



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA  
INDUSTRIAL**

Gestión de Almacén para incrementar la Satisfacción del Cliente en una  
empresa ferretera Ate, 2019.

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

**AUTORAS:**

Huaman Pisco, Gabriela Estefany (ORCID: 0000-0002-0578-951X)

Jara Espinoza, Nancy (ORCID: 0000-0003-3431-1619)

**ASESOR:**

Dr. Albornoz Jiménez, Carlos Francisco (ORCID: 0000-0002-7543-2495)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión Empresarial y Productiva

**Lima -Perú**

**2019**

## **DEDICATORIA**

A Dios por permitirnos llegar a esta etapa tan importante y especial de nuestras vidas, asimismo, a nuestros padres por guiarnos y por brindarnos la posibilidad de mejorar cada día y por darnos la fuerza e inteligencia necesaria para cumplir nuestros objetivos personales y profesionales

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestros asesores por su colaboración y el tiempo brindado en la elaboración de la tesis. También agradecemos a nuestros padres por su apoyo brindado durante la realización de este trabajo. Asimismo, a la empresa ferretera por dejarnos realizar la tesis y formar parte de ellos.

## PÁGINA DEL JURADO



### ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02  
Versión : 10  
Fecha : 10-06-2019  
Página : 1 de 34

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por **HUAMAN PISCO GABRIELA ESTEFANY** y **JARA ESPINOZA NANCY**, cuyo título es:

**Gestión de Almacén para incrementar la satisfacción del cliente en una empresa ferretera. Ate, 2019.**

Reunidos en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el/los estudiante (s), otorgándole el calificativo de: 11.....(números)  
.....ONCE.....(letras)

Lima, 05 de Julio de 2019

Mg. RAMOS HARADA FREDDY  
PRESIDENTE

Mg. MALCA HERNANDEZ  
ALEXANDER  
SECRETARIO

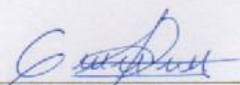
Mg. QUIROZ CALLE JOSÉ SALOMÓN  
VOCAL

Elaboró	Vicerrectorado de Investigación / DEVAC / Responsable del SGC	Aprobó	Rectorado
---------	---	--------	-----------

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotras, Gabriela Estefany Huaman Pisco ,con DNI N° 47618893 y Nancy Jara Espinoza, con DNI N° 46044663,estudiantes de la Facultad de Ingeniería, de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, de la Universidad César Vallejo, sede/filial Ate; declaramos bajo juramento que conforme los vigentes preceptos legales del Reglamento de Grados y Títulos de dicha casa de estudios, la tesis titulada Gestión de Almacén para incrementar la satisfacción del cliente en una empresa ferretera, Ate 2019, presentado para la obtención del título profesional de Ingeniería, es de nuestra autoría.

Lima 30 de junio del 2019

  
\_\_\_\_\_  
Gabriela Estefany Huaman Pisco  
DNI 47618893

  
\_\_\_\_\_  
Nancy Jara Espinoza  
DNI 46044663

## ÍNDICE

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT.....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Realidad problemática .....	1
1.2. Antecedentes.....	5
1.3. Teorías relacionadas con el tema.....	7
1.4. Formulación del problema.....	12
1.5. Justificación del estudio.....	12
1.6. Hipótesis .....	13
1.7. Objetivos.....	13
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>14</b>
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
2.2. Operacionalización de variables .....	15
2.3. Población, muestra y muestreo .....	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ....	19
2.5. Procedimiento.....	19
2.6. Método de análisis de datos.....	21
2.7. Aspectos éticos.....	26
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>27</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>66</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>67</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>68</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>69</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>74</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Tipos de reclamo del mes de noviembre del 2018.....	12
<b>Tabla 2.</b> Analisis de ABC en base a las causas para el análisis .....	14
<b>Tabla 3.</b> Diagrama de Pareto .....	14
<b>Tabla 4:</b> Resultado del cálculo de la desviación estándar.....	28
<b>Tabla 5:</b> Validación de Expertos para la aplicación de metodología.....	29
<b>Tabla 6.</b> Fiabilidad Pedidos entregados conformes.....	32
<b>Tabla 7:</b> Capacidad de respuesta Pedidos entregados puntualmente.....	33
<b>Tabla 8:</b> Registros de los costos de almacenamiento antes .....	54
<b>Tabla 9:</b> Registros de los costos de almacenamiento después .....	55
<b>Tabla 10:</b> Registros de los costos de almacenamiento antes .....	54
<b>Tabla 11:</b> Base de datos ERI (exactitud de registros de inventario) antes .....	58
<b>Tabla 12:</b> Base de datos ERI (exactitud de registros de inventario) después .....	59
<b>Tabla 13:</b> porcentaje de reclamos después de la implementación .....	63
<b>Tabla 14:</b> Base de datos base de datos capacidad de respuesta (pedidos entregados puntualmente).....	64
<b>Tabla 15:</b> Base de datos base de datos fiabilidad (pedidos entregados conformes).....	64
<b>Tabla 16:</b> Base de datos base de datos satisfacción del cliente.....	65

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Clasificación de la Metodología de las 5S' .....	20
<b>Figura 2.</b> Cálculo de la muestra aplicando el GRANMO.....	27
<b>Figura 3.</b> Situación actual sobre los pedidos entregados conformes a los clientes.....	32
<b>Figura 4.</b> Situación actual sobre pedidos entregados puntualmente.....	34
<b>Figura 5.</b> Productos observados, desmedros y buen estado combinados antes y después de la implementación .....	42
<b>Figura 6.</b> Después se prosiguió a roturarlos y empaquetarlos.....	42
<b>Figura 7.</b> Finalmente se puso en el almacén (en el lugar idóneo).....	43
<b>Figura 8.</b> Desorden en el almacén, los productos no están en su ubicación correspondiente antes, y después de la implementación.....	45
<b>Figura 9.</b> Restos de artículos y papeles en el almacén antes, y después de la implementación.....	46
<b>Figura 10.</b> Restos de cartón, precintos y papeles en los pasadizos del almacén antes, y después de la implementación.....	46
<b>Figura 11.</b> Productos de desmedro rotulados y embalados.....	47
<b>Figura 12.</b> Recepción Antes de la implantación.....	47
<b>Figura 13.</b> Procesos de la recepción en la empresa ferretera implementada.....	48
<b>Figura 14.</b> Charlas realizadas a los trabajadores de la empresa ferretera.....	48
<b>Figura 15.</b> Diagrama de flujo de recepción antes de la implementación .....	49
<b>Figura 16.</b> Diagrama de flujo de recepción después de la implementación.....	50
<b>Figura 17.</b> Elaboración de informe diario de conteo cíclico.....	60
<b>Figura 18.</b> Seguimientos para el buen desarrollo de la 5 S'.....	57
<b>Figura 19.</b> Elaboración de informe diario de conteo cíclico.....	60



## RESUMEN

La investigación titulada Gestión de Almacén para incrementar la Satisfacción del Cliente en la empresa ferretera Ate, 2019. La cual tuvo como objetivo determinar cómo la Gestión de Almacén incrementa la satisfacción del cliente en la empresa ferretera Ate, 2019 y como hipótesis principal La Gestión de Almacén incrementa la satisfacción del cliente en la empresa ferretera Ate, 2019.

La metodología de la investigación fue deductiva hipotética del tipo aplicada con un diseño experimental. Para la muestra del estudio se aplicó la calculadora de tamaño muestral GRANMO, con lo cual se obtuvo 40 documentos. Considerando que se contó con 40 datos antes y después de la medición se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov por el cual se utilizó e, los resultados fueron procesados mediante el software SPSS versión 25.

Finalmente se concluyó que la gestión de almacenes incrementa la satisfacción del cliente en la empresa ferretera Ate, se logra incrementar significativamente la satisfacción del cliente, aumento en de 5.92%. asimismo, se logra incrementar significativamente la fiabilidad (pedidos entregados conformes) en 4.48%. y por último se logra incrementar significativamente la capacidad de respuesta (pedidos entregado puntualmente), La mejora significativa es de 2.71%.

**Palabras claves:** Gestión, almacén. Satisfacción, Fiabilidad y capacidad de respuesta

## **ABSTRACT**


The research entitled Warehouse Management to increase Customer Satisfaction in the hardware company Ate, 2019. The objective was to determine how Warehouse Management increases customer satisfaction in the Ate hardware company, 2019 and as a main hypothesis The Management of Warehouse increases customer satisfaction in the hardware company Ate, 2019.

The methodology of the research was hypothetical deductive of the type applied with an experimental design. For the study sample, the GRANMO sample size calculator was applied, which resulted in 40 documents. Considering that 40 data were available before and after the measurement, the Kolmogorov-Smirnov test, by which  $\alpha$  was used, was used to process the results using the software SPSS version 25.

Finally it was concluded that warehouse management increases customer satisfaction in the Ate hardware company, it is achieved significantly increase customer satisfaction, increase of 5.92%. likewise, it is possible to significantly increase the reliability (orders delivered conforming) by 4.48%. and finally, it is possible to significantly increase the response capacity (orders delivered punctually). The significant improvement is 2.71%.

**Keywords:** Management, warehouse. Satisfaction, Reliability and responsiveness

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 08 Fecha : 12-09-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo,

Ramos Harada Freddy, docente de la Facultad de Ingeniería y Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo Ate (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada "Gestión de Almacén para incrementar la Satisfacción del Cliente en una empresa ferretera Ate, 2019.", de los estudiantes Huaman Pisco Gabriela Estefany y Jara Espinoza Nancy constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha..... ATE, 22/01/2020 .....



Firma

Mg. Ramos Harada Freddy

DNI: 07823251

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------