



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**Aplicación de la Gestión por procesos para mejorar la
productividad en el centro de distribución de Saga Falabella,
Lima, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO INDUSTRIAL

AUTORES:

Farfán Valencia, Jorge Andrés (ORCID 0000-0001-7847-110X)

Rugel Vega, Prissila del Rosario (ORCID 0000-0002-6792-2347)

ASESOR:

Dr. Carrión Nin José Luis (ORCID: (0000-0001-5801-565X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión Empresarial Productiva

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Queremos dedicarles este trabajo de investigación a nuestros padres por su amor, comprensión, paciencia y apoyo incondicional cuando más los necesitamos.

A nuestros hermanos por su lealtad y serenidad que nos alientan la vida.

A nuestros esposos por la ayuda que nos han brindado, lo cual ha sido muy importante porque estuvieron a nuestro lado en nuestro momentos y situaciones más difíciles siempre apoyándonos. Sobre todo, a nuestros hijos, la motivación más importante para concluir con éxito este proyecto ya que con su amor desinteresado nos impulsan día a día a superarnos.

Agradecimiento

Agradecemos a Dios que nos ha dado la vida, la fortaleza y la luz para prepararnos y cumplir la misión que nos ha encomendado.

A la Universidad “Cesar Vallejo” por sus valiosas enseñanzas y orientaciones que condujeron al logro de nuestros objetivos.

Índice de contenido

Índice de contenido	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1 Tipo y diseño de investigación	18
3.2 Variables, operacionalización	19
3.3. Población y Muestra	22
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	23
3.5 Procedimiento.....	25
3.6 Métodos de análisis de datos.....	54
3.7 Aspectos éticos	55
IV. RESULTADOS	56
V. DISCUSIÓN	71
VI. CONCLUSIONES	75
VII. RECOMENDACIONES.....	76
REFERENCIAS	77
ANEXOS.....	81

Índice de tablas

Tabla 1. Validaciones de expertos	25
Tabla 2. Pre test de la productividad	32
Tabla 3. Pretest de eficiencia	33
Tabla 4. Pretest de eficacia	34
Tabla 5. Diagrama de Gantt	36
Tabla 6. Temario de capacitación	39
Tabla 7. Pos test de productividad	52
Tabla 8. Pos test de eficiencia	53
Tabla 9. Pos test de eficacia	54
Tabla 10. Descriptiva comparada de productividad	57
Tabla 11. Descriptiva comparada de la dimensión eficiencia	59
Tabla 12. Descriptiva comparada de la dimensión eficacia	61
Tabla 13. Prueba de normalidad de la productividad	62
Tabla 14. Estadística de muestras emparejadas de productividad	63
Tabla 15. Prueba T-student de productividad	63
Tabla 16. Prueba de normalidad de la eficiencia	64
Tabla 17. Estadística de muestras emparejadas de eficiencia	65
Tabla 18. Prueba T-Student de la eficiencia	65
Tabla 19. Prueba de normalidad de la eficacia	66
Tabla 20. Estadística de muestras emparejadas de eficacia	66
Tabla 21. Prueba T-Student de la eficacia	67
Tabla 22. Inversión total	68
Tabla 23. Gasto total	69
Tabla 24. Ahorro total generado	70
Tabla 25. Flujo de caja	69
Tabla 26. VAN, TIR, costo beneficio	70
Tabla 27. pre test de recepción	94
Tabla 28. Pretest de almacenamiento	95
Tabla 29. Pretest mejorar procesos	96
Tabla 30. Pos test de recepción	97
Tabla 31. Pos test de almacenamiento	98
Tabla 32. Pos test de distribución	99

Índice de figuras

Figura 2. Organigrama de Saga Falabella.....	26
Figura 3. Diagrama de procesos de Saga Falabella.....	27
Figura 4. Mapa de procesos del centro de distribución	29
Figura 5. Plano de distribución	30
Figura 6. Diagrama de flujo del centro de distribución.....	31
<i>Figura 7.</i> Reunión con el personal.....	39
<i>Figura 8.</i> Procesos del centro de distribución.....	40
<i>Figura 9.</i> Layout del centro de distribución de saga falabella - piso 1.....	42
<i>Figura 10.</i> DAP de recepción	43
<i>Figura 11.</i> DAP de almacén	44
<i>Figura 12</i> DAP de despacho	45
<i>Figura 13.</i> Estándar de distribución de productos	46
<i>Figura 14.</i> Estándar de orden de productos	47
<i>Figura 15.</i> comparativo de proceso de recepción.....	48
<i>Figura 16.</i> Comparativo del proceso de almacenamiento.....	50
<i>Figura 17.</i> Comparativo de proceso de distribución	51
<i>Figura 18.</i> Comparativo de productividad pre test y pos test.....	56
<i>Figura 19.</i> Comparativo de la eficiencia pre test y pos test	59
<i>Figura 20.</i> Comparativo de eficacia pre test y pos test.....	61

Resumen

La presente investigación cuyo título es: “Aplicación de la Gestión por procesos para mejorar la productividad en el centro de distribución de Saga Falabella, Lima, 2021”, tuvo por objetivo: Determinar de qué manera la gestión de procesos mejora la productividad en el centro de distribución de Saga Falabella, Lima, 2021.

Respecto al método, el tipo de investigación cuantitativa y por su finalidad aplicada, siendo su diseño de investigación fue cuasi experimental. La población estuvo conformada por el número de órdenes programadas a tiendas, por lo que es una muestra no probabilística por conveniencia definida por la cantidad de pedidos programados por el almacén recogida durante el mes de diciembre del 2020. Para el pre test y una muestra similar en el mes de mayo del 2021 para el pos test. Se hizo uso de fichas de recolección de datos y analizados por el software SPSS versión 24.

En conclusión se tiene que con la mejora de la productividad en el centro de distribución de Saga Falabella, alcanzando un 16,3%, también la eficiencia mejoró en 7.45% y la eficacia en 15%, siendo relevante la mejora de los procesos de recepción, almacenamiento y distribución.

Palabras clave: Gestión de procesos, productividad, eficiencia, eficacia

Abstract

The present investigation whose title is: "Application of Management by processes to improve productivity in the distribution center of Saga Falabella, Lima, 2021", had the objective of: Determining how process management improves productivity in the center of distribution of Saga Falabella, Lima, 2021.

Regarding the method, the type of quantitative research and its applied purpose, its research design being quasi-experimental. The population was made up of the number of orders programmed to stores, so it is a non-probabilistic sample for convenience defined by the number of orders programmed by the warehouse collected during the month of December 2020. For the pre-test and a similar sample in May 2021 for the post test. Data collection sheets were used and analyzed by SPSS version 24 software.

In conclusion, with the improvement in productivity in the Saga Flabella distribution center, reaching 16.3%, the efficiency also improved by 7.45% and the efficiency by 15%, being relevant the improvement of the reception processes, Storage and distribution.

Keywords: Process management, productivity, efficiency, effectiveness



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARRION NIN JOSE LUIS, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "APLICACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL CENTRO DE DISTRIBUCIÓN DE SAGA FALABELLA, LIMA, 2021.", cuyos autores son RUGEL VEGA PRISSILA DEL ROSARIO, FARFAN VALENCIA JORGE ANDRES, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 01 de Julio del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARRION NIN JOSE LUIS DNI: 07444710 ORCID 0000-0001-5801-565X	Firmado digitalmente por: JCARRIONN el 11-07- 2021 11:42:37

Código documento Trilce: TRI - 0119069