



# FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

## **“APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE LAS 8D PARA MEJORAR EL PROCESO DE DESPACHO EN LA EMPRESA CORPORACIÓN CUPIDO SCRL, LIMA, 2024”**

**Trabajo de suficiencia profesional para optar al título**

**profesional de:**

**Ingeniera Industrial**

**Autores:**

Elizabeth Janet Navarro Garcia

Lucia Milagros Sausa Carthy

**Asesor:**

Mg. Mario Andres Chavez Chicoma

<https://orcid.org/0000-0002-0198-4828>

**Lima - Perú**

**2024**

## Informe de Similitud



Página 2 of 97 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trm:oid::1:3125146783

### 7% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




#### Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado

#### Exclusiones

- ▶ N.º de fuente excluida
- ▶ N.º de coincidencias excluidas

#### Fuentes principales

- 6%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 1%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

#### Marcas de integridad

##### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## Tabla de contenido

INFORME DE SIMILITUD .....	2
DEDICATORIA .....	3
AGRADECIMIENTO .....	4
TABLA DE CONTENIDO.....	5
ÍNDICE DE TABLAS .....	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
ÍNDICE DE ECUACIONES .....	9
RESUMEN EJECUTIVO .....	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	11
1.1.ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.....	12
1.1.1. Visión.....	13
1.1.2. Misión .....	14
1.1.3. Valores .....	14
1.1.4. Organigrama .....	14
1.1.5. Actividades especializadas.....	15
1.1.6. Actividades especializadas.....	17
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	20
2.1.MARCO TEÓRICO .....	20
2.1.1. Mejora continua .....	20
2.1.2. Metodología 8D .....	20
2.1.2. Matriz Vester .....	23
2.1.3. Herramientas de Calidad.....	24
2.1.4. Satisfacción del cliente. ....	26

2.2.LIMITACIONES .....	27
<b>CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA.....</b>	<b>28</b>
3.1.CONTEXTUALIZACIÓN DE LOS PARTICIPANTES .....	28
3.2.CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA .....	29
3.3.EJECUCIÓN DE LA EXPERIENCIA.....	31
3.3.1. Aplicación de la Matriz vester .....	31
3.3.2. Aplicación de la Metodología 8D .....	44
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....</b>	<b>71</b>
4.1.INDICADOR 1: NÚMEROS DE REEMBOLSOS.....	71
4.2.INDICADOR 2: NÚMERO DE RECLAMOS .....	72
4.3.INDICADOR 3: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE .....	73
4.4.INDICADOR 4: TAZA DE PUNTUALIDAD DE ENTREGAS .....	74
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>75</b>
5.1.CONCLUSIONES .....	75
5.2.RECOMENDACIONES .....	76
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>78</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>81</b>

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1.</b> Categoría de productos.....	16
<b>Tabla 2.</b> Porcentaje de ingresos de venta por año de enero a setiembre.....	17
<b>Tabla 3.</b> Cantidad de ventas por año de enero a setiembre.....	18
<b>Tabla 4.</b> Identificación del tema central .....	31
<b>Tabla 5</b> Lista de problemas identificados .....	32
<b>Tabla 6.</b> Análisis Relacional.....	32
<b>Tabla 7.</b> Resultado de análisis relacionales .....	40
<b>Tabla 8</b> Resultado de consistencia.....	41
<b>Tabla 9</b> Asignación de Rol de los problemas .....	43
<b>Tabla 10</b> Clasificación de problemas e identificación de las causas y efectos.....	44
<b>Tabla 11.</b> Roles y responsabilidades del equipo de trabajo en el área de despacho. ....	45
<b>Tabla 12</b> Diagrama de Pareto de los retrasos en las entregas .....	56
<b>Tabla 13</b> Tabla de los cinco porque con los problemas frecuentes .....	59
Tabla 14 Lluvia de ideas de solución .....	61
<b>Tabla 15</b> Planificación de las Soluciones permanentes .....	62
<b>Tabla 16</b> Actividades relacionadas a la primera solución permanente.....	64
Tabla 17 Actividades relacionadas de la segunda solución permanente .....	66
<b>Tabla 18</b> Actividades relacionadas de la tercera solución permanente .....	67
<b>Tabla 19</b> Prevención de Recurrencias .....	69
<b>Tabla 20</b> Índice de reembolsos mensuales .....	71
<b>Tabla 21</b> Índice de reclamos mensuales. ....	72
<b>Tabla 22</b> Índice de Satisfacción del cliente .....	73
<b>Tabla 23</b> Índice de puntualidad en las entregas .....	74

## Índice de Figuras

Figura 1. Ubicación de la empresa Corporación Cupido SCRL .....	12
Figura 2. Logo de la empresa Corporación Cupido SCRL. ....	13
Figura 3. Organigrama de la empresa Corporación Cupido SCRL. ....	15
Figura 4. Gráficos de variación anual de ingresos del 2023 al 2024. ....	18
Figura 5. Gráficos de cantidad de ventas por año de Enero a Setiembre. ....	19
Figura 6. Cantidad totales de cada valor de influencia .....	41
Figura 7. Plano cartesiano de problemas.....	42
Figura 8. Diagrama de Ishikawa de los retrasos en las entregas .....	55
Figura 9. Gráfico de Pareto de las frecuencias de errores.....	58

## Índice de Ecuaciones

Ecuación 1. Formula de indicador de reembolsos .....	71
Ecuación 2. Formula de indicador de reclamos .....	72
Ecuación 3. Fórmula para indicador de satisfacción del cliente .....	73
Ecuación 4. Fórmula para el indicador de índice de puntualidad en las entregas....	74

## **Resumen Ejecutivo**

Este trabajo aborda la aplicación de la metodología 8D en Corporación Cupido SCRL para optimizar el proceso de despacho durante temporadas de alta demanda. El problema identificado fue el retraso en las entregas de productos, que generaban reclamos, reembolsos y afectaban la experiencia del cliente y la reputación de la empresa. Las causas incluyeron la falta de procesos estandarizados, personal no capacitado, ausencia de planificación de rutas y dependencia de motorizados externos. Se implementaron soluciones clave como procesos estandarizados, un programa de capacitación y alianzas con proveedores formales, evaluadas con indicadores que mostraron resultados destacados: los reembolsos bajaron del 5.58% al 0.59%, los reclamos del 6.22% al 0.40%, y la satisfacción del cliente promedió 89%. Además, la puntualidad en las entregas mejoró, reduciendo los retrasos del 75% al 6.25%. Estas acciones no solo mejoraron la eficiencia operativa, sino que también fortalecieron la confianza de los clientes y posicionaron a la empresa como un referente de calidad. Se recomienda seguir consolidando estas prácticas, establecer alianzas estratégicas con proveedores confiables. Este caso demuestra que una gestión bien estructurada y orientada a la mejora continua puede transformar desafíos en oportunidades, impactando positivamente tanto en los clientes como en los resultados del negocio.

## **NOTA**

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con en el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N° 004-2016-CONCYTEC-DEGC que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, así como la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

## REFERENCIAS

- Adib, K., Mazouzi, M., & Elyoussoufi, S. (2024). Investigation of annual trucks fatal accidents in El Hajeb province of Morocco using TRIZ-Ishikawa diagram. *HELIYON*, *10*. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e26295>
- Aggarwal, A. K. (2020). Using deming's cycle for improvement in a course: A case study. *International Journal of Web-Based Learning and Teaching Technologies*, *15*, 31-45. <https://doi.org/10.4018/IJWLTT.2020070103>
- Al-Qayoudhi, S. A., Kamal, E. M., & Said, I. (2024). Success Factors of Total Quality Management (TQM) Practices: A Case Study of University of Technology and Applied Sciences (UTAS) in the Sultanate of Oman. *Paper Asia*, *40*, 59-71. <https://doi.org/10.59953/paperasia.v40i2b.85>
- Barsalou, M., Perkin, R., & Grabowska, M. (2023). Inquiry into the Effectiveness of Eight Discipline-Based Problem-Solving. *Quality Innovation Prosperity*, *27*, 61-76. <https://doi.org/10.12776/qip.v27i2.1839>
- Claudia, H. C., & Nancy, S. D. (2023). Continuous Improvement in Food Release in a School Feeding Program, Tumbes. *Proceedings of the LACCEI international Multi-conference for Engineering, Education and Technology*. <https://doi.org/10.18687/LEIRD2023.1.1.451>
- Corporacion Cupido S.C.R.L. (s.f.). Logo de la Empresa. Lima.
- Divanoğlu, S. U., & b, Ü. T. (2022). Application of 8D methodology: An approach to reduce failures in automotive industry. *ScienceDirect*, *134*, 1,2. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.engfailanal.2021.106019>

- Fava, N., Laganà, V. R., & Nicolosi, A. (2022). The Impact of COVID-19 on Municipal Food Markets: Resilience or Innovative Attitude? *ScienceDirect*, 8(87).  
<https://doi.org/10.3390/joitmc8020087>
- Filipe, D., & Pimentel, C. (2023). Production and Internal Logistics Flow Improvements through the Application of Total Flow Management. *MDPI*, 7(34).  
<https://doi.org/10.3390/logistics7020034>
- Guerra, E. S., Eduardo, S. G., Elizabeth, O. S., & Judith, C. N. (2021). Business Consulting Para Bodega Sotelo S.A.C. *Pontificia Universidad Catolica del Peru*.  
<https://doi.org/28699181>
- Ifedi, C., Haque, R., Senathirajah, A. R., & Qazi, S. Z. (2024). SERVICE QUALITY INFLUENCE ON CONSUMER SATISFACTION IN THE BANKING SECTOR AIMED AT SUSTAINABLE GROWTH. *Revista de Gestão Social e Ambiental*, 18, 1-30. <https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n7-032>
- Nagae, K., & Ushio, T. (2024). Extension of Counting LTL and Its Application to a Path Planning. *J-STAGE*, 752. <https://doi.org/10.1587/transfun.2023MAI0001>
- Rojas, E. Á., Pinto, J. C., & Martínez, H. G. (2023). ESTANDARIZACIÓN DE LOS SUB-PROCESOS DE TRANSPORTE, RECEPCIÓN Y ARCHIVO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES. *Revista de Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 19. <https://doi.org/10.21017/rimci.2023.v10.n19.a134>
- Subramaniam, M., Noordin, M. K., & Nor, H. M. (2021). Eight Discipline-Problem Based Learning in Industrial Training Program to Develop Future Proof Skills

Among Graduate Engineers. *International journal of online and biomedical engineering*, 17, 38-51. <https://doi.org/10.3991/ijoe.v17i12.25481>

Wittenberger, G., & Teplická, K. (2024). The Synergy Model of Quality Tools and Methods and Its Influence on Process Performance and Improvement. *Applied Sciences (Switzerland)*, 14. <https://doi.org/10.3390/app14125079>

Wu, B., Chen, Y., & Naik, P. A. (2024). How Own Delivery Services Influence Customer Behavior and Sales in Online Retail? Building Trust and Improving Delivery Quality in Digital Economy. *Journal of Marketing*. <https://doi.org/10.1177/00222429241239892>

Yang, J., & Amirrul, A. A. (2024). Exploration of TIK TOK's Contribution to the Communication of Huangmei Opera: An Analysis Based on the 5W Model. *Studies in Media and Communication*, 12, 72-83. <https://doi.org/10.11114/smc.v12i3.6951>