

FORMATO DE DESCRIPCIÓN DE LA TESIS

AUTOR O AUTORES

GONZÁLEZ LAVERDE LUISA FERNANDA
ESTRADA BONILLA BIBIANA

TÍTULO: LA TEORÍA DE RESTRICCIONES – TOC COMO PROPUESTA DE GESTIÓN EN LA EMPRESA DE SERVICIOS LABORO S.A.

CIUDAD: BOGOTÁ **AÑO DE ELABORACIÓN:** 2003 – 1

NÚMERO DE PÁGINAS: 97

TIPO DE ILUSTRACIONES: Gráficos de Flujo, Tablas de Datos, Tortas estadísticas, Gráficos de Barras.

Número	Nombre de la ilustración	Pág.
Figura 1	Ambiente Laboral Seguro	22
Figura 2	Diagrama de Interdependencia	31
Figura 3	Porcentaje de ingresos para el año 2001	40
Figura 4	Trúput de LABORO S.A. por mes para el año 2001	40
Figura 5	Porcentaje de ingresos para el año 2002	41
Figura 6	Trúput de LABORO S.A. por mes para el año 2002	41
Figura 7	Esquema de nube de conflicto	57
Figura 8	Nube Precios / Competitividad	58
Figura 9	Nube Fuerza de Ventas	59
Figura 10	Nube Dependencia ARP's	59
Figura 11	Nube Calidad / Experiencia	60
Figura 12	Nube Reconocimiento en el mercado por resultados concretos	60
Figura 13	Nube Genérica de LABORO S.A.	61
Figura 14	Interrelaciones LABORO S.A.	74
Figura 14. a.	Gráfica de la Interrelación LABORO S.A. – EMPRESA – ARP	74
Figura 14. b.	Gráfica de la Interrelación LABORO S.A. – EMPRESA.	74

MATERIAL ANEXO (Fotografías, dibujos, planos, mapas, otros): 19 Anexos en formato Acrobat Reader.

- Anexo 1. Productos de Seguridad Integral, Salud Ocupacional, Administración y Gestión Ambiental.
- Anexo 2. Procedimientos de LABORO S.A. para productos de Seguridad Industrial, Salud Ocupacional, Administración y Gestión Ambiental.
- Anexo 2.a. Desarrollo Primario Empresarial
- Anexo 2.b. Formación Preventiva Empresarial
- Anexo 2.c. Formación Preventiva en Salud Empresarial

- Anexo 2.d. Programas Especiales
- Anexo 2.e. Administración y Gestión Ambiental
- Anexo 3. Diagrama de flujo "Proceso LABORO S.A."
- Anexo 4. Manual de funciones
- Anexo 5. Proceso de Inducción
- Anexo 6. Medidores Financieros TOC
- Anexo 7. Ventas de LABORO S.A. Período de análisis: Febrero 2001 a Diciembre 2002
- Anexo 8. Flujo de caja LABORO S.A.
- Anexo 9. Indicadores financieros tradicionales de LABORO S.A.
- Anexo 10. Tráput Total por producto LABORO S.A.
- Anexo 11. Árbol de Realidad Actual (ARA)
- Anexo 12. Árbol de Realidad Futura (ARF)
- Anexo 13. Encuesta a clientes LABORO S.A.
- Anexo 14. Respuestas de encuestas a clientes
- Anexo 15. Proceso de selección de proveedores para empresa privada.
- Anexo 16. Rama Negativa (RN) de LABORO S.A.
- Anexo 17. Árbol de Prerrequisitos (APR) de LABORO S.A.
- Anexo 18. Costos asociados al proyecto "La teoría de restricciones (TOC) como propuesta de gestión en la empresa de servicios LABORO S.A."
- Anexo 19. Análisis de sensibilidad

FACULTAD: INGENIERÍA

PROGRAMA: INGENIERÍA INDUSTRIAL

TÍTULO OBTENIDO: INGENIERAS INDUSTRIALES

MENCIÓN:

DESCRIPTORES (Palabras claves que utilizará la Biblioteca para clasificar los temas que trata la Tesis): Teoría de restricciones TOC, Oferta no rechazable, Aplicación TOC en empresa de servicios, procesos de pensamiento TOC, Goldratt.

RESUMEN DEL CONTENIDO:

La teoría de las restricciones -TOC, afirma que siempre es posible encontrar y eliminar, las diferentes restricciones a las que se enfrenta una organización, mediante el uso sistemático del sentido común, la identificación y superación de paradigmas, que atacan la productividad y rentabilidad de los negocios.

El propósito de este trabajo, es el de desarrollar de una propuesta de Gestión bajo la filosofía de la TOC en la empresa de servicios LABORO S.A., la cual es proveedora integral de servicios en seguridad industrial, salud ocupacional, administración y gestión ambiental.

PROBLEMA

Mediante las diferentes herramientas ofrecidas por la TOC, fue posible establecer la restricción, es decir, LABORO S.A. necesita definir una actuación clara en la forma de atacar al mercado.

METODOLOGÍA

En la primera parte define el marco conceptual de la teoría de restricciones, presentando generalidades, conceptos de resolución de problemas e implicaciones financieras. En la segunda parte, se expone la situación actual mediante la descripción de los procesos críticos del sistema, la actuación del personal, la meta de la empresa, la definición y análisis de las unidades de medición y medidores operativos y por último, la asignación del tróput para algunos de sus productos actuales. En la tercera parte se entró a la generación de una propuesta de gestión, con la metodología TOC, encontrando una solución a las preguntas ¿Qué cambiar?, ¿Hacia qué cambiar? y ¿Cómo inducir el cambio? La propuesta de gestión, se enfoca hacia la explotación de cada uno de los pasos básicos que contiene la metodología, observando su aplicabilidad en una empresa de servicios y evidenciando el porqué los procesos de pensamiento y demás herramientas TOC, pueden ser utilizadas como vía de mejoramiento para el logro de la meta de LABORO S.A.

RESULTADOS

Se presentan mediante la resolución de 6 inyecciones para la empresa. Estas consisten en: mantener estadísticas de salud ocupacional para las empresas, investigar los índices de accidentalidad manejados por las ARP's, dar un enfoque más personalizado de los productos y seguimiento de los programas, hacer acuerdos en las contrataciones privadas, para el pago de los proyectos y definir indicadores que soporten la toma de decisiones en la empresa.

CONCLUSIONES

- El análisis de TOC en una empresa de servicios, varía de gran manera frente a una empresa de manufactura. Los parámetros de aplicación y gestión, requieren de un enfoque altamente personalizado, por lo cual, algunos de ellos no aplican o no arrojan resultados importantes en el análisis para la empresa.
- La TOC dio un cuerpo teórico y una metodología para focalizar y encontrar hacia donde se debía actuar.
- Dentro de la Ingeniería Industrial es primordial la toma de decisiones de acuerdo a los objetivos del sistema, por esta razón, deben involucrarse un mayor número de herramientas y rutas alternativas para el desarrollo de prácticas gerenciales