

RESUMEN

Autor [Zehnder Schuler, G.](#)
Autor corporativo [Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima \(Peru\). Facultad de Economía y Planificación](#)
Título **Implementación de mejora del proceso de control de la demanda de la empresa EXSA S.A.**
Impreso Lima : UNALM, 2014

Copias

Ubicación	Código	Estado
Sala Tesis	E20. Z44 - T	USO EN SALA
Descripción	27 p. : 7 cuadros, 2 gráficos, 3 ref. Incluye CD ROM	
Tesis	Trabajo Monográfico (Ing Gestión Empresarial)	
Bibliografía	Facultad : Economía y Planificación	
Sumario	Sumario (Es)	
Materia	EXSA S.A. LIMA METROPOLITANA LURIN (DIST) ROCA MATERIALES DE CONSTRUCCION EMPRESAS PRIVADAS SERVICIOS DEMANDA GESTION POR OBJETIVOS TOMA DE DECISIONES EVALUACION PERU FRAGMENTACION DE ROCAS	
Nº estándar	PE2016000414 B / M EUV E20	

El presente estudio se realizó con la finalidad de hacer una Propuesta de mejora del Proceso de Control de la Demanda de la empresa EXSA S.A., que permita evitar quiebres de stock de producto terminado, priorizar la capacidad de producción enfocada en los clientes principales o sensibles, evitar falsos compromisos con clientes, desligar responsabilidades y encontrar la causa raíz de los problemas (asociados al proceso) para corregirlos, además de alertar la

desviación de la demanda proyectada para tomar medidas a tiempo. En el año 2013, EXSA S.A. decide iniciar un proceso de consultoría mediante la empresa Oliver Wight para ser certificada como Empresa Clase A en Planeamiento, esta decisión originó un cambio sustancial en todos los procesos de la compañía. En el área comercial, específicamente en el Planeamiento y Control de la Demanda, determinó que se hacía necesaria la presencia de recurso humano adicional (una persona) para asegurar el control de la demanda mediante una serie de procesos que debían implementarse y/o mejorarse. Con la entrada de esta persona a la compañía se hizo necesario definir cuáles eran los procesos a implementar y/o mejorar; por este motivo se investigó las variables que intervienen en el proceso de control de la demanda, guiándose de los lineamientos determinados por la consultora Oliver Wight, con el objetivo de establecer e implementar un proceso formal y normado. Además se buscó determinar un proceso de elaboración del programa de producción que asegure la participación activa del controlador de la demanda para alinear la cadena de suministro de EXSA S.A. a las decisiones tomadas por el área comercial, dentro de lo factible. El estudio se desarrolló en las oficinas administrativas de EXSA S.A., ubicadas en el distrito de Lurín, Lima-Perú. El periodo analizado corresponde al segundo semestre del año 2013. Se emplea un método de investigación DESCRIPTIVO y LONGITUDINAL. La investigación originó la implementación de procesos formales para ambos puntos durante el 2do semestre del año 2013, periodo en el cual se observó mejoras sostenidas para la calidad de los inventarios. No fue proporcional esta mejora para los indicadores asociados al nivel de servicio de los clientes finales, se especula que el motivo puede ser la técnica de medición que viene utilizando el responsable (en EXSA S.A.).

ABSTRACT

This study was carried out with the purpose of making a Proposal to improve the Demand Control Process of the company EXSA SA, which allows avoiding stock breaks of finished product, prioritizing production capacity focused on the main or sensitive clients, avoid false commitments with clients, disengage responsibilities and find the root cause of problems (associated with the process) to correct them, in addition to alerting the deviation of the projected demand to take action on time. In 2013, EXSA S.A. decides to start a consulting process through the Oliver Wight company to be certified as a Class A Company in Planning, this decision caused a substantial change in all the company's processes. In the commercial area, specifically in Demand Planning and Control, it determined that the presence of additional human resources (one person) was necessary to ensure demand control through a series of processes that had to be implemented and / or improved. With the entry of this person to the company it became necessary to define which were the processes to implement and / or improve; For this reason, the variables that intervene in the demand control process were investigated, following the guidelines determined by the Oliver

Wight consultancy, with the aim of establishing and implementing a formal and regulated process. In addition, it was sought to determine a process for the elaboration of the production program that ensures the active participation of the demand controller to align the supply chain of EXSA S.A. to the decisions made by the commercial area, within what is feasible. The study was developed in the administrative offices of EXSA S.A., located in the district of Lurín, Lima-Peru. The analyzed period corresponds to the second semester of 2013. A DESCRIPTIVE and LONGITUDINAL research method is used. The research led to the implementation of formal processes for both points during the 2nd semester of 2013, a period in which sustained improvements were observed for the quality of inventories. This improvement was not proportional for the indicators associated with the level of service of end customers, it is speculated that the reason may be the measurement technique that the person in charge has been using (at EXSA S.A.).