



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**GESTIÓN DE ALMACENES PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS
DESPACHOS DE LA EMPRESA ASESORÍA DEL TALENTO HUMANO E.I.R.L**

LIMA 2018

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

AUTORA:

MIRANDA ALARCÓN, KAREN YAMILET

ASESOR:

Dr. LEONIDAS MANUEL BRAVO ROJAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN EMPRESARIAL Y PRODUCTIVA

LIMA – PERÚ

2018

DEDICATORIA

A mis padres y hermanos por el apoyo incondicional, por sus palabras de aliento para seguir y alcanzar mis metas y objetivos propuestos.

AGRADECIMIENTO

Darle gracias a Dios por cada momento de mi vida. Gracias a mis padres por estar siempre conmigo y brindándome su apoyo en toda mi carrera profesional. También agradezco a los docentes por brindar sus conocimientos y apoyo para lograr mis metas.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada **GESTIÓN DE ALMACENES PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS DESPACHOS DE LA EMPRESA ASESORÍA DEL TALENTO HUMANO E.I.R.L LIMA 2018** en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Ingeniero Industrial.

En el capítulo I, se presenta la realidad problemática, los trabajos previos nacionales e internacionales, teorías relacionadas al tema, de la gestión de almacenes y la productividad; justificación, formulación del problema, hipótesis y objetivos.

Capítulo II, contiene el método a utilizar, el diseño de investigación, las variables y su operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez, confiabilidad y métodos de análisis de datos.

Capítulo III, se presentan los resultados obtenidos en la investigación con el análisis descriptivo de la variable dependiente previa y posterior a la aplicación de la Gestión de Almacenes, análisis inferencial de la variable dependiente con sus dimensiones.

Capítulo IV, se realizaron la discusión de los resultados de la investigación con los antecedentes.

Capítulo V, se plantean las conclusiones de acuerdo a lo especificado por el protocolo.

Capítulo VI, se formulan las recomendaciones.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el Título de Ingeniera Industrial.

El Autor

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|---|-----------|
| ÍNDICE DE FIGURAS | xii |
| I.INTRODUCCIÓN | 16 |
| 1.1. Realidad Problemática | 17 |
| 1.1.1. A nivel internacional | 17 |
| 1.2. Realidad Problemática | 18 |
| 1.2.1. A nivel internacional | 18 |
| 1.1.2 A nivel nacional | 19 |
| 1.1.3 A nivel local | 20 |
| 1.2. Trabajos previos | 29 |
| 1.2.1. Trabajos previos internacionales | 29 |
| 1.2.2. Trabajos previos nacionales | 33 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema | 35 |
| 1.3.1. Gestión de almacenes | 35 |
| 1.3.1.1. Principios y objetivos en la gestión de almacenes..... | 39 |
| 1.3.1.2. Tipos y funciones de los almacenes | 40 |
| 1.3.1.3. Procesos de la gestión de almacenes | 42 |
| 1.3.1.4. Sistemas de almacenamiento | 44 |
| 1.3.1.5. Recursos utilizados en la gestión de almacenes | 45 |
| 1.3.1.6. Funciones de la Gestión de Almacenamiento..... | 46 |
| 1.3.1.7. Indicadores de gestión de almacenes | 46 |
| 1.3.2. Productividad | 54 |
| 1.3.2.1. Importancia de la productividad | 55 |
| 1.3.2.2. Factores que afectan la productividad | 56 |
| 1.3.2.3. Causas que disminuyen la productividad en las empresas..... | 59 |
| 1.3.2.4. Importancia de incrementar la productividad | 60 |
| 1.3.2.5. Ventajas de una mayor productividad en las empresas..... | 60 |
| 1.3.2.6. La productividad en los almacenes | 61 |
| 1.4. Formulación del problema..... | 65 |
| 1.4.1. General | 65 |
| 1.4.2. Específicos | 65 |
| 1.5. Justificación del estudio | 65 |
| 1.5.1. Justificación económica | 66 |
| 1.5.2. Justificación técnica | 66 |

| | |
|---|-----|
| 1.5.3. Justificación social | 66 |
| 1.6. Hipótesis | 67 |
| 1.6.1. Hipótesis general | 67 |
| 1.6.2. Hipótesis específicas | 67 |
| 1.7. Objetivos..... | 67 |
| 1.7.1. Objetivo general | 67 |
| 1.7.2. Objetivos específicos..... | 67 |
| II. MÉTODO | 68 |
| 2.1. Tipo y diseño de investigación | 70 |
| 2.2. Variables, operacionalización..... | 70 |
| 2.2.1. Definición de variables..... | 70 |
| 2.2.1.1. Variable independiente (VI). Gestión de almacenes | 70 |
| 2.2.1.2. Variable dependiente (VD). Productividad | 71 |
| 2.3. Población y muestra | 74 |
| 2.3.1. Población..... | 74 |
| 2.3.2. Muestra..... | 74 |
| 2.3.3. Muestreo..... | 74 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 74 |
| 2.4.1. Técnica | 74 |
| 2.4.2. Instrumento | 75 |
| 2.4.3. Validez del instrumento | 75 |
| 2.4.4. Confiabilidad del instrumento..... | 75 |
| 2.5.1. Análisis descriptivo | 76 |
| 2.5.2. Análisis inferencial..... | 76 |
| 2.6. Aspectos éticos | 76 |
| 2.7. Situación actual | 77 |
| 2.7.1 Situación del lugar de estudio | 82 |
| 2.7.1.1. Variable independiente Gestión de Almacenes (Pre-Test) | 82 |
| 2.7.1.2. Variable dependiente Productividad (Pre-Test) | 87 |
| 2.7.2. Alternativas de solución..... | 90 |
| 2.7.3. Implementación de la gestión de almacenes | 94 |
| 2.7.3.1 Pasos de la ejecución | 95 |
| PASO 1: Elaboración de un manual de procedimientos para el control del almacén | 95 |
| PASO 2: Implantar un sistema de codificación para control de inventario | 97 |
| PASO 3: Reubicación el área de almacén; Layout del almacén | 102 |
| PASO 4: Zonificación de artículos; Clasificación ABC | 109 |

| | |
|--|-----|
| 2.7.4. Resultados | 116 |
| 2.7.5 Análisis económico financiero | 118 |
| 2.7.5.1. Calculo del valor actual neto (VAN) | 120 |
| III. RESULTADOS | 123 |
| 3.1. Análisis Descriptivo | 124 |
| 3.2. Análisis Inferencial | 127 |
| 3.2.1. Análisis de la hipótesis general | 127 |
| 3.2.2. Análisis de la primera hipótesis específica | 129 |
| 3.2.3. Análisis de la segunda hipótesis específica | 132 |
| IV. DISCUSIÓN | 135 |
| V. CONCLUSIÓN..... | 137 |
| VI. RECOMENDACIONES..... | 139 |
| VII. REFERENCIAS | 141 |
| VIII. ANEXOS | 145 |
| ANEXO 1: Instrumento de medición Gestión de Almacenes | 146 |
| ANEXO 2 | 149 |
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DEL ALMACÉN DE LA EMPRESA ASESORÍA DEL TALENTO HUMANO E.I.R.L LIMA | 149 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|-----|
| Tabla 1. Matriz Correlacional Causas principales obtenidas del diagrama Ishikawa | 25 |
| Tabla 2. Tabla de Frecuencia para la obtención de datos para gráfica de Pareto | 26 |
| Tabla 3. Estratificación de las Causas por Áreas..... | 28 |
| Tabla 4. Problemas que se han solucionado con Layout..... | 49 |
| Tabla 5. Operacionalización de las variables | 73 |
| Tabla 6. Datos de la Empresa | 77 |
| Tabla 7. Recepción Perfecta | 84 |
| Tabla 8. Despachos Perfectos..... | 86 |
| Tabla 9. Observaciones de eficiencia eficacia y productividad en la Empresas Asesoría del Talento Humano E.I.R.L | 87 |
| Tabla 10. Posibles alternativas de solución | 90 |
| Tabla 11. Matriz de Priorización | 91 |
| Tabla 12. Cronograma de ejecución | 92 |
| Tabla 13. Costo Implementación: Elaboración de un Manual de procedimientos para el control del almacén..... | 93 |
| Tabla 14. Costo Implementación: Implantar un sistema de codificación para control de inventario | 93 |
| Tabla 15. Costo Implementación: Reubicar el área de almacén; Layout del almacén | 93 |
| Tabla 16. Costo Implementación: Zonificación de artículos; Clasificación ABC | 93 |
| Tabla 17. Costos de Implementación de la propuesta | 94 |
| Tabla 18. Diagrama de Analisis de Proceso DAP mejorado..... | 108 |
| Tabla 19. Clasificación por artículos | 111 |
| Tabla 20. Tabla de Frecuencia para gráfica de Pareto de Análisis ABC..... | 111 |
| Tabla 21. Tabla de Frecuencia para gráfica de Pareto de Análisis ABC..... | 112 |
| Tabla 22. Productos de la empresa Asesoría del Talento Humano E.I.RL | 114 |
| Tabla 23. Recepción Perfecta | 116 |
| Tabla 24. Despachos Perfectos..... | 117 |
| Tabla 25. Resultados de la variable Dependiente: Productividad | 118 |
| Tabla 26. Análisis de costo..... | 119 |
| Tabla 27. Análisis de horas extras durante al mes - Mayo (antes) | 119 |
| Tabla 28. Análisis de horas extras durante al mes - Septiembre(después)..... | 120 |
| Tabla 29. Flujo de Caja | 121 |

| | |
|--|-----|
| Tabla 30. Evaluación Económica | 121 |
| Tabla 31. Escenarios del proyecto propuesto. | 122 |
| Tabla 32. Productividad de los despachos..... | 126 |
| Tabla 33. Prueba de normalidad de Shapiro Wilk de la Productividad..... | 128 |
| Tabla 34. Estadístico descriptivo de la productividad..... | 128 |
| Tabla 35. Estadístico de prueba de la productividad..... | 129 |
| Tabla 36. Prueba de normalidad de Shapiro Wilk de la eficiencia..... | 130 |
| Tabla 37. Estadístico descriptivo de la eficiencia..... | 131 |
| Tabla 38. Tabla de Estadístico de contraste | 131 |
| Tabla 39. Prueba de normalidad de Shapiro Wilk de la Eficacia | 132 |
| Tabla 40. Estadístico descriptivo de la eficacia..... | 133 |
| Tabla 41. Estadístico descriptivo..... | 134 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|-----|
| Figura 1. Costos Logísticos | 19 |
| Figura 2. Evaluación mensual de la actividad comercial | 20 |
| Figura 3. Evaluación mensual de la actividad de servicios prestados a empresas | 20 |
| Figura 4. Identificación de causas –Diagrama de ISHIKAWA..... | 23 |
| Figura 5. Diagrama de Pareto..... | 27 |
| Figura 6. Diagrama de Estratificación..... | 28 |
| Figura 7: Organigrama de la empresa | 28 |
| Figura 8. Diseño del Layout de almacén | 52 |
| Figura 9. Distribución del flujo de materiales en forma de “U”, de “T” y en línea recta ... | 53 |
| Figura 10. Organigrama de la empresa..... | 78 |
| Figura 11. Flujograma de los procesos de recepción y despacho del almacén | 79 |
| Figura 12. Diagrama de Operaciones de Proceso..... | 80 |
| Figura 13. Diagrama de Análisis de Proceso..... | 81 |
| Figura 14. Almacén desordenado | 82 |
| Figura 15. Falta de rotación de inventarios | 82 |
| Figura 16. Falta de supervisión de almacén | 83 |
| Figura 17. Niveles de eficiencia, eficacia y productividad en la Empresa Asesoría del Talento Humano E.I.R.L | 89 |
| Figura 18. Ejemplo diseño del Código de Barras para los Módulos de Exposición | 98 |
| Figura 19. Clasificación de materiales según códigos..... | 99 |
| Figura 20. Proceso de recepción de productos/materiales..... | 100 |
| Figura 21. Proceso de despacho de productos/materiales | 101 |
| Figura 22. Layout del almacén actual..... | 104 |
| Figura 23. Layout del almacén mejorado | 104 |
| Figura 24. Almacén antes de la implementación..... | 106 |
| Figura 25. Almacén después de la implementación | 106 |
| Figura 26. Mala distribución de materiales en el almacén | 107 |
| Figura 27. Materiales correctamente apilados | 107 |
| Figura 28. Materiales clasificados según el método ABC | 110 |
| Figura 29: Diagrama de Pareto clasificación ABC por valor de utilización | 112 |
| Figura 30. Comparación del antes y después del indicador Recepción Perfecta | 124 |
| Figura 31. Comparación del antes y después del indicador Despachos Perfectos | 125 |

Figura 32. Resultados de la variable dependiente: Productividad..... 127

RESUMEN

Gestión de almacenes para mejorar la productividad de los despachos de la empresa Asesoría del Talento Humano E.I.R.L Lima 2018, el título de la investigación tuvo como objetivo general determinar como la gestión de almacenes mejoran la productividad en dicha empresa.

El tipo de investigación es aplicada, su enfoque es cuantitativo porque se utiliza la recolección de datos para probar las hipótesis mediante una medición numérica, su nivel es explicativo, ya que se va a dar a conocer la relación causa efecto entre la variable independiente y la variable dependiente y finalmente el diseño es experimental, además es de tipo cuasi-experimental, ya que se utilizó un solo nivel de manipulación, la variable independiente, además de un solo grupo de experimentación. Por otro lado, es de subtipo pre experimental con pre y pos prueba, ya que se realizaran dos mediciones, una antes y después de la aplicación de la variable independiente.

El resultado obtenido es que se demostró que la gestión de almacenes mejora la productividad de los despachos en la empresa Asesoría del Talento Humano E.I.R.L Lima 2018.

Las principales conclusiones de la presente investigación es que se determinó que la gestión de almacenes mejora la productividad en los despachos de la empresa Asesoría del Talento Humano E.I.R.L. en un 49%, asimismo logró aumentar la eficiencia en un 26% y la eficacia en un 34%.

Palabras claves: Gestión de Almacenes, Productividad, Eficiencia, Eficacia.

ABSTRACT

Warehouse management to improve the productivity of the offices of the Human Talent Consultancy firm E.I.R.L Lima 2018, the title of the research had as a general objective to determine how warehouse management improves productivity in that company.

The type of research is applied, its approach is quantitative because the data collection is used to test the hypotheses by means of a numerical measurement, its level is explanatory, since it will be made known the cause-effect relationship between the independent variable and the dependent variable and finally the design is experimental, it is also of quasi-experimental type, since a single level of manipulation was used, the independent variable, in addition to a single experimental group. On the other hand, it is a pre-experimental subtype with pre- and post-test, since two measurements will be carried out, one before and after the application of the independent variable.

The population was composed of the productivity index since the creation of the carbonated beverage company, and the sample consisted of 26 days. The result obtained is that it was demonstrated that the management of warehouses improves the productivity of the offices in the company Human Talent Advisory E.I.R.L Lima 2018.

The main conclusions of the present investigation is that it was determined that warehouse management improves productivity in the offices of the company Human Talent Assessment E.I.R.L. in 49%, it also managed to achieve efficiency by 26% and efficiency by 34%.

Keywords: Warehouse Management, Productivity, efficiency, effectiveness.

Yo, LEONIDAS MANUEL BRAVO ROJAS, Coordinador de Investigación de la EP de Ingeniería Industrial de la Universidad Cesar Vallejo, Lima Norte, verifico que la Tesis Titulada: "GESTIÓN DE ALMACENES PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS DESPACHOS DE LA EMPRESA ASESORÍA DEL TALENTO HUMANO E.I.R.L LIMA 2018", de la estudiante MIRANDA ALARCÓN KAREN YAMILET; tiene un índice de similitud de 29 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito 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.

Los Olivos, 12 de septiembre del 2019



Dr. LEONIDAS M. BRAVO ROJAS
Coordinador de Investigación de la EP de
Ingeniería Industrial

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