

**UNIVERSIDAD DE PALERMO**  
**GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS**

**Aplicación de la Metodología DMAIC de Seis Sigma como herramienta Para**  
**Resolver un Problema de Calidad en una Panadería familiar de Puerto Plata,**  
**República Dominicana.**

**MAESTRANDO:**

*Luis Alberto Cabrera Tiburcio*

*Legajo: 40738*

**DIRECTOR DE TESIS:**

*Ing. Leopoldo M. Zambrelli*

*Buenos Aires, Septiembre de 2007*

## RESUMEN DE LA TESIS

Una vez captada que la baja calidad es la razón por la cual se han reducido las ventas, la presente tesis pretende resolver el problema de calidad en los panes de agua de la Panadería San Felipe de Puerto Plata, República Dominicana, aplicando el DMAIC como metodología de seis sigma.

La investigación se inicia a partir de la baja en las ventas hasta llegar a identificar el problema de calidad existente, luego se explican algunos conceptos teóricos a tener en cuenta en el avance del proyecto, y se aplican los pasos del DMAIC como metodología de seis sigma.

El problema fue resuelto reduciendo la proporción defectuosa de un 17.06% a un 7.22% aplicando varias técnicas y herramientas estadísticas de seis sigma, esto logra una reducción del *Scrap* en la empresa, y da apoyo a un futuro plan de marketing donde la empresa utilizará la calidad como factor de posicionamiento en el mercado.