

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



**PROPUESTA DE MEJORA EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA  
DHL GLOBAL FORWARDING – CUENTA EPSON, A FIN DE REDUCIR LAS  
DEVOLUCIONES POR PARTE DE LOS RETAILS**

**MODALIDAD:**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**AUTOR**

Hernández Baltazar, Renzo Raúl

**ASESOR**

Oblitas Salinas, Hugo Enrique

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO  
INDUSTRIAL**

2019

# Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 19-dic.-2023 2:50 p. m. -05

Identificador: 2262748990

Número de palabras: 29320

Entregado: 1

PROPUESTA DE MEJORA EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA DHL GLOBAL FORWARDING – CUENTA EPSON, A FIN DE REDUCIR LAS DEVOLUCIONES POR PARTE DE LOS RETAILS Por Renzo Raúl Hernández Baltazar

Índice de similitud	Similitud según fuente
13%	Internet Sources: 11% Publicaciones: N/A Trabajos del estudiante: 7%

2% match (trabajos de los estudiantes desde 06-may.-2023)

[Submitted to Universidad del Istmo de Panamá on 2023-05-06](#)

1% match (Internet desde 23-dic.-2022)

<https://1library.co/document/q06gvmvq-proyecto-procesos-logisticos-minimizar-demoras-despacho-comercializadora-electrodomesticos.html>

1% match (Internet desde 18-ene.-2023)

<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3152788?locale=es>

1% match ()

[Ortecho Jáuregui, Katia Fiorella. "Propuesta de mejora en el proceso de distribución de una empresa de aceites y grasas lubricantes", Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas \(UPC\), 2013](#)

1% match (Internet desde 12-ene.-2023)

<https://eytconsulting.co/2017/05/28/metodologia-5s-guia-mejorar-la-productividad-empresas/>

< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 29-abr.-2021)

[Submitted to Universidad del Istmo de Panamá on 2021-04-29](#)

< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 12-jul.-2020)

[Submitted to Universidad del Istmo de Panamá on 2020-07-12](#)

< 1% match (Internet desde 25-dic.-2022)

<https://1library.co/document/z12g933y-propuesta-mejora-area-almacen-incrementar-productividad-empresa-itesel.html>

< 1% match (Internet desde 16-sept.-2021)

<https://1library.co/document/q76rk1ny-interprovincial-farmaceuticos-dispositivos-sanitarios-adequacion-practicas-distribucion-transporte.html>

< 1% match (Internet desde 19-nov.-2022)

[https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2913701/simple-search?etal=0&filter\\_field\\_1=dateIssued&filter\\_type\\_1>equals&filter\\_value\\_1=2020&filtername=advisor&filterquery=Oblitas+Salinas%2C+Hugo+Enrig](https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2913701/simple-search?etal=0&filter_field_1=dateIssued&filter_type_1>equals&filter_value_1=2020&filtername=advisor&filterquery=Oblitas+Salinas%2C+Hugo+Enrig)

< 1% match ()

[Lavado Neira, Freddy César. "Propuesta de mejora en el proceso de control de mermas en los inventarios para optimizar los indicadores de gestión en una empresa del sector retail de la ciudad de Lima, 2018", Universidad Privada del Norte SAC, 2019](#)

< 1% match ()

[Belenguer Plomer, Miguel Ángel. "Burned area mapping using active and passive sensors of medium spatial resolution", 2020](#)

< 1% match ()

[Orbezo Ruiz, Diego Alejandro. "Propuesta de mejora en el área logística para reducir los costos operativos en una empresa mype de sector textil - 2022", Universidad Privada del Norte SAC, 2022](#)

< 1% match ()

[Aguilar Chuquiruna, Juan Carlos. "Propuesta de mejora en la gestión de almacenes e inventarios para la reducción de costos logísticos en la ferretería Faicham EIRL", Universidad Privada del Norte SAC, 2022](#)

< 1% match ()

[Alama Chunga, Carlos Adalberto. "Propuesta de mejora en la gestión de abastecimiento para reducir los costos de inventarios en una empresa pesquera, Trujillo 2022", Universidad Privada del Norte SAC, 2023](#)

< 1% match ()

[Guevara Diaz, Darwin Omar. "Sistema de gestión de inventario basado en la teoría de inventarios y control de producción utilizando tecnología QR, para mejorar la gestión del inventario en la empresa Ecovive SAC", Perú, 2019](#)

< 1% match ()

[Díaz Rodas, Haracelly Victoria, Mendoza Llatas, Lucía Yohana. "Mejora en la gestión logística para incrementar la disponibilidad de existencias en la industria de alimentos Mackey E.I.R.L.", Universidad Privada del Norte, 2019](#)

< 1% match ()

[Castro Abarca, Brithania. "La gestión administrativa y la calidad de servicio en la Empresa DHL Global Forwarding Perú S.A, Callao, 2018", 'Universidad Cesar Vallejo', 2018](#)

< 1% match (Internet desde 03-oct.-2019)

[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8616/1/2019\\_Huapaya-Ojeda.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8616/1/2019_Huapaya-Ojeda.pdf)

< 1% match (Internet desde 18-mar.-2023)

## **RESUMEN**

Actualmente, una variedad de empresas del rubro logístico está en constante competencia por tratar de atraer a la mayor cantidad de cliente denominados retails. En otras palabras, buscan satisfacer las necesidades evitando devoluciones, debido a que estas generan incomodidades ocasionando con el tiempo que dejen de contar con los servicios del operador logístico.

Es por ello que evitar las devoluciones despiertan un interés de investigación en la mayoría de empresas que funcionan como operador logístico. Teniendo en consideración lo antes mencionado, es de vital importancia analizar los motivos por el cual se generan las devoluciones por parte de los retails, ya que generan gastos fuera de lo planificado por parte del operador logístico.

Con un buen análisis de los motivos causantes de las devoluciones podremos mejorar los procesos del operador logístico. De esta manera podremos tener clientes satisfechos, creando un ambiente de trabajo ideal para los colaboradores implicados. Por otro lado, teniendo una reducción considerable de devoluciones se puede confiar en que los gastos no planificados por parte del operador logístico se verán reducidos.

En el presente trabajo se realizó el seguimiento a los actuales procesos del almacén del operador logístico de nombre DHL GLOBAL FORWARDING - sede BOCANEGRA con la finalidad de identificar los problemas más resaltantes. Lo antes expuesto permitió analizar el costo - beneficio que ayudará optimizar de forma eficiente todos los recursos que posee la empresa, para seguidamente poder aplicar la metodología necesaria que ayude a reducir las devoluciones e incrementar la entrega de pedidos conformes.

Palabras claves: Gestión, retail, almacén y clasificación ABC.