



**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL
DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
FACULTA DE INGENIERIA INDUSTRIAL
SISTEMAS E INFORMATICA**

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

TITULO:

**"Reingeniería de procesos logísticos, para la mejora del nivel de servicio del
cliente Maestro Home Center"**

AUTOR:

➤ ARTURO ISRAEL SARAVIA CHUMBIAUCA.

ASESOR:

Ing. ADOLFO GALINDO AGUILAR.

HUACHO – PERU

2012

Resumen

La reingeniería de procesos es una herramienta de gestión más recientes que surge a finales de la década de los 80 de la mano de los autores Michael Hammer y James Champy .Debe entenderse como un estímulo al cambio de las realidades empresariales. Pretende proporcionar soluciones que permitan a las organizaciones enfrentarse a los retos que exigen los clientes, al obstáculo que representan la competencia y, por último, al riesgo que supone un importante cambio en la empresa. Como partes fundamentales de la implementación de esta metodología citamos las personas, las actividades, las técnicas y herramientas.

A partir de esto podemos resumir el presente trabajo basándonos en la necesidad de cambios inmediatos para poder encontrar rentabilidad.

Se expone que en el año 2011 el cliente Maestro Home Center, demandaba que el nivel de servicio proporcionado por la empresa Dinet Perú SA. Mejoraré, de lo contrario romperían el acuerdo contractual al cual se habían sometido ambas empresas, esto limitaba netamente a la recepción de la mercadería nacional de MHC ya que las demoras de atención eran muy altas y esto se necesitaba cambiar con urgencia.

La empresa Dinet Perú SA. Encontró una oportunidad ya que el proceso de recepción realizado hacia el cliente Maestro Home Center lo utilizaban para muchos clientes de dicha empresa.

Así es como mediante análisis estadísticos e implementación de metodologías la empresa encontró transformar un simple proceso de recepción, en el proceso de recepción Cross Docking.

En Logística el Cross-Docking corresponde a un tipo de preparación de pedido (una de las funciones del almacén logístico) sin colocación de mercancía en stock (inventario), ni operación de picking (recolección). Permite transitar materiales con diferentes destinos o consolidar mercancías provenientes de diferentes orígenes.

En sentido estricto el Cross-Docking se hace sin ningún tipo de almacenaje intermedio. Evitar las operaciones de almacenamiento permite reducir el plazo necesario a las operaciones logísticas. Esto es lo que dará solución a la necesidad del cliente MHC ante las diferentes quejas de sus proveedores en cuanto al nivel de servicio.