INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PRIVADO "IDAT"

PROGRAMA DE ESTUDIOS EN GESTIÓN DE PRODUCCIÓN INDUSTRIAL

PROYECTO DE MEJORA CONTINÚA APLICANDO EL CICLO PDCA EN LA CADENA DE SUMINISTROS DE NEGOCIO ECOMMERCE EN LIMA METROPOLITANA.

Trabajo de aplicación profesional a obtener el título Profesional Técnico en Gestión de Producción Industrial

ALFARO PALPÁN JORGE

(0009-0007-9676-7589)

MONTAÑEZ MEJÍA CYNTIA

(0009-0000-3092-2581)

Lima – Perú

2025

Dedicatoria

Dedicamos este proyecto, en primer lugar, a Dios, por guiarnos y fortalecernos en cada etapa de este camino académico.

Dedicamos este logro a nuestros padres y a nuestros hijos, por su apoyo incondicional, su paciencia y su constante motivación, los cuales fueron fundamentales para culminar este objetivo.

Asimismo, dedicamos este trabajo al tiempo, por enseñarnos el valor de la espera, la constancia y la perseverancia, y por permitirnos madurar personal y profesionalmente a lo largo de todo este proceso.

Finalmente, dedicamos este proyecto a todas las personas que estuvieron a nuestro lado, brindándonos apoyo, comprensión y palabras de aliento, contribuyendo de manera significativa a la realización de este trabajo académico y profesional.

Índice General

Pág.

Resumen Ejecutivo..... 10

Introducción 11

Capítulo I: Generalidades

Planteamiento del Problema..... 12

Realidad problemática..... 16

Problema General..... 17

Justificación del Estudio..... 17

Antecedentes del Proyecto..... 20

Institucionales..... 20

Nacionales..... 21

Internacionales..... 24

Normativa y Reglamentación Internacional..... 27

Normas Técnicas Nacionales..... 27

Normas Técnicas Internacionales 28

Capítulo II: Objetivos y Soluciones

Objetivos……30

Objetivos Generales…….....30

Objetivos Específicos……..30

Hipótesis..... 30

Identificación de Variables (Independiente y Dependiente) 31

Planteamiento de Soluciones..... 31

Soluciones Alternativas..... 32

Solución Elegida y Justificación……32

Ventajas comparativas……34

Técnicas de Investigación..... 36

Planificación de Tiempo y Actividades del Proyecto……..... 37

Marco Teórico.....38

Teorías y Métodos Usados..... 38

Capítulo III: Diseño y Desarrollo

Estudio de Mercado.....48

Definición Comercial del Servicio.....48

Características del Servicio o Producto.....48

Determinación el área de Influencia del Servicio o Producto.....48

Análisis del Sector.....49

Análisis de la Demanda……..50

Análisis de la Oferta……..53

Definición de la Demanda para el Proyecto……55

Definición de la Estategia de Comercialización..... 57

Localización del Servicio..... 57

Identificación y Análisis Detallado de los Factores de Localización..... 57

Identificación y Descripción de las Alternativas de Localización…….59

Evaluación y Selección de Localización……..61

Dimensionamiento del Servicio.....64

Relación Tamaño-Mercado..... 64

Relación Tamaño-Recursos.....64

Relación Tamaño-Tecnología.....65

Relación Tamaño-Inversión.....66

Relación Tamaño-Punto de Equilibrio.....66

Selección de la Dimensión del Servicio o Producto.....67

Proyecto Técnico.....69

Selección y Descripción de la Tecnología, Maquinaria, Herramienta y Equipo..69

Calidad del Proceso del Servicio y/o Medidas de Resguardo de la Calidad……69

Niveles de Satisfacción del Cliente.....70

Disposición de la Instalación del Servicio.....70

Capítulo IV: Validación de la Propuesta

Descripción General del Proyecto……71

Organización Empresarial.....71

Mapa de Procesos de la Empresa……72

Lean Canvas……...73

Descripción del Proceso del Servicio/Producto/Resultado.....73

Implementación de Modelo……..74

Evaluación del Modelo.....80

FODA.....80

Resultados.....85

Análisis de Costo.....85

Conclusiones…….93

Recomendaciones…….94

Referencias Bibliográficas……...95

Anexos……...96

Índice de Tablas

Pág.

Tabla 1. Diagrama de Pareto de los resultados obtenidos en el Business model canvas……14

Tabla 2. Tabla de Indicadores……..... 19

Tabla 3. FODA…….……..81

Tabla 4. Tabla de Costo de Estructura…….. 85

Tabla 5. Tabla de Costo de Consumibles ……..86

Tabla 6. Tabla de Costo de Equipamiento ……87

Tabla 7. Tabla Costo de Mano de Obra ……87

Tabla 8. Tabla de Costo de Venta …….88

Tabla 9. Tabla de Ratios Financieros ……89

Tabla 10. Tabla de VAN……... 91

Tabla 11. Tabla de TIR ……91

Tabla 12. Tabla de WACC ……92

Índice de Figuras

Pág.

Figura 1. Diagrama Causa – Efecto (ISHIKAWA*)*…….. 14

Figura 2. Gráfica del Diagrama de Pareto ……15

Figura 3. Cronograma de Actividades ……..38

Figura 4. Mapa de Procesos ……..72

Figura 5. Lienzo Lean canvas ……...73

Figura 6. Estructura Organizacional…… 75

Figura 7. Propuesta de Valor ……79

Figura 8. Proyecto de Mejora Continua Aplicando el ciclo PDCA……. 80

Resumen Ejecutivo

El proyecto tiene como objetivo aplicar el ciclo de mejora continua PDCA en la cadena de suministros de una empresa de comercio electrónico en Lima Metropolitana, con el fin de optimizar los procesos logísticos y mejorar el servicio al cliente.

El análisis reveló inconvenientes como demoras en las entregas, fallos en la preparación de pedidos, retornos frecuentes y una carencia de normalización en los procesos, lo cual impactaba negativamente en la eficacia operativa. Para llevar a cabo este estudio, se utilizaron herramientas de gestión que facilitaron la identificación de las causas principales de estas ineficiencias.

La implementación del ciclo PDCA permitió llevar a cabo acciones destinadas a optimizar los procesos de suministro, preparación de pedidos y distribución. Los resultados indican una disminución de errores, una mejora en los tiempos de entrega y un aumento en la eficiencia logística, lo que ratifica que la mejora continua es un método efectivo para elevar la competitividad de las empresas de comercio electrónico.