



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**Efecto de la Gestión de Almacén sobre el nivel de servicio en una
empresa metalmecánica en Chimbote.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero Industrial

AUTORES:

Aguilar Fernandez, Sandra Lisbeth (orcid.org/0000-0002-4515-296X)

Terrones Saboya, Alexander Joel (orcid.org/0000-0002-6970-6066)

ASESORA:

Mgtr. Pinedo Palacios, Patricia Del Pilar (orcid.org/0000-0003-3058-7757)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicada a Dios por darme las fuerzas de seguir adelante, por ser mi guía en todo momento y por las bendiciones que me concede cada día.

A mis padres por brindarme su amor incondicional, por sus buenas enseñanzas, por sus consejos y motivarme día a día para no rendirme y cumplir mi meta.

A mi novio por ser mi apoyo durante todo el proceso de elaboración de mi tesis, por ser mi soporte en los momentos más difíciles y por comprenderme siempre.

A mis hermanas por confiar en mí y decirme que soy su ejemplo a seguir.

Aguilar Fernandez Sandra Lisbeth

Esta tesis está dedicada a mis hijos y a mi familia, por su constante inspiración y apoyo incondicional a lo largo de este viaje académico. Cada paso dado en este camino hacia el conocimiento ha sido guiado por el deseo de construir un futuro mejor para ustedes. Gracias por ser mi fuente de motivación y amor inquebrantable.

Terrones Saboya Joel Alexander

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida y enseñarme a ser valiente en todo momento. A mis padres por brindarme una buena educación, por su confianza que pusieron en mí, por siempre estar presentes en todo momento, a mis queridas hermanas por darme alegrías cuando estaba en los momentos más tormentosos, por sus consejos y palabras de aliento.

A mi novio por acompañarme en este proceso de esfuerzo y dedicación, por brindarme su amor, paciencia y ser parte motivadora para convertirme en una profesional.

También, a mi asesora de tesis, cuya orientación fue crucial, y a la Universidad César Vallejo, por su respaldo constante en este viaje académico.

Aguilar Fernandez Sandra Lisbeth

En primer lugar, mi eterno agradecimiento a Dios por ser mi fortaleza y guía en este camino. Mi más profundo agradecimiento a mis hijos, por su comprensión y alegría inquebrantable, y a mi esposa, por su incansable respaldo y comprensión en cada etapa de este viaje.

A nuestra asesora de tesis por compartir sus conocimientos y, sobre todo, su orientación que ha sido fundamental para el éxito de nuestra tesis y a la Universidad César Vallejo, donde encontré el espacio propicio para aprender, formarme y por el respaldo invaluable que me ha ofrecido a lo largo de mi carrera. A todos ustedes, mi gratitud eterna.

Terrones Saboya Joel Alexander

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PINEDO PALACIOS PATRICIA DEL PILAR, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Efecto de la Gestión de Almacén sobre el Nivel de Servicio en una Empresa Metalmeccánica en Chimbote", cuyos autores son TERRONES SABOYA ALEXANDER JOEL, AGUILAR FERNANDEZ SANDRA LISBETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 10.00%, 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 la 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.

CHIMBOTE, 11 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PINEDO PALACIOS PATRICIA DEL PILAR DNI: 19082985 ORCID: 0000-0003-3058-7757	Firmado electrónicamente por: DPINEDOPA el 11- 12-2023 17:38:06

Código documento Trilce: TRI - 0692965

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, TERRONES SABOYA ALEXANDER JOEL, AGUILAR FERNANDEZ SANDRA LISBETH estudiantes de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Efecto de la Gestión de Almacén sobre el Nivel de Servicio en una Empresa Metalmecánica en Chimbote", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada 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 publicada, ni presentada 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 la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ALEXANDER JOEL TERRONES SABOYA DNI: 47011564 ORCID: 0000-0002-6970-6066	Firmado electrónicamente por: TALEXANDER el 11-12-2023 19:29:53
SANDRA LISBETH AGUILAR FERNANDEZ DNI: 70258267 ORCID: 0000-0002-4515-296X	Firmado electrónicamente por: SLAGUILARF el 11-12-2023 09:06:02

Código documento Trilce: TRI - 0692962

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	9
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	9
3.2. Variables y operacionalización	9
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos	13
3.6. Métodos de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN.....	68
VI. CONCLUSIONES	72
VII. RECOMENDACIONES	74
REFERENCIAS.....	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Operacionalización sobre gestión de almacén y nivel de servicio</i>	11
Tabla 2. <i>Valores iniciales de los indicadores de gestión de almacén</i>	15
Tabla 3. <i>Cuestionario de satisfacción del cliente</i>	16
Tabla 4. <i>Descripción de los Ítems del cuestionario</i>	17
Tabla 5. <i>Resumen de resultados de la frecuencia por cada elemento de la escala Likert</i>	18
Tabla 6. <i>Planificación de acción 5W+2H</i>	20
Tabla 7. <i>Diagrama de GANTT</i>	21
Tabla 8. <i>Cronograma de capacitaciones para el área de almacén</i>	22
Tabla 9. <i>Listas de productos dados de baja</i>	25
Tabla 10. <i>Distribución de materiales mediante el método ABC</i>	26
Tabla 11. <i>Resumen de la distribución y clasificación de materiales mediante el método ABC</i>	37
Tabla 12. <i>Programa de control de limpieza</i>	39
Tabla 13. <i>Ficha de descripción del puesto de trabajo</i>	47
Tabla 14. <i>Perfil del almacenero</i>	48
Tabla 15. <i>Preguntas preliminares para el proceso de recepción</i>	49
Tabla 16. <i>Preguntas preliminares para el proceso de picking</i>	51
Tabla 17. <i>Check list del Almacén</i>	53
Tabla 18. <i>Diagrama de análisis de proceso</i>	54
Tabla 19. <i>Nivel de rotación de inventario</i>	55
Tabla 20. <i>Exactitud de registro de inventarios</i>	56
Tabla 21. <i>Resumen del resultado final de cada indicador</i>	57
Tabla 22. <i>Cuestionario de satisfacción del cliente</i>	58
Tabla 23. <i>Descripción de los Ítems</i>	59
Tabla 24. <i>Resumen de resultados de la frecuencia por cada elemento de la escala Likert</i>	60
Tabla 25. <i>Resumen de resultado final de nivel de servicio</i>	61

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1. <i>Grado del nivel de servicio.</i>	18
Figura 2. <i>Diseño del Layout de almacén propuesto.</i>	23
Figura 3. <i>Tarjeta roja de identificación de elementos para ordenarlos.</i>	24
Figura 4. <i>Etiqueta para rotulado de productos no peligrosos</i>	37
Figura 5. <i>Etiqueta para rotulado de productos no peligrosos</i>	38
Figura 6. <i>Etiqueta para rotulado de productos peligrosos</i>	38
Figura 7. <i>Señalización de pasillos</i>	40
Figura 8. <i>Delimitación de áreas de almacén</i>	40
Figura 10. <i>Kit de residuos</i>	41
Figura 9. <i>Colocación de luces de emergencia</i>	41
Figura 12. <i>Panel de uso de Épps</i>	41
Figura 11. <i>Colocación de señaléticas</i>	41
Figura 13. <i>Flujograma de proceso de recepción y almacenamiento de materiales</i>	42
Figura 14. <i>Flujograma de proceso de picking.</i>	43
Figura 15. <i>Aplicación para Gestión de Inventario</i>	44
Figura 16. <i>Registro de recepción y Picking de materiales.</i>	45
Figura 17. <i>Registro de movimiento de materiales</i>	45
Figura 18. <i>Registro de materiales despacho y recepción.</i>	46
Figura 19. <i>Gráfico estadístico de stock de materiales</i>	46
Figura 20. <i>Diagrama de análisis del proceso de recepción, almacenamiento y picking</i>	54
Figura 21. <i>Diagrama de nivel de rotación de inventario</i>	55
Figura 22. <i>Diagrama de exactitud de registro de inventarios</i>	56
Figura 23. <i>Gráfico del nivel de servicio.</i>	60

RESUMEN

La investigación tuvo como principal objetivo determinar de qué manera la gestión de almacén influye sobre el nivel de servicio en una pequeña empresa metalmecánica; el estudio fue de estilo aplicado con un enfoque cuantitativo, el diseño de investigación fue pre experimental. Se diseñó la gestión de almacén, realizando un plan de acción y aplicando la clasificación ABC y la metodología 5s; finalmente, luego de la implementación se realizó una encuesta a 14 clientes para determinar el nivel de servicio de la empresa metalmecánica. Como resultado, después de la implementación de la gestión de almacén se obtuvo que el 75% estaba de acuerdo (4) con el nivel de servicio, mientras que un 25% mostró mayor aceptación, resultando totalmente de acuerdo (5) con el nivel de servicio. Por lo tanto, se demostró que la implementación de la gestión de almacén fue muy favorable para la empresa, ya que se logró el objetivo de mejorar el nivel de servicio y como efecto la aceptación de los clientes aumentó significativamente.

Palabras clave: Gestión de almacén, nivel de servicio, almacén, metalmecánica.

ABSTRACT

The main objective of the research was to determine how warehouse management influences the level of service in a small metalworking company; The study was applied style with a quantitative approach, the research design was pre-experimental. Warehouse management was designed, creating an action plan and applying the ABC classification and the 5s methodology; Finally, after implementation, a survey was conducted with 14 clients to determine the level of service of the metalworking company. As a result, after the implementation of warehouse management, it was found that 75% agreed (4) with the level of service, while 25% showed greater acceptance, resulting in total agreement (5) with the level of service. service. Therefore, it was shown that the implementation of warehouse management was very favorable for the company, since the objective of improving the level of service was achieved and as an effect customer acceptance increased significantly.

Keywords: Warehouse management, service level, warehouse, metalworking.