



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE INGENIERÍA**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA  
INDUSTRIAL**

**GESTIÓN DEL ALMACÉN DE DONACIONES PARA MEJORAR LA  
ATENCIÓN DE PEDIDOS EN CÁRITAS DEL PERÚ, CALLAO 2017.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
INGENIERO INDUSTRIAL**

**AUTOR:**

**RONCALLA AGUILAR, EDUARD VÍCTOR**

**ASESOR:**

**Mg. Céspedes Blanco, Carlos Enrique**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Sistemas de Gestión de Abastecimiento**

**LIMA – PERÚ**

**Año 2017**

## **PÀGINA DEL JURADO**

---

**Presidente**

---

**Secretario**

---

**Vocal**

## **DEDICATORIA**

A Dios por haberme permitido  
llegar hasta este punto, y a mis  
padres por su inmenso amor,  
y apoyo incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi familia por su constante apoyo a lo largo de mi carrera profesional; y sobre todo por haber creído en mí, y a los docentes de la escuela de ingeniería industrial por su valiosa enseñanza, permanente orientación y conocimientos compartidos en mi vida universitaria.

## **DECLARACION DE AUTENTICIDAD**

Yo Eduard Victor Roncalla Aguilar con DNI 46333157, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de ingeniería industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta 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.

Lima, 23 junio del 2017.

-----  
Eduard Victor Roncalla Aguilar

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presente antes ustedes la Tesis titulada “Gestión del almacén de donaciones para mejorar la atención de pedidos en Cáritas del Perú, Callao 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional Ingeniero Industrial.

El autor

## ÍNDICE

<b>Página del jurado</b>	<b>2</b>
<b>Dedicatoria</b>	<b>3</b>
<b>Agradecimiento</b>	<b>4</b>
<b>Declaratoria de autenticidad</b>	<b>5</b>
<b>Presentación</b>	<b>6</b>
<b>Índice</b>	<b>7</b>
<b>Resumen</b>	<b>12</b>
<b>Abstract</b>	<b>13</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>14</b>
<b>1.1. Realidad Problemática</b>	<b>15</b>
<b>1.2. Trabajos previos</b>	<b>18</b>
<b>1.3. Teorías relacionadas al tema</b>	<b>22</b>
<b>1.4. Formulación del problema</b>	<b>34</b>
<b>1.4.1. Problema general</b>	<b>34</b>
<b>1.4.2. Problemas específicos</b>	<b>34</b>
<b>1.5. Justificación del estudio</b>	<b>35</b>
<b>1.6. Hipótesis</b>	<b>35</b>
<b>1.6.1. Hipótesis general</b>	<b>35</b>
<b>1.6.2. Hipótesis Específicas</b>	<b>35</b>
<b>1.7. Objetivos</b>	<b>36</b>
<b>1.7.1. Objetivo general</b>	<b>36</b>
<b>1.7.2. Objetivos específicos</b>	<b>36</b>
<b>II. MÉTODO</b>	<b>37</b>
<b>2.1. Diseño de investigación</b>	<b>37</b>
<b>2.2. Operacionalización de variables</b>	<b>38</b>
<b>2.3. Población y muestra</b>	<b>39</b>
<b>2.3.1. Población</b>	<b>39</b>
<b>2.3.2. Muestra</b>	<b>39</b>
<b>2.3.3. Criterios de selección</b>	<b>39</b>
<b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</b>	<b>39</b>

2.4.1. Técnica	39
2.4.2. Instrumentos	40
2.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento	40
2.5. Métodos de análisis de datos	50
2.6. Aspectos éticos	53
III. RESULTADOS	54
3.1. Análisis descriptivo	54
3.2. Análisis inferencial	54
3.2.1. Análisis de la hipótesis general	54
3.2.2. Análisis de la primera hipótesis específica	56
3.2.3. Análisis de la segunda hipótesis específica	57
3.3. Análisis costo – beneficio	60
IV. DISCUSION	62
V. CONCLUSIÒN	63
VI. RECOMENDACIONES	64
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	65

## **ANEXOS**

<b>Anexo 01:</b> Cronograma de ejecución	73
<b>Anexo 02:</b> Matriz de consistencia	74
<b>Anexo 03:</b> Fotos del almacén antes de la mejora.	75
<b>Anexo 04:</b> Fotos del almacén después de la mejora	76
<b>Anexo 05:</b> Espacio utilizado en almacén Caritas en octubre 2016	77
<b>Anexo 06:</b> Espacio utilizado en almacén Caritas noviembre 2016	78
<b>Anexo 07:</b> Espacio utilizado en almacén Caritas en diciembre 2016	79
<b>Anexo 08:</b> Espacio utilizado en almacén Caritas en marzo 2017	80
<b>Anexo 09:</b> Espacio utilizado en almacén Caritas en abril 2017	81
<b>Anexo 10:</b> Espacio utilizado en almacén Caritas en mayo 2017	82
<b>Anexo 11:</b> Encuesta	83
<b>Anexo 12:</b> Registro de atención de pedidos por día de octubre a diciembre 2016	84
<b>Anexo 13:</b> Registro de atención de pedidos por día de enero a mayo 2017	85
<b>Anexo 14:</b> Registro de tiempos: Atención de pedidos de oct. A dic. 16	86
<b>Anexo 15:</b> Registro de tiempos: Atención de pedidos de enero a mayo 17	87
<b>Anexo 16:</b> Toma de tiempos: Solicitudes diarias del mes de oct. 2016	88
<b>Anexo 17:</b> Toma de tiempos: Solicitudes diarias del mes de nov. 2016	89
<b>Anexo 18:</b> Toma de tiempos: Solicitudes diarias del mes de dic. 2016	90
<b>Anexo 19:</b> Toma de tiempos: Solicitudes diarias del mes de marzo 2017	91
<b>Anexo 20:</b> Toma de tiempos: Solicitudes diarias del mes de abril 2017	92
<b>Anexo 21:</b> Toma de tiempos: Solicitudes diarias del mes de mayo 2017	93
<b>Anexo 22:</b> Instrumento de medición capacidad de almacenamiento	94

<b>Anexo 23:</b> Instrumento de medición eficacia y lead time de despacho	95
<b>Anexo 24:</b> Registro sanitario N° 01	96
<b>Anexo 25:</b> Registro sanitario N° 02	97
<b>Anexo 26:</b> Registro sanitario N° 03	98
<b>Anexo 27:</b> Registro sanitario N° 04	99
<b>Anexo 28:</b> Registro sanitario N° 05	100
<b>Anexo 29:</b> Registro sanitario N° 06	101
<b>Anexo 30:</b> Registro sanitario N° 07	102
<b>Anexo 31:</b> Registro sanitario N° 08	103
<b>Anexo 32:</b> Registro sanitario N° 09	104
<b>Anexo 33:</b> Lista de datos para análisis SPSS de la eficacia de despacho	105
<b>Anexo 34:</b> Lista de datos para análisis SPSS del lead time de despacho	106
<b>Anexo 35:</b> Validación de juicio de expertos 01	107
<b>Anexo 36:</b> Validación de juicio de expertos 02	108
<b>Anexo 37:</b> Validación de juicio de expertos 03	109
<b>Anexo 38:</b> Porcentaje de similitud Turnitin	110

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 01:</b> Diagrama de Ishikawa	17
<b>Figura 02:</b> Diseño del almacén de Cáritas del Perú	40
<b>Figura 03:</b> Área utilizada por parihuela en metros cuadrados	41
<b>Figura 04:</b> Layout actual del almacén de Cáritas del Perú	43
<b>Figura 05:</b> Layout mejorado del almacén de Cáritas del Perú	44
<b>Figura 06:</b> Región de aceptación o rechazo de hipótesis	49
<b>Figura 07:</b> Mejora de la atención de los pedidos por mes	50

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 01:</b> Tipo de clasificación	28
<b>Tabla 02:</b> Operacionalización de variables	37
<b>Tabla 03:</b> Tabla de distribución de donaciones por fecha de vencimiento.	41
<b>Tabla 04:</b> Cuadro de distribución de donaciones.	42
<b>Tabla 05:</b> Capacidad de almacenamiento	45
<b>Tabla 06:</b> Rotación de inventarios de oct. A dic. Del 2016	46
<b>Tabla 07:</b> Rotación de inventarios de mar. A may. Del 2017	47
<b>Tabla 08:</b> Eficacia de despacho	49
<b>Tabla 09:</b> Lead time de despacho	49
<b>Tabla 10:</b> Cuadro de regla para la prueba de distribución	50
<b>Tabla 11:</b> Prueba de normalidad de atención de pedidos con Shapiro Wilk	52
<b>Tabla 12:</b> Comparación de medias de atención de pedidos antes y después con Wilconson	53
<b>Tabla 13:</b> Prueba de normalidad de la eficacia de los despachos con Shapiro Wilk	54
<b>Tabla 14:</b> Comparación de medias de la eficacia de despachos antes y después con Wilconson	55
<b>Tabla 15:</b> Prueba de normalidad: Lead time de despacho con Shapiro Wilk	56
<b>Tabla 16:</b> Comparación de medias del lead time de despacho antes y después con Wilconson	57
<b>Tabla 17:</b> Costo – beneficio: Recursos humanos y atención de pedidos octubre 2016	58
<b>Tabla 18:</b> Costo – beneficio: Recursos humanos y atención de pedidos mayo 2017	59

## RESUMEN

En la investigación titulada: “Gestión del almacén de donaciones para mejorar la atención de pedidos, Callao 2017” el objetivo general fue determinar en qué medida la gestión del almacén de donaciones mejorará la atención de pedidos en Cáritas del Perú.

El tipo de investigación es aplicada, diseño cuasi experimental, enfoque cuantitativo. La población de estudio fueron las solicitudes de pedido generados diariamente 21 datos por mes, la muestra como es menor que 30 es igual que la población. Los datos fueron procesados a través de un sistema estadístico SPSS, en el cual el comportamiento de los datos fue no paramétrico y se realizó el análisis de normalidad mediante el estadígrafo de Shapiro Wilk, luego se contrastó las hipótesis general y específicas con la comparación de medias de Wilcoxon.

Los resultados obtenidos a partir de la prueba de hipótesis demuestran claramente que la variable independiente “gestión del almacén” influye positivamente sobre la variable dependiente “atención de pedidos” concluyendo que la gestión del almacén de donaciones mejorara la atención de pedidos.

**Palabras claves:** Pedidos, solicitudes, almacén, gestión, layout.

## ABSTRACT

In the research titled “Managing the Donation Store to Improve Order Care, Callao 2017” the overall objective was to determine the extent to which the management of the donation store will improve order fulfillment in Cáritas of Peru.

The type of research is applied, quasi experimental design, quantitative approach. The study populations were order requests generated daily 21 data per month, the sample as it is less than 30 is the same as the population. The data were processed were processed through a statistical system SPSS, in which the behavior of the data was non-parametric and normality analysis was performed using the Shapiro Wilk statistician, then contrasted the general and specific hypotheses with the comparison Of stockings of Wilconson.

The results obtained from the hypothesis test clearly demonstrate that the independent variable “warehouse management” positively influences the dependent variable “attention to orders”, concluding that the management of the donation store improves the attention of orders.

**Keywords:** Orders, requests, warehouse, management, layout.