

# **UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**

Facultad de Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial

## **CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**



**APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA DMAIC EN EL SISTEMA DE GESTIÓN  
DE ALMACENES DE UN OPERADOR LOGÍSTICO PARA INCREMENTAR  
SU PRODUCTIVIDAD EN EL ALMACÉN DELTA II.**

**MODALIDAD:**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**PRESENTADO POR:**

BACHILLER: KATHERINE LIZBETH BURGA GONZALES

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

**ASESOR:**

ING. CÉSAR DELZO ESTEBAN

**2019**

## **RESUMEN**

Actualmente los operadores logísticos, se han visto afectados principalmente por la competencia en el mercado nacional, debido a los factores de calidad, costo, productividad y competitividad. La única manera para poder sobresalir en el mercado es ser competitivo y brindar servicios de alta calidad, es por ello que debemos adoptar nuevas técnicas para incrementar la productividad, lo cual permitirá reducir costos, eliminar desperdicios, realizar un flujo constante del proceso, con una alta calidad de servicio en el tiempo solicitado y en las cantidades requeridas.

El presente trabajo de investigación de suficiencia se enfoca en incrementar su productividad en el almacén Delta II, perteneciente al rubro logístico. Para ello utilizaremos la metodología DMAIC, donde permitirá (Definir, medir, analizar, mejorar y controlar), a través de sus 5 pasos se podrá identificar las causas que ocasionan una baja productividad en el almacén Delta II.

El desarrollo del trabajo contempla alternativas de mejora utilizando herramientas de Lean Manufacturing, mediante la mejora de los flujos de los procesos y pruebas pilotos, además se plantean éstas alternativas como proyecto para ser implementada en cada uno de los almacenes y se establecen medidas de control. Finalmente, se busca una solución importante al problema de la baja productividad de la empresa dentro del almacén Delta II; considerando como solución factible la implementación de la metodología DMAIC.

## **PALABRAS CLAVES**

Gestión de almacenes, DMAIC, productividad, mejora de procesos, indicadores.