



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE INGENIERÍA**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

“Gestión De Almacenes Para Mejorar El Nivel De Servicio Al Cliente De Global Reteoshs  
E.I.R.L, Lima, 2018”

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

#### **AUTOR:**

Edilberto Saucedo Maluquish

#### **ASESOR:**

Mg. Romel Darío Bazán Robles

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Empresarial y Productiva

**LIMA – PERÚ**

**2018**

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don(a) Edilberto Saucedo Maluquish, cuyo título es: "Gestión de almacenes para mejorar el nivel de servicio al cliente de Global Reteoshs E.I.R.L. Lima, 2018"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 13 trece.

San Juan de Lurigancho, 17 de diciembre del 2018.

.....  
  
 Dr. Robert Julio Carreras Rivera  
 PRESIDENTE

.....  
  
 Dra. Luz Graciela Sánchez Ramírez  
 SECRETARIO

.....  
  
 Mg. Roberto Farfán Martínez  
 VOCAL

					
Datos	Dirección de investigación	Revisó	Recepción del TDC	VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN	Vicerrectorado de Investigación

## **DEDICATORIA**

A Dios Todopoderoso por darme la vida, la salud y las fuerzas necesarias para cumplir con mi objetivo. A mi querida madre que en paz descansa por ser mi guía y ángel de mi guarda.

## **AGRADECIMIENTO**

A la universidad César Vallejo por darme la oportunidad para desarrollarme profesionalmente. Al ing. Romel Bazán Robles quien fue mi asesor principal durante el desarrollo de la investigación. A mi padre y hermanos que me brindaron su apoyo incondicional en todo momento desde el inicio de mi carrera profesional.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Edilberto Saucedo Maluquish identificado con DNI N° 47073248, a fin 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 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, 05 de diciembre del 2018



---

Edilberto Saucedo Maluquish  
DNI: 47073248

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión de almacenes para mejorar el nivel de servicio al cliente de Global Reteoshs E.I.R.L, Lima, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniero Industrial.

La investigación está estructurada de la siguiente manera: en el capítulo I se presenta la introducción con la realidad problemática del tema de investigación en el ámbito nacional e internacional, los antecedentes o trabajos previos relacionados al tema de investigación, las teorías relacionadas al tema basado en libros los cuales dan sustento a la investigación, formulación del problema, justificación de la investigación, hipótesis y objetivos del estudio. En el capítulo II se presenta la metodología, el diseño de la investigación, la operacionalización de variables, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, además los métodos de análisis de datos y aspectos éticos de la investigación. En el capítulo III se presenta los resultados de la investigación, esto incluye el desarrollo de la propuesta y análisis descriptivo e inferencial de los resultados obtenidos del programa SPSS además de la contrastación de hipótesis. En el capítulo IV se presenta la discusión, los cuales se discuten con los resultados, teorías y antecedentes. En el capítulo V se detallan las conclusiones en base a los objetivos del estudio, mientras que en el capítulo VI las recomendaciones relacionadas con las hipótesis. Seguidamente en el capítulo VII se presentan las referencias bibliográficas (libros, tesis, revistas, papers) y por último en el capítulo VIII se presentan los anexos que incluyen tablas y figuras de la toma de datos del pre y post.

El objetivo general de la investigación fue determinar en qué cantidad la gestión de almacenes mejora el nivel de servicio al cliente de Global Reteoshs E.I.R.L.

Edilberto Saucedo Maluquish

# ÍNDICE

<b>PÁGINA DEL JURADO.....</b>	<b>I</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>II</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>III</b>
<b>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....</b>	<b>IV</b>
<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>V</b>
<b>ÍNDICE.....</b>	<b>VI</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>XI</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>XII</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>01</b>
1.1 Realidad problemática.....	02
1.2 Trabajos previos.....	11
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	19
1.4 Formulación del problema.....	29
1.5 Justificación del estudio.....	29
1.6 Hipótesis.....	31
1.7 Objetivos.....	32
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>33</b>
2.1 Tipo de investigación.....	34
2.2 Diseño de la investigación.....	35
2.3 Variables, operacionalización.....	36
2.4 Población y muestra.....	38
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	39
2.6 Métodos de análisis de datos.....	40
2.7 Aspectos éticos.....	42

<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>43</b>
3.1 Desarrollo de la Propuesta.....	44
3.1.1 Situación Actual de la Empresa Global Reteoshs E.I.R.L.....	44
3.1.2 Propuesta de Mejora.....	45
3.1.3 Implementación de la Propuesta.....	46
3.1.4. Beneficio o impacto de la mejora en la empresa.....	46
3.2 Análisis Descriptivo.....	47
3.3 Análisis Inferencial.....	55
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>62</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>65</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>67</b>
<b>VII. REFERENCIAS.....</b>	<b>69</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>74</b>



## Índice de Tablas

Tabla 1: Frecuencias de eventos de Global Reteoshs E.I.R.L.....	07
Tabla 2: Estratificación de problemas por áreas funcionales de Global Reteoshs E.I.R.L..	10
Tabla 3: Validación de instrumentos por juicio de expertos.....	40
Tabla 4: Análisis Descriptivo de Servicio al Cliente (Pre–Post).....	47
Tabla 5: Análisis Descriptivo de Recepción (Pre–Post).....	48
Tabla 6: Análisis Descriptivo de Almacenamiento (Pre–Post).....	49
Tabla 7: Análisis Descriptivo de Picking (Pre–Post).....	50
Tabla 8: Análisis Descriptivo de Despacho (Pre–Post).....	51
Tabla 9: Análisis Descriptivo de Entregas Perfectas (Pre–Post).....	52
Tabla 10: Análisis Descriptivo de Entregas a Tiempo (Pre–Post).....	53
Tabla 11: Análisis Descriptivo de Pedidos Entregados Completos (Pre–Post).....	54
Tabla 12: Prueba de Normalidad de Servicio al Cliente (Pre–Post) con Kolmogorov-Smirnov.....	55
Tabla 13: Contrastación de Servicio al Cliente (Pre–Post) con Wilcoxon.....	56
Tabla 14: Prueba de Normalidad de entregas perfectas (Pre–Post) con Kolmogorov-Smirnov.....	57
Tabla 15: Contrastación de entregas perfectas (Pre–Post) con Wilcoxon.....	57
Tabla 16: Prueba de Normalidad de entregas a tiempo (Pre–Post) con Kolmogorov-Smirnov.....	58
Tabla 17: Contrastación de entregas a tiempo (Pre–Post) con Wilcoxon.....	59
Tabla 18: Prueba de Normalidad de pedidos entregados completos (Pre–Post) con Kolmogorov-Smirnov.....	60
Tabla 19: Contrastación de pedidos entregados perfectos (Pre–Post) con Wilcoxon.....	61
Instrumentos de recolección de datos.....	75
Tabla 20: Hoja de registro de Recepción.....	75
Tabla 21: Hoja de registro de Almacenamiento.....	76
Tabla 22: Hoja de registro de Picking.....	77
Tabla 23: Hoja de registro de Despacho.....	78

Tabla 24: Hoja de registro de Entregas Perfectas.....	79
Tabla 25: Hoja de registro de Entregas a Tiempo.....	80
Tabla 26: Hoja de registro de Pedidos Entregados Completos.....	81
Recolección de datos (Pre-Post).....	88
Tabla 27: Datos de Recepción (Pre).....	88
Tabla 28: Datos de Recepción (Post).....	89
Tabla 29: Datos de Almacenamiento (Pre).....	90
Tabla 30: Datos de Almacenamiento (Post).....	91
Tabla 31: Datos de Picking (Pre).....	92
Tabla 32: Datos de Picking (Post).....	93
Tabla 33: Datos de Despacho (Pre).....	94
Tabla 34: Datos de Despacho (Post).....	95
Tabla 35: Datos de Entregas perfectas (Pre).....	96
Tabla 36: Datos de Entregas perfectas (Post).....	97
Tabla 37: Datos de Entregas a Tiempo (Pre).....	98
Tabla 38: Datos de Entregas a Tiempo (Post).....	99
Tabla 39: Datos de Pedidos Entregados Completos (Pre).....	100
Tabla 40: Datos de Pedidos Entregados Completos (Post).....	101
Tabla 41: Clasificación Sistema ABC.....	102
Tabla 42: Resumen de la clasificación ABC.....	106
Tabla 43: Matriz de operacionalización de las variables de la investigación.....	107
Tabla 44: Matriz de consistencia.....	108
Tabla 45: Glosario de términos.....	110

## Índice de Figuras

Figura 1: Diagrama causa–efecto de Global Reteoshs E.I.R.L.....	05
Figura 2: Diagrama de Pareto de Global Reteoshs E.I.R.L.....	08
Figura 3: Matriz de estratificación de Global Reteoshs E.I.R.L.....	10
Figura 4: Gráfico de Servicio al Cliente (Pre–Post).....	47
Figura 5: Gráfico de Recepción (Pre–Post).....	48
Figura 6: Gráfico de Almacenamiento (Pre–Post).....	49
Figura 7: Gráfico de Picking (Pre–Post).....	50
Figura 8: Gráfico de Despacho (Pre–Post).....	51
Figura 9: Gráfico de Entregas Perfectas (Pre–Post).....	52
Figura 10: Gráfico de Entregas a Tiempo (Pre–Post).....	53
Figura 11: Gráfico de Pedidos Entregados Completos (Pre–Post).....	54
Validación de los instrumentos de Medición.....	82
Figura 12: Certificado n° 1 de validación de instrumento (Gestión de almacenes).....	82
Figura 13: Certificado n° 2 de validación de instrumento (Servicio al Cliente).....	83
Figura 14: Certificado n° 3 de validación de instrumento (Gestión de almacenes).....	84
Figura 15: Certificado n° 4 de validación de instrumento (Servicio al Cliente).....	85
Figura 16: Certificado n° 5 de validación de instrumento (Gestión de almacenes).....	86
Figura 17: Certificado n° 6 de validación de instrumento (Servicio al Cliente).....	87
Figura 18: Carta de Autorización.....	109

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Gestión de almacenes para mejorar el nivel de servicio al cliente de Global Reteoshs E.I.R.L, Lima, 2018”, tuvo como objetivo general determinar en qué cantidad la gestión de almacenes mejora el nivel de servicio al cliente de Global Reteoshs E.I.R.L. Según Escudero (2014) consideró que: “Los almacenes son centros reguladores del flujo de existencias que están estructurados y planificados para llevar a cabo funciones de almacenaje, como: recepción, custodia, conservación, preparación de pedidos (picking), control y expedición de mercancías y productos dentro del mismo almacén” (p .18) así mismo Mora (2012) sostiene que: “El servicio al cliente es el lazo de unión entre los procesos de logística y mercadeo, [...] suministrar facilidad de tiempo y espacio en el traspaso de bienes y servicios entre el comprador y el vendedor” (p. 271). La metodología empleada fue hipotético-deductiva, según la finalidad aplicada, según el nivel de investigación descriptiva y explicativa, según el enfoque cuantitativo. Y pertenece a un diseño cuasi experimental con alcance temporal longitudinal. Para la población se ha considerado a los pedidos solicitados por día durante 2 meses consecutivos por los clientes de Global Reteoshs E.I.R.L (pre y post). La muestra es igual a la población ya que fue determinado mediante el método de muestreo no probabilístico por conveniencia. Como técnica e instrumentos de recolección de datos se utilizaron la observación directa y hojas de registro respectivamente. Finalmente se ha llegado a las conclusiones siguientes: la aplicación de la metodología Cross Docking en la gestión de almacenes ha mejorado en un 30%; esto quiere decir que habido una mejora significativa en cuanto al nivel de servicio al cliente de Global Reteoshs E.I.R.L, la aplicación de la metodología Cross Docking en la gestión de almacenes ha mejorado en un 30% las entregas perfectas al cliente de Global Reteoshs E.I.R.L y la aplicación de la metodología Cross Docking en la gestión de almacenes ha mejorado en un 29% las entregas a tiempo al cliente de Global Reteoshs E.I.R.L, de la misma manera la aplicación de la metodología Cross Docking en la gestión de almacenes ha mejorado en un 30% los pedidos entregados completos al cliente de Global Reteoshs E.I.R.L.

**Palabras Claves:** Cross Docking, Servicio al cliente, entregas perfectas, entregas a tiempo, gestión de almacenes

## ABSTRACT

This research, entitled "Warehouse management to improve the customer service level of Global Reteoshs E.I.R.L, Lima, 2018", had the general objective of determining how much store management improves the level of customer service of Global Reteoshs E.I.R.L. According to Escudero (2014), he considered that: "Warehouses are regulatory centers for the flow of stocks that are structured and planned to carry out storage functions, such as: reception, custody, conservation, order picking, control and dispatch of merchandise and products within the same warehouse "(p. 18) likewise Mora (2012) argues that:" Customer service is the link between the logistics and marketing processes, [...] providing ease of time and space in the transfer of goods and services between the buyer and the seller "(page 271). The methodology used was hypothetico-deductive, according to the purpose applied, according to the level of descriptive and explanatory research, according to the quantitative approach. And it belongs to a quasi-experimental design with longitudinal temporal scope. For the population, the orders requested per day during 2 consecutive months by the clients of Global Reteoshs E.I.R.L (pre and post) have been considered. The sample is equal to the population since it was determined by the non-probabilistic convenience sampling method. As a technique and data collection instruments, direct observation and record sheets were used respectively. Finally, the following conclusions have been reached: the application of the Cross Docking methodology in store management has improved by 30%; this means that there has been a significant improvement in the level of customer service of Global Reteoshs EIRL, the application of the Cross Docking methodology in warehouse management has improved by 30% the perfect deliveries to the Global Reteoshs EIRL customer and the application of the Cross Docking methodology in the management of warehouses has improved by 29% deliveries on time to the client of Global Reteoshs EIRL, in the same way the application of the methodology Cross Docking in the management of warehouses has improved by 30% Complete orders delivered to the customer of Global Reteoshs EIRL.

**Keywords:** Cross Docking, customer service, perfect deliveries, on-time delivery, warehouse management