



APLICACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE CALIDAD COMO PROPUESTA PARA MEJORAR EL SERVICIO DE ENTREGA Y ALMACENAMIENTO.

Teresa Ivonne Castillo Diego¹, José Manuel Ernesto Domínguez Velásquez², Melissa Renee Muñoz Sánchez³, Jorge Luís Hernández Mortera³, Jorge Alberto Galan Montero³ y Alejandra Velarde Galván⁴

1 IEU, 2 UPAV, 3 ITO, 4 utm. teredmguez@hotmail.com

El objetivo de este trabajo de investigación es aplicar las herramientas de calidad, para así poder generar alternativas de solución a los problemas que existen en una organización gubernamental en su servicio de entrega y almacenamiento. En esta organización un 89 % de los envíos de material de los almacenes a los centros de trabajo son tardados y muy complicados, haciendo que en ciertas ocasiones lleguen fuera de tiempo al lugar indicado, provocando que el trabajo se retrase; es por esto que nos surge una inquietud en el área de trabajo del Almacén por solucionar problemas que conllevan a no entregar el material a tiempo y que es necesario aplicar una metodología basada en la aplicación de herramientas de calidad.

Los resultados obtenidos de la aplicación de un diagrama de Pareto en los pocos vitales fueron: 35 % la entrega a tiempo, 30 % material en buenas condiciones 15 % cooperación y actitud del personal.

En el diagrama de Ishikawa, la principal causa evaluada fue la entrega a destiempo, su efecto principal se relacionó con el equipo de transporte. Los almacenes representan el espacio físico que alberga las existencias y que condicionan la flexibilidad y dinamismo a los procesos productivos, es por eso que de acuerdo a la investigación se debe optar por implementar las recomendaciones generadas.