



ESCUELA DE POSTGRADO

Laureate International Universities®

MAESTRIA EN GESTION DE OPERACIONES

**GESTION INTEGRADA DE MATERIALES EN LA UNIDAD DE
NEGOCIOS DE TELEFONIA PÚBLICA EN TELEFONICA DEL
PERÚ**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE MAGISTER EN
GESTIÓN DE OPERACIONES**

PRESENTADA POR:

RODOLFO ARTURO CARRASCO YALAN

EDSON ROLANDO GALLEGOS RENGIFO

ASESOR: ING. FERNANDO SOTELO RAFFO

San Isidro, 20 de Noviembre del 2009

RESUMEN EJECUTIVO

El presente documento tiene por objetivo elaborar una propuesta enfocada en el rediseño de procesos operativos a efectos de mejorar la administración de materiales empleando para ello el uso de Tecnologías de Información que permitan acceder a los stocks y estados (operativo o no operativo) de los materiales en los almacenes de Telefónica, Contratas, Zonales y Proveedores.

De acuerdo a lo descrito en el párrafo precedente, se ha hecho primero una evaluación y estudio funcional de la organización, definiendo los objetivos organizacionales para posteriormente detallar las funciones de negocio motivo del estudio al interior de la Supervisión de Control de Materiales y Abastecimiento (SCMA). Si bien es cierto que la empresa viene operando con un software desarrollado in-house, para gestionar los materiales y las transacciones con los proveedores y contratas, aun se presentan dificultades, para administrar de manera más racional los recursos de la organización y obtener mayores beneficios de los que se obtienen actualmente; se plantean alternativas de mejora orientas a lograr estos propósitos.

En el desarrollo del capítulo 2 se presenta el diagnóstico de la Unidad de Negocio de Telefonía Pública, en el que se determinará la situación actual de la administración de materiales y sirve de punto de partida para plantear una solución a los problemas encontrados. Se describen los procesos de negocios y se determinan las causas posibles que originan los problemas encontrados en el análisis de los procesos; para ello se han empleado herramientas tales como diagramas de causa efecto, cinco por qué?, entre otras. Como resultado de esto se determina la importancia de cada problema detectado siendo estos la demora en la devolución de materiales en contratas y zonales, registro de movimientos no actualizados en almacenes, acumulación de productos en proceso, robo o extravío de materiales en poder de las contratas y rechazo por mala calidad de materiales.

En el desarrollo del capítulo 3 se plantea una metodología para gestionar la previsión de la demanda independiente constituida por equipos telefónicos, con series de tiempo, y de la demanda dependiente utilizando MRP. Posteriormente se define una metodología para elaborar el plan agregado de producción de teléfonos. Finalmente, se redefine los procesos operativos relacionados directamente con la correcta administración de los materiales, utilizando para ello tecnología de información, detallando las características y requerimientos de cada módulo del sistema planteado. La particularidad de este sistema es que disminuye el uso de papeles (paperless), porque la información se registra una sola vez y luego se almacena en la base de datos donde es procesada, todas las transacciones se realizan utilizando el sistema, al que todos los involucrados en los procesos pueden acceder a través de la intranet corporativa o a través de la web y obtener la información y realizar las gestiones

propias de su trabajo, otro aporte es la gestión de instalaciones de equipos y levantamiento de averías utilizando tecnología WAP, empleando teléfonos celulares que permite la actualización y registro de los trabajos en tiempo real, todo ello con el objetivo de obtener información exacta y veraz para mejorar la toma de decisiones y mejorar el uso de recursos.