



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**GESTIÓN DE ALMACENES, PARA MEJORAR LA
PRODUCTIVIDAD EN EL ÀREA DE ALMACÈN DE LA
EMPRESA SERVICIOS LOGISTICOS DE COURIER SMP SAC.;**
CALLAO, 2017.

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
INGENIERO INDUSTRIAL**

AUTOR:

CASTILLO CUBILLAS, FELIX MANUEL

ASESOR:

Dr. DIAS DUMONT, JORGE RAFAEL (PhD)

LÌNEA DE INVESTIGACIÒN

SISTEMAS DE GESTION DE ABASTECIMIENTO

LIMA – PERÚ

2017

PÁGINA DE JURADO

Jurado 1

Jurado 2

Jurado 3

DEDICATORIA:

A Dios por darme la fuerza de seguir adelante, por guiarme en mi camino y hacer que aparezcan personas tan maravillosas en mi vida.

A mi familia, mi padre: Félix Castillo Abarca, mi madre: Elva Ysabel Cubillas Luyo y mi hermana Angie Milagros Castillo Cubillas, por apoyarme siempre, por brindarme ese cariño y soporte incondicional.

Por ultimo a la persona que apareció en mi vida para llenarla de alegrías mi novia: Flor de María Flores Ventura, gracias por estar en los momentos que más te necesitaba, no dejarme caer y siempre levantarme dándome ánimos para seguir adelante y no dar un paso al costado.

AGRADECIMIENTO:

A todos los docentes, que tuve a lo largo de mi vida universitaria, por brindarme todos sus conocimientos y apoyarme en el crecimiento de mis conocimientos.

A mi asesora de Proyecto de Tesis, Mg. Agustini Paredes, Liliana Rosalinda, y al Dr. Días Dumont (PhD), Jorge Rafael por el apoyo y las exigencias para realizar un buen trabajo de investigación.

A la empresa Servicios Logísticos de Courier SMP SAC., por brindarme toda la información y apoyarme en todo el transcurso de la investigación.

Gracias a todos, por fin puedo decir meta cumplida, lo logramos.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Félix Manuel Castillo Cubillas con DNI N°70362957, estudiante del décimo ciclo 2017 de la Facultad de Ingeniería de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial de la “Universidad César Vallejo”.

Declaro la autenticidad de mi estudio de investigación denominado “GESTION DE ALMACENES, PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÀREA DE ALMACÈN DE LA EMPRESA SERVICIOS LOGISTICOS DE COURIER SMP SAC., CALLAO, 2017”

Para lo cual, me someto a las normas sobre elaboración de estudios de investigación al respecto.

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

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 de la Universidad César Vallejo.

Lima, 15 de Diciembre del 2017

.....
Castillo Cubillas Félix Manuel

DNI: 70362957

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante Ustedes la Tesis titulada “GESTIÓN DE ALMACENES, PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÀREA DE ALMACEN DE LA EMPRESA SERVICIOS LOGISTICOS DE COURIER SMP SAC., CALLAO, 2017” la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniero Industrial.

.....
Castillo Cubillas, Félix Manuel

ÍNDICE

PAGINA DEL JURADO.....	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	V
PRESENTACION.....	VI
INDICE GENERAL.....	VII
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
I. INTRODUCCIÓN.....	3
1.1. Realidad Problemática.....	4
1.2. Trabajos Previos.....	15
1.2.1 Antecedentes Internacionales.....	15
1.2.2 Antecedentes Nacionales.....	19
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	22
1.3.1. Gestión de Almacenes.....	22
1.3.2. Productividad.....	29
1.4. Formulación del problema.....	32
1.4.1. Problema General.....	32
1.4.2. Problemas Específicas.....	32
1.5. Justificación del Estudio.....	33
1.5.1. Justificación Social.....	33
1.5.2. Justificación Económica.....	33
1.5.3. Justificación Institucional.....	33
1.5.4. Justificación Académica.....	33

1.6. Hipótesis.....	34
1.6.1. Hipótesis General.....	34
1.6.2 Hipótesis Específicas.....	34
1.7. Objetivos.....	34
1.7.1. Objetivo General.....	34
1.7.2. Objetivos Específicos.....	34
II. MARCO METODOLÒGICO.....	35
2.1. Diseño de investigación.....	36
2.2. Variables, operacionalización.....	37
2.2.1. Variable Independiente.....	37
2.2.2. Variable Dependiente.....	38
2.3. Población y muestra.....	40
2.3.1. Universo.....	40
2.3.2. Unidad de Análisis.....	39
2.3.3. Población.....	39
2.3.4. Muestra.....	42
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	42
2.5. Métodos de análisis de datos.....	44
2.6. Aspectos Éticos.....	45
2.7. Desarrollo de la propuesta.....	45
2.7.1. Situación Actual.....	46
2.7.1.1. Recepción.....	46
2.7.1.2. Almacenamiento.....	47
2.7.1.3. Inventario.....	50

2.7.1.4. Preparación de pedidos (picking – packing).....	54
2.7.2. Propuesta e Implementación de la mejora.....	60
2.7.2.1. Recepción.....	60
2.7.2.2. Almacenamiento.....	61
2.7.2.3. Inventario.....	71
2.7.2.4. Preparación de pedidos (picking – packing).....	72
2.8. Análisis Económico – Financiero.....	77
III: RESULTADOS.....	79
3.1. Análisis Descriptivo.....	80
3.2. Análisis Inferencial.....	81
3.2.1. Análisis de la hipótesis general.....	81
3.2.2. Análisis de la primera hipótesis específica.....	84
3.2.3. Análisis de la segunda hipótesis específica.....	87
IV. DISCUSION.....	90
V. CONCLUSIONES.....	92
VI. RECOMENDACIONES.....	93
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	94
VIII. ANEXOS.....	99
Anexo N°01: Matriz de Consistencia.....	100
Anexo N°02: Laya - Out del almacén.....	101
Anexo N°03: Diagrama de flujo Actual de la empresa (Ciclo de almacenamiento).....	102
Anexo N°04: Flujograma para una recepción adecuada.....	103
Anexo N°05: Formato para recepción de materiales.....	104
Anexo N°06: Flujograma para un almacenamiento adecuado.....	105

Anexo N°07: Formato Check List inspección de apilador.....	106
Anexo N°08: Flujograma para una preparación de pedidos (Picking – Packing) adecuado.....	107
Anexo N°09: Formato de entrega a despacho Lima – Provincia.....	108
Anexo N°10: Flujograma para un despacho adecuado.....	109
Anexo N°11: Formato único de toma de inventario Cíclico (FUTIC).....	110
Anexo N°12: Formato de devolución de pedido.....	111
Anexo N°13: Formato libro de reclamaciones.....	112
Anexo N°14: Formato toma de tiempo antes.....	113
Anexo N°15: Formato toma de tiempo después de aplicada la gestión de almacenes.....	114
Anexo N°16: Formato guía de remisión generada.....	115
Anexo N°17: Formato de pedido pendiente.....	116
Anexo N°18: Pedidos realizado por los clientes mes de - Agosto.....	117
Anexo N°19: Reporte de pedido: Agosto – Setiembre	122
Anexo N°20: Codificación de los materiales cliente BCP.....	127
Anexo N°21: Inventario / Confiabilidad antes.....	130
Anexo N°22: Inventario / Confiabilidad después.....	132
Anexo N°23: Toma de tiempos antes 01 – 14 de Agosto.....	134
Anexo N°24: Toma de tiempos después 01 – 14 de Setiembre.....	153
Anexo N°25: Eficiencia antes.....	166
Anexo N°26: Eficiencia después.....	168
Anexo N°27: Eficacia antes.....	169
Anexo N°28: Eficacia después.....	170
Anexo N°29: Indicador desempeño logístico a nivel mundial.....	171

Anexo N°30: Fotos materiales del cliente BCP.....	180
Anexo N°31: Fotos del Almacén.....	181
Anexo N°32: Cronograma de actividades primera Etapa.....	182
Anexo N°33. Cronograma de actividades segunda Etapa.....	183
Anexo N°34: Instrumento de Medición Gestión de Almacenes.....	184
Anexo N°35: Validación Instrumento de medición. Experto 1 (Gestión de Almacenes).....	185
Anexo N°36: Validación Instrumento de medición. Experto 2 (Gestión de Almacenes).....	186
Anexo N°37: Validación Instrumento de medición. Experto 3 (Gestión de Almacenes).....	187
Anexo N°38: Instrumento de Medición Productividad.....	188
Anexo N°39: Validación Instrumento de medición. Experto 1 (Productividad).....	189
Anexo N°40: Validación Instrumento de medición. Experto 2 (Productividad).....	190
Anexo N°41: Validación Instrumento de medición. Experto 3 (Productividad).....	191
Anexo N°42: Resultado %Turnitin.....	192

ÌNDICE DE GRAFICO

Gráfico N°01: Logo de la empresa Servicios Logísticos de Courier SMP S.A.C.....	5
Gráfico N°02: Diagrama de Ishikawa área de almacén	9
Gráfico N°03: Resultado Estratificación.....	12
Gráfico N°04: Resultados del Pareto.....	14
Gráfico N°05: Cadena de Suministros.....	23
Gráfico N°06: Factores de la productividad de una empresa.....	30
Gráfico N°07: Satisfacción del cliente año 2017.....	45
Gráfico N°08: Actual diagrama de análisis de procesos de recepción en la empresa Servicios Logísticos de Courier SMP SAC.....	47
Gráfico N°09: Actual diagrama de análisis de procesos de almacenamiento de la empresa Servicios Logísticos de Courier SMP SAC.....	48
Gráfico N°10: Ubicación de los materiales correspondientes al cliente BCP....	49
Gráfico N°11: Actual diagrama de análisis de procesos de preparación de pedidos (picking – packing) de la empresa Servicios Logísticos de Courier SMP. SAC.....	55
Gráfico N°12: Diagrama de análisis de procesos implementado para el área de recepción.....	60
Gráfico N°13: Diagrama de análisis de procesos implementado para el área de almacenamiento.....	62
Gráfico N°14: Clasificación ABC, cliente BCP.....	68
Gráfico N°15: Ubicación de los materiales en el almacén correspondiente al cliente BCP después de aplicar la clasificación AB.....	70

Gráfico N°16: Diagrama de análisis de proceso implementado para el área preparación de pedidos (picking – packing).....	73
Gráfico N°17: Nivel de utilización en el área de almacenamiento antes y después.....	80
Gráfico N°18: Confiabilidad del Inventario antes y después.....	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°01: Facturación derivada de almacenaje de mercancías España.....	4
Tabla N°02: Indicador desempeño logístico a nivel mundial.....	5
Tabla N°03: Indicador desempeño logístico Sudamérica.....	6
Tabla N°04: Clientes de la empresa Servicios Logísticos de Courier SMP SAC.....	8
Tabla N°05: Codificación causas que afectan la productividad.....	10
Tabla N°06: Matriz de correlación, causas que afectan la productividad.....	11
Tabla N°07: Tabla de estratificación.....	11
Tabla N°08: Lista de problemas en los últimos meses del presente año.....	12
Tabla N°09: Tabla de frecuencia.....	13
Tabla N°10: Matriz de Operacionalización.....	39
Tabla N°11: Pedidos mes de Agosto del cliente BCP, de la empresa Servicios Logísticos de Courier SMP SAC.....	41
Tabla N°12: Nivel de utilización del área de almacenamiento del cliente BCP.....	50
Tabla N°13: Satisfacción del cliente BCP.....	51
Tabla N°14: Confiabilidad del actual inventario.....	53
Tabla N°15: Productividad actual del área de preparación de pedido (picking – packing).....	54

Tabla N°16: Tiempo utilizado para la preparación de pedido (01 de Agosto – 14 de Agosto, 2017).....	58
Tabla N°17: Resultado obtenido al mejorar el Diagrama de análisis de procesos del área de recepción.....	61
Tabla N°18: Resultado obtenido al mejorar el Diagrama de Análisis de procesos del área de almacenamiento.....	62
Tabla N°19: Calcificación ABC, cliente BCP.....	65
Tabla N°20: Resultado obtenido en el nivel de utilización del área de almacenamiento al utilizar la clasificación ABC.....	71
Tabla N°21: Confiabilidad después utilizar la clasificación ABC.....	72
Tabla N°22: Resultado dela confiabilidad después de utilizar la clasificación ABC.....	72
Tabla N°23. Toma de tiempo, pedidos del 01 de Setiembre al 14 de Setiembre del 2017.....	74
Tabla N°24: Eficiencia antes y después de aplicar la gestión de almacenes...	75
Tabla N°25: Eficacia antes y después de aplicar la gestión de almacenes.....	76
Tabla N°26: Productividad antes y después de aplicar la gestión de almacenes.....	76
Tabla N°27: Utilidad obtenida el mes de Agosto.....	77
Tabla N°28: Utilidad obtenida el mes de Setiembre.....	78
Tabla N°29: Prueba de normalidad de la productividad antes y después con Shapiro – wilk.....	82
Tabla N°30: Descriptivos de productividad antes y después con T-Student.....	83
Tabla N°31: Análisis d p valor de productividad antes y después con T-Student.....	84
Tabla N°32: Prueba de normalidad de la eficiencia antes y después con Shapiro – wilk.....	84

Tabla N°33: Descriptivos de eficiencia antes y después con T-Student.....	85
Tabla N°34: Análisis d p valor de eficiencia antes y después con T-Student.....	86
Tabla N°35: Prueba de normalidad de la eficacia antes y después con Shapiro – wilk.....	87
Tabla N°36: Descriptivos de eficacia antes y después con T-Student.....	88
Tabla N°37: Análisis d p valor de eficacia antes y después con T-Student.....	89

RESUMEN

La presente investigación titulada: "Gestión de almacenes para mejorar la productividad en el área de almacén de la empresa Servicios Logísticos de Courier SMP SAC., Callao, 2017, planteo como objetivo general determinar como la gestión de almacenes mejora la productividad en el área de almacén de la empresa Servicios Logísticos de Courier SMP SAC. La finalidad es dar respuesta al problema planteado. ¿En qué medida la gestión de almacenes mejora la productividad en el área de almacén de la empresa Servicios Logísticos de Courier SMP SAC, Callao, 2017?

La investigación se desarrolló bajo un diseño cuasi experimental, con enfoque cuantitativo, nuestra población estuvo conformado por 60 días de pedidos requeridos, y nuestra muestra fue de tipo censal, siendo estos los pedidos solicitados por el cliente BCP. Para recolectar la información, se empleó el cronometro y la técnica de observación, previamente estos instrumentos fueron validados, demostrando su validez y confiabilidad a través de la técnica juicio de expertos. Los datos obtenidos fueron procesados por el programa Excel y Spss Statistics.

Con referencia al objetivo general: Determinar en qué medida la gestión de almacenes mejora la productividad en el área de almacén de la empresa Servicios Logísticos de Courier SMP SAC, Callao, 217; se observa que hay una mejora en la productividad después de aplicada la Gestión de Almacenes.

Se concluyó, que la gestión de almacenes mejora la productividad en el área de almacén de la empresa Servicios Logísticos de Courier SMP SAC.

Palabras Claves: gestión, almacenes, productividad, mejorar, técnicas.

ABSTRACT:

The present research entitled “Warehouse management to improve productivity, in the warehouse of the company’s Logistics services Courier SMP SAC., Callao 2017, raises as a general objective to determine how the management of warehouses improves services courier SMP SAC. The purpose is to respond to the problem raised. To what extent the warehouse management improves the productivity in the warehouse of the company logistics services of courier SMP SAC, Callao, 2017?

The research is developed under a quasi-experimental design, with a quantitative approach, our sample are the information, we used instruments were validated, demonstrating their validity and reliability through the expert judgment technique. The data obtained were processed by the excel and spss stadistics program.

With reference to the general objective: Determine to what extent the warehouse management improves productivity in the warehouse of the company logistics services courier, it is observed that there is an improvement in productivity after applied warehouse management.

It is concluded that the warehouse management improves the productivity in the warehouse of the company logistics services of courier SMP SAC.

Key words: management, warehouses, productivity, to get better, techniques.



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 31-03-2017
Página : 1 de 1

Yo, LEONIDAS MANUEL BRAVO ROJAS, Coordinador de Investigación de la EP de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo, Lima Norte, verifico que la Tesis Titulada: "GESTION DE ALMACENES PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL AREA DE ALMACEN DE LA EMPRESA SERVICIOS LOGISTICOS DE COURIER SMP SAC., CALLAO, 2017", del estudiante CASTILLO CUBILLAS FELIX MANUEL; tiene un índice de similitud de 15 % 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, 25 enero del 2018



Dr. LEONIDAS M. BRAVO ROJAS
Coordinador de Investigación de la EP de Ingeniería Industrial

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