



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE ALMACÉN PARA
ORIENTAR LA ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS EN EL GRUPO
COTLEAR PALACIOS - PIURA, AÑO 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

DOMÍNGUEZ SILVA, JUAN FRANCISCO

ASESOR

DR. CASTILLO PALACIOS, FREDDY WILLIAM

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

PIURA - PERÚ

2016

Página del Jurado

Dr. Castillo Palacios, Freddy William

Presidente

Ing. Morin Garrido, Felix Jorge Victor

Secretario

Ing. Vilela Calle, Cesar Adriano

Vocal

Dedicatoria

A Dios, por darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en las adversidades que se presentaban, enseñándome a encarar los problemas sin perder nunca la dignidad ni decaer en el intento.

A mi madre por creer en mí y por siempre apoyarme y a mi padre (QEPD), a pesar de nuestra distancia física, siento que estás conmigo siempre.

Agradecimiento

Doy gracias a Dios por permitirme vivir y disfrutar de cada día, gracias a mi familia por apoyarme en cada decisión y por permitirme cumplir con el desarrollo de esta tesis.

De manera especial a mi madre Esperanza pues ella fue el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional.

Declaración de Autenticidad

Yo, Dominguez Silva Juan Francisco, con DNI N° 73051544, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional De Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se muestran en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, 07 Diciembre del 2016.

Dominguez Silva Juan Francisco

DNI: 73051544

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Propuesta de mejora del proceso de almacén para orientar la administración de inventarios en el Grupo Cotlear Palacios - Piura, Año 2016”, con la finalidad de proponer formatos adecuados; que mejoren el ingreso y salida de mercadería al almacén del Grupo Cotlear Palacios. La misma que consta de los siguientes capítulos:

En el Capítulo I: Introducción, se describe la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, los problemas de la investigación, la justificación y por último los objetivos.

En el Capítulo II: Método, se da a conocer el diseño de la investigación, las variables y su operacionalización, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y finalmente los aspectos éticos.

En el Capítulo III y IV: Se dan a conocer los resultados arrojados a través de la aplicación de los instrumentos y se discuten los diferentes resultados de los trabajos previos, se contrastan las teorías relacionadas al tema con los resultados obtenidos en la presente investigación, respectivamente. Además, se desarrollan los formatos de la propuesta.

En el Capítulo V, VI, VII: Se presentan las conclusiones, recomendaciones, se presentan las referencias bibliográficas que sirvieron como base para el desarrollo de la presente investigación y los anexos utilizados, respectivamente.

Este trabajo de investigación se presenta en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Índice de Contenido

| | Pág. |
|---|------|
| Página del Jurado..... | 2 |
| Dedicatoria..... | 3 |
| Agradecimiento..... | 4 |
| Declaración de Autenticidad..... | 5 |
| Presentación..... | 6 |
| Índice de Contenido | 7 |
| Índice de tablas | 9 |
| Índice de figuras | 9 |
| Resumen | 10 |
| Abstract..... | 11 |
| I. INTRODUCCIÓN | 12 |
| 1.1. Realidad Problemática | 12 |
| 1.2. Trabajos Previos..... | 14 |
| 1.2.1. Antecedentes Internacionales | 14 |
| 1.2.2. Antecedentes Nacionales | 16 |
| 1.2.3. Antecedentes Locales | 17 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema | 19 |
| 1.3.1. Marco Teórico | 19 |
| 1.4. Formulación del problema..... | 24 |
| 1.4.1. Formulación General | 24 |
| 1.4.2. Formulaciones específicas | 24 |
| 1.5. Justificación | 25 |
| 1.6. Objetivos..... | 25 |
| 1.6.1. Objetivo General | 25 |
| 1.6.2. Objetivos Específicos | 25 |
| II. MÉTODO..... | 27 |
| 2.1. Diseño de Investigación | 27 |
| 2.1.1. Tipo de estudio | 27 |
| 2.2. Variables, Operacionalización..... | 27 |
| 2.2.1. Operacionalización de variables..... | 28 |
| 2.3. Población y muestra | 29 |

| | | |
|--------|---|-----|
| 2.3.1. | Población | 29 |
| 2.3.2. | Muestra | 30 |
| 2.3.3. | Criterios de selección | 30 |
| 2.4. | Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 30 |
| 2.4.1. | Técnicas..... | 30 |
| 2.4.2. | Instrumentos | 31 |
| 2.4.3. | Validación del instrumento..... | 31 |
| 2.4.4. | Confiabilidad | 31 |
| 2.5. | Métodos de análisis de datos..... | 31 |
| 2.6. | Aspectos éticos..... | 32 |
| III. | RESULTADOS | 33 |
| IV. | DISCUSIÓN Y PROPUESTA..... | 40 |
| 4.1. | Discusión | 40 |
| 4.2. | Propuesta | 45 |
| 4.2.1. | Introducción..... | 45 |
| 4.2.2. | Objetivos de la propuesta | 46 |
| 4.2.3. | Justificación..... | 46 |
| 4.2.4. | Formatos Propuestos | 47 |
| 4.2.5. | Análisis costo beneficio | 51 |
| V. | CONCLUSIONES..... | 53 |
| VI. | RECOMENDACIONES..... | 54 |
| VII. | REFERENCIAS | 55 |
| | Anexos..... | 57 |
| | Anexo 1: Instrumentos..... | 58 |
| | Anexo 1A: Guía de Entrevista aplicado a la Administradora..... | 59 |
| | Anexo 1B: Guía de Entrevista aplicado al Jefe de almacén | 61 |
| | Anexo 1C: Cuestionario aplicado al asistente de almacén | 63 |
| | Anexo 1D: Cuestionario aplicado a los asistentes de inventario | 65 |
| | Anexo 1E: Guía de Observación..... | 67 |
| | Anexo 2: Confiabilidad y Validez..... | 68 |
| | Anexo 3: Resultados complementarios | 85 |
| | Anexo 4: Matriz de consistencia | 98 |
| | Anexo 5: Matriz de Instrumentos | 101 |
| | Anexo 6: Acta de aprobación de originalidad de los trabajos académicos de la UCV | 105 |
| | Anexo 7: Declaración de autoría..... | 106 |

Índice de tablas

| | Pág. |
|--|------|
| Tabla 1. Responsables de almacén del Grupo Cotlear Palacios | 29 |
| Tabla 2. Asistentes de inventario y almacén del Grupo Cotlear Palacios | 29 |
| Tabla 3. Método para la clasificación de los productos | 33 |
| Tabla 4. Control de ingreso de mercadería de acuerdo al requerimiento de productos ... | 34 |
| Tabla 5. Espacio correspondiente en el almacenamiento..... | 35 |
| Tabla 6. Control de salida de mercadería..... | 36 |
| Tabla 7. Clasificación de los productos por su importancia | 37 |
| Tabla 8. Revisión de las ventas de cada empresa | 37 |
| Tabla 9. Cálculo del stock de seguridad | 38 |
| Tabla 10. Control de recepción de mercadería | 48 |
| Tabla 11. Control de salida de mercadería..... | 50 |
| Tabla 12. Clasificación de la mercadería por sus características | 85 |
| Tabla 13. Clasificación de la mercadería por cantidad..... | 85 |
| Tabla 14. Frecuencia del uso de los medios de transporte interno | 86 |
| Tabla 15. Medios de transporte interno | 86 |
| Tabla 16. Espacios de almacenamiento de la mercadería | 87 |
| Tabla 17. Nivel de calificación de la distribución de mercadería | 88 |
| Tabla 18. Medio de transporte externo de la mercadería | 88 |
| Tabla 19. Frecuencia de algún sistema de clasificación de los productos | 89 |
| Tabla 20. El stock para determinar la cantidad a pedir | 89 |
| Tabla 21. Control de la cantidad del pedido | 90 |
| Tabla 22. Costos de logística (costos de orden) | 91 |
| Tabla 23. Costos de logística (costos de almacenamiento)..... | 91 |
| Tabla 24. Stock por línea (damas, caballeros y niños)..... | 92 |
| Tabla 25. Cálculo del stock máximo | 92 |
| Tabla 26. Cálculo del stock mínimo | 93 |

Índice de figuras

| | Pág. |
|--|------|
| Figura 1. Ubicación de la mercadería | 49 |

Resumen

La presente tesis titulada: "Propuesta de mejora del proceso de almacén para orientar la administración de inventarios en el Grupo Cotlear Palacios - Piura, año 2016", tuvo como pregunta general de investigación ¿De qué forma una propuesta de mejora del proceso de almacén puede guiar la administración de inventarios en el Grupo Cotlear Palacios - Piura, año 2016? El objetivo general fue diseñar una propuesta de mejora del proceso de almacén para orientar la administración de inventarios en el Grupo Cotlear Palacios - Piura, año 2016, para su desarrollo, se realizó una investigación no experimental, transversal, descriptiva, en la cual se realizó un censo con cada una de las poblaciones investigadas. Las técnicas de análisis de datos fueron la encuesta para los colaboradores de almacén e inventarios, la entrevista para la administradora y jefe de almacén, la observación fue aplicada por el autor para el personal. Después de analizar los resultados se obtuvo que la empresa no cuenta con formatos establecidos para realizar las diferentes actividades desarrolladas desde el ingreso de mercadería hasta ser estos despachados de almacén, asimismo se descubrió que no le toman mayor importancia al registro de ingreso y salida de calzado. Se concluyó que la propuesta de mejora del proceso de almacén para orientar la administración de inventarios, es de mucha ayuda brindando los formatos adecuados que se desarrollarán en las actividades, puesto que resulta mayor control en almacén, reduciendo gastos innecesarios y formalidad en la documentación dentro del área de almacén.

Palabras claves: Proceso de almacén, recepción, almacenamiento, distribución y administración de inventarios.

Abstract

The present research entitled: "Proposal to improve the warehouse process to guide the management of inventories in the Cotlear Palacios Group – Piura 2016", where the problem was ¿In what way a proposal a proposal to improve the warehouse process Can guide the management of inventories in the Cotlear Palacios Group - Piura year 2016? Its general objective was to design a proposal to improve the warehouse process to guide inventory management in the Cotlear Palacios - Piura, in 2016, for its development, a non - experimental, transversal and descriptive investigation was carried out in which it was carried out a census with each of the population investigated. The techniques of data analysis were the survey for warehouse and inventory collaborators, the interview for the administrator and warehouse manager, the observation was applied by the author to the staff. After analyzing the results it was obtained that the company does not have established formats to carry out the different activities developed from the entrance of merchandise to being shipped from warehouse, also it was discovered that they do not take more importance to the registration of entrance and exit of footwear. It was concluded that the proposal to improve the warehouse process to guide the inventory management, is very helpful providing the appropriate formats that will be developed in the activities, since it is more control in the warehouse, reducing unnecessary expenses and formality in the documentation within of the warehouse area.

Keywords: Warehouse process, reception, storage, distribution and inventory management.