



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Gestión de almacén para mejorar el nivel de servicio al cliente de la
empresa supply chain Managent-Central RM09- Ate, 2017

Tesis para obtener el título de:

INGENIERO INDUSTRIAL

AUTOR

Yauris Castillo Jesus Alfredo

ASESOR

Mgtr. Meza Velásquez Marco Antonio

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

SISTEMAS DE ABASTECIMIENTO

LIMA – PERÚ

2017

PAGINAS PRELIMINARES

DEDICATORIA

Este Trabajo está dedicado
a mi familia por el apoyo
Brindado en todo momento,
también agradecer a Dios
Por darme la fuerza de seguir
adelante para lograr mis
Objetivos.

AGRADECIMIENTO

Expresar mi agradecimiento al
Ing. Marco Antonio, Meza Velásquez
por su asesoramiento en el
Desarrollo de mi proyecto
de investigación.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Jesus Alfredo Yauris Castillo con DNI N° 73327789, 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 bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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, 4 de Diciembre del 2017



Jesús Alfredo Yauris Castillo

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “GESTION DE ALMACEN PARA MEJORAR EL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA SUPPLY CHAIN MANAGENT – CENTRAL RM09 – ATE, 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

Jesus Alfredo Yauris Castillo

ÍNDICE TEMÁTICO

PAGINAS PRELIMINARES	ii
PAGINA DE JURADO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	vi
PRESENTACION.....	vii
ÍNDICE.....	viii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Realidad Problemática	2
1.1.1 Realidad nacional	2
1.1.2 Realidad Empresarial	3
1.1.3 Realidad Internacional	7
1.2 Trabajos previos	10
1.2.1 Nacionales	10
1.2.2 Internacionales	14
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	19

1.4	Formulación del problema	27
1.4.1	Problema General	27
1.4.2	Problemas Específicos	27
1.5	justificación del estudio	28
1.6	Hipótesis	29
1.6.1	Hipótesis General	29
1.6.2	Hipótesis Específicas	29
1.7	Objetivos	29
1.7.1	Objetivo General	29
1.7.2	Objetivo Especifico	29
II.	MÉTODO	30
2.1	Diseño de investigación	31
2.2	Variables	31
2.2.3.	Operacionalización de las variables	32
2.3	Población y muestra	33
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez Y confiabilidad	33
2.5	Método de análisis de datos	35
2.6	Aspectos éticos	35
III.	RESULTADOS	36
3.0.	Descripción del proceso antes y después	37
3.1	Análisis Descriptivo	41
3.1.1.	Variable independiente	41
3.1.2.	Variable dependiente	47
3.2	Análisis Inferencial	53
3.2.1.	Prueba de Normalidad	53

3.2.2. Validación de la hipótesis general.....	53
3.2.3. Validación de las hipótesis específicas.....	55
IV. DISCUSIÓN.....	64
4.1 Discusión de la hipótesis.....	65
V. CONCLUSIONES.....	61
VI. RECOMENDACIONES.....	64
VII. REFERENCIAS.....	67
7.1. Bibliografía.....	69
ANEXOS	
Anexo 1: Crecimiento de cencosud a nivel internacional.....	72
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de las Variables.....	72
Anexo3: Matriz de Consistencia.....	73
Anexo 4: Diagrama de Pareto.....	74
Anexo 5: Ishikawa.....	75
Anexo 6: Organigrama del área (RM09).....	76
Anexo 7: Organigrama de la empresa Supply Chain Managent.....	77
Anexo 8 Diagrama de Gantt	78
Anexo 9: layout antes de la propuesta	79
Anexo 10: layout después de la propuesta.....	80
Anexo 11: Diagrama de Gantt antigua de la Central- Mensual.....	81
Anexo 12: Diagrama de Gantt Mejorado de la Central- Mensual.....	82
Anexo 13: Diagrama de Gantt Antigua de la Central- Semanal.....	83
Anexo 14: Diagrama de Gantt Mejorado de la Central- Semanal.....	84
Anexo 15: Recepción Antes de la Mejora.....	85
Anexo 16 : Recepción Antes de la Mejora	86
Anexo 17: Recepción Después de la Mejora	87

Anexo 18: Almacenamiento Antes de la Mejora.....	88
Anexo 19: Almacenamiento Antes de la Mejora	89
Anexo 20: Almacenamiento Después de la Mejora.....	90
Anexo 21 : Almacenamiento Después de la Mejora	91
Anexo 22 : picking Después de la Mejora	92
Anexo 23: Horario de Proveedores Implementado en la central.....	93
Anexo 24: envió a tiendas	94
Anexo 25: integrantes de la central RM09.....	95
Anexo 26: usuario SAP.....	96
Anexo 27: paletizacion de bolsas de importación.....	97
Anexo 28: Formato de validación.....	98
Anexo 29: Formato de validación.....	99
Anexo 30: Formato de validación.....	100
Anexo 31:Ficha de datos.....	101
Anexo 32:Ficha de datos.....	102
Anexo 33:Ficha de datos.....	103
Anexo 34:Ficha de datos.....	104

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N°01: Cuadro de frecuencia para Diagrama Pareto.....	7
CUADRO N°02: Principio de Almacenamiento.....	22
CUADRO N°03: Matriz de operacionalización de las variables.....	32
CUADRO N°04: Resultados de Recepción.....	41
CUADRO N°05: Resultados-Almacenamiento.....	43
CUADRO N°06: Calculo del Tiempo Estándar del Proceso de picking pre-test.....	45
CUADRO N°07: Calculo del Tiempo Estándar del Proceso de picking post-test...	46
CUADRO N°08: Resultados-Entrega a Tiempo.....	47

CUADRO N°09: Resultados – Entregas Perfectas	49
CUADRO N°10: Resultados-Nivel de Servicio.....	51

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N°01: Diagrama de Ishikawa (Causa – Efecto).....	5
FIGURA N°02: Diagrama de Pareto.....	6
FIGURA N°03: Picking de Pedidos.....	19
FIGURA N°04: Proceso de Almacenamiento	21
FIGURA N°05: Formula de Nivel de Servicio.....	27
FIGURA N°06: Resultados de la Recepción.....	42
FIGURA N°07: Resultados de Almacenamiento.....	44
FIGURA N°08: Resultados-Entrega a tiempo.....	48
FIGURA N°09: Resultados-Entregas Perfectas.....	50
FIGURA N°10: Resultados-Nivel de Servicio.....	52

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N°01: Prueba de Normalidad.....	53
TABLA N°02: Estadístico Descriptivo.....	53
TABLA N°03: Estadístico de Prueba	54
TABLA N°04: Prueba de Normalidad.....	55
TABLA N°05: Estadístico Descriptivo.....	55
TABLA N°06: Estadístico de Prueba	56
TABLA N°07: Prueba de Normalidad.....	56
TABLA N°08: Estadístico Descriptivo.....	57
TABLA N°09: Estadístico de Prueba	57

RESUMEN

En esta presente estudio de investigación tuvo como propósito demostrar que la gestión de almacén mejora el nivel de servicio en la Empresa Supply chain Managent-Cencosud – Central RM09 – Uso Interno. La gestión de almacén se realizó mediante la reestructuración de algunos de sus procesos, La realización de capacitación al personal y la reestructuración del área de trabajo proponiendo un lay-out mejorado, para la mejora en tiempo.

El tipo de estudio tiene un enfoque cuantitativo, del tipo aplicada. Con un diseño cuasi experimental. La población del estudio estuvo conformado por 12 semanas antes y 12 semanas después en cuanto a la aplicación de los indicadores en la Central RM09 – Uso Interno.

También la muestra fue de tipo no probabilístico, intencional por el tiempo de desarrollo de la investigación presente, por lo tanto fue igual que la población. Los datos resultaron ser no paramétricos, por lo tanto para la validación de la hipótesis se usó la prueba de Wilcoxon, dando como resultado que la gestión de almacén mejoro el nivel de servicio en un 37%, el tiepo de entrega en un 33.86% y las entregas perfectas en un 4.46% en promedio de medias del antes y del despues de su aplicación. Por lo tanto concluyo que la gestion de almacen mejoro el nivel de servicio en la central RM09- Uso interno – Supply Chain Managent – Cencosud.

.

Palabras Claves: gestión, nivel de servicio, mejora, entregas a tiempo

ABSTRACT

The purpose of this research study was to demonstrate that warehouse management improves the level of service in the Supply Chain Management Company- Cencosud - Central RM09 - Internal Use. Warehouse management was carried out through the restructuring of some of its processes, the realization of staff training and the restructuring of the work area proposing an improved lay-out, for improvement in time. The type of study has a quantitative approach, of the applied type. With a quasi-experimental design. The study population consisted of 12 weeks before and 12 weeks later with respect to the application of the indicators in the RM09 Central - Internal Use. The sample was also of a non-probabilistic type, intentional for the time of development of the present investigation, therefore it was the same as the population. The data turned out to be non-parametric, therefore for the validation of the hypothesis, the Wilcoxon test was used, resulting in warehouse management improving the service level by 37%, the delivery time by 33.86%, and the perfect deliveries in a 4.46% average of before and after the application. Therefore, I conclude that warehouse management improved the service level in the RM09 plant. - Internal use - Supply Chain Management - Cencosud.

Key words: management, service level, improvement, delivery on time



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, Mgtr. Marco Antonio, Meza Velásquez, docente de la Facultad de Ingeniería y carrera Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo campus Lima Este, revisor de la tesis titulada:

“Gestión de Almacén para mejorar el nivel de servicio al cliente de la empresa Supply Chain Managent – Central RM09- Ate ,2017”, del estudiante Yauris Castillo, Jesus Alfredo constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11% 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.

San Juan de Lurigancho, 4 de diciembre del 2017

Mano

Mgtr. Marco Antonio, Meza Velásquez
DNI: 06252711



Eabora

Directoración de Investigación

Revisó



Trujillo

Directoración de Investigación