



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Gestión de almacenes para mejorar el nivel de servicio en el área de despacho de la empresa Hipermercado Cerámico las Flores SAC, Lima 2019.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE :

Ingeniero Industrial

AUTOR:

Concha Rosales, Linder (ORCID: 0000-0002-5902-5267)

ASESOR:

Dr. Diaz Dumont, Jorge Rafael (ORCID 0000-0003-0921-338X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

LIMA – PERÚ

2020

DEDICATORIA

A mis padres por el apoyo constante por estar conmigo aquellos momentos de lucha que con mucho esfuerzo logré llegar a la meta.

A mis hermanos y familia en general por el apoyo durante mi formación por compartir momentos inolvidables conmigo.

AGRADECIMIENTO

A mis padres, por el apoyo que siempre me brindan.

A mi asesor Dumont Díaz, Jorge, por las enseñanzas prestadas.

A toda mi familia y amigos, por su apoyo, comprensión y fortaleza.

Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen	x
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA.....	30
3.1 Tipo y diseño de la investigación	31
3.2 Variables y operacionalización	32
3.3 Población, muestra y muestreo.....	33
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
3.5 Procedimientos	36
3.6 Métodos de análisis de datos	88
3.7 Aspectos éticos.....	89
IV. RESULTADOS	90
V. DISCUSIÓN.....	101
VI. CONCLUSIONES	106
VII. RECOMENDACIONES.....	108
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	110
ANEXOS.....	117

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de frecuencia.	6
Tabla 2. Firma de Juicio de Expertos.	35
Tabla 3. Diagrama analítico de procesos despacho.	46
Tabla 4. Situación Inicial Entregas a Tiempo.	48
Tabla 5. Situación Inicial Entregas Completas.	51
Tabla 6. Cronograma de actividades.	53
Tabla 7. Cronograma de recepción (Propuesto).	55
Tabla 8. Guía de instrucción para maximizar espacios.	58
Tabla 9. Aspectos propuestos para maximizar espacios.	59
Tabla 10. Guía de mantenimiento del producto con el método ABC.	60
Tabla 11. Ventajas del método ABC.	62
Tabla 12. Guía de instrucción almacenamiento y ubicación.	65
Tabla 13. Cronograma de conteo de productos (inventario).	67
Tabla 14. Formato de inventario HMC.	68
Tabla 15. Guía de instrucción despacho.	69
Tabla 16. Diagrama analítico de procesos de despacho propuesto.	72
Tabla 17. Tablas de recorridos del proceso de despacho.	76
Tabla 18. Entregas a tiempo calculadas en la mejora propuesta.	78
Tabla 19. Entregas completas calculadas en la mejora propuesta.	80
Tabla 20. Costos en mano de Obra (especializada).	82
Tabla 21. Costo de mano de obra.	82
Tabla 22. Costo total de mano de obra.	83
Tabla 23. Materiales para utilizar en la mejora.	83
Tabla 24. Gasto total de servicios.	84
Tabla 25. Costo total en la mejora.	84
Tabla 26. Cálculo del VAN y TIR.	85
Tabla 27. Comparación entregas a tiempo.	90
Tabla 28. Comparación entregas completas.	92
Tabla 29. Regla de decisión.	94
Tabla 30. Prueba de normalidad entregas a tiempo.	94

Tabla 31. Comparación de medias de entregas a tiempo.	95
Tabla 32. Prueba de diferencia de rangos para las muestras relacionadas.	96
Tabla 33. Prueba de normalidad entregas completas.	97
Tabla 34. Comparación de medias de las entregas completas.	97
Tabla 35. Prueba de diferencia de rangos para las muestras relacionadas.	98

Índice de figuras.

Figura 1. Diagrama de Pareto.	7
Figura 2. Ubicación de la Empresa.	38
Figura 3. Productos de la empresa.	39
Figura 4: Organigrama de la empresa.....	40
Figura 5. Layout del área de almacén.	41
Figura 6. Diagrama de procesos de recepción.	42
Figura 7. Diagrama de procesos de almacenamiento.	43
Figura 8. Diagrama de procesos de despacho.	44
Figura 9. Gráfico de línea de situación inicial entregas a tiempo.	49
Figura 10. Gráfico de líneas Situación Entregas Completas.	52
Figura 11. Diagrama de procesos de recepción propuesto.	56
Figura 12: Situación del almacén.	57
Figura 13. Layout de ubicaciones propuesto.	63
Figura 14. Codificación de productos para ubicaciones.	65
Figura 15. Diagrama de procesos de despacho propuesto.	71
Figura 16. Procesos de despacho situación actual	74
Figura 17. Procesos de despacho propuesto.	75
Figura 18. Gráfico de líneas entregas a tiempo calcul. en la mejora propuesta.	79
Figura 19. Gráfico de líneas entregas completas propuestas.	81
Figura 20. Diagrama de cajas y bigotes del índice de entregas a tiempo.	91
Figura 21. Diagrama de cajas y bigotes del índice de entregas completas.	93

ANEXOS

Anexo 1. Declaratoria de Autenticidad.	116
Anexo 2. Declaratoria de Autenticidad del Asesor.	117
Anexo 3. Operacionalización de Variables.	118
Anexo 4. Turnitin	119
Anexo 5. Instrumento de recolección de datos.	120
Anexo 6. Tabla Producción de Baldosas.	123
Anexo 7. Evolución del Índice de Desempeño Logístico Peruano (2007-2014).	123
Anexo 8. Diagrama de Ishikawa.	124
Anexo 9. Tabla criterios de evaluación.	124
Anexo 10. Tabla matriz de Correlación.	125
Anexo 11. Matriz de estratificación.	126
Anexo 12. Gráfico estadístico de estratificación.	127
Anexo 13. Factores causantes de demora en entrega de los productos.	128
Anexo 14. Matriz de coherencia.	130
Anexo 15. Firma de expertos.	131
Anexo 16. Análisis ABC.	135

RESUMEN

El presente trabajo de investigación “GESTIÓN DE ALMACENES PARA MEJORAR EL NIVEL DE SERVICIO EN EL ÁREA DE DESPACHO DE LA EMPRESA HIPERMERCADO CERÁMICO LAS FLORES SAC, LIMA 2019”. Tuvo como objetivo general determinar cómo la gestión de almacenes mejora el nivel de servicio en el área de despacho de la Hipermercado Cerámico Comas, 2019. Siendo la población estudiada en base a la cantidad de despachos diarios durante 30 días, así mismo se tiene como variables de investigación gestión de almacenes y el nivel de servicio.

La investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y diseño no experimental con nivel propositivo, donde el instrumento utilizado para medir la variable estadística nivel de servicio, fueron las fórmulas matemáticas validadas mediante el criterio de juicio de expertos el mismo que se relaciona con el índice de entregas a tiempo y entregas completas donde los resultados se presentan mediante tablas y gráficos.

La conclusión fue: La gestión de almacenes mejora el nivel de servicio en el área de despacho de la empresa Hipermercado Cerámico, Comas, 20219, por lo que, con las mejoras alcanzadas en los indicadores de la variable nivel de servicio son resultados favorables para la empresa.

Palabras Clave: Gestión de almacenes, organización, mejora.

ABSTRACT

This research work " WAREHOUSE MANAGEMENT TO IMPROVE THE LEVEL OF SERVICE IN THE OFFICE AREA OF THE CERAMIC HYPER MARKET THE FLOWERS SAC, LIMA 2019". Its general objective was to determine how warehouse management improves the service level in the dispatch area of the Hypermarket Cerámic, Comas, 2019. The population studied was based on the amount of dispatch the warehouse area had in the period of November 2019 to June 2020, taking warehouse management and service level as research variables.

The research is a quantitative approach, of a descriptive type and a non-experimental design with a proactive level, where the instrument used to measure the statistical variable level of service, were the mathematical formulas validated by the criterion of expert judgment, which is related to the On-time delivery index and complete deliveries where the results are presented using tables and graphs.

The conclusion was: Warehouse management improves the service level in the dispatch area of the company Cerámic Hypermarket, Comas, 2019, therefore, with the improvements achieved in the indicators of the service level variable, they are favorable results for the company.

Keywords: Warehouse management, organization, improvement.



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DIAZ DUMONT JORGE RAFAEL, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA y Escuela Profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, asesor(a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada: "GESTIÓN DE ALMACENES PARA MEJORAR EL NIVEL DE SERVICIO EN EL ÁREA DE DESPACHO DE LA EMPRESA HIPERMERCADO CERÁMICO LAS FLORES SAC, LIMA 2020.", del (los) autor (autores) CONCHA ROSALES LINDER, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el Trabajo de Investigación / Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 31 de julio de 2020

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DIAZ DUMONT JORGE RAFAEL DNI: 08698815 ORCID 0000-0003-0921-338X	Firmado digitalmente por: J DIAZDU el 31 Jul 2020 19:07:41