



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Aplicación del método Kaizén en el área de despacho para incrementar la productividad del almacén logístico, Santa Anita, 2019.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero Industrial

AUTOR:

Diaz Flores Claudio Josue (ORCID: 0000-0003-2462-8057)

ASESOR:

Mg. Flores Paucar Arnold Oscar (ORCID: 0000-0002-9351-8049)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN EMPRESARIAL Y PRODUCTIVA

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mis padres, esposa e hijo por su apoyo incondicional y sus consejos que han sabido guiarme durante toda mi formación profesional, de la misma forma a los docentes por brindarme su apoyo constante para poder llegar a la meta deseado con tanto anhelo.


Diaz Flores Claudio Josue

Agradecimiento:

A Dios, por darme fuerza y fortaleza en los momentos difíciles y permitirme llegar a este momento. A mi madre, por su apoyo incondicional y amor; a mi padre, por sus consejos sabios que siempre estuvieron presentes; a mi esposa, por su apoyo incondicional que fue como una segunda madre para mí, a mi hijo que fue siempre mi fuerza para seguir adelante cada día y al Ing. Arnold Oscar Flores Paucar, por su asesoramiento y colaboración para poder desarrollar esta investigación.

El autor

Página del Jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código: P07-PP-PR-02.02 Versión: 10 Fecha: 10-06-2019 Página: 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por DIAZ FLORES CLAUDIO JOSUE, cuyo título es:


Aplicación del Método Kaizén en el área de despacho para incrementar la productividad del Almacén Logístico, Santa Anita, 2019.

Reunidos en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el/los estudiante (s), otorgándole el calificativo de: 11 (números)
Once (letras)

Lima, 11 de Julio de 2019


MG. VIDAL RISCHMOLLER, JULIO
CÉSAR
PRESIDENTE


Mg. RAMOS HARADA FREDDY
SECRETARIO


Mg. FLORES PAUCAR ARNOLD
VOCAL

Elaboró	Vicerrectorado de Investigación / DEIVAC / Responsable del SGC	Aprobó	Recibido
---------	--	--------	----------

Declaratoria de Autenticidad

Yo Diaz Flores, Claudio Josue identificado con DNI N 45641373, 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 como juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

De la misma forma, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

Por ello, 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, de 07 Julio del 2019



FIRMA

Diaz Flores, Claudio Josue

ÍNDICE

Dedicatoria:	ii
Agradecimiento:	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
Realidad problemática	2
1.2. Trabajos Previos	8
1.2.1. Internacionales.....	8
1.2.2. Nacionales	8
1.3. Teorías relacionadas al tema	9
1.3.1. Variable independiente (X): Método Kaizén	9
1.3.2. Variable dependiente: Productividad.....	17
1.4. Formulación del Problema	20
1.4.1. Problemas generales	20
1.4.2. Problemas específicos.....	20
1.5. Justificación del Estudio	20
Justificación Teórica	20
Justificación Práctica	21
Justificación Metodológica.....	21
1.6. Hipótesis	21
1.6.1. Hipótesis general	22
1.7. Objetivos	22
1.7.1. Objetivo general	22
1.7.2. Objetivos específicos	22
II. MÉTODO	23
2.2. Variables, Operacionalización	24
2.5. Procedimiento del desarrollo del proyecto	31
2.6. Método de análisis de datos	34
III. RESULTADOS	40
3.5.2. Después de la aplicación del Método Kaizén	67
3.6. Prueba de hipótesis.....	71
IV. Discusión	75

V. Conclusiones	77
VI. Recomendaciones	79
VII. Referencias	81
VIII. Anexos	84

Índice de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de variable	27
Tabla 2. Secciones de las mercaderías	33
Tabla 3: Proveedores de la empresa.....	34
Tabla 4: Causas de baja productividad en el área de despacho	45
Tabla 5: Diagrama de Operaciones de Actividades	49
Tabla 6: Medición de despacho actual.....	50
Tabla 7: Proceso de Despacho.....	51
Tabla 8: Tiempos muertos	52
Tabla 9: Productividad actual.....	53
Tabla 10: Productividad actual.....	54
Tabla 11: Productividad actual por semana.....	55
Tabla 12: Tiempo actual de Actividades de Despacho-Antes	55
Tabla 13: Tiempo actual de Actividades de Despacho-Después	56
Tabla 14: Comparación antes y después de la aplicación del Método Kaizén	57
Tabla 15: Comparación antes y después de la aplicación del Método Kaizén	59
Tabla 16: Medición de despacho antes de la aplicación de la metodología	61
Tabla 17: Medición de despacho después de la aplicación de la metodología.....	61
Tabla 18: Estadísticos descriptivos antes de la aplicación del Método Kaizén	62
Tabla 19: Distribución de frecuencia de la dimensión eficiencia-Antes del Método Kaizén	63
Tabla 20: Distribución de frecuencia de la dimensión eficacia-Antes del Método Kaizén.....	64
Tabla 21: Distribución de frecuencia de la variable productividad -Antes del Método Kaizén	65
Tabla 22: Estadísticos descriptivos después de la aplicación del Método Kaizén.....	67
Tabla 23: Distribución de frecuencia de la dimensión eficiencia – Después del Método Kaizén....	67
Tabla 24: Distribución de frecuencia de la dimensión eficacia – Después del Método Kaizén.....	68
Tabla 25: Distribución de frecuencia de la variable productividad – Después del Método Kaizén .	70
Tabla 26: Prueba T de Student – Hipótesis general	71
Tabla 27: Prueba T de Student – Hipótesis específica 1	72
Tabla 28: Prueba T de Student – Hipótesis específica 2	73
Tabla 29: Devolución al proveedor de los materiales en mal estado (stock bloqueado).....	85

Índice de Figuras

Figura 1: <i>Evolución de los centros comerciales en el Perú</i>	5
Figura 2: <i>Evolución del sector Retail</i>	6
Figura 3: <i>Ventas de las tiendas</i>	7
Figura 4: <i>Ciclo PHVA - Mejora continua</i>	11
Figura 5: <i>Sombrilla de Kaizén</i>	14
Figura 6: <i>Tablero de plástico liso de 1/8 de pulgada</i>	29
Figura 7: <i>Cámara de videgrabación para el estudio de tiempo</i>	30
Figura 8: <i>Cronómetro digital de marca para el estudio de tiempo</i>	30
Figura 9: <i>Ubicación del Almacén Logístico, sede principal</i>	32
Figura 10: Organigrama del Almacén central	36
Figura 11: Organigrama del Almacén central	37
Figura 12: Despachos programados vs despachos ejecutados (antes)	43
Figura 13: Diagrama de ISHIKAWA-CAUSA-EFECTO	44
Figura 14: Diagrama de Pareto	45
Figura 15: Diagrama de proceso de despacho	46
Figura 16: Proceso de despacho (identificación del problema).....	47
Figura 17: Cuestionamiento sobre las posibles soluciones (5 ¿por qué?)	48
Figura 18: Comunicación a los clientes sobre nuevo método de despacho.....	57
Figura 19: Despachos programados vs Despachos ejecutados (antes y después de la aplicación). 58	
Figura 20: Paletas programadas vs paletas despachadas (antes y después de la aplicación).	59
Figura 21: Cumplimiento de despacho (antes y después de la aplicación) Error! Bookmark not defined.	
Figura 22: Distribución de frecuencia de la dimensión eficiencia-Antes del Método Kaizén	64
Figura 23: Distribución de frecuencia de la dimensión eficacia-Antes del Método Kaizén	65
Figura 24: Distribución de frecuencia de la variable productividad -Antes del Método Kaizén....	66
Figura 25: Distribución de frecuencia de la dimensión eficiencia- Después del Método Kaizén	68
Figura 26: Distribución de frecuencia de la dimensión eficiencia- Después del Método Kaizén....	69
Figura 27: Distribución de frecuencia de la variable productividad-Después del Método Kaizén ..	70
Figura 28: Prueba T de Student – Hipótesis general	72
Figura 29: Prueba T de Student – Hipótesis específica 1	73
Figura 30: Prueba T de Student – Hipótesis específica 2	74

Resumen

El estudio titulado: **Aplicación del Método Kaizén en el área de despacho para incrementar la productividad del Almacén Logístico, Santa Anita, 2019.**, tuvo como objetivo: demostrar en qué medida la aplicación del método de Kaizén incrementa la productividad en el área de despacho del almacén.

La investigación obedece a un enfoque cuantitativo, un tipo aplicado y un diseño pre experimental, y tuvo como muestra a 20 registros; y se utilizó una hoja de registro diario de los despachos del almacén, y para la contrastación de las hipótesis se utilizó la Prueba T de Student.

Luego del análisis e interpretación de los resultados, se llegó a la siguiente conclusión: Se demostró que la aplicación del Método Kaizén sí incrementó significativamente la productividad del área de despacho en el almacén Logístico, Santa Anita, 2019., con un $p=0,000$.

Palabras clave: Método Kaizén, productividad, eficiencia, eficacia.

Abstract


The study entitled: Application of the Kaizén Method in the dispatch area to increase the productivity of the Logistics Warehouse, Santa Anita, 2019, had as its objective: to demonstrate to what extent the application of the Kaizen method increases the productivity in the area of warehouse dispatch.

The research is based on a quantitative approach, an applied type and a pre-experimental design, and had 20 records as a sample; and a daily record sheet of warehouse dispatches was used, and Student's T test was used to test the hypotheses.

After the analysis and interpretation of the results, the following conclusion was reached: It was demonstrated that the application of the Kaizen Method did significantly increase the productivity of the dispatch area in the store Logistic., Santa Anita, 2019, with $p = 0.000$.

Keywords: Kaizén method, productivity, efficiency, effectiveness.

Anexo 5: Acta de aprobación de Originalidad de Tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 08 Fecha : 12-09-2017 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, **Ing. FREDDY ARMANDO RAMOS HARADA**, docente de la Facultad Ingeniería y Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo Sede Ate, revisor(a) de la tesis titulada "Aplicación del Método Kaizén en el área de despacho para incrementar la productividad del Almacén Logístico, Santa Anita, 2019.", del estudiante **Díaz Flores Claudio Josue**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrita (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.

Lima, Ate 07 de Noviembre del 2020




 Firma

Ing. FREDDY ARMANDO RAMOS HARADA

DNI: 07823251

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