



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

“GESTIÓN DE ALMACENES PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA
ATENCIÓN DE PEDIDOS EN EL ALMACÉN DE PRODUCTOS TERMINADOS
DE UNA EMPRESA DEL RUBRO MANUFACTURERO, CALLAO 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO INDUSTRIAL**

PRESENTADO POR:

JIMÉNEZ AGUILERA WILMAN

ASESOR

MG. RONALD DÁVILA LAGUNA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN EMPRESARIAL Y PRODUCTIVA

LIMA – PERU

2017

DEDICATORIA

La presente tesis, quiero dedicarle a Dios que me ha dado la vida y fortaleza para terminar este trabajo de investigación, a mi familia por estar ahí cuando más los necesité; en especial a mi esposa Luz por apoyarme y ayudarme en los momentos más difíciles.

AGRADECIMIENTO

A todos los docentes y profesionales que compartieron sus conocimientos e información, dado que son las bases para desarrollo de nuestra formación, en particular a mis asesor metodológico Mg. Ronald Dávila, por su asesoramiento, conocimiento y dirección en el desarrollo de la presente tesis.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo: Wilman Jiménez Aguilera con DNI N° 42183942, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería y Escuela de Ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación, datos e información que acompaño en la presente son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como información aportada por lo cual me someto a lo establecido en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Abril del 2017

Wilman Jiménez Aguilera

DNI: 42183942

PRESENTACIÓN

Estimados señores miembros del jurado:

En cumplimiento de Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la Tesis titulada **“GESTIÓN DE ALMACENES PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA ATENCIÓN DE PEDIDOS EN EL ALMACÉN DE PRODUCTOS TERMINADOS DE UNA EMPRESA DEL RUBRO MANUFACTURERO, 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.

En el primer capítulo, se determinó la realidad problemática en los almacenes de las empresas manufactureras a nivel internacional, nacional y local y el que afronta la empresa manufacturera en estudio, se presentan algunos estudios previos de profesionales imbuidos en la rama, vemos las teorías relacionadas al tema, formulación del problema general y específicos, la justificación de estudio, la hipótesis y objetivos generales y específicos.

En el segundo capítulo se definió el diseño de investigación, la variable dependiente e independiente más su operacionalización. Luego se detalló la población y muestra tomada para el estudio, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la validez, la confiabilidad, los métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

En el tercer y cuarto capítulo se explican los resultados y la discusión respectivamente.

En el quinto y sexto capítulo se compartieron las conclusiones y recomendaciones.

Por último en el séptimo capítulo veremos las referencias y anexos.

Wilman Jiménez

ÍNDICE GENERAL

	Pág
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA	14
1.2. TRABAJOS PREVIOS	17
1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA	24
1.4.1. Problema General	34
1.5. Justificación del estudio	34
1.5.1. Justificación teórica	34
1.5.2. Justificación económica	35
1.5.3. Justificación práctica	35
1.5.4. Justificación metodológica	35
1.6. Hipótesis	36
1.6.1. Hipótesis Principal	36
1.6.2. Hipótesis Secundarias	36
1.7. Objetivos	36
II. MÉTODO	38
2.1. Diseño de Investigación	39
2.3. Población y Muestra	43
2.3.1. Población	43
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	43
2.4.1. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	43
2.6. Aspectos éticos	46
2.7. Desarrollo de la metodología	46
III. RESULTADOS	59
IV. DISCUSIÓN	70
V. CONCLUSIONES	73
VI. RECOMENDACIONES	75
VII. REFERENCIAS	77
ANEXOS.	82

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1	16
Ilustración 2	17
Ilustración 3	25
Ilustración 4	26
Ilustración 5	27
Ilustración 6	28
Ilustración 7	28
Ilustración 8	29
Ilustración 9	29
Ilustración 10	29
Ilustración 11	30
Ilustración 12	38
Ilustración 13	41
Ilustración 14	47
Ilustración 15	47
Ilustración 16	48
Ilustración 17	50
Ilustración 18	50
Ilustración 19	51
Ilustración 20	52
Ilustración 21	53
Ilustración 22	57
Ilustración 23	57
Ilustración 24	60
Ilustración 25	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 DAP antes	55
Tabla 2 DAP propuesto	56
Tabla 3: Nivel de atención de pedidos	60
Tabla 4 Estadísticos descriptivos variable dependiente	61
Tabla 5: % de Grado de satisfacción del cliente	62
Tabla 6 Estadísticos descriptivos variable dependiente	63
Tabla 7 Análisis de normalidad de la variable dependiente	64
Tabla 8 Análisis de normalidad de la variable dependiente	65
Tabla 9 Análisis estadísticos de muestras emparejadas de la hipótesis general	66
Tabla 10 Análisis estadísticos de muestras emparejadas de la hipótesis específica N° 1	67
Tabla 11 Análisis estadísticos de muestras emparejadas de la hipótesis específica N° 2	68

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 ANEXO 1 Validación de instrumentos

ANEXO 2 Diagrama Ishikawa

ANEXO 3 Diagrama DAP

ANEXO 4 Diagrama DOP (propuesto)

ANEXO 5 Diagrama DOP (antes de la propuesta)

ANEXO 6 Reporte de atención de pedidos

ANEXO 7 Matriz de consistencia

ANEXO 8 Diagrama de Gantt

ANEXO 9 – Almacenaje de forma desordenada

ANEXO 10 – Zonas con carencia de señalización

ANEXO 11 – Retroalimentación al personal

ANEXO 12 – Indicador variable independiente: % de utilización del espacio
/ capacidad de almacenamiento

RESUMEN

Este estudio lleva por título “Gestión de almacenes para mejorar la productividad en la atención de pedidos en el almacén de productos terminados de una empresa del rubro manufacturero, Callao 2017”, que tuvo como objetivo establecer si la gestión de almacenes mejora la eficiencia en la atención de pedidos en el almacén de productos terminados de una empresa del rubro manufacturero, Callao 2017. Se consideraron la variable gestión de almacenes Anaya (2011) con las dimensiones recepción, distribución y almacenamiento y la variable productividad Soler (2012) con las dimensiones nivel de eficiencia y porcentaje de eficacia.

La investigación fue de tipo aplicada de diseño cuasi experimental. La población estuvo constituida por el total de pedidos durante 26 días (producción) de la empresa del rubro manufacturero que ascienden a 132, los mismos que fueron considerados como muestra. Se contó con la validez de expertos y prueba de confiabilidad mediante la prueba de normalidad para los instrumentos utilizados que fueron las hojas de registro.

Según los resultados obtenidos se concluye que la gestión de almacenes mejora significativamente la productividad en la atención de pedidos en el almacén de productos terminados de una empresa del rubro manufacturero, Callao 2017, observándose que la productividad en la atención de pedidos de la empresa cambió sus mediciones registradas antes y después de implementar la gestión de almacenes ($z= 0.549$, $p<0.05$).

Palabras claves: Gestión de almacenes, productividad.

ABSTRACT

This study is entitled "Warehouse management to improve the productivity of order handling in the finished products warehouse of a manufacturing company, Callao 2017", which aimed to establish whether warehouse management improves efficiency in the attention of orders in the warehouse of finished products of a company of the manufacturing sector, Callao 2017. The warehouse management variable Anaya (2011) was considered with the reception, distribution and storage dimensions and the productivity variable Soler (2012) with the dimensions level of efficiency and percentage of effectiveness. The research was of the applied type of quasi-experimental design. The population was constituted by the total of orders during 26 days (production) of the company of the manufacturing sector that amount to 132, the same that were considered as sample. Experts and reliability test were counted by the normality test for the instruments used that were the record sheets. According to the results obtained, it is concluded that the management of warehouses significantly improves the productivity in the attention of orders in the warehouse of finished products of a company of the manufacturing sector, Callao 2017, observing that the productivity in the attention of orders of the company changed its measurements recorded before and after implementing warehouse management ($z = 0.549$, $p < 0.05$).

Keywords: Warehouse management, productivity.