



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERIA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL

**Plan de gestión de almacenes para mejorar el nivel de servicio del cliente
interno del gobierno regional Cajamarca**

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
INGENIERA INDUSTRIAL

AUTORA:

Nélida Cruz Mego

ASESOR:

Mg. Celso Purihuaman Leonardo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de abastecimiento

CHICLAYO-PERÚ
2018

DEDICATORIA

La presenta tesis está dedicado a Dios, que me ha dado la fortaleza y la sabiduría para terminar esta investigación; a todos mis seres queridos: abuelita, hijas, hermanos y tíos en especial al ingeniero Virgilio Mego Vargas y esposa; por todo el apoyo incondicional que me brindan para cumplir con mis metas y objetivos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, a Jesús y a la Virgen María por iluminar mis pasos por el sendero de la vida. Doy gracias a mi familia por el apoyo incondicional de cada uno de ellos.

Gracias a mis hijas: Ana Griseld y Raquel Fernanda que son las personas que me incentivan día a día para ser mejor, por su paciencia y comprensión.

Gracias a mis amigos que incondicionalmente me apoyaron con sus consejos y orientaciones para seguir desarrollarme como persona y profesionalmente.

Gracias a los ingenieros Celso Purihuan Leonardo y Manuel Vásquez Coronado que siempre estuvieron apoyándome en esta investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Nélida Cruz Mego con DNI 26716320, con el objetivo de cumplir con las disposiciones vigentes 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 forma parte de esta tesis es verídica y autentica.

Al mismo tiempo declaro que todos los datos de información que contiene esta tesis son veraces y originales.

Para tal efecto me responsabilizo sobre cualquier falsedad u omisión de los documentos, como de la información acotada; por el cual me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo 15 de enero del 2019



PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, hago llegar a ustedes la tesis titulada “PLAN DE GESTIÓN DE ALMACENES PARA MEJORAR EL NIVEL DE SERVICIO DEL CLIENTE INTERNO DEL GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA”, la misma que dejo a su consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial.

Nélida Cruz Mego

INDICE

ACTA DE SUSTENTACIÓN	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
ÍNDICE	VII
ÍNDICE DE TABLAS	X
ÍNDICE DE FIGURAS	XI
RESUMEN	XIII
ABSTRACT	XIV
I. INTRODUCCIÓN.....	15
1.1. Realidad problemática.....	15
1.2. Trabajos previos	17
1.2.1. Antecedentes Internacionales	17
1.2.2. Antecedentes Nacionales.....	19
1.2.3. Antecedentes Locales	20
1.2.4. Artículo científico	21
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	23
1.3.1 Gestión de almacenes.....	23
1.3.2. El almacén	25
1.3.3. Incidencia en la institución.....	25
1.3.4. Funciones de los almacenes	26
1.3.5. Tipos de almacenes	26
1.3.6. Almacenamiento.....	27
1.3.7. Principios del almacenamiento	28
1.3.8. Recepción de mercancías	30
1.3.9. Posibles deterioros.....	30
1.3.10. Principios del proceso de almacenamiento.....	30
1.3.11. Almacenamiento y acomodo.....	31
1.3.12. Tipos de almacenamiento.....	31
1.3.13. Costos de Almacenamiento.....	32
1.3.14. Normas de almacenamiento.....	34
1.3.15. Servicio al cliente	34

1.3.16. Calidad de servicio	34
1.3.18. Evaluación de la calidad de servicio	38
1.3.18. Herramientas de análisis	39
1.3.19. Herramientas Metodológicas	41
1.4. Formulación del problema.....	46
1.5. Justificación de la investigación	46
1.6. Hipótesis.....	47
1.7. Objetivos.....	47
1.7.1. Objetivo General	47
1.7.2. Objetivos Específicos	47
II. MÉTODO.....	48
2.1. Tipo y diseño de la investigación.....	48
2.1.1. Tipo Aplicada	48
2.1.3. Diseño no experimental	48
2.1. Variables	48
2.1.1. Variable independiente (X)	48
2.1.2. Variable dependiente (Y)	48
2.3. Población y muestra.....	51
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	51
2.5. Método de análisis de datos.....	53
2.6. Aspectos éticos.....	53
III RESULTADOS	54
3.1. Diagnóstico y análisis de los resultados de la situación actual.....	54
3.1.1. Análisis de los resultados de la entrevista.....	54
3.1.2. Análisis de los resultados de la encuesta.....	55
3.1.3. Análisis de los resultados de la observación.....	62
3.2. Análisis de los resultados de la evaluación del nivel de servicio	65
3.2.1. Descripción del proceso actual.....	72
3.2.2. Diagnóstico de los procesos actuales.....	86
3.2.3. Matriz de planificación	87
3.3. Elaboración del Plan de Gestión de Almacenes.....	88
3.3.1. Descripción del Gobierno Regional de Cajamarca.....	88
3.3.2. Desarrollo del Plan de Gestión	91
3.3.3. Mejora de procesos en el almacén	95
3.4. Beneficio - Costo.....	101

4.1. Costo de la implementación	101
4.2. Beneficios de la implementación	101
IV. DISCUSIÓN	103
V. CONCLUSIONES.....	104
VI. RECOMENDACIONES	105
IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	106
ANEXOS.....	108
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN.....	133
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS.....	134
REPORTE DE TURNITIN	135

INDICE DE TABLAS

Tablas1: Procesos de la gestión de almacenes	23
Tabla 2: Dimensiones de la calidad de servicio.....	34
Tabla 3: Asignación de Valores del ABC.....	44
Tabla 4: Operacionalización de las variables.....	47
Tabla 5: Revisión y registro de los bienes que ingresan al almacén	53
Tabla 6: Aprovechamiento del espacio del almacén	53
Tabla 7: ubicación de los bienes en el almacén	54
Tabla 8: Identificación y ubicación de los bienes en el almacén	55
Tabla 9: Inconvenientes a la hora de despachar los bienes	56
Tabla 10: Rapidez en la atención de los pedidos.....	57
Tabla 11: Opinión sobre la calidad de servicio del almacén	57
Tabla 12: capacitación sobre almacenamiento.....	58
Tabla 13: Utilización de Equipos de Protección Personal	63
Tabla 14: Cumplimiento de pedidos a tiempo.....	64
Tabla 15: Servicio de calidad al momento de proveer los bienes.....	65
Tabla 16: Puntualidad en el servicio al proveer los bienes	66
Tabla 17: El comportamiento del personal le inspira confianza	67
Tabla 18: Amabilidad del personal de almacén	68
Tabla 19: Calidad servicio en el despacho de bienes	69
Tabla 20: Control de la información de Causa – efecto.....	82
Tabla 21: Planificación de actividades.....	85
Tabla 22: Cronograma de actividades	86
Tabla 23: Metodología de las 5S.....	90
Tabla 24: Costo de la implementación de la propuesta.....	97
Tabla 25: tiempos totales	98
Tabla 26: Resumen del costo de la implementación de la propuesta.....	99

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Representación de gestión de almacenes.....	20
Figura 2: Almacenamiento.....	21
Figura 3: Procesos de un centro de distribución.....	27
Figura 4: Recepción de mercadería	28
Figura 5: Principios del proceso de almacenamiento	28
Figura 6: Almacén convencional	29
Figura 7: Almacén selectivo	30
Figura 8: Expectativas del nivel de servicio	33
Figura 9: Modelo de deficiencia... ..	34
Figura 10: Modelo de las deficiencias	35
Figura 11: Dimensiones del servicio interno y externo	36
Figura 12: Formato liker para medir la satisfacción del servicio del cliente interno con el modelo SERVQUAL.....	37
Figura 13: Elementos del diagrama de flujo	38
Figura 14: Elementos del Diagrama de Análisis de Procesos.....	38
Figura 15: Diagrama de Causa – Efecto	39
Figura 16: Metodología de las 5S.....	39
Figura 17: Revisión y registro de los bienes que ingresan al almacén	53
Figura 18: Aprovechamiento del espacio del almacén	54
Figura 19: Ubicación de los bienes en el almacén	54
Figura 20: Identificación y ubicación de los bienes en el almacén	55
Figura 21: Inconvenientes a la hora de despachar los bienes.....	56
Figura 22: Rapidez en la atención de los pedidos.....	57
Figura 23: Opinión sobre la calidad de servicio del almacén.....	58
Figura 24: capacitación sobre almacenamiento	59
Figura 25: Señalización del área de almacén.....	59
Figura 26: Desorden en el almacén.....	60
Figura 27: utilización de estantes y armarios	61

Figura 28: Inadecuada identificación de los bienes en el almacén.....	61
Figura 29: clasificación de los bienes	62
Figura 30: Falta de limpieza en el almacén	62
Figura 31: Registro de salida de productos... ..	63
Figura 32: Utilización de Equipos de Protección Personal.....	64
Figura 33: Cumplimiento de los pedidos a tiempo.....	65
Figura 34: Servicio de calidad al momento de proveer los bienes.....	66
Figura 35: Puntualidad en el servicio al proveer los bienes.....	67
Figura 36: El comportamiento del personal le inspira confianza	68
Figura 37: Amabilidad del personal de almacén.....	69
Figura 38: Calidad de despacho de bienes.....	70
Figura 39: Diagrama de flujo de los procesos actuales... ..	72
Figura 40: DAP actual de los procesos de recepción de bienes	73
Figura 41: DAP actual de los procesos de almacenamiento de bienes.....	75
Figura 42: DAP actual de los procesos de despacho de bienes.....	76
Figura 43: Tiempos de procesos por criterios	77
Figura 44: Diagrama de Pareto de transporte	78
Figura 45: Diagrama de Pareto de despacho de bienes.....	79
Figura 46: Diagrama de Pareto de recepción de bienes.....	79
Figura 47: Diagrama de Pareto Almacenamiento de bienes	79
Figura 48: Diagrama de Causa - Efecto	80
Figura 49: Plano actual de distribución de estantes en el almacén	83
Figura 50: Organigrama del Gobierno Regional de Cajamarca.....	88
Figura 51: DAP de mejoras en los procesos de recepción de bienes	93
Figura 52: DAP de mejoras en los procesos de almacenamiento de bienes... ..	94
Figura 53: DAP de mejoras en los procesos de despacho de bienes	95
Figura 54: Plano mejorado de distribución de estantes en el almacén.....	96
Figura 55: Ahorro de tiempos... ..	98

RESUMEN

La presente investigación titulada Plan de Gestión de Almacenes para mejorar el nivel de servicio del cliente interno del gobierno regional Cajamarca.

Las alternativas de solución que se propone a la problemática de este trabajo de investigación es mejorar el nivel de servicio que se da al cliente interno, con estrategias de gestión de almacenes. El objetivo principal de esta investigación es plantear una metodología para que mejorar las áreas de recepción, almacenamiento y despacho del almacén del Gobierno Regional de Cajamarca.

Con la presente investigación se pretende concientizar a los trabajadores del área del almacén, funcionarios, lectores, estudiantes e investigadores; para mejorar el ordenamiento, la clasificación, la limpieza en esta área de las instituciones o Gobiernos Regionales a nivel nacional e internacional.

En el capítulo uno se describe la problemática del área en estudio, el marco teórico de la gestión de almacenes, haciendo hincapié en la falta de una estrategia de gestión de almacenes, se plantea el problema, el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación, también la justificación económica y social. En el capítulo dos se describe los métodos que se emplearon para el desarrollo de la tesis, esta investigación es aplicada, descriptiva y no experimental; se aplicó la técnica de la observación, entrevista y encuesta para recolectar la información necesaria, para comprobar la operacionalización de las variables. En el capítulo tres se analizó los resultados obtenidos a través de los diferentes instrumentos aplicados, se describe los datos históricos de la institución: misión y visión, se plantea las propuestas de mejora de la variable dependiente. En el capítulo cuatro se presenta la discusión, conclusiones a las que se llegaron con el estudio de la investigación. Se da respuesta al objetivo general y específicos, se expresa las recomendaciones para incrementar el valor económico de la institución.

Palabras clave: Almacén, nivel de servicio, mejora, propuesta, proceso.

ABSTRACT

This research entitled Warehouse Management Plan to improve the level of service of the internal client of the regional government Cajamarca.

The solution alternatives proposed to the problem of this research work is to improve the level of service given to the internal customer, with warehouse management strategies. The main objective of this research is to propose a methodology for improving the reception, storage and dispatch areas of the Regional Government of Cajamarca.

The aim of this research is to raise awareness among warehouse workers, officials, readers, students and researchers; to improve the ordering, the classification, the cleaning in this area of the institutions or Regional Governments at national and international level.

Chapter one describes the problems of the area under study, the theoretical framework of warehouse management, emphasizing the lack of a warehouse management strategy, the problem, the general objective and the specific objectives of the investigation. also the economic and social justification. In chapter two we describe the methods that were used for the development of the thesis, this research is applied, descriptive and not experimental; the technique of observation, interview and survey was applied to collect the necessary information to verify the operationalization of the variables. In chapter three the results obtained through the different applied instruments were analyzed, the historical data of the institution is described: mission and vision, proposals for improvement of the dependent variable are presented. In chapter four the discussion is presented, conclusions that were reached with the study of the investigation. It responds to the general and specific objective, expresses the recommendations to increase the economic value of the institution.

Keywords: Warehouse, service level, improvement, proposal, process.

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

ING. CELSO NAZARIO PURIHUAMAN LEONARDO, docente del curso de desarrollo del proyecto de investigación, y revisor del trabajo académico (tesis) titulado:

PLAN DE GESTIÓN DE ALMACENES PARA MEJORAR EL NIVEL DE SERVICIO DEL CLIENTE INTERNO DEL GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA

Del bachiller de la escuela profesional de Ingeniería Industrial.

NÉLIDA CRUZ MEGO

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 21%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencias y relevantes que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

Chiclayo, 10 de diciembre

2018



ING. CELSO NAZARIO PURIHUAMAN

LEONARDO

DOCENTE