

FACULTAD DE INGENIERÍA

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**MEJORA DE LA GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO PARA
ELEVAR EL NIVEL DE SERVICIO EN LA EMPRESA TÉCNICAS
METÁLICAS INGENIEROS S.A.C. EN EL DISTRITO DE VILLA EL
SALVADOR, LIMA 2015.**

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

AUTOR:

Guiovana Solorzano Solorzano

ASESOR:

Mg. Ing. Desmond Mejia Ayala

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SISTEMA DE ABASTECIMIENTO

LIMA – PERÚ

2015

PÁGINA DEL JURADO

1. Presidente

NOMBRES Y APELLIDOS

.....
FIRMA

2. Secretario

NOMBRES Y APELLIDOS

.....
FIRMA

3. Vocal

NOMBRES Y APELLIDOS

.....
FIRMA

DEDICATORIA

- A DIOS.

Por darme un día más de vida, permitiéndome seguir al lado de mis padres y hermanos, gozar de buena salud para lograr mis objetivos y guiarme por el buen camino además de avernos bendecido este año con la llegada de nuestro hermano.

- A mi madre VIOLETA SOLORZANO BAILON

Por ser una mujer ejemplar que me guía por el camino correcto de la vida, por ser aquella mujer emprendedora, ejemplo de trabajo a seguir, que me brinda su apoyo incondicional, sus consejos, valores y me motiva a seguir luchando en esta etapa de mi vida profesional y personal.

- A mí padre JUAN SOLORZANO ALBORNOZ

Por ser mi mayor ejemplo a seguir, demostrándome lo que se consigue con el esfuerzo, perseverancia, paciencia y dedicación, por ser como un amigo y me supo guiar con sus consejos por el buen camino y por ser un hombre trabajador y que me apoyo durante toda mi carrera profesional.

- A mis hermanos LEIDY Y JESÚS

Por ser uno de los motivos más grandes de mi vida, por motivarme cada mañana con una sonrisa, amor y paciencia demostrándome lo hermoso que es la vida.

- A mis mejores amigos ISABEL Y ALY

Por recordarme cada día lo importante que soy en sus vidas y por motivarme a seguir luchando por mis objetivos, por demostrarme que todo se consigue con esfuerzo y que día a día es una lucha constante además de hacerme recordar lo mucho que valgo como persona y decirme lo mejor cada mañana, y por todo esos momentos de reflexión y alegrías.

AGRADECIMIENTO

Nuevamente a mis padres y hermana, por ser los que me pusieron como meta terminar la presente tesis y continuar de esta manera mi vida profesional, a mi jefe el Ingeniero Héctor Flores Chipana por permitir hacer uso de algunos datos del área y por despejar dudas; a mi asesor de tesis, por guiarme y asesorarme durante el último ciclo de esta investigación. No sin antes dejar de mencionar, a mis amigos por alentarme en estos años que duró la investigación.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo **GUIOVANA SOLORZANO SOLORZANO** con DNI N° **47577430**, 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, Julio del 2015

GUIOVANA SOLORZANO SOLORZANO

PRESENTACIÓN

Señores miembros de Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “MEJORA DE LA GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO PARA ELEVAR EL NIVEL DE SERVICIO EN LA EMPRESA TÉCNICAS METÁLICAS INGENIEROS S.A.C. EN EL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR, LIMA 2015”, con la finalidad de determinar la influencia de la gestión de almacenamiento para mejorar el nivel de servicio en la empresa Técnicas Metálicas Ingenieros S.A.C., en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Ingeniero Industria.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Guiovana Solorzano Solorzano

ÍNDICE

CARATULA

PAGINAS PRELIMINARES

Página del jurado	
Dedicatoria	
Agradecimiento	
Declaración de autenticidad	
Presentación	
Índice	
Índice de tablas	
Índices de figuras	

RESUMEN

ABSTRACT

I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Antecedentes	2
1.2. Justificación	5
1.3. Marco Teórico	7
1.4. Marco Conceptual	14
1.5. Realidad Problemática	15
1.6. Problema de investigación	17
1.6.1. General	17
1.6.2. Especifico	17
1.7. Objetivos	17
1.7.1. General	17
1.7.2. Especifico	17

II. MARCO METODOLÓGICO	18
2.1. Hipótesis	18
2.2. Variables	18
2.3. Operacionalización de variables	19
2.4. Método	20
2.5. Tipo de estudio	20
2.6. Diseño de investigación	20
2.7. Población, muestra y muestreo	21
2.8. Técnica e instrumento de recolección de datos	22
2.9. Métodos de análisis de datos	23
III. RESULTADOS	24
IV. DISCUSION	29
V. CONCLUSIONES	30
VI. RECOMENDACIONES	31
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:	32
VIII. ANEXOS	35
Anexo N° 01: Cursograma analítico para el método de trabajo	36
Anexo N° 02: Formato de tiempo de atención	37
Anexo N° 03: Formato de Medición de requerimientos Atendidos	38
Anexo N° 04: Calidad de atención mes de Octubre 2014	39
Anexo N° 05: Calidad de atención mes de Noviembre 2014	40
Anexo N° 06: Calidad de atención mes de Febrero 2015	41
Anexo N° 07: Calidad de atención mes de marzo 2015	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Tiempo de atención mes de setiembre y octubre	24
Tabla 02: Tiempo de atención mes de Febrero y Marzo	25
Tabla 03: Tabla de calidad de atención	26
Tabla 04: Tabla de requerimientos atendidos	27
Tabla 05: Tabla de reclamos	28

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: Ejemplo Diagrama de Procesos de Operaciones	9
Figura 02: Ejemplo Cursograma analítico del Material	10

ÍNDICE DE FIGURAS

Grafico 01: Tiempo de atención mes de setiembre y octubre	24
Grafico 02: Tiempo de atención mes de abril y mayo	25
Grafico 03: Tabla de calidad de atención	26
Grafico 04: Tabla de comercios atendidos	27
Grafico 05: Tabla de reclamos	28

RESUMEN

El principal objetivo de esta investigación ha sido determinar el impacto de la gestión de almacenamiento para elevar el nivel de servicio en la empresa Técnicas Metálicas Ingenieros S.A.C. Partiendo de los reclamos que se presentaron ante el alquiler de equipos, siendo esto un problema ya que afectaba económicamente a la empresa; el almacén de activos fijos contaba con 38 tipos de equipos el cual se tomó como muestreo en un 100%. Se realizó un estudio de toma de tiempos al encargado del almacén para determinar el tiempo promedio en que se demoraba en atender un equipo, por ende se pudo realizar la reducción del tiempo de atención eliminando tiempos muertos, además se realizó la técnica ABC para determinar los equipos por categorías y posteriormente realizar la localización inmediata de estos, todos los datos fueron procesados mediante el programa Microsoft Excel obteniendo de esta manera los resultados y comparando el antes y después de la mejora, finalmente se llegó a concretar que una buena gestión de almacenamiento eleva el nivel de servicio en el almacén de activos fijos de la empresa Técnicas Metálicas Ingenieros S.A.C.

PALABRAS CLAVES: localización, tiempo, reclamos, servicio, técnica ABC, almacenamiento.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the impact of storage management to raise the level of service in the company Metal Technical Engineers SAC Based on the claims that arose before the equipment rental, this being a problem as it affected the company financially; Asset store had 38 types of equipment which was taken as 100% sampling. A study takes time to storekeeper was conducted to determine the average time it was delayed in attending a team therefore could make the reduction of hours of care by eliminating downtime, plus the ABC technique was conducted to determine the equipment categories and then make the immediate location of these, all data were processed using the Microsoft Excel program thereby obtaining the results and comparing the before and after improvement, finally was reached has realize that a good storage management rises the level of service in the warehouse of fixed assets of the company technical engineers metal S.A.C.

KEY WORDS: location, time, claims, service, technical ABC, storage.