



**Analisis del Proceso Logístico de Entrega de Vehículos y Propuesta de Mejora
Orientada a Incrementar el Nivel de Servicio y el Nivel de Calidad en el Área de Pre-
Entrega de la Empresa Derco Perú SA**

**Tesis presentada en satisfacción parcial de los requerimientos para obtener el grado de
Magister en Supply Chain Managament por:**

José Manuel Armas Zavaleta

Josep Kalajari Silva Alvarez

Programa de la Maestría en Supply Chain Managament

Lima, 13 de octubre del 2017

RESUMEN EJECUTIVO

El proceso logístico de entrega de vehículos para DERCO PERÚ S.A. es muy importante puesto que es el cumplimiento de la oferta hecha al cliente. El presente estudio del proceso logístico de entrega de vehículos se realiza con la finalidad de plantear propuestas de mejora orientadas a incrementar el nivel de servicio y el nivel de calidad. La investigación se centrará en las actividades desarrolladas en el área de Pre-Entrega ya que es donde se realiza el acondicionamiento del vehículo de acuerdo a lo solicitado por el cliente. Para tal efecto se plantean los siguientes objetivos:

OE1: Analizar el proceso logístico del área de Pre Entrega

OE2: Identificar las oportunidades de mejora de los procesos en el área de Pre Entrega

OE3: Proponer alternativas de solución a los problemas identificados

OE4: Establecer indicadores para el control de la gestión del área de Pre Entrega

En tal sentido al analizar el entorno se puede decir que es una industria madura y con altos márgenes de competitividad con una demanda creciente ya que a nivel mundial se experimentan estabilidad en el mercado debido a normalización del precio de las materias primas y la demanda de vehículos nuevos como lo demuestra el análisis del PBI con del último trimestre del año en donde se denota un crecimiento del 17% en el consumo privado de vehículos para transporte particular.

Del análisis de la problemática presentada los indicadores de mayor peso que están directamente relacionados con el área de Pre-Entrega y la satisfacción del cliente son los que miden el “Nivel de Servicio” y la “Nivel de Calidad”, en la actualidad están en 92% y 82% respectivamente.

La viabilidad del proyecto se sustenta en los costos unidos presente en las operaciones actuales es por ello que son solo modificaciones en los procesos se puede recuperar las ventas perdidas actuales. Finalmente, luego del análisis de las causas raíz del problema y evaluación de las propuestas de mejora se puede concluir en:

Producto de la investigación se ha realizado el análisis del área de Pre-Entrega donde se identificó que el 10% de los reclamos de clientes finales se originaron por fallas en proceso logístico de entrega de vehículos.

Se identificaron las oportunidades de mejora bajo dos parámetros generales para:

Nivel de Servicio con un 92% reportado actualmente.

- Falta de control diario de las operaciones
- Alta rotación del personal tercerizado ya que el 16% de personal es cambiado mensualmente.
- Disponibilidad de equipos insuficientes siendo el área de mayor demanda de equipos y herramientas el área de checklist con una necesidad de aumento en 250% y 200% de capacidad respectivamente con respecto a la capacidad actual.

Nivel de Calidad al cliente interno con un 82% reportado actualmente.

- Falta de control de la inspección del técnico
- Falta de control de gestión.

El planteamiento de alternativas de solución se basó en el análisis de cada KPI's y sus oportunidades de mejora para ello se tienen las siguientes alternativas de solución:

Nivel de Servicio se cumplirá con el 100% de los parámetros del indicador.

- Gerenciamiento diario disminuyendo de 15 días a 10 días el tiempo de entrega de una unidad terminada para despacho al cliente final.
- Homologación de contratistas se disminuirá la rotación del personal de 16% mensual a 5% como máximo por mes.
- Compra de los equipos necesarios aumentando por ejemplo en el área de checklist en 250% equipos y 200% en herramientas de capacidad respectivamente con respecto a la capacidad actual.

Nivel de Calidad al cliente interno y se cumplirá con 98% luego de la implementación de las mejoras.

- Establecer procedimientos - instructivos y capacitar al personal para utilizar el método Flash Aves proporcionado por el área de soporte técnico para la ejecución del proceso PDI
- Evaluar las incidencias de los vehículos asociadas a cada técnico a través de los reportes del "Periférico" de los canales comerciales Rampa y Sucursales

Se sugiere establecer los siguientes indicadores

- KPI de Costos OT PUO
- KPI de Costos OT Bolsa

Debido a la reducción del 57% del tiempo de procesamiento en el área de planchado y pintura. Se logra una reducción del precio de S/ 70.00 Soles por paño a S/. 40.00 Soles por paños con la implementación de las mejoras, con esto lograremos el ahorro de S/ 30.00 por paño. Con cual se espera llegar al 98% de Nivel de Calidad al interno y el 100% en el nivel de servicio ya que esta es el área de mayor impacto en los KPI'S.

- La implantación del proyecto es viable ya que genera un VAN positivo sobre la tasa que esperan los accionistas una ganancia de S/ 17,183.32 Soles. Y al mismo tiempo salir del riesgo de perder las marcas representativas.