

INFORME MÉTODO KAIZEN



»»» Eduardo Quiñones Medina

FRESCURA

en la periferia

ÍNDICE

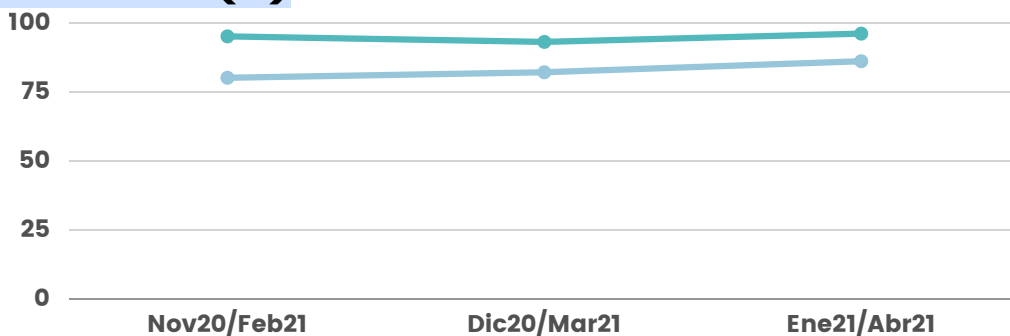
- 01** Definición del problema
- 02** Brainstorming
- 03** Diagrama Causa-Efecto
- 04** Análisis de Pareto
- 05** Plan de trabajo

DEFINICION DEL PROBLEMA

Touch Task es una empresa dedicada a prestar servicios de apoyo estratégico para los negocios, ofrece un staff selecto, con flexibilidad y rapidez. Dentro de los servicios ofrecidos por esta empresa se encuentra la selección, contratación y gestión en sala de los pickers (encargados de armar pedidos) de jumbo.cl.

En el último periodo la empresa ha detectado una disminución del 12% en promedio del kpi referido a la entrega a tiempo de los pedidos (On Time) con respecto al trimestre anterior.

On time (%)



On time **94,7%**

Noviembre 2020
Diciembre 2020
Enero 2021

On time **82,7%**

Febrero 2021
Marzo 2021
Abril 2021

BRAINSTORMING

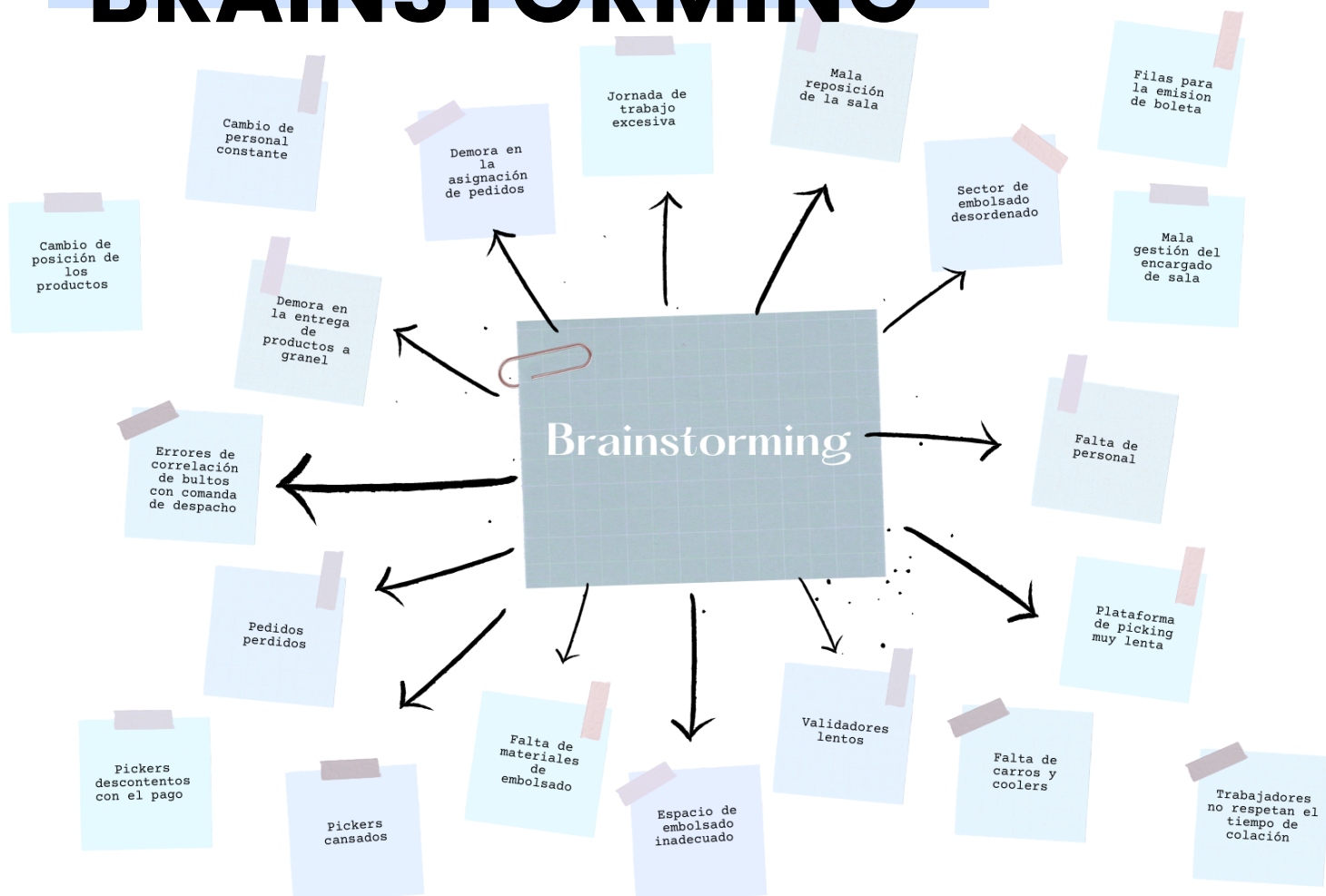
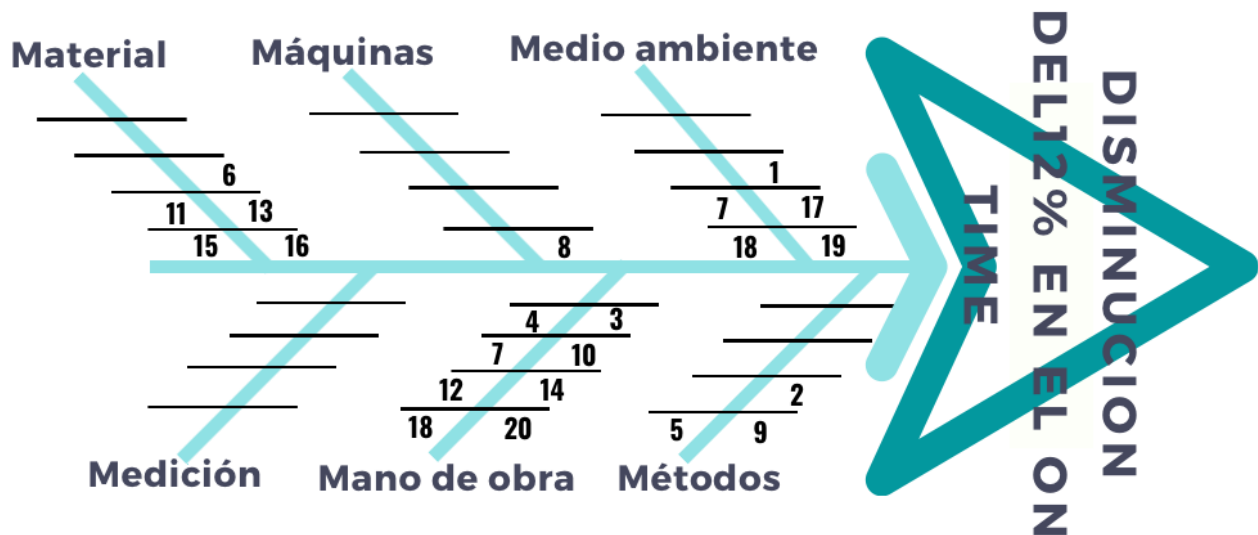


DIAGRAMA CAUSA-EFECTO



- 1.-Cambio en la posición de los productos.
- 2.-Demora en entrega de productos de fiambrería.
- 3.-Cambió de personal constante.
- 4.-Demora en la asignación de pedidos.
- 5.-Jornada de trabajo excesivas
- 6.-Mala reposición de sala
- 7.-Sector de embolsado desordenado.
- 8.-Filas para emisión de boleta.
- 9.-mala gestión del encargado de sala.
- 10.-Falta de personal.
- 11.-Plataforma de picking muy lenta.
- 12.-Trabajadores no respetan el tiempo de colación
- 13.-Falta de carros y coolers.
- 14.-Validadores lentos.
- 15.-Espacio de embolsado inadecuado.
- 16.-Falta de materiales de embolsado.
- 17.-Pickers cansados.
- 18.-Pedidos Perdidos.
- 19.-Pickers descontentos con el pago.
- 20.-Errores de correlación de bultos con la comanda de despacho.

ANÁLISIS DE PARETO

VOTACIONES INDIVIDUALES

CAUSAS

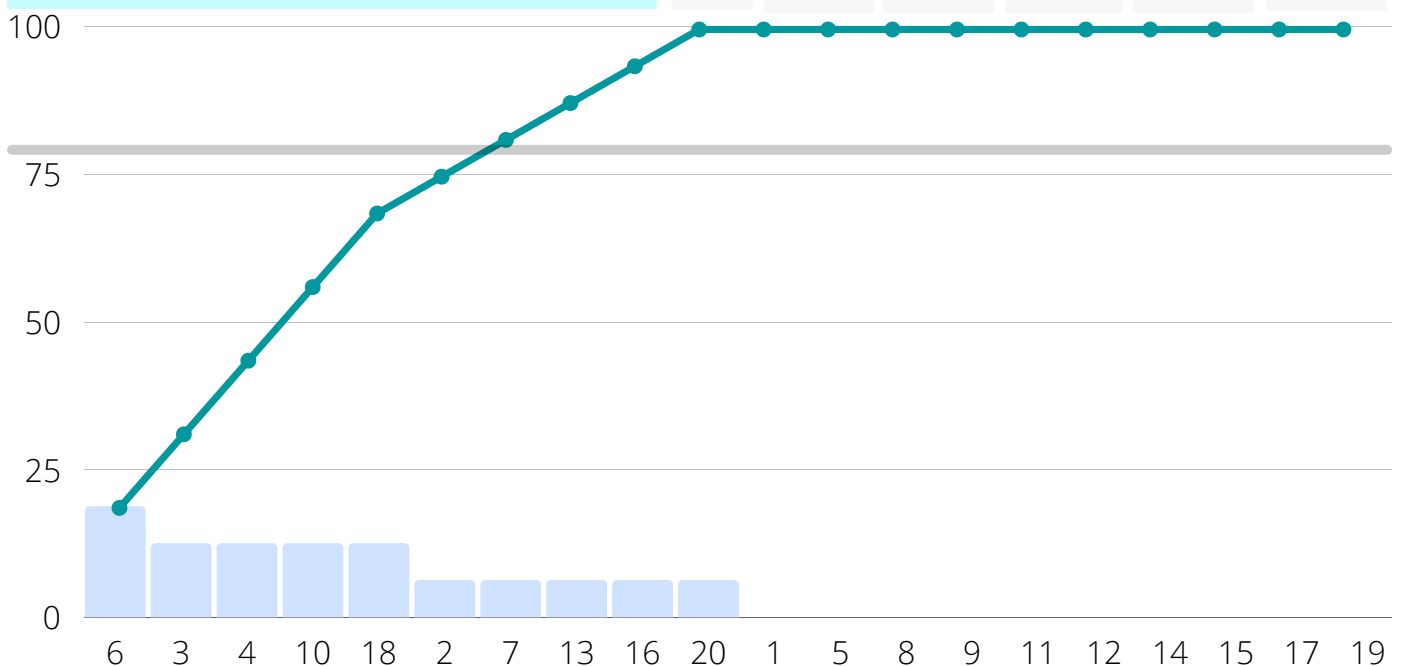
CAUSAS	1	2	3	4
1.-CAMBIO EN LA POSICIÓN DE LOS PRODUCTOS.	●	●	●	●
2.-DEMORA EN ENTREGA DE PRODUCTOS DE FIAMBRERÍA.	●	●	X	●
3.-CAMBIÓ DE PERSONAL CONSTANTE.	●	X	X	●
4.-DEMORA EN LA ASIGNACIÓN DE PEDIDOS.	X	X	●	●
5.-JORNADA DE TRABAJO EXCESIVAS	●	●	●	●
6.-MALA REPOSICIÓN DE SALA	X	X	●	X
7.-SECTOR DE EMBOLSADO DESORDENADO.	●	●	●	X
8.-FILAS PARA EMISIÓN DE BOLETA.	●	●	●	●
9.-MALA GESTIÓN DEL ENCARGADO DE SALA.	●	●	●	●
10.-FALTA DE PERSONAL.	X	●	●	X
11.-PLATAFORMA DE PICKING MUY LENTA.	●	●	●	●
12.-TRABAJADORES NO RESPETAN EL TIEMPO DE COLACIÓN	●	●	●	●
13.-FALTA DE CARROS Y COOLERS.	●	●	●	X
14.-VALIDADORES LENTOS.	●	●	●	●
15.-ESPACIO DE EMBOLSADO INADECUADO.	●	●	●	●
16.-FALTA DE MATERIALES DE EMBOLSADO.	●	●	X	●
17.-PICKERS CANSADOS.	●	●	●	●
18.-PEDIDOS PERDIDOS.	●	X	X	●
19.-PICKERS DESCONTENTOS CON EL PAGO.	●	●	●	●
20.-ERRORES DE CORRELACIÓN DE BULTOS CON LA COMANDA DE DESPACHO.	X	●	●	●

DIAGRAMA DE PARETO

CAUSAS	FRECUENCIA	FRECUENCIA ACUMULADA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
6	3	3	18,75%	18,75%
3	2	5	12,5%	31,25%
4	2	7	12,5%	43,75%
10	2	9	12,5%	56,25%
18	2	11	12,5%	68,75%
2	1	12	6,25%	75,0%
7	1	13	6,25%	81,25%
13	1	14	6,25%	87,5%
16	1	15	6,25%	93,75%
20	1	16	6,25%	100,0%
1	0	16	0,0%	100,0%
5	0	16	0,0%	100,0%
8	0	16	0,0%	100,0%
9	0	16	0,0%	100,0%
11	0	16	0,0%	100,0%
12	0	16	0,0%	100,0%
14	0	16	0,0%	100,0%
15	0	16	0,0%	100,0%
17	0	16	0,0%	100,0%
19	0	16	0,0%	100,0%

CAUSAS VITALES

CAUSAS TRIVIALES



PLAN DE TRABAJO



	Responsable	Fecha	Recurso
Medicion de los productos con más problemas de stock	Eduardo Quiñones Coach PT Francisco Zúñiga Coach FT	10/05/21 a 30/05/21	Recursos Humanos Tecnológico
Capacitación sobre búsqueda y protocolo de faltantes	Eladio López Capacitador	15/05/21	Recursos Humanos Monetario
Reunión con encargados de reposición	Mariluz Soto community manager	02/06/21	Recursos Humanos