



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA  
INDUSTRIAL**

“Aplicación de la gestión de almacén para incrementar la productividad del centro de distribución de repuestos automotrices de la Empresa Ceva Logistics S.R.L Villa El Salvador, 2018”

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

Ingeniero Industrial

**AUTOR:**

Br. Yuri Joel, Aguilar Quispe

**ASESOR:**

Mgtr. Ronald Fernando, Dávila Laguna

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistemas de Gestión Empresarial y Productiva

LIMA – PERÚ

2018

## **DEDICATORIA**

A mi madre Nélica Quispe que siempre fue el pilar de apoyo incondicional en toda mi carrera universitaria, nunca dudó de mi capacidad para alcanzar mis metas.

## **AGRADECIMIENTO**

A todos los profesores, ya que a través de su guía en estos cinco años pusieron la base para el desarrollo de este proyecto de investigación.

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Aplicación de la Gestión de almacén para incrementar la Productividad del Centro de Distribución de repuestos automotrices de la Empresa Ceva Logistics S.R.L Villa El Salvador, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniero Industrial.

El documento consta de siete capítulos: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Método, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones, Capítulo VII: Referencias Bibliográficas y Anexos.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCIÓN. ....	1
1.1 Realidad Problemática. ....	1
1.2 Trabajos Previos.....	8
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	12
1.3.1 Inventario.....	12
1.3.2 Stock .....	12
1.3.3 Almacén.....	12
1.3.4 Gestión de almacén.....	14
1.3.5 Distribución de almacenes.....	16
1.3.6 Movimiento de materiales .....	17
1.3.7 Análisis ABC.....	18
1.3.8 Productividad. ....	19
1.4 Formulación del Problema .....	24
1.4.1 Problema General. ....	24
1.4.2 Problemas Específicos. ....	24
1.5 Justificación del estudio .....	25
1.6.1 Hipótesis General.....	26
1.6.2 Hipótesis Específicas.....	26
1.7 Objetivos .....	26
1.7.1 Objetivo General. ....	26
1.7.2 Objetivos Específicos. ....	26
II. MÉTODO .....	27

2.1	Diseño de la investigación.....	27
2.2	Variables, Operacionalización. ....	27
2.3	Población y muestra.....	29
2.3.1	Población .....	29
2.3.2	Muestra. ....	29
2.3.1	Muestreo. ....	29
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. ....	29
2.4.1.	Técnicas de recolección de datos.....	29
2.4.2.	Instrumentos de recolección de datos .....	30
2.4.3.	Validez del Instrumento .....	30
2.4.4.	Confiabilidad del Instrumento .....	31
2.5	Métodos de análisis de datos .....	31
2.6	Aspectos éticos .....	33
2.7	Desarrollo de la Propuesta. ....	34
2.7.1	Situación Actual.....	34
2.7.2	Propuesta de mejora. ....	52
2.7.3	Ejecución de la propuesta.....	53
2.7.4	Resultados de la Aplicación. ....	58
2.7.5	Análisis Económico - Financiero.....	63
III.	RESULTADOS.....	64
3.1	Análisis descriptivo. ....	64
3.1.1	Análisis descriptivo Eficiencia. ....	64
3.1.2	Análisis descriptivo Eficacia. ....	66
3.1.3	Análisis descriptivo Productividad. ....	68
3.2	Análisis Inferencial.....	70
3.2.1	Análisis de la Hipótesis General .....	70
IV.	DISCUSIÓN .....	72
V.	CONCLUSIONES.....	72
VI.	RECOMENDACIONES .....	73
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS. ....	74
	ANEXOS.....	77

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Top10 de países mundiales con la mejor logística.....	1
Tabla 2: Top 10 de países latinoamericanos con mejor logística .....	2
Tabla 3: Facturación de 3PL (Proveedor de logística).....	3
Tabla 4: Matriz de priorización .....	6
Tabla 5: Alternativas de solución .....	6
Tabla 6: Clasificación ABC.....	10
Tabla 7: Eficiencia y Eficacia.....	24
Tabla 8: DAP Picking situación accesible .....	42
Tabla 9: DAP Picking situación altura.....	43
Tabla 10: DAP Packing y Despacho.....	44
Tabla 11: Cumplimiento de Entregas – Pre test .....	45
Tabla 12: Muestra de almacenamiento .....	46
Tabla 13: Extracción de pedidos.....	48
Tabla 14: Nivel de servicio.....	49
Tabla 15: Nivel de cumplimiento .....	50
Tabla 16: Productividad .....	51
Tabla 17: Propuestas de mejora.....	52
Tabla 18: Clasificación ABC anterior.....	56
Tabla 19: Ruta óptima para la extracción de pedidos .....	57
Tabla 20: Cumplimiento de Entregas – Post test.....	58
Tabla 21: Almacenamiento Post Test .....	59
Tabla 22:Extracción de pedidos Post Test .....	60
Tabla 23: Nivel de Servicio – Post Test.....	61
Tabla 24: Nivel de Cumplimiento – Post Test .....	62
Tabla 25: Productividad Post.....	63
Tabla 26: Datos descriptivos del pre y post test Eficiencia.....	64
Tabla 27: Datos descriptivos del pre y post test Eficacia.....	66
Tabla 28: Datos descriptivos del pre y post test Productividad.....	68
Tabla 29: Prueba de shapiro wilk – productividad .....	70

Tabla 30: Comparación de medias – productividad .....	71
---	----

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Servicios logísticos de CEVA LOGISTICS .....	3
Figura 2: Diagrama de Ishikawa.....	5
Figura 3: Matriz de estratificación.....	5
Figura 4: Ejemplo de Layout de planta.....	17
Figura 5: Cadena de productividad.....	22
Figura 6: Calidad Total y Productividad.....	23
Figura 7: Eficiencia vs Eficacia.....	23
Figura 8: Mapa de ubicación sede Villa El Salvador.....	35
Figura 9: Acceso al Centro de Distribución General Motors .....	36
Figura 10: Servicios brindados por CEVA Logistics.....	36
Figura 11: Clientes 2018 - Ceva Logistics .....	38
Figura 12: Organigrama del Centro de Distribución de Repuestos Ceva Logistics .....	39
Figura 13: Flujo general del proceso logístico .....	40
Figura 14: Diagrama de atención de pedidos .....	41
Figura 15: Layout actual de almacén 2018 .....	46
Figura 16: Aplicación FIFO en el proceso de Recepción .....	55
Figura 17: Nuevo layout de almacén CEVA 2018 .....	56
Figura 18: Layout actual de almacén .....	59
Figura 19: Histograma de la eficiencia del pre test.....	65
Figura 20: Histograma de la eficiencia del post test .....	65
Figura 21: Histograma de la eficacia del pre test .....	67
Figura 22: Histograma de la eficacia del pre test .....	67
Figura 23: Histograma de la productividad del pre test .....	69
Figura 24: Histograma de la productividad del post test.....	69



## RESUMEN

La presente investigación cumple con la finalidad de establecer que la aplicación de la gestión de almacén mejora la productividad del centro de distribución de repuestos automotriz de la empresa Ceva Logistics en el distrito de Villa El Salvador, es una empresa del sector logístico con 15 años en el mercado y ha tenido un crecimiento en estos últimos años debido a la buena gestión de la gerencia. El objetivo es determinar como la gestión de almacén mejora la productividad del centro de distribución de repuestos automotriz de la empresa Ceva Logistics, para lo cual se realizó una investigación de tipo aplicada y de nivel experimental. Para ello se tuvo que realizar un análisis teórico práctico con relación a las actividades de los procesos de la gestión de almacén, mostrando aquellos problemas en la empresa que van relacionados con una deficiente gestión de almacén en el empresa. Seguidamente se realizó el análisis de cómo se viene actuando en las actividades del área de almacén, con el propósito de poder proponer mejoras en todo el centro de distribución como es la aplicación de la gestión de almacén, esta gestión estará apoyada por las herramientas necesarias, técnicas, flujo gramas, fichas y el análisis de los procesos de la mejor manera. Por otro lado se tomó en cuenta el uso de técnicas e instrumentos científicos comprobados como diagramas de Pareto, Ishikawa, DAP; los cuales fueron base fundamental para poder mejorar aquellos procesos deficientes, trayendo consigo una reducción con las demoras de entrega de requerimientos, el exceso de tiempo para un proceso, mejora en la entrega de los pedidos, además de mejorar los ingresos para la empresa, todo ello con el propósito de mejorar la productividad del centro de distribución de la empresa, para que pueda ser más productiva.

**Palabras claves:** Gestión, almacén, productividad, centro de distribución.

## **ABSTRACT**

This research complies with the purpose of establishing that the application of warehouse management improves the productivity of the automotive parts distribution center of the company Ceva Logistics in the Villa El Salvador district, it is a company in the logistics sector with 15 years in the market and has had growth in recent years due to good management. The objective is to determine how warehouse management improves the productivity of the automotive parts distribution center of the company Ceva Logistics, for which an applied and experimental research was carried out. For this, a practical theoretical analysis had to be carried out in relation to the activities of the warehouse management processes, showing those problems in the company that are related to poor warehouse management in the company. Subsequently, an analysis was made of how it has been acting in the activities of the warehouse area, in order to be able to propose improvements throughout the distribution center, such as the application of warehouse management, this management will be supported by the necessary tools, techniques, flow grams, cards and the analysis of the processes in the best way. On the other hand, the use of proven scientific techniques and instruments such as Pareto diagrams, Ishikawa, DAP was taken into account; which were fundamental basis to improve those deficient processes, bringing with it a reduction with the delays in the delivery of requirements, excess time for a process, improvement in the delivery of orders, in addition to improving revenue for the company, all this in order to improve the productivity of the company's distribution center, so that it can be more productive.

**Keywords:** Management, warehouse, productivity, distribution center.

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página 1 de 1
---	--	---

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: "APLICACIÓN DE LA GESTIÓN DE INVENTARIOS PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LOS DESPACHOS DEL ÁREA DE ALMACÉN EN LA EMPRESA ASCENSORES SOLUCIONES S.A.C.-CHORRILLOS, 2018", de las estudiantes Yuri Joel, AGUILAR QUISPE; tiene un índice de similitud de 27 % 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, 7 de diciembre del 2018




  
**Leonidas Manuel Bravo Rojas**  
Coordinador de Investigación  
EP de Ingeniería Industrial

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