

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**

**PRESENTADO POR:**

Hernández Baltazar, Renzo Raúl

**ASESORADO POR:**

Oblitas Salinas, Hugo Enrique

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

2019

## **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.