



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**LA MEJORA CONTINUA APLICADA A LA GESTIÓN EN EL ÁREA DE
ALMACÉN PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA
EMPRESA “TEXTILERA HIALPESA S.R.L.”**

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

AUTOR:

ROJAS CÓRDOVA RONALD ELIS

ASESOR:

MIRANDA HERRERA TERESA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN EMPRESARIAL Y PRODUCTIVA

LIMA – PERÚ

2015-I

PÁGINA DE JURADOS

Presentada a la escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad Cesar Vallejo para optar el grado de Ingeniero Industrial.

Aprobado por:

Mg. Añazco Escobar Dixon.....

Mg. Miranda Herrera Teresa.....

Mg. Mejía Ayala Desmond.....

DEDICATORIA

A mí amada esposa que ha sido el impulso durante mi carrera y el pilar principal para la culminación de la misma, quien con su incondicional aliento ha sido fuente de sabiduría, calma y consejo en cada día.

A mis padres por su apoyo incondicional y trascendental en el desempeño de mis objetivos trasladados.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la empresa “Textilera Hialpesa S.R.L.” por su colaboración en la realización de la presente investigación así como a nuestro asesor la Ing. Miranda Herrera Teresa por su desempeño y dedicación para brindarnos su tiempo y conocimientos en aras de una mayor orientación.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Ronald Elis Rojas Córdova con DNI N° 41240344, 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 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, 26 de Junio del 2015

Ronald Elis Rojas Córdova

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "La Mejora Continua Aplicada a la Gestión En el Área de Almacén para Incrementar la Productividad en La Empresa "Textilera Hialpesa S.R.L.", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniero Industrial

Ronald Elis Rojas Córdova

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iv
PRESENTACIÓN.....	v
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Formulación del Problema	25
1.1.1 Problema General.....	25
1.1.2 Problemas Específicos	25
1.2 Objetivos.....	26
1.2.1 Objetivo General.....	26
1.2.2 Objetivo Específicos.....	26
II. MARCO METODOLÓGICO	27
2.1. Hipótesis	27
2.1.1. Hipótesis General.....	27
2.1.2. Hipótesis Específicos.....	27
2.2. Variables	27
2.2.1. Variable Independiente: Mejora Continua	27
2.2.2. Variable Dependiente: Productividad	28
2.3. Operacionalización de variables	29
2.4. Metodología	31
2.4.1. Método de Aplicación empleada	31
2.5. Tipos de estudio.....	43
2.6. Diseño de Investigación.....	44
2.7. Población, muestra, muestreo	44
2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	46
2.8.1. Técnicas.....	46
2.8.2. Instrumentos.....	47
2.8.3. Validación y confiabilidad del instrumento.....	48

2.9.	Método de análisis de datos	51
2.9.1.	Definición de Variables.....	51
2.9.2.	Análisis relacionado con las Hipótesis	51
2.9.3.	Nivel de Significancia	53
III.	RESULTADOS	54
IV.	DISCUSION	84
V.	CONCLUSIONES.....	85
VI.	SUGERENCIAS.....	86
VII.	REFERENCIAS.....	87
	ANEXOS.....	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01:	Operacionalización de variables.....	29
Tabla N° 02:	Tabla de Pareto.....	36
Tabla N° 03:	Cronograma de Capacitación	43
Tabla N° 04:	Resultado de Juicio de Expertos	49
Tabla N° 05:	Porcentaje de Eficiencia en el Proceso Pre – Test.....	54
Tabla N° 06:	Porcentaje de Eficiencia en el Proceso – Estadístico.....	56
Tabla N° 07:	Porcentaje de Eficiencia en el Proceso Post - Test	57
Tabla N° 08:	Porcentaje de Eficiencia en el Proceso Post – Estadístico	59
Tabla N° 09:	Prueba de Muestra - Porcentaje Eficiencia en el Proceso	61
Tabla N° 10:	Rendimiento del proceso en la atención de pedidos con relación al personal. Pre – Test.....	62
Tabla N° 11:	Rendimiento del Proceso con relación al Personal	64
Tabla N° 12:	Rendimiento del Proceso con relación al Personal Post - Test	65
Tabla N° 13:	Rendimiento del Proceso con relación al Personal	67
Tabla N° 14:	Prueba de Muestra - Rendimiento del Proceso con relación al Personal	69
Tabla N° 15:	Rendimiento del Proceso con relación al Tiempo Pre - Test.....	70
Tabla N° 16:	Rendimiento del Proceso con relación al Tiempo.....	72

Tabla N° 17: Rendimiento del Proceso con relación al Tiempo Post - Test	73
Tabla N° 18: Rendimiento del Proceso con relación al Tiempo.....	75
Tabla N° 19: Prueba de Muestra - Rendimiento del Proceso con relación al Tiempo.....	77
Tabla N° 20: Estadísticas de muestras emparejadas - Rendimiento del proceso con relación al personal.....	79
Tabla N° 21: Correlaciones de muestras emparejadas - Rendimiento del proceso con relación al personal.....	80
Tabla N° 22: Estadísticas de muestras emparejadas - Rendimiento del Proceso con relación al tiempo.....	80
Tabla N° 23: Correlaciones de muestras emparejadas - Rendimiento del Proceso con relación al tiempo.....	81
Tabla N° 24: Estadísticas de muestras emparejadas - Porcentaje Eficiencia de Proceso con relación a lo programado.....	82
Tabla N° 25: Correlaciones de muestras emparejadas - Porcentaje Eficiencia de Proceso con relación a lo programado.....	82
Tabla N° 26: Incremento de Productividad.....	83

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 01: Diagrama de Análisis de Procesos en la atención de pedidos del área de almacén de productos terminados.....	33
Figura N° 02: Diagrama de Análisis de Procesos en la atención de pedidos en el área de almacén de productos terminados.....	34
Figura N° 03: Producción de atención de pedidos mensual en el área de almacén de productos terminados.....	35
Figura N° 04: Seguimiento Mensual de pedidos no atendidos en el área de almacén de productos terminados.....	35
Figura N° 05: Diagrama Pareto: Problemática en el área de almacén de productos terminado .	37
Figura N° 06: Diagrama Causa y Efecto - Ishikawa de la Problemática en el área de almacén de productos terminado.....	38
Figura N° 07: Porcentaje de Eficiencia en el Proceso – Pre-Test	55
Figura N° 08: Porcentaje de Eficiencia en el Proceso – Post-Test.....	58
Figura N° 09: Prueba de Muestra - Porcentaje Eficiencia en el Proceso	60

Figura N° 10: Rendimiento del Proceso con Relación al Personal – Pre-Test	63
Figura N° 11: Rendimiento del Proceso con Relación al Personal – Post-Test	66
Figura N° 12: Prueba de Muestra - Rendimiento del Proceso con relación al Personal	68
Figura N° 13: Rendimiento del Proceso con relación al Tiempo Pre - Test	71
Figura N° 14: Rendimiento del Proceso con relación al Tiempo Post - Test.....	74
Figura N° 15: Prueba de Muestra - Rendimiento del Proceso con relación al Personal	76
Figura N° 16: Diferencia de medias entre el Pre-test y Post-test	78
Figura N° 17: Diferencia de Producción Expresado en $S/\dots\dots\dots$	83

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 01: Layout del Área de Almacén de Productos Terminados	90
Anexo N° 02: Organigrama en el área de almacén	91
Anexo N° 03: Matriz de Consistencia.....	92
Anexo N° 04: Cronograma Inicial del Proyecto de Investigación	93
Anexo N° 05: Cronograma de Desarrollo de la investigación	94
Anexo N° 06: Ficha de Observación 1 (Formato Físico Comparativo)	95
Anexo N° 07: Ficha de Observación 2 (Formato Físico Comparativo)	96
Anexo N° 08: Ficha de Observación 3 (Formato Físico Comparativo)	97
Anexo N° 09: Validez del Instrumento de Investigación	98
Anexo N° 10: Validez del Instrumento de Investigación	99
Anexo N° 11: Validez del Instrumento de Investigación	100
Anexo N° 12: Ficha de Observación 1 (Resultados)	101
Anexo N° 13: Ficha de Observación 2 (Resultados)	102
Anexo N° 14: Ficha de Observación 3 (Resultados)	103
Anexo N° 15: Fotos del almacen de productos terminados N° 01	104
Anexo N° 16: Fotos del almacen de productos terminados N° 02	105
Anexo N° 17: Fotos del almacen de productos terminados N° 03	106
Anexo N° 18: Tabla de Interpretación del Coeficiente de Pearson	107

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo identificar de qué manera la aplicación de una mejora continua en la gestión del personal en el área de almacén permitirá incrementar la productividad en la Empresa "Textilera Hialpesa S.R.L." y pueda mantener una estrategia de mejoramiento continuo que permita disminuir los problemas que se suscitaron en el área de estudio. Para ello se trabajó sobre un población de 27 pedidos realizados durante la semana en que se consideró el levantamiento de información, con una muestra de 25 pedidos realizados, asimismo también se consideró en que porcentaje disminuyo las devoluciones de los pedidos mal atendidos por parte del área a los diferentes clientes relacionados. Es preciso indicar que para cumplir con esta labor tenemos que realizar una serie de actividades previas que serán debidamente identificadas en el desarrollo del plan de acción, en ella puntualizaremos la definición de las actividades y se definirán las secuencias específicas de cada labor, los recursos que se emplean y evaluación de las mismas. Para el levantamiento de la información se utilizó fichas de observación y bases de datos de pedidos históricos con lo que pudimos determinar el avance del resultado de la aplicación de la mejora continua, una vez obtenidos los resultados utilizamos el IBM SPSS Statistics v. 22.0, un programa de vital importancia para determinar la veracidad en los datos recopilados y a la vez nos permitieron obtener los resultados necesarios para elaborar las conclusiones que permitieron justificar el objetivo principal de la investigación.

Palabras Clave: Mejora continua, Productividad, Gestión del personal, Fichas de observación.

ABSTRACT

This research aims to identify how the implementation of a continuous improvement in personnel management in the warehouse area will allow increasing productivity in companies "Textilera Hialpesa S.R.L." and to maintain a strategy of continuous improvement that allows lower problems that were raised in the study area. For this we worked on a population of 27 orders placed during the week that the collection of information, with a sample of 25 orders placed, was also considered it was also considered that percentage decreased returns orders underserved by the area related to different customers. It should be noted that to fulfill this task we have to perform a series of preliminary activities to be properly identified in the development of the action plan, it will point the definition of activities and specific sequences of each work will be defined, resources used and evaluating them. For lifting information observation files and databases of historical orders we could determine the progress of the result of the application of continuous improvement was used, once we obtained the results use the IBM SPSS v . 22.0, a program of vital importance to establish the truth on the data and also allowed us to get the results needed to draw conclusions that enabled justify the main target of the investigation.

Key words: Continuous Improvement, Productivity, Staff Management, Observation Sheets.