

**Tesis: Análisis de estrategias de operación mediante simulación
aplicadas a un operador
Autor: Juan Sánchez
Año: 2007**

ÍNDICE

Resumen	i
Capítulo 1	1
1. Introducción	1
1.1 Logística.	10
1.2 Operadores Logísticos	11
1.3 Situación Problema	18
1.4 Tipo de Investigación	19
1.5 Objetivo	19
1.6 Metodología	19
1.7 Alcances y límites.	20
Capítulo 2	21
2. Estado del Arte	21
2.1 Tecnologías de Información.	21
2.2 Análisis estructurado de Sistemas.	23
2.3 Lean Management.	28
2.4 Análisis FODA	30
2.5 Cuadro de Mando Integral	32
2.6 La Simulación	37
2.7 Servicio al Cliente y Calidad de Servicio	48

Capítulo 3	58
3. Diagnostico de la Situación actual	58
3.1 Descripción de la Empresa	58
3.2 Descripción de la gestión de operaciones	70
3.3 Diagrama Causa y Efecto	78
Capítulo 4	79
4. Determinación de los Costos de Transporte	79
Capítulo 5	82
5. Diseño de la Herramienta de gestión	82
5.1 Descripción de los indicadores básicos de gestión	82
5.2 Creación del Tablero de Control para autoevaluación	82
5.3 Calificación de la Gestión Institucional	86
5.4 Tableros de Control	89
Capítulo 6	94
6. Análisis y Desarrollo de las Soluciones	94
6.1 Análisis estructurado del Sistema de operaciones	94
6.2 Formulación del Modelo de simulación, situación inicial	98
6.3 Análisis Económico	103
7. Conclusiones	106
Referencias y Bibliográfica	107

Anexo 1 Brainstorming	110
Anexo 2 Diagrama de Causa y Efecto	112
Anexo 3 Indicadores de Gestión	113
Anexo 4 Toma de Datos	117
Anexo 5 Nodos empleados en Awesim	119
Anexo 6 Información de salida del Modelo de Simulación	129