

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**  
**Facultad de Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial**  
**CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL**



PROPUESTA DE MEJORA EN EL PROCESO DE  
ALMACENAMIENTO DEL BLOQUE C DEL CENTRO DE  
DISTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA DINET A FIN DE MEJORAR  
LA PRODUCTIVIDAD DE PICKING.

**MODALIDAD:**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**PRESENTADO POR:**

BACHILLER: FRANK JEFF ALAIN ZEGARRA PIZARRO

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE INGENIERO  
INDUSTRIAL

2018

## RESUMEN

El trabajo desarrollado en las siguientes páginas es un proyecto profesional que presenta una propuesta de mejora del proceso de almacenamiento en la operación de una empresa retail dentro de un centro de distribución el cual está incluyendo aspectos como son el almacenamiento, las secuencias de picking, el medio ambiente de trabajo entre otros.

La demanda en el nivel de servicio de los clientes está en constante crecimiento, más aún con la aparición de la venta por internet que cada vez ocupa un lugar más importante dentro de los canales de distribución. Asimismo, el mercado y sobre todo la competencia empujan a las empresas a buscar alternativas de costo que hagan que las operaciones sean más rentables y de esta manera sobrevivir en el mercado.

En tal sentido se hace necesario la búsqueda de formas de cómo lograr mejoras de servicio y costo para lo cual la búsqueda de mayor velocidad en llegar al mercado, el incremento de la productividad en todos los procesos de la operación, la lectura diaria de indicadores que soportan las decisiones oportunas y fundamentalmente la búsqueda de todas aquellas oportunidades de recortar aquellos aspectos que no generan valor dentro de las organizaciones se mantienen hoy muy vigentes.

Para el desarrollo de las propuestas nos basamos en las teorías más recientes sobre el manejo de todas aquellas oportunidades que ayudan al incremento de la productividad y nos servimos de herramientas básicas como el diagrama de Ishikawa para identificar las causas más importantes del problema que nos ocupa.

Nuestra propuesta, que parte de las causas encontradas en el análisis, cubre aspectos de procesos, formas de almacenamiento, mejora del medio ambiente de trabajo y cambios en la infraestructura que permiten lograr una mejora en la zona de trabajo; para ello, seguimos la metodología del estudio del trabajo.

Finalmente, para terminar nuestra propuesta cubre los aspectos de medición, capacitación, plan de implementación y los recursos monetarios necesarios para poder llevar todo a cabo.

## PALABRAS CLAVE

<b>e-commerce</b>	: Es el comercio que se realiza a través de internet.
<b>Picking</b>	: Actividad que se realiza en un Centro de Distribución y que sirve para la atención de los pedidos para la atención de los clientes.
<b>Picker</b>	: Es el personal que dedica a la actividad de picking.
<b>WMS</b>	: Warehouse Management System (Sistema de Administración de Inventario).
<b>Packing Center</b>	: Centro de empaqueo y embalaje.
<b>Cross Docking</b>	: En Logística el Cross-docking corresponde a un tipo de preparación de pedido sin colocación de mercancía en stock (inventario), ni operación de picking (recolección).
<b>3PL</b>	: Third Party Logistics Provider (Proveedor de Logística de terceros).
<b>JDA</b>	: Es una empresa estadounidense de software y consultoría, que proporciona gestión de la cadena de suministro.
<b>OIT</b>	: Organización Internacional del Trabajo
<b>OCED</b>	: Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo
<b>UIT</b>	: Unidades Impositivas Tributarias
<b>ONG</b>	: Organización No Gubernamental
<b>OHSAS</b>	: Occupational Health and Safety Assessment Series
<b>Retail</b>	: Negocio de venta directa al consumidor.
<b>SKU</b>	: Stock Keeping Unit equivalente al Código de un producto
<b>Order Picker</b>	: Equipo que sirve para la extracción de mercadería de altos niveles
<b>DLx</b>	: Nombre de un Warehouse Management System
<b>PDA</b>	: Equipo que sirve para leer códigos de barra
<b>5S</b>	: Metodología que sirve de preparación para la aplicación de cualquier sistema de calidad.