



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERIA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**Estandarización del proceso para la mejora de la productividad  
en el área de picking del almacén central Cencosud Ate, 2015.**

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

**AUTOR:**

Serda Chávez José Enrique

**ASESOR:**

Mg. Antonio José Obregón La Rosa

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistema de Gestión de Abastecimiento

**LIMA - PERÚ**

**2016**

**PÁGINA DEL JURADO**

Sthy Warren Flores Daorta  
**PRESIDENTE**

Antonio José Obregón La Rosa  
**SECRETARIO**

Alexander David Malca Hernández  
**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mis padres, Teófila y Antonio por haberme encaminado y por el apoyo incondicional para lograr mi meta. A mi Tíos, por los consejos y darme las fuerzas para seguir con mis estudios. A mis abuelos que siempre me apoyaron. Para ti abuelo que estas arriba cuidándome y por consejos que en vida me diste.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mis asesores, Mg. Antonio Obregón La Rosa y Dr. Ing Leónidas Bravo por guiarme en la elaboración de la tesis pasó a paso para lograr mis objetivos.

A mis jefes, Raúl Meza y Walter Camargo por los constantes permisos cuando lo requería y por los aportes en la elaboración de la tesis.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, José Enrique Serda Chávez con DNI 43609986, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería Industrial, Escuela de Ingeniería, 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 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, 21 de Diciembre del 2016

---

**José Enrique Serda Chávez**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados Y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "Estandarización del proceso para la mejora de la productividad en el área de picking del almacén central Cencosud Ate, 2015", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniero Industrial.

José Enrique Serda Chávez

# ÍNDICE

<i>Página del jurado</i> .....	<i>ii</i>
<i>Dedicatoria</i> .....	<i>iii</i>
<i>Agradecimiento</i> .....	<i>iv</i>
<i>Declaratoria de autenticidad</i> .....	<i>v</i>
<i>Presentación</i> .....	<i>vi</i>
<i>Índice</i> .....	<i>vii</i>
<i>RESUMEN</i> .....	<i>9</i>
<i>ABSTRACT</i> .....	<i>10</i>
<b><i>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</i></b> .....	<b><i>11</i></b>
1.1 Realidad Problemática .....	12
1.2 Trabajos Previos .....	18
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	23
1.3.1 La Cadena de Suministro .....	23
1.3.2 Gestión de Almacenes .....	25
1.3.3 Picking .....	27
1.4 Formulación del problema .....	35
1.4.1 Problema general.....	35
1.4.2 Problemas específicos.....	35
1.5 Justificación del estudio .....	35
1.5.1 Justificación Técnica .....	36
1.5.2 Justificación Económica .....	36
1.5.3 Justificación Social.....	36
1.6 Hipótesis .....	37
1.6.1. Hipótesis General.....	37
1.6.2. Hipótesis Específica .....	37
1.7 Objetivos.....	37
1.7.1 Objetivo general .....	37
1.7.2 Objetivos específicos.....	37
<b><i>II. MÉTODO</i></b> .....	<b><i>38</i></b>

2.1	Diseño de investigación .....	39
2.2	Variables, operacionalización .....	39
2.3	Población y muestra .....	44
2.3.1	Población.....	44
2.3.2	Muestra .....	44
2.3.3	Muestreo .....	44
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	44
2.4.1	Observación y el análisis de datos .....	44
2.4.2	Confiabilidad del instrumento .....	44
2.4.3	Validez .....	45
2.5	Método de análisis de datos.....	45
2.5.1	Desarrollo de la propuesta .....	47
2.6	Aspectos éticos.....	64
<b>CAPITULO III. RESULTADOS .....</b>		<b>65</b>
3.1.	Análisis Descriptivo	
3.1.1	Descripción de la dimensión ocurrencias.....	66
3.2.	Análisis Inferencial	
3.2.1	Análisis de la Hipótesis general .....	68
<b>CAPITULO IV : DISCUSIÓN .....</b>		<b>77</b>
<b>CAPITULO V: CONCLUSIONES.....</b>		<b>80</b>
<b>CAPITULO VI: RECOMENDACIÓN.....</b>		<b>82</b>
<b>CAPITULO VII: REFERENCIAS.....</b>		<b>83</b>
<b>ANEXOS .....</b>		<b>88</b>
<b>Matriz de consistencia .....</b>		<b>89</b>
<b>Validación de los instrumentos.....</b>		<b>108</b>



## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar en qué medida la estandarización del proceso en el área de picking mejora la productividad en Cencosud Ate, 2015, la población de estudio es el proceso de picking el cual estudiaremos durante 60 días, en los cuales se ha empleado las variables: Estandarización de proceso y productividad.

El método empleado en la investigación fue el descriptivo- explicativo. Esta investigación utilizo para su propósito el diseño experimental y un enfoque cuantitativo porque realizara un análisis de los resultados de la medición de ocurrencias y los tiempos estándares que se realiza el proceso y probar la hipótesis, en esta etapa se realizó un estudio de los procesos en el área de picking de una empresa dedicada al abastecimiento de alimentos perecibles en todas las cadenas Wong y Metro donde hoy son parte de la corporación Cencosud. Para estandarizar el proceso se dimensiona la variable independiente con las ocurrencias generadas por el mal alistamiento de pedido y el tiempo que realiza dicho proceso e identificar los tiempos improductivos del proceso. Se realizó un DAP antes y después para hacer la comparación y un estudio de tiempos de duración de cada actividad. Para mejorar la productividad se dimensiona la variable dependiente con la eficiencia y eficacia. Para así mejorar la productividad con los mismos recursos y mejorar el rendimiento del personal.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: la estandarización del proceso se relaciona significativamente con la mejora de la productividad en el área de picking del almacén central Cencosud, Ate 2015.habiendose determinado una mejora de 1,22 en la productividad.

**Palabras Clave: Procesos, picking, estandarización, productividad, Tiempos.**

## **Abstract**

the present investigation was to determine to what extent the standardization of the process in the picking area improves productivity in Cencosud Ate, 2015, the study population is the picking process which we will study for 60 days, in which Has used the variables: Process standardization and productivity.

The method used in the research was descriptive-explanatory. This research used for its purpose the experimental design and a quantitative approach because it will perform an analysis of the results of the measurement of occurrences and the standard times that the process is carried out and to test the hypothesis, in this stage a study of the processes in The picking area of a company dedicated to the supply of perishable food in all the Wong and Metro chains where today they are part of the Cencosud corporation. To standardize the process, the independent variable is dimensioned with the occurrences generated by the bad ordering and the time that the process is performed and the unproductive times of the process are identified. A DAP was performed before and after to make the comparison and a study of duration times of each activity. To improve productivity, the dependent variable is dimensioned with efficiency and effectiveness. In order to improve productivity with the same resources and improve staff performance.

The research concludes that there is significant evidence to state that: the standardization of the process is significantly related to the improvement of productivity in the picking area of the central warehouse Cencosud, Ate 2015. having been determined an improvement of 1.22 in productivity.

Keywords: Processes, picking, standardization, productivity, Time.