Castro Retes, Augusto Ángel**

**Lima, Perú**

**2019**

## RESUMEN

El presente trabajo de suficiencia profesional, se ha realizado con el fin de diseñar un sistema de planificación en el área de operaciones de la empresa Punto Rojo Fumigaciones S.A.C, La cual se dedica a la prestación de servicios de saneamiento ambiental (desinsectación, desinfección, desratización y limpieza de reservorios de agua potable) a nivel nacional.

El rubro de saneamiento ambiental, es cada vez más creciente, debido a las exigencias de inocuidad alimentaria de los centros de expendio de alimentos por parte de las autoridades de salud ambiental, por lo que necesitamos ser eficientes en la prestación del servicio y el envío de información (informes) a nuestros clientes de manera oportuna.

La empresa Punto Rojo Fumigaciones S.A.C cuenta con más de 20 años en el mercado, actualmente está presentando un problema en el área de operaciones, específicamente en el tiempo de entrega de informes a los clientes, luego de realizar el servicio. Por lo que se ha optado implementar un sistema de planificación, seguimiento y control mediante la metodología del Ciclo de Deming o PHVA, para mejorar el tiempo de entrega de informes a los clientes.

Se identificaron básicamente 3 indicadores que nos ayudarán a mejorar la entrega de informes de forma oportuna al cliente, las cuales son:

Eficacia en el envío de informes, satisfacción del cliente y el clima laboral de la empresa. Para luego planear los objetivos trazados, ejecutar las mejoras, luego medimos los resultados obtenidos antes y después de la mejora y enfocarnos en la que haya tenido menor indicador de mejora, así continuaremos con la mejora continua en el área de operaciones de la empresa Punto Rojo Fumigaciones S.A.C.

## **PALABRAS CLAVE**

- 1.- Ciclo de Deming
- 2.- Área de  
operaciones 3.-  
Indicadores
- 4.- Mejora continua
- 5.- Entrega oportuna de  
informes 6.- Satisfacción  
del cliente
- 7.- Clima laboral