



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Gestión de almacén para incrementar la satisfacción del usuario en la
Subgerencia de Programas Sociales, Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero Industrial

AUTORES:

Gaspar Olivera, Ramses Martin (ORCID: 0000-0002-0957-1593)

Valverde Celestino, Stefany Anabel (ORCID:0000-0001-9614-9966)

ASESORES:

Dr. Vega Huincho, Fernando (ORCID: 0000-0003-0320-5258)

Mg. Bruno Romero, Carlos Alberto (ORCID: 0000-0003-4637-4115)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

HUARAZ – PERÚ

2019

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a nuestros padres por apoyarnos en todo momento y por ser nuestro motivo de superación.

A nuestros asesores, los Ingenieros Alberto Carlos Bruno Romero y Fernando Vega Huincho por guiarnos y apoyarnos durante el desarrollo de esta investigación.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo por ser la responsable de nuestra formación académica y a la plana docente por todas las enseñanzas y conocimientos brindados.

A la Subgerencia de Programas Sociales por brindarnos toda la información y disposición necesaria para la elaboración de este trabajo de investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD



Declaratoria de Originalidad del Autor/ Autores

Nosotros, Gaspar Olivera Ramses Martin y Valverde Celestino Stefany Anabel, egresados de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura y Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo Sede Huaraz, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Tesis titulado: "Gestión de almacén para incrementar la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales, Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019",

es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que el Trabajo de Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos 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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha,

Apellidos y Nombres del Autor Gaspar Olivera Ramses Martin	
DNI: 76028781	Firma
ORCID: 0000-0002-0957-1593	
Apellidos y Nombres del Autor Valverde Celestino Stefany Anabel	
DNI: 75865280	Firma
ORCID: 0000-0003-0320-5258	



ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice.....	vi
Índice de tablas	vii
índice de figuras.....	ix
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO.....	39
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	39
2.2. Operacionalización de variables.....	40
2.3. Población y muestra.....	42
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	44
2.5. Procedimiento.....	45
2.6. Métodos de análisis de datos	49
2.7. Aspectos éticos	50
III. RESULTADOS.....	51
3.1. Resultado del objetivo específico 1	51
3.2. Resultado del objetivo específico 2	55
3.3. Resultado del objetivo específico 3	57
3.4. Resultado del objetivo específico 4	58
3.5. Resultado del objetivo general	59
IV. DISCUSIÓN	66
V. CONCLUSIONES	70
VI. RECOMENDACIONES.....	71
REFERENCIAS	72
ANEXOS.....	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Resumen de pedidos entregados del PVL</i>	53
Tabla 2. <i>Resumen de pedidos entregados PCA</i>	53
Tabla 3. <i>Resultado de la evaluación 5's antes de la implementación</i>	54
Tabla 4. <i>Resultados de la satisfacción del usuario del PVL antes de la implementación</i>	54
Tabla 5. <i>Resultados de la satisfacción del usuario del PCA antes de la implementación</i>	55
Tabla 6. <i>Resultados de la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Programas Sociales antes de la implementación</i>	55
Tabla 7. <i>Resultados de la evaluación 5's antes de la implementación</i>	57
Tabla 8. <i>Resultados de la evaluación del almacenamiento antes y después de la implementación</i>	58
Tabla 9. <i>Resultados de la evaluación de la distribución antes y después de la implementación</i> 59	
Tabla 10. <i>Resultados de la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Programas Sociales después de la implementación</i>	60
Tabla 11. <i>Prueba de normalidad para la Satisfacción del Usuario</i>	61
Tabla 12. <i>Estadísticos de la Prueba T de Student</i>	62
Tabla 13. <i>Estadísticos de la Prueba T de Student</i>	63
Tabla 14. <i>Estadísticos de la Prueba T de Student</i>	64
Tabla 15. <i>Estadísticos de la Prueba T de Student</i>	65
Tabla 16. <i>Pregunta 1</i>	105
Tabla 17. <i>Pregunta 2</i>	106
Tabla 18. <i>Pregunta 3</i>	107
Tabla 19. <i>Pregunta 4</i>	108
Tabla 20. <i>Pregunta 5</i>	109
Tabla 21. <i>Pregunta 6</i>	110
Tabla 22. <i>Pregunta 7</i>	111
Tabla 23. <i>Pregunta 8</i>	112
Tabla 24. <i>Pregunta 9</i>	113
Tabla 25. <i>Pregunta 10</i>	114
Tabla 26. <i>Pregunta 11</i>	115
Tabla 27. <i>Pregunta 12</i>	116
Tabla 28. <i>Pregunta 13</i>	117
Tabla 29. <i>Pregunta 14</i>	118
Tabla 30. <i>Pregunta 15</i>	119
Tabla 31. <i>Resumen del diagnóstico</i>	123
Tabla 32. <i>Negligencias en el proceso de almacenamiento</i>	128

Tabla 33. <i>Lote mensual de productos del PLV</i>	128
Tabla 34. <i>Lote trimestral de productos del PCA</i>	128
Tabla 35. <i>Hechos observados en el proceso de distribución</i>	130
Tabla 36. <i>Resultados de la satisfacción del usuario del PVL después de la implementación</i> ...	132
Tabla 37. <i>Resultados de la satisfacción del usuario del PCA después de la implementación</i> ..	132
Tabla 38. <i>Resultados de los pedidos entregados del PVL antes y después de la implementación</i>	133
Tabla 39. <i>Resultados de los pedidos entregados del PCA antes y después de la implementación</i>	134
Tabla 40. <i>Datos agrupados de la dimensión cumplimiento antes de la implementación</i>	135
Tabla 41. <i>Datos agrupados de la dimensión cumplimiento después de la implementación</i>	136
Tabla 42. <i>Resultados de la dimensión cumplimiento antes y después de la implementación</i>	137
Tabla 43. <i>Datos agrupados de la dimensión calidad de servicio antes de la implementación</i> .	138
Tabla 44. <i>Datos agrupados de la dimensión calidad de servicio después de la implementación</i>	139
Tabla 45. <i>Resultados de la dimensión calidad de servicio antes y después de la implementación</i>	140
Tabla 46. <i>Resumen de los resultados de las dimensiones de la gestión de almacén antes y después de la implementación</i>	140

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Pregunta 1.	105
<i>Figura 2.</i> Pregunta 2.	106
<i>Figura 3.</i> Pregunta 3.	107
<i>Figura 4.</i> Pregunta 4.	108
<i>Figura 5.</i> Pregunta 5.	109
<i>Figura 6.</i> Pregunta 6.	110
<i>Figura 7.</i> Pregunta 7.	111
<i>Figura 8.</i> Pregunta 8.	112
<i>Figura 9.</i> Pregunta 9.	113
<i>Figura 10.</i> Pregunta 10.	114
<i>Figura 11.</i> Pregunta 11.	115
<i>Figura 12.</i> Pregunta 12.	116
<i>Figura 13.</i> Pregunta 13.	117
<i>Figura 14.</i> Pregunta 14.	118
<i>Figura 15.</i> Pregunta 15.	119
<i>Figura 16.</i> Balanza y montacarga en mal estado.	120
<i>Figura 17.</i> Productos apilados incorrectamente.	120
<i>Figura 18.</i> Productos sin identificación.	121
<i>Figura 19.</i> Mayas antiplagas rotas, falta de iluminación, mala ubicación del termómetro.	121
<i>Figura 20.</i> Falta de orden y limpieza del almacén.	122
<i>Figura 21.</i> Antes de la implementación del Seiri (Clasificación).	124
<i>Figura 22.</i> Después de la implementación del Seiri (Clasificación).	124
<i>Figura 23.</i> Antes de la implementación del Seiton (Orden).	125
<i>Figura 24.</i> Después de la implementación del Seiton (Orden).	125
<i>Figura 25.</i> Antes de la implementación del Seiso (Limpieza).	126
<i>Figura 26.</i> Después de la implementación del Seiso (Limpieza).	126
<i>Figura 27.</i> Reunión con la Dirección.	127
<i>Figura 28.</i> Proceso de almacenamiento antes de la implementación de la herramienta de mejora.	129
<i>Figura 29.</i> Proceso de almacenamiento después de la implementación de la herramienta de mejora.	129
<i>Figura 30.</i> Proceso de distribución antes de la implementación de la herramienta de mejora. .	130
<i>Figura 31.</i> Proceso de distribución después de la implementación de la herramienta de mejora.	131
<i>Figura 32.</i> Resultados de los pedidos entregados del PVL (antes y después).	133

<i>Figura 33.</i> Resultados de los pedidos entregados del PCA (antes y después).	134
<i>Figura 34.</i> Datos agrupados de la dimensión cumplimiento antes de la implementación.	135
<i>Figura 35.</i> Datos agrupados de la dimensión cumplimiento después de la implementación. ...	136
<i>Figura 36.</i> Datos agrupados de la dimensión calidad de servicio antes de la implementación.	138
<i>Figura 37.</i> Datos agrupados de la dimensión calidad de servicio después de la implementación.	139

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo como problema general, de qué manera la gestión de almacén incrementará la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz en el año 2019; el cual tuvo como objetivo general, determinar en qué medida la gestión de almacén incrementará la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz; y como hipótesis, si la gestión de almacén incrementa la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz.

Fue de tipo aplicada, con diseño experimental de tipo pre - experimental, en la que se tomó como población a la cantidad de beneficiarios de la Subgerencia de Programas Sociales, los cuales fueron 122 usuarios, y la muestra fue conformada por 93 usuarios del PVL y PCA. Los instrumentos utilizados fueron, la encuesta estructurada por 15 ítems, el checklist conformado por 42 ítems, ambos bajo la escala Likert y la hoja de reclamos de la Municipalidad Provincial de Huaraz.

Se obtuvo como conclusión general que, la gestión de almacén incrementó la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales en un 22,60%; y como conclusiones específicas que, al realizar el diagnóstico se determinó que, antes de aplicar el tratamiento, la media de la satisfacción de los usuarios se encontraba en un 69,90%; la implementación de la herramienta de mejora se incrementó en un 67,00%; el proceso de almacenamiento se incrementó en un 35,00% y finalmente el proceso de distribución se incrementó en un 50,00%.

Palabras clave: Gestión de almacén, satisfacción, herramienta de mejora, cumplimiento, calidad de servicio.

ABSTRACT


The present research work, had as a general problem, how warehouse management will increase user satisfaction in the Sub-management of Social Programs of the Provincial Municipality of Huaraz in 2019; which had as its general objective, to determine the extent to which warehouse management will increase user satisfaction in the Sub-Management of Social Programs of the Provincial Municipality of Huaraz; and as a hypothesis, if warehouse management increases user satisfaction in the Sub-Management of Social Programs of the Provincial Municipality of Huaraz.

It was of applied type, with experimental design of pre-experimental type, in which the number of beneficiaries of the Sub-Management of Social Programs, which were 122 users, was taken as a population, and the sample was made up of 93 users of the PVL and PCA. The instruments used were, the survey structured by 15 items, the checklist consisting of 42 items, both under the Likert scale and the claims sheet of the Provincial Municipality of Huaraz.

It was obtained as a general conclusion that, warehouse management increased user satisfaction in the Subgerencia of Social Programs by 22.60%; and as specific conclusions that, in making the diagnosis, it was determined that, before treatment was applied, the average user satisfaction was 69.90%; implementation of the improvement tool increased by 67.00%; the storage process increased by 35.00% and eventually the distribution process increased by 50.00%.

Keywords: Warehouse management, satisfaction, improvement tool, compliance, quality of service.

Anexo 32. Acta de aprobación de originalidad del desarrollo del proyecto de investigación

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

ACTA N°174-2-2019-EII/UCV-CH

Yo Fernando Vega Huincho docente de la Facultad de Ingeniería y Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo campus Huaraz, revisor del desarrollo del proyecto de investigación titulado "GESTIÓN DE ALMACÉN PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA SUBGERENCIA DE PROGRAMAS SOCIALES, MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ, 2019", de los estudiantes VALVERDE CELESTINO STEFANY ANABEL y GASPAS OLIVERA RAMSES MARTIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **25%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) 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.

Huaraz, 04 de Diciembre de 2019



Dr. Fernando Vega Huincho
DNI: 32836979