



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**Optimización de las operaciones logísticas, para elevar la
productividad en los Almacenes de la sede Superintendencia
Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria Callao, 2015**

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

AUTOR:

Christian Jesus Mattos Villanueva

ASESOR:

Mg. Ronald Davila Laguna

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Sistema de Abastecimiento

LIMA-PERÚ

2015

PAGINA DEL JURADO

Dr. Bravo rojas, Leonidas Manuel

PRESIDENTE DEL JURADO

Mg. Malpartida Gutierrez, Jorge

SECRETARIO DEL JURADO

Mg. Davila Laguna, Ronald Fernando

VOCAL DEL JURADO

DEDICATORIA

Esta investigación va dedicado a mi Madre, Esposa, Mis hijos; que sin su apoyo constante e incondicional no hubiera logrado alcanzar cada una de las metas y el objetivo final. Han sido y serán siempre mi motivación más grande; más aún durante estos años de responsabilidad, esfuerzo, constancia, deseos, mejora y desarrollo.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a Dios y a mis seres queridos que se encuentran con él; siempre estuvieron conmigo dándome fuerzas y mucha serenidad para seguir adelante. A mi Madre Elsa, siempre estuvo a mi lado dándome su apoyo y diciéndome su sabio consejo: "siempre debemos terminar lo que comenzamos y siempre debemos dialogar, conversar, etc.". Mi esposa Katherine y mis hijos, han sido una inspiración para mí, un motivo más para seguir adelante. Para mis compañeros y amigos, tengo sólo palabras de agradecimiento, en los momentos más difíciles siempre supimos ser un equipo.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Christian Jesus Mattos Villanueva con DNI N° 41991886, cumpliendo cabalmente con las pautas señaladas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Industrial, hago presente como declaración jurada que toda la documentación que presento es veraz y auténtica.

Así mismo, como parte de mi juramento hago presente que toda la información que registro y expongo en la tesis es de carácter veraz y auténtico.

En tal sentido asumo la total 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, 18 de enero del 2016.

Christian Mattos Villanueva

DNI 41991886

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento con el reglamento de grados y títulos de la universidad Cesar Vallejo, presento ante ustedes mi tesis titulada: "Optimización de las operaciones logísticas, para elevar la productividad en los Almacenes de la sede Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria Callao, 2015". La que someto a su consideración esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título de Ingeniero Industrial. A continuación paso a detallar los capítulos en que se desarrolla la tesis.

- I. Introducción.
 - II. Marco metodológico.
 - III. Resultados.
 - IV. Discusión.
 - V. Conclusiones.
 - VI. Recomendaciones.
 - VII. Referencias bibliográficas.
- Anexos.

El Autor.

ÍNDICE

PAGINAS PRELIMINARES

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Gráficos	ix
Índice de Tablas	x

RESUMEN	xii
----------------	-----

ABSTRACT	xiii
-----------------	------

I. INTRODUCCIÓN	14
------------------------	----

1,1.Realidad Problemática	15
---------------------------	----

1.2. Trabajo previos	25
----------------------	----

1.3. Teorías relacionadas al tema	33
-----------------------------------	----

1.4. Formulación del problema	57
-------------------------------	----

1.5. Justificación del estudio	58
--------------------------------	----

1.6. Hipótesis	59
----------------	----

1.7. Objetivos	60
----------------	----

II. MARCO METODOLÓGICO	61
-------------------------------	----

2.1. Diseño de investigación	62
------------------------------	----

2.2. Variables, operacionalizacion	64
------------------------------------	----

2.3. Población y muestra	69
--------------------------	----

2.4. Técnicas e instrumentos de datos, validez y confiabilidad	70
----------------------------------------------------------------	----

2.5. Métodos de análisis de datos	72
-----------------------------------	----

2.6. Aspectos éticos	91
----------------------	----

III. RESULTADOS	92
3.1. Análisis descriptivo	93
3.2. Análisis Inferencial	105
IV. DISCUSIÓN	109
4.1. Discusión de los resultados generales	110
4.2. Discusión de los resultados específicos	111
V. CONCLUSIONES	113
VI. RECOMENDACIONES	115
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	117
ANEXOS	122

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1: Diagrama de Ishikawa	21
Figura 2: Organigrama de la empresa	22
Figura 3: Mapa de procesos	23
Figura 4: Estructura de una cadena de suministros	34
Figura 5: Cadena logística	34
Figura 6: El grado de servicio deseado en almacén	40
Figura 7: Lema sobre la correcta planificación y distribución en el almacén	41
Figura 8: Sistema de codificación por estanterías	51
Figura 9: Sistema de codificación por pasillos	51
Figura 10: El layout de almacén en función de la actividad	53
Figura 11: El layout de almacén en función de la actividad	53
Figura 12: Almacén con falta de organización	75
Figura 13: Bidones de agua, con falta de ubicación	76
Figura 14: Rack con desaprovechamiento de espacios, falta de optimización	76
Figura 15: Productos perecibles, sin control en su fecha de caducidad	77
Figura 16: Layout el almacén	79
Figura 17: Diag. de flujo de los procedimientos de recepción y almacén	82
Figura 18: Diagrama de análisis de procesos	83
Figura 19: Depuración de materiales obsoletos	84
Figura 20: Numero de pedidos entregados en plazo	94
Figura 21: Porcentaje de eficiencia	97
Figura 22: Porcentaje de utilización	100
Figura 23: Porcentaje de diferencia de inventario	103

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Formato problemática actual y resultados a conseguir	24
Tabla 2: técnica ABC, en relación al inventario rotativo	42
Tabla 3: Ejercicio 1 de la técnica ABC	47
Tabla 4: Ejercicio 1 de la técnica ABC	48
Tabla 5: Ejercicio 1 de la técnica ABC	48
Tabla 6: Ejercicio 1 de la técnica ABC	49
Tabla 7: Ejercicio 1 de la técnica ABC	49
Tabla 8: Criterio FIFO	54
Tabla 9: Matriz de operacionalización	66
Tabla 10: Matriz de indicadores de la variable independiente	67
Tabla 11: Matriz de indicadores de la variable dependiente	68
Tabla 12: Estratificación de la población y muestra	70
Tabla 13: Técnica ABC	78
Tabla 14: Técnica ABC	78
Tabla 15: Distribución de Rack y Gavetas	80
Tabla 16: Actividades en el almacén	81
Tabla 17: Indicadores para realizar la determinación de cobertura	85
Tabla 18: Técnica de ABC	86
Tabla 19: Determinación de la categoría del ABC	87
Tabla 20: Cálculos de los tiempos del picking	88
Tabla 21: Cálculo del % de entrega en propio local	89
Tabla 22: Cálculo de expediciones a clientes del exterior	90
Tabla 23: Operaciones logísticas – optimización de picking	93
Tabla 24: Estadísticas descriptivas de la variable independiente	95
Tabla 25: Porcentaje de eficiencia	96
Tabla 26: Estadísticas descriptivas de la variable dependiente	98
Tabla 27: Porcentaje de utilización	99
Tabla 28: Estadísticas descriptivas de la dimensión N° 1	101
Tabla 29: Porcentaje de diferencia de inventario	102
Tabla 30: Estadísticas descriptivas de la dimensión N° 2	104

Tabla 31: Análisis de normalidad de la variable independiente	105
Tabla 32: Análisis de normalidad de la variable dependiente	105
Tabla 33: Análisis de normalidad de la dimensión N° 1	106
Tabla 34: Análisis de normalidad de la dimensión N° 2	106
Tabla 35: Análisis estadísticos de muestra relacionada de la hip. General	107
Tabla 36: Análisis estadísticos de muestras relacionadas de la hip. Esp. N° 1	107
Tabla 37: Análisis estadísticos de muestras relacionadas de la hip. Esp. N° 2	108

RESUMEN

Optimización de las operaciones logísticas, para elevar la productividad en los Almacenes de la sede Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria Callao, 2015.

Para lograr la optimización de los procesos logísticos; formulamos como objetivo general, determinar como la optimización de las operaciones logísticas, eleva la productividad en los Almacenes de la sede Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria Callao, 2015. Hipótesis general, La optimización de las operaciones logísticas, eleva la productividad en los almacenes de la sede Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria Callao, 2015. Problema general, ¿De qué manera la optimización de las operaciones logísticas, eleva la productividad en los Almacenes de la sede Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria Callao, 2015?

Sobre este esquema planteado; llegamos a determinación de utilizar las siguientes herramientas: técnica ABC, Layout y criterio de valoración. Así mismo la metodología a utilizar es de tipo investigación Aplicada, el diseño de la investigación Pre experimental, nivel de investigación Explicativa. El instrumento a utilizar fue el Formato de registros de observación, la técnica es la Observación, en una línea de tiempo longitudinal, en una población de 12 meses, y con una muestra de 12 meses pre y post prueba. Se llegó a una conclusión que el determinar la optimización de las operaciones logísticas, dio resultados significativos y favorables, en relación a elevar la eficiencia y eficacia de la productividad en los almacenes de la sede Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria Callao.

Los resultados obtenidos son muy significativos; ya que en la variable independiente, operaciones logísticas se logró una mejora del 16,88%, nos permitió optimizar las labores de picking. La productividad o variable dependiente también consiguió una mejora de un 33,33%. Llegando en ambos a conseguir el 100%.

Palabras Clave: Productividad, Logística, Procesos, Eficiencia, Eficacia y Almacén.

ABSTRACT

Optimization of logistics operations, to raise productivity in warehouses headquarters National Customs and Tax Administration Callao, 2015.

To achieve optimization of logistics processes; formulate overall objective is to determine whether optimization of logistics operations, raise productivity in warehouses headquarters Superintendence National de Administration Tributary Callao, 2015. General hypothesis, optimization of logistics operations, raise productivity in stores headquarters Superintendence National de Administration tributary Callao, 2015. General Problem, how to optimize logistics operations, raise productivity in warehouses headquarters Superintendence National de Administration tributary Callao, 2015 ?

This scheme raised; determination got to use the following tools: Technical ABC, Layout and endpoint. Likewise, the methodology to be used is type Applied research, design Pre experimental research, research Explanatory level. The instrument used was the observation records format, the technique is the observation, in a longitudinal line time, in a population of 12 months and with a sample of 6 months pre and post test. It came to a conclusion that determine the optimization of logistics operations, gave significant and favorable results in relation to raising the efficiency and effectiveness of productivity in warehouses of the headquarters Superintendence National de Administration tributary Callao.

The results are very significant; as the independent variable, logistic operations improved 16.88% was achieved, allowed us to optimize the work of picking. Productivity or dependent variable also achieved an improvement of 33.33%. Arriving at both achieved 100%.

Keywords: Productivity, Logistics, Process, Efficiency, Effectiveness and Warehouse.