

PROYECTO SEIS SIGMA

REDUCIR EL TIEMPO DE ENTREGA DE REFRIGERIOS EN LOS SERVICIOS DE
ALIMENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD JAVERIANA



Presentado por:

Lady Dayanna Cruz Fuentes

Lina María Gutiérrez Lozano

Juan Sebastián Guzmán Ramírez

servicios de
alimentación

Politécnico Gran Colombiano

Ingeniería Industrial

Bogotá DC

2018

Tabla de contenido

1. DESCRIPCIÓN DE LA COMPAÑIA	2
2. OBJETIVOS DEL PROYECTO	3
3. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	4
4. FASE MEDIR	4
4.1. Voz del cliente	4
4.2. Sugerencias del cliente.....	4
4.3. CTQ	5
4.4. Actividades del proceso.....	5
4.5. Casa de la calidad	6
4.6. Alcance	6
4.7. Project Charter	7
5. FASE MEDIR	7
5.1. Plan de recolección de datos.....	7
5.2. Demanda de pedidos.....	8
5.3. Analisis de causa raíz.....	8
5.4. Tiempos de entrega.....	9

1. DESCRIPCIÓN DE LA COMPAÑIA

Servicios de alimentación es una unidad de servicios, cuya misión es entregar a los miembros de la comunidad universitaria alimentos y bebidas que desean, garantizando su inocuidad.

Su creación fue en el año 2007 garantizando que los alimentos son aptos para el consumo, en los años 2009 al 2012 se implementó el sistema de calidad HACCP certificado por el invima, actualmente se sigue ampliando la certificación.

Misión

Ofrecer a los miembros de la comunidad universitaria, diferentes propuestas gastronómicas, con inocuidad alimentaria, con un excelente servicio y al mejor precio posible.

Visión

Queremos ser una empresa reconocida por la calidad de los productos y por la efectividad de los esfuerzos, orientados a asegurar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los consumidores

OBJETIVOS PROYECTO	
GENERAL	Reducir los tiempos de entrega final del servicio
ESPECIFICOS	Revisar las actividades que intervienen en el proceso
	Evaluar comportamiento del último semestre del año 2017 en la entrega de pedidos con análisis estadístico
	Realizar una propuesta de mejora para el problema identificado

2. OBJETIVOS DEL PROYECTO

3. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

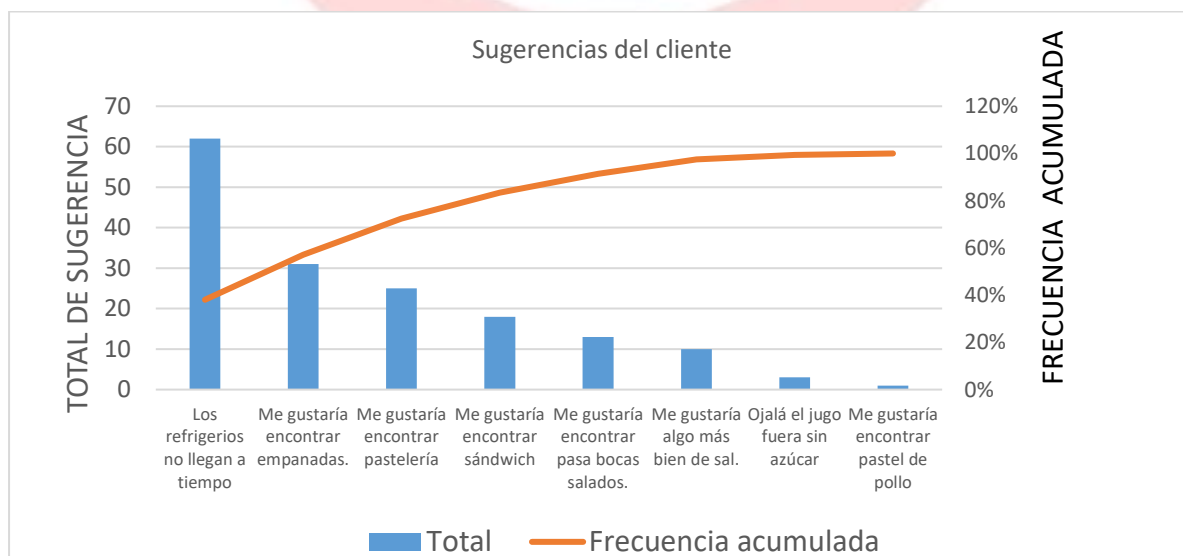
Durante el segundo trimestre del año 2017, en el departamento de refrigerios, se logró evidenciar mediante la implementación de encuestas que el 38% de los clientes presentaban inconformidad frente al horario de entrega de los refrigerios. Esto ha ocasionado llevar al gasto el 20% del valor total de la facturación mensual.

4. FASE MEDIR

4.1. Voz del cliente



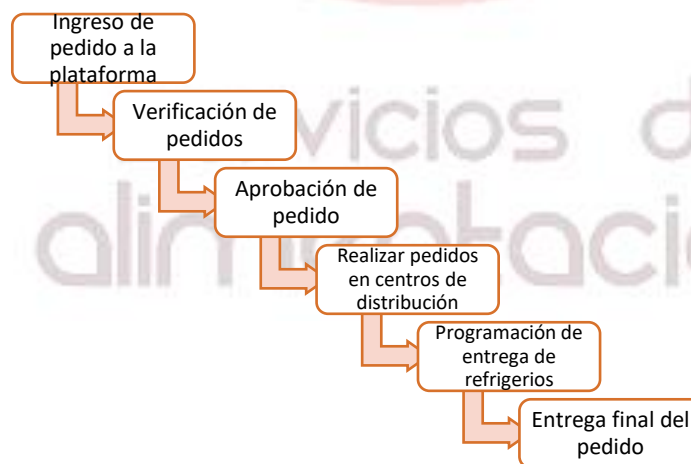
4.2. Sugerencias del cliente



4.3. CTQ

ITEM	NECESIDAD DEL CLIENTE (Sugerencias)	CARACTERISTICAS DE CALIDAD	CTQ	MEDICION	META	LIMITE DE ESPECIFICACION
1	Los refrigerios no llegan a tiempo	Tiempo de respuesta en el servicio	disminuir el tiempo de respuesta en el servicio.	cantidad de mesero/ tiempo total del servicio	Cumplir con los tiempos pactado con el cliente	5 - 20 minutos
2	Me gustaría algo diferente	Variedad de producto	Ampliación de la carta	Listado de productos a vender /	Ampliación de la carta	
3	La atención del mesero no es buena	calificación del servicio	mejorar la atención al usuario	evaluación de desempeño del servicio del mesero	Reducir sugerencias por prestación del servicio	90% y 95%
5	Los productos son costosos	comparación con locales cercanos	evaluar la viabilidad de reducción de costos	precio de producto univercialidades/ precio de productos.	Reducir costos	Reduccion en el 5%
6	Los meseros no se quedan el tiempo completo	Tiempo de atención del personal	evaluar el cumplimiento en los horarios de los meseros.	controlar el tiempo de servicio de los meseros	Crecimiento del equipo de trabajo	Aumentar en un 2% la nomina
7	No llegaron todos los mesero solicitados	cantidad de meseros disponibles	aumentar el personal para que cumpla con todos los servicios	cantidad de mesero disponibles/cantidad de servicios solicitados.	Cumplimiento al cliente con lo solicitado	Aumentar en un 2% la nomina

4.4. Actividades del proceso






4.5. Casa de la calidad

	C O M O						E C O R R O P	
	ingreso de pedido a la plataforma	verificación de pedidos	aprobación de pedido	realizar pedidos en el centros de producción	programación de entrega de refrigerios.		Entrega final del pedido	
QUE								
Tiempo de respuesta en el servicio	0	0	3	3	9		9	4
tiempo de calentamiento del producto	0	0	0	9	3		9	5
calificación del servicio	3	3	0	3	9		9	3
comparacion con locales cercanos	9	0	0	0	0		0	2
Tiempo de atención del personal	9	3	3	0	9		9	4
cantidad de meseros disponibles	0	0	3	0	9		9	5
	63	21	39	66	159		189	

4.6. Alcance

Reducir el tiempo de entrega de refrigerios en los servicios de alimentación de la universidad javeriana

 Alcance del proceso
 fuera de mi alcance
 Afectan o yo afecta (fuera de mi alcance)



4.7. Project Chárter

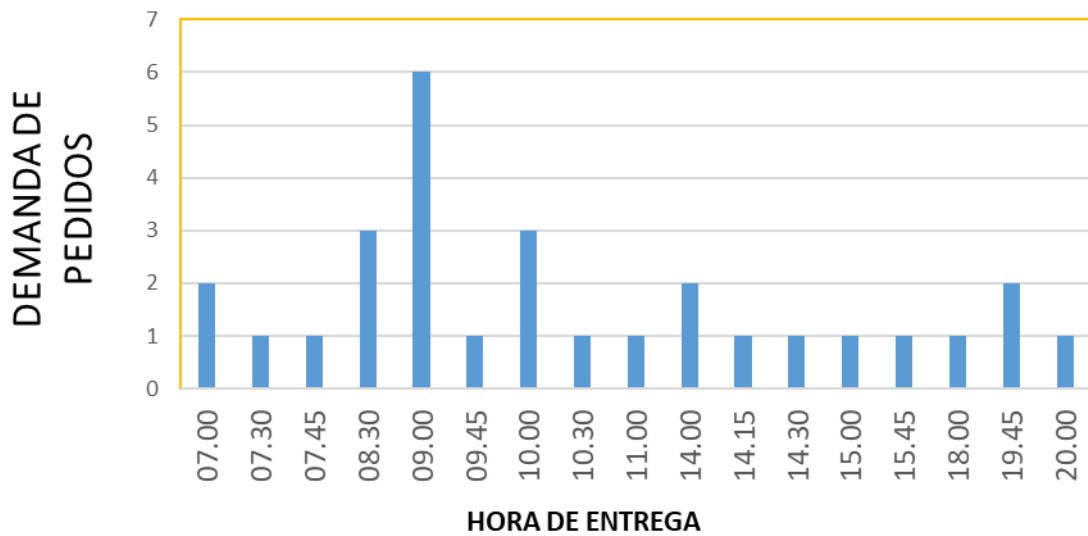
PROJECT CHARTER		
Nombre del proyecto		REDUCIR EL TIEMPO DE ENTREGA DE REFRIGERIOS EN LOS SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN.
Descripción del proyecto		Cumplirle al cliente con el horario.
Gerente del Proyecto		Maria Consuelo Villamil
Champion		Johanna Miranda
Miebro del proyecto		Objetivos
Nombre	Rol	Reducir el tiempo de entrega final del servicio.
Lina Gutierrez	Lider de proyecto	Revisar las actividades que intervienen en el proceso.
Juan Sebastian Guzman	Equipo de trabajo	Evaluar compartamiento del ultimo semestre del año 2017 en la entrega de pedidos con analisis estadicos.
lady cruz	Equipo de trabajo	

5. FASE MEDIR

5.1. Plan de recolección de datos

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	TIPO DE DATO	DEFINICION OPERACIONAL	RESPONSABLE DE RECOLECTAR EL DATO	METODO DE RECOLECCION DE DATOS	FRECUENCIA	UNIDAD DE DATOS	METAS
Tiempo de respuesta en el servicio	PROCESO	Continuo	Tiempo desde el inicio hasta el final del servicio	Inspector de la medición de tiempos	Cronómetro	Diario	Proceso	% Rendimiento mínimo
Tiempo de calentamiento del producto	PROCESO	Continuo	Temperatura de diferentes tipos de comida	Alberto Pérez	Termómetro	Lectura cada hora	CEDI	75°C
Tiempo de atención al personal	PROCESO	Continuo	Tiempo desde el inicio hasta el final de la atención al usuario	Inspector de la medición de tiempos	Cronómetro	Diario	Proceso	% Rendimiento mínimo
Cantidad de meseros disponibles	ENTRADA	Discreto	Cantidad de meseros disponibles en cada turno	Jefes de personal	Sensores de entrada de personal	Diario	Recursos humanos	8 meseros por turno

5.2. Demanda de pedidos

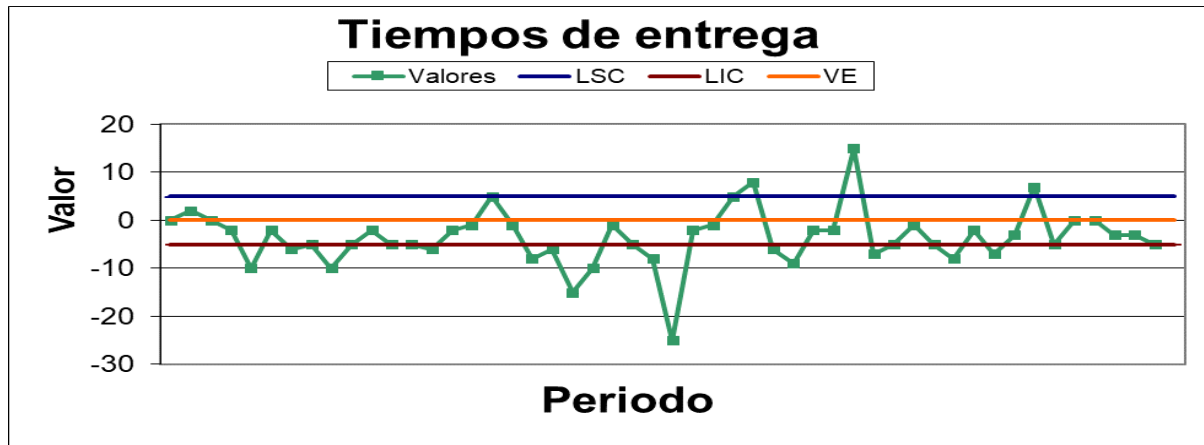


5.3. Analisis de causa raíz

Análisis de la Causa Raíz 5. PORQUE'S					
1 ^{er} .- ¿Por qué?	2 ^o .- ¿Por qué?	3 ^{er} .- ¿Por qué?	4 ^o .- ¿Por qué?	5 ^o .- ¿Por qué?	PROPUESTA
Demora en el tiempo de llegada	Porque el centro de producción no entrega a tiempo	Porque no tenía disponibilidad de producto	Porque no le llevo la materia prima	Por falta de logística	Revisar contratos con el proveedor
Poco personal	Por la rotación	Por que el trabajo es pesado	Porque se tiene mucha demanda	porque maneja muchos usuarios	Incentivos a los trabajadores
Tiempos muertos de colaboradores	Porque no encuentran el lugar de ubicación	Por digitación en las personas que realizan la solicitud	Porque no conocen el sistema	Por falta de capacitación	Plan de capacitación
Productos mal rotulados	Por asignación de fechas	porque no se concentran en la digitación	por distracciones en equipo móviles		Plan de capacitación
Causa Raíz	Desviación en horario de entregas de los refrigerio				

alimentación

5.4. Tiempos de entrega



6. Propuesta de mejora

- Terminación de todas las fases de seis sigma
- Contratación de meseros
- Ampliación de tiempos mínimos y máximos de entrega de pedidos.

servicios de
alimentación