

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Gestión de incidencias para mejorar la efectividad de entrega de un operador logístico en la ciudad de Lima

TESINA

Para optar el Título Profesional de Ingeniera Industrial

Modalidad Perfeccionamiento Profesional

AUTOR

Erika AZNARÁN QUIÑONES

ASESOR

Jorge Antonio PEREYRA SALAZAR

Lima - Perú

2017

RESUMEN

Hoy en día, el costo de un producto o servicio no lo determina el fabricante sino el mercado. Es por ello, que las empresas se encuentran en la necesidad de brindar productos y servicios en el tiempo requerido y con la calidad solicitada al menor costo posible. Para lograrlo, es necesario que se evalúen continuamente los procesos y se identifique cualquier oportunidad de mejora que se traduzca en brindarle al cliente una experiencia positiva.

Como alternativas de mejora en su gestión, las empresas están optando por subcontratar sus operaciones logísticas para poder enfocarse en sus actividades *core*. Por lo tanto, necesitan proveedores que entiendan sus necesidades y puedan entregar sus productos de manera efectiva.

Lograr un punto de equilibrio entre la necesidad de los proveedores y clientes traerá como consecuencia una mejor competitividad dentro de su sector.

Esta investigación muestra cómo un operador logístico ha logrado mejorar la efectividad de entrega pactada con su cliente a través de un cambio en la gestión de incidencias del proceso de reparto, lo que se derivó en ahorros de los costos logísticos para su cliente.