



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA  
INDUSTRIAL

**Optimización de la Gestión de Almacén para mejorar la Productividad  
del Área de Despacho en la Empresa Mafarm S.A.C, año 2016**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO  
INDUSTRIAL

AUTOR:

JUANA VANESSA OBLITAS NAVARRO

ASESOR:

Mgtr. DESMOND MEJIA AYALA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SISTEMAS DE GESTION DE ABASTECIMIENTO

LIMA – PERÚ

2016

**Página del Jurado**

**DESMOND MEJIA AYALA**

---

**MGTR.**

**PRESIDENTE**

**RAMOS HARADA FREDDY ARMANDO**

---

**Dr.**

**SECRETARIO**

**BENITES RODRIGUEZ LEONIDAS RIMER**

---

**Dr.**

**VOCAL**

## **Dedicatoria**

La presente investigación es dedicada especialmente a mis padres, Aurora Navarro Chávez y Carlos Oblitas Plasencia a quien agradezco por ser la persona que soy hoy, a mis hermanos Michael, Alexander, Mónica, Verónica, Jessica, y Karla por su apoyo incondicional.

Se la dedico a mis abuelos que ahora me cuidan en el cielo y a mi abuelita que me cuida en la tierra.

## **Agradecimiento**

Agradezco en primer lugar a Dios, por permitirme lograr este objetivo, por iluminarme y siempre orientarme a tomar las mejores decisiones,

Agradezco a mis padres, hermanos, amigos por las fuerzas que me dieron cuando las perdí, a los profesores de carrera y asesores de la Universidad Cesar Vallejo por su enseñanza y empeño como docentes.

## **Declaratoria de Autenticidad**

Yo Juana Vanessa, Oblitas Navarro con DNI 47744863 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 académica profesional de Ingeniería Industrial, me presento con la tesis titulada “Optimización en la gestión de almacén para mejorar la productividad del área de despacho en la empresa MAFARM S.A.C- 2016” declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría y que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se muestran 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 la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 27 de Junio del 2016

.....  
Juana Vanessa, Oblitas Navarro

DNI 47744863

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

Pongo a su disposición la tesis titulada “Optimización en la gestión de almacén para mejorar la productividad del área de despacho en la empresa MAFARM S.A.C - 2016”; en cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y títulos de la universidad “César Vallejo” para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial.

El documento consta de siete capítulos: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Método, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones, Capítulo VII: Referencias bibliográficas y anexos.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Juana Vanessa Oblitas Navarro

## INDICE

<b>Página del Jurado</b> .....	ii
<b>Dedicatoria</b> .....	iii
<b>Agradecimiento</b> .....	iv
<b>Declaratoria de Autenticidad</b> .....	v
<b>Presentación</b> .....	vi
<b>RESUMEN</b> .....	x
<b>SUMMARY</b> .....	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	14
<b>1.1. Realidad Problemática</b> .....	14
<b>1.2. Trabajos previos</b> .....	20
<b>1.2.1. Internacionales</b> .....	20
<b>1.2.2. Nacionales</b> .....	26
<b>1.3. Teorías relacionadas al tema</b> .....	30
<b>1.3.1 Gestión de Almacén</b> .....	30
<b>1.3.2 Principales Beneficios de la Gestión de Almacenamiento</b> .....	31
<b>1.3.3 Objetivos De La Gestión De Almacenes</b> .....	31
<b>1.3.4 Funciones de la Gestión de Almacenamiento</b> .....	33
<b>1.3.5 Clasificación De Almacenes</b> .....	33
<b>1.3.6 Riesgos En Almacenamiento De Materiales</b> .....	34
<b>1.3.7. Proceso de Gestión de Almacenes</b> .....	37
<b>1.3.8. Indicadores de Gestión</b> .....	38
<b>1.3.9 Niveles de Operación De Almacén</b> .....	39
<b>1.3.10 Productividad</b> .....	41
<b>1.3.11 Tipos De Productividad</b> .....	42
<b>1.3.12 Indicadores De Productividad</b> .....	43
<b>1.4. Formulación del problema</b> .....	44
<b>1.4.1. Problema general</b> .....	44
<b>1.4.2. Problema específico</b> .....	44
<b>1.5. Justificación del estudio</b> .....	44
<b>1.5.1. Justificación Académica</b> .....	44
<b>1.5.2. Justificación Económica</b> .....	44
<b>1.5.3. Justificación Social</b> .....	45
<b>1.6. Hipótesis</b> .....	45
<b>1.6.1. Hipótesis General</b> .....	45

1.6.2. Hipótesis Específicas .....	45
1.7. Objetivos.....	46
1.7.1. Objetivo General .....	46
1.7.2. Objetivos Específicos.....	46
II. MÉTODO .....	47
2.1. Diseño de investigación.....	47
2.2. Variables, Operacionalización .....	47
2.2.1. Operación de variables:.....	48
2.3. Población y muestra .....	49
2.3.1. Población .....	49
2.3.2. Muestra.....	49
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	50
2.4.1. Técnica.....	50
2.4.2. Instrumento de recolección de datos .....	50
2.4.3. Validez y confiabilidad .....	50
2.5. Métodos de análisis de datos .....	51
Análisis:.....	58
2.6. Aspectos éticos.....	59
III. RESULTADOS .....	60
IV. DISCUSIÓN.....	76
V. CONCLUSIÓN .....	78
VI. RECOMENDACIONES .....	79
VII. REFERENCIAS .....	80
ANEXOS .....	86



## Índice de Tablas

Número	Detalle	Pág.
Tabla 1:	Diagrama Pareto.....	18
Tabla 2:	Proceso de la gestión de almacén.....	37
Tabla 3:	Determinación de objetivos pre.....	47
Tabla 4:	Determinación de objetivos post.....	48
Tabla 5:	Operacionalización de variables.....	56
Tabla 6:	PRE- Diagrama de análisis de procesos.....	57
Tabla 7:	POST- Diagrama de análisis de procesos.....	60
Tabla 8:	Data resultados pre eficiencia.....	62
Tabla 9:	Data resultados post eficiencia.....	63
Tabla 10:	Data resultados pre eficacia.....	64
Tabla 11:	Data resultados post eficacia.....	65
Tabla 12:	Resumen de tablas para SPSS.....	66
Tabla 13:	Prueba de normalidad pre eficiencia.....	67
Tabla 14:	Descriptivo pre eficiencia.....	68
Tabla 15:	Prueba normalidad post eficiencia.....	69
Tabla 16:	Descriptivo post eficiencia.....	70
Tabla 17:	Estadística de muestras emparejadas pre y post eficiencia.....	71
Tabla 18:	Prueba de muestras emparejadas pre y post eficiencia.....	71
Tabla 19:	Prueba normalidad pre eficacia.....	72
Tabla 20:	Descriptivo pre eficacia.....	72
Tabla 21:	Prueba normalidad post eficacia.....	73
Tabla 22:	Descriptivo post eficacia.....	73
Tabla 23:	Estadística muestra emparejada pre y post eficacia.....	74
Tabla 24:	Prueba de muestras emparejadas pre y post eficacia	
Tabla 25:	Prueba normalidad pre productividad.....	75
Tabla 26:	Descriptivo pre productividad.....	76
Tabla 27:	Prueba normalidad post productividad.....	77
Tabla 28:	Descriptivo post productividad.....	77
Tabla 29:	Estadística de muestras emparejadas pre y post productividad	
Tabla 30:	Prueba de muestras emparejadas pre y post productividad.....	78

## Índice de figuras

Número	Detalle	Pág.
Figura 1	Realidad Problemática.....	15
Figura 2	Lluvia de ideas.....	16
Figura 3	Diagrama Ishikawa.....	17
Figura 4	Gráfico de Pareto.....	19
Figura 5	Layout definición.....	20
Figura 6	PRE- análisis primer piso.....	55
Figura 7	PRE- análisis segundo piso.....	56
Figura 8	POST-análisis primer piso.....	58
Figura 9	POST- análisis segundo piso.....	59

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Optimización en la Gestión de Almacén para mejorar la Productividad del área del despacho de la Empresa Mafarm, SAC en el año 2016”; tuvo como objetivo general; determinar cómo influye la optimización en la Gestión de almacén en la mejora de la productividad del área de despacho en la empresa Mafarm S.A.C en el cercado de Lima.

La investigación se desarrolló bajo un diseño de tipo Pre-experimental, descriptivo, ya que se observara un grupo tomando como análisis un pre y una post prueba y se compararan los resultados Obteniendo como la mejora del porcentaje en lo que refiere a eficiencia, eficacia, calidad y productividad de un solo producto.

Se tomara como población los pedidos semanales de “pañales para adulto”, nuestra muestra serán las 12 semanas de los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2015 y las semanas de los meses de enero, febrero y marzo de 2016. Resultando un total de 12 semanas a analizar. Como instrumento principal se utilizó las fichas de observación, con ellas pudimos medir los tiempos y las cantidades de entrega de un despacho diario y semanal de los pañales para adulto.

Para determinar la conformidad estadística se utilizó el programa SPSS, siendo un software de análisis estadístico en donde se ingresó nuestra base de datos y permitió observar nuestros resultados al momento de la optimización del antes y después.

Cabe señalar que la investigación tomo datos reales, fiables y confiables con una alta credibilidad a fin de mejorar , dado por si la satisfacción del cliente, aumentando la rentabilidad de la empresa y las ventas por recomendación, previo a eso se validó y se demostró tras el juicio de expertos la veracidad de estos.

Finalmente se concluye que la productividad del área de despacho asciende a 16.43%, ello se evidenció en la prueba T student donde el post análisis indicó una mejora importante, además de una significancia menor a 0.05, es decir, se concluye que la optimización en la gestión de almacén mejora la productividad del área de despacho en la empresa Mafarm S.A.C – 2015.

**Palabras clave:** Optimización, Gestión, productividad, eficiencia, eficacia, calidad.

## SUMMARY

This research entitled "Optimizing Warehouse Management to improve productivity of office area Mafarm Company, SAC in 2016"; He had as its overall objective; determine the influence optimization in Warehouse management in improving productivity dispatch area in the company Mafarm S.A.C in fencing Lima.

The research was conducted under a design Pre-experimental, descriptive, since a group taking as a pre test and post test was observed and the results Obtaining such as improving the percentage when it comes to efficiency, effectiveness are compared, quality and productivity of a single product.

Population is taken as the weekly orders "adult diapers", our sample will be 12 weeks of the months of October, November and December 2015 and the weeks of the months of January, February and March 2016 giving a total of 12 weeks to analyze. As the main instrument using observation sheets with them could measure the times and amounts of delivery of a daily and weekly adult diapers office.

To determine the statistical compliance SPSS was used, being a statistical analysis software where entered our database and allowed to observe our results when optimizing the before and after.

It should be noted that the investigation took real, reliable and reliable data with high credibility to improve, given if customer satisfaction, increasing profitability and sales recommendation, prior to that was validated and proved after expert judgment the truthfulness of these.

Finally it is concluded that the productivity of office area amounts to 16.43%, this was evident in the T student test where the post analysis indicated a significant improvement, and less than 0.05 significance, it is concluded that optimization in warehouse management improves productivity dispatch area in the company Mafarm SAC - 2015.

Keywords: Optimization, management, productivity, efficiency, effectiveness, quality.