



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

**Facultad de Ingeniería Industrial**

**Escuela Profesional de Ingeniería Industrial**

**“Mejora de la atención al cliente interno y externo de  
un almacén de empresa fabricante de colchones  
utilizando metodología DMAIC”**

**TESIS**

Para optar el Título Profesional de Ingeniería Industrial

Modalidad Ordinaria

**AUTOR**

Mirian Vanessa ANTONIO VÁSQUEZ

**ASESOR**

Gabriel ECHEGARAY OBLITAS

Lima, Perú

2018



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Antonio, M. (2018). *“Mejora de la atención al cliente interno y externo de un almacén de empresa fabricante de colchones utilizando metodología DMAIC”*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería Industrial / Escuela Profesional de Ingeniería Industrial]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

---



U S/N  
104 P.

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS  
(Universidad del Perú, DECANA DE AMERICA)  
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

## ACTA N°015-VDAP-FII-2018

### SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERA INDUSTRIAL

El Jurado designado por la Facultad de Ingeniería Industrial, reunido en acto público en el Auditorio de la Facultad de Ingeniería Industrial, el día **miércoles 16 de mayo de 2018**, a las 11.00 horas, dio inicio a la sustentación de la tesis:

**“MEJORA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO DE  
UN ALMACÉN DE EMPRESA FABRICANTE DE COLCHONES  
UTILIZANDO METODOLOGÍA DMAIC”**

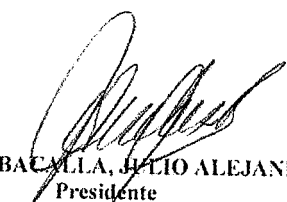
Que presenta la Bachiller:

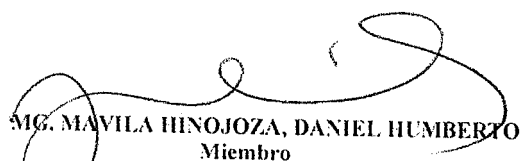
**ANTONIO VÁSQUEZ, MIRIAN VANESSA**

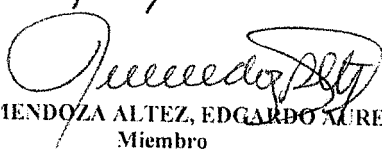
Para optar el Título Profesional de Ingeniera Industrial en la Modalidad: **Ordinaria**.

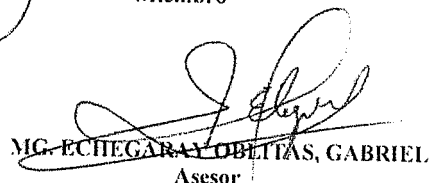
Luego de la exposición, absueltas las preguntas del Jurado y siendo las 12:00 horas se procedió a la evaluación secreta, habiendo sido APROBADA por UNANIMIDAD con la calificación promedio de DIECISIETE, lo cual se comunicó públicamente.

Ciudad Universitaria, 16 de mayo del 2018

  
MG. SALAS BACALLA, JULIO ALEJANDRO  
Presidente

  
MG. MAVILA HINOJOZA, DANIEL HUMBERTO  
Miembro

  
ING. MENDOZA ALTEZ, EDGARDO AURELIO  
Miembro

  
MG. ECHEGARAY OBELLAS, GABRIEL  
Asesor

El documento digital no contiene resumen de autor