



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERIA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL

“Aplicación del estudio del trabajo para mejorar la productividad en el proceso de Recepción de mercadería, CENCOSUD RETAIL PERÚ SA, 2018”.

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero Industrial

AUTOR:

Caren Milagro García Ambulay

ASESOR:

Mg. Marcial René Zúñiga Muños

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

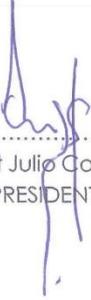
LIMA – PERU

2018

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don(a) Caren Milagro García Ambulay, cuyo título es: "Aplicación del estudio del trabajo para mejorar la productividad en el proceso de Recepción de mercadería, CENCOSUD RETAIL PERÚ SA, 2018"

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

Lima, San Juan de Lurigancho, 12 de diciembre del 2018



 Dr. Robert Julio Contreras Rivera
 PRESIDENTE



 Dr. Javier Francisco Panta Salazar
 SECRETARIO



 Mg. Romel Darío Bazán Robles
 VOCAL

 	 				
Elabora	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación

Dedicatoria

Dedico la actual tesis, a mi señora madre, Úrsula Juana Ambulay Chocan, por su soporte firme en el desarrollo de toda mi vida y mi carrera y ser el motor para el alcance de mis objetivos. Y también a mi padre Cayetano Alberto García Córdova, que en estos momentos no se encuentra conmigo, pero sé que desde el cielo está iluminando mi camino.

Agradecimientos

El agradecimiento es principalmente a Dios, Por permitir cumplir unos de mis objetivos, Por la salud y la fortaleza que me da día a día para seguir adelante con los proyectos trazados.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Caren Milagro García Ambulay con DNI N.º 47008270, 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 Profesional de Ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica. Asimismo, 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, 28 de octubre del 2018


.....
Caren Milagro García Ambulay
DNI: 47008270

Presentación

Señores miembros del jurado, en cumplimiento del requisito del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante su despacho la tesis titulada, “Aplicación del estudio del trabajo para mejorar la productividad del proceso de Recepción de mercadería, CENCOSUD RETAIL PERÚ SA, 2018”, el cual tiene como propósito determinar como la aplicación del estudio del trabajo puede mejorar la productividad en el proceso de Recepción de mercadería. Y que someto a vuestra consideración, evaluación y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial.

La investigación presentada que está dividido en siete capítulos, en el primer capítulo, se presenta la introducción, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos; el segundo capítulo, contiene el diseño de la investigación, las variables y su operacionalización, población, muestra, las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos, así como la validez y confiabilidad de los mismos, el método de análisis de datos y los aspectos éticos; en el tercer capítulo, se analizan los resultados así como se contrastan las hipótesis; en el cuarto capítulo, se muestra la discusión de los resultados; luego en los quinto capítulo se describe la conclusión y el sexto capítulo, se describen las recomendaciones respectivamente; en el séptimo capítulo se presentan las referencias consultadas en la investigación y por último se muestran los anexos correspondientes.

INDICE

DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTOS	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
INDICE DE FIGURAS	IX
INDICE DE TABLAS	XII
RESUMEN	XIII
ABSTRACT.....	XIV
I. INTRODUCCIÓN.....	15
1.1. Realidad Problemática.....	16
1.2. Labor precedente	22
1.2.1. Tesis Nacional	22
1.2.2. Tesis internacionales.....	25
1.3. Creencias vinculadas del argumento	29
1.3.1. Análisis de la labor	29
1.3.2. Rendimiento	38
1.4. Enunciación de la pregunta.....	42
1.4.1. Pregunta principal.....	42
1.4.2. Problemas determinados.....	42
1.5. Argumento del Estudio.....	42
1.5.1. Justificación teórica	42
1.5.2. Justificación Metodológica.....	42
1.5.3. Argumento Práctico.....	43

1.5.4.	Argumento económico	43
1.6.	Probabilidad.....	44
1.6.1.	Probabilidad principal	44
1.6.2.	Probabilidades determinadas	44
1.7.	Objetivos.....	45
1.7.1	Propósito principal.....	45
1.7.2.	Propósitos determinados.....	45
II.	MÉTODO	46
2.1.	Planteamiento del estudio	47
2.2.	Variantes, Instrumentalización	48
2.3.	Localidad y modelo	51
2.3.1.	Localidad	51
2.3.2.	Modelo.....	51
2.4.	Métodos y Materiales de recopilación de información	51
2.5.	Técnicas de estudio de información	55
2.6.	Aspectos Éticos	55
III.	RESULTADOS	56
3.1.	ESCENARIO PRESENTE	57
3.2.	REALIZACIÓN DE LA PROPOSICIÓN.....	70
3.3.	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA	89
3.4.	ESTADÍSTICA INFERENCIAL	92

III. DISCUSIÓN.....	100
IV. CONCLUSIONES.....	104
V. RECOMENDACIONES	107
VI. REFERENCIAS	109
BIBLIOGRAFÍA	110
VII. ANEXOS	115

INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i> El cambio de la producción por persona 1950 -2016	16
<i>Figura 2</i> Productividad Laboral en América del Sur y México 2016	17
<i>Figura 3</i> Esquema Ishikawa.	19
<i>Figura 4</i> Análisis de Criticidad - Formato de evaluación de los puntos críticos.....	20
Figura 5 Diagrama de Pareto 80 - 20.....	21
Figura 6 Análisis del trabajo y sus dimensiones.....	31
Figura 7 Representación gráfica de Diagrama de Operaciones de proceso.....	35
Figura8 Diagrama de análisis de Proceso de Recepción de Mercadería	36
Figura 9 Diagrama de flujo de Proceso de Recepción de mercadería	37
Figura 10 Operacionalización de Variables.....	50
Figura 11 Ficha de registro de estudio de tiempos y métodos.....	53
Figura 12Cronómetro para medir los estudios de tiempos	54
Figura 13 Organigrama de la empresa.....	58
Figura14 Organigrama por tienda.....	59

Figura 15 Plano de tienda - Proceso de recepción de mercadería	59
Figura16 Diagrama de recorrido área de recepción de mercadería - Antes.....	62
Figura 17Resumen Diagrama de actividades.....	65
figura 18Ritmos de trabajo	66
Figura 19 Sistema de suplementos por descansos	67
Figura 20 Deducción del periodo modelo.....	68
Ilustración 21 DAP de recepción de mercadería Antes	72
Ilustración 22 Di grama de actividades de proceso - Después	73
Ilustración 23 Área de recepción de mercadería.....	74
Figura 24 Limpieza de área de recepción de mercadería.....	75
Ilustración 25 Herramientas para el transporte de mercadería	75
Figura 26 Impresora de puntos	76
Ilustración 27 Equipos palm	76
Figura28 Pcs de escritorio.....	76
Figura 29 DOP de recepción de mercadería- Después	78
Figura30 DAP de Recepción de mercadería - Después	79
Figura 31Nuevo Diagrama de flujo	80
Figura 32 Diagrama de recorrido - Después.....	81
Ilustración 33 Diagrama de flujo - después	82
Figura 34Comparación de actividades Antes y después.....	83
Ilustración 35 Cálculo de tiempo estándar - Después.....	84
Figura 36 Eficiencia del proceso de recepción de mercadería - Antes y después	86
Figura 37 Eficacia del proceso de recepción de mercadería antes y después.....	87
Figura 38 Productividad antes y después.....	87
Ilustración 39 Presupuesto del área de recepción de Mercadería	88

Ilustración 40 Comparativo de eficiencia antes y después	89
Figura 41 Comparativo de la eficacia antes y después	90
Figura42 Comparativo de la productividad antes y después	91
Figura 43 Matriz de Consistencia	116
Figura 44 Proveedores por lista de productos.....	117
Figura 45 Pantalla de movimientos de ingreso de mercadería	117
Figura 46 Registro de movimientos en sistema SAP.....	118
Ilustración 47 Base de datos ingreso de mercadería- Mov 101	118
Ilustración 48 Certificado De Validación De Contenido Del Instrumento 1.....	121
Figura 49 Certificado De Validación De Contenido Del Instrumento 2	122
Figura 50 Certificado De Validación De Contenido Del Instrumento 3	123
<i>Figura 51 Procedimiento actual de recepción de mercadería</i>	<i>124</i>
Figura 52 Acta de Aprobación de originalidad de tesis.....	128
Figura 53 Turnitin.....	129
Figura 54 Autorización de publicación de tesis.....	130
Figura 55 Autorización versión final del T. de Investigación	131

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tabla de frecuencias	21
Tabla 2 Cantidad de proveedores atendidos por semanas	69
Tabla 4 Plan de recepción semanal - Antes	85
Tabla 5 Cálculo de la productividad - Después	85
Tabla 6 Prueba de normalidad de la productividad	92
Tabla 7 Estadístico descriptivos de la productividad.....	93
Tabla 8 Prueba de muestras relacionadas de productividad	94
Tabla 9 Prueba de normalidad Eficiencia	95
Tabla 10 Comparación de medias Eficiencia	95
Tabla 11 Pruebas de muestras relacionadas Eficiencia	96
Tabla 12 Prueba de normalidad Eficacia	97
Tabla 13 Comparación de medias eficacia	98
Tabla 14 Prueba de muestras relacionadas Eficacia	98

RESUMEN

La tesis presentada a continuación con el título “Aplicación del estudio del trabajo para mejorar la productividad en el proceso de recepción de mercadería de la empresa CENCOSUD REATIL PERÚ S.A, 2018”, tuvo como principal objetivo determinar como la aplicación del estudio del trabajo mejoró significativamente la productividad en el proceso de recepción de mercadería. El estudio fue realizado bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño metodológico cuasi experimental, por lo cual se observó una manipulación de variable, siendo la aplicación del estudio del trabajo (La variable independiente) y productividad (La variable dependiente). La técnica se utilizó en la investigación fue la observación siendo el instrumento de medición una ficha de registro de recolección de datos, y tomando con población el proceso de recepción de mercadería de una de 30 tiendas durante el periodo de dieciséis semanas tanto antes como después. La población de estudio estuvo conformada por un grupo de 32 semanas de evaluaciones en donde la muestra seleccionada por preferencia es igual a la población.

Los instrumentos utilizados en la presente investigación fueron las fichas de recolección de datos para ambas variables de investigación cuya técnica utilizada fue la observación, la asignación de nuevas funciones y eliminación de actividades que no agregan valor. La validez de los instrumentos se realizó mediante el juicio de expertos. Los datos recolectados fueron procesados y analizados empleando el software SPSS versión 25. Los resultados tienen significancias que conllevan a una discusión coherente con la investigación. En conclusión, la aplicación del estudio de trabajo logró en la empresa un incremento significativo en la productividad mediante la estandarización de tiempos en los métodos de trabajo, eliminación de actividades que no agregan valor y una adecuada medición del tiempo estándar, esto puede ser evidenciado de forma cuantitativa en la tabla N° 7 en la página 79 donde se puede observar que la media de la productividad antes era de 44% y la productividad después subió a 73% teniendo un incremento del 29% de la productividad.

Palabras claves: Aplicación del estudio del trabajo, productividad, eficiencia, eficacia.

ABSTRACT

The thesis entitled "Application of the study of work to improve productivity in the process of receiving merchandise of the company CENCOSUD REATIL PERU SA, 2018", aimed to determine how the application of the study of work improved productivity in the reception process of merchandise. The study was carried out under a quantitative approach, with quasi-experimental methodological design, for which there was a variable manipulation, being the application of the work study (independent variables) and productivity (dependent variable). The technique used was the observation being the measuring instrument the record of data collection, the population was the process of receiving merchandise from a store during the period of sixteen weeks both before and after. The study population consisted of a group of 32 weeks of evaluations in which the sample selected by preference is equal to the population.

The instruments used in the present investigation were the data collection cards for both research variables whose technique was used for observation, assignment of new functions and elimination of activities that do not add value. The validity of the instruments was made through the trial of experts. The data collected were processed and analyzed using the software SPSS version 25. The results have significance that leads to a coherent discussion with the research. In conclusion, the application of the work study in the company achieved a significant increase in productivity by standardizing time in work methods, elimination of activities that do not add value and an adequate measurement of standard time, this can be evidenced by quantitative form in table N ° 7 on page 79 where it can be seen that the average productivity before was 44% and productivity then rose to 73% having a 29% increase in productivity.

Keywords: Application of work study, productivity, efficiency, effectiveness.