



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Aplicación de la Gestión de Inventarios para mejorar la productividad en la atención de pedidos del área de almacén de la empresa Tai Heng S.A.C.,
Santa Anita, 2018

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

AUTOR

De La Cerna Garcilazo, Alexander Daniel

ASESOR

Mg. RODRÍGUEZ ALEGRE, LINO ROLANDO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Gestión de Abastecimiento

LIMA – PERÚ

2018

DEDICATORIA

La presente tesis se la dedico, primeramente, a Dios ya que gracias a él he logrado culminar mi carrera. A mis padres por estar siempre a mi lado apoyándome y aconsejándome para hacer de mí una mejor persona. A mis compañeros y amigos por sus palabras y confianza para el logro de mis objetivos.

AGRADECIMIENTODEDICATO

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad César Vallejo, a la facultad de Ingeniería y, en especial, a mi asesor de tesis, Lino Rolando Rodríguez Alegre impartió conmigo sus conocimientos durante el desarrollo de la presente tesis. Además, mi profundo agradecimiento al gerente general de la empresa Tai Heng S.A.C., quien con su dirección, conocimiento y colaboración permitió el desarrollo de la presente tesis.

PRESENTACIÓN

**SEÑOR PRESIDENTE
SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO**

En cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Aplicación de la Gestión de Inventarios para mejorar la productividad en la atención de pedidos del área de almacén de la empresa Tai Heng S.A.C., Santa Anita, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniero Industrial.

El autor

ÍNDICE DE CONTENIDO

ACTA DE APROBACIÓN DE TESIS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
I. INTRODUCCIÓN.....	16
1.1. Realidad Problemática.....	17
1.1.1. Análisis Internacional.....	17
1.1.2. Análisis Regional.....	18
1.1.3. Análisis Nacional.....	19
1.1.4. Análisis de la Empresa.....	20
1.1.5. Análisis de la Problemática de la Empresa.....	20
1.2. Trabajos Previos.....	26
1.2.1. Antecedentes Internacionales.....	26
1.2.2. Antecedentes Nacionales.....	29
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	32
1.3.1. Teorías relacionadas a la Variable Dependiente.....	32
1.3.2. Teorías relacionadas a la Variable Independiente.....	38
1.3.3. Teorías para resolver el 80% de las causas.....	40
1.3.4. Marco Conceptual.....	41

1.4.	Formulación del Problema	42
1.4.1.	Problema Principal.....	42
1.4.2.	Problemas Secundarios.....	42
1.5.	Justificación del Estudio.....	43
1.5.1.	Justificación Metodológica.....	43
1.5.2.	Justificación Económica.....	43
1.5.3.	Justificación Social	43
1.6.	Hipótesis	44
1.6.1.	Hipótesis General	44
1.6.2.	Hipótesis Específicas.....	44
1.7.	Objetivos	44
1.7.1.	Objetivo General.....	44
1.7.2.	Objetivos Específicos	44
II.	MÉTODO	46
2.1.	Tipo y Diseño de Investigación	47
2.1.1.	Tipo de Investigación.....	47
2.1.2.	Enfoque de Investigación.....	47
2.1.3.	Alcance o nivel de Investigación.....	47
2.1.4.	Diseño de investigación.....	47
2.2.	Variables, Operacionalización.....	48
2.3.	Población, muestra y muestreo.....	50
2.3.1.	Población.....	50
2.3.2.	Muestra.....	50
2.3.3.	Muestreo.....	50
2.4.	Técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad	51
2.5.	Método de Análisis de Datos.....	52
2.6.	Aspectos éticos	53

2.7.	Desarrollo de la Propuesta.....	54
2.7.1.	Situación Actual de la empresa Tai Heng S.A.C.....	54
2.7.2.	Propuesta de Mejora de la empresa Tai Heng S.A.C.	64
2.7.3.	Implementación de la Propuesta de Mejora de la empresa Tai Heng S.A.C.	68
2.7.4.	Resultados de la Propuesta de Mejora en la empresa Tai Heng S.A.C.	115
2.7.5.	Análisis Económico Financiero.....	118
III.	RESULTADOS.....	121
3.1.	Análisis Descriptivo.....	122
3.2.	Análisis Inferencial	128
IV.	DISCUSIÓN	135
V.	CONCLUSIONES.....	138
VI.	RECOMENDACIONES	140
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	142
VIII.	ANEXOS	149

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Matriz Correlacional de la Empresa Tai Heng S.A.C.	22
Tabla N° 02: Matriz de Priorización de la Empresa Tai Heng S.A.C.	25
Tabla N° 03: Matriz de Coherencia.....	45
Tabla N° 04: Matriz de Operacionalización de las Variables	49
Tabla N° 05: Priorización de Alternativas de Solución	65
Tabla N° 06: Registros de Tarjetas Rojas	74
Tabla N° 07: Registros de Control de Limpieza.....	78
Tabla N° 08: Kardex de Productos Almacenados	88
Tabla N° 09: Clasificación ABC de Artículos almacenados de la Empresa Tai Heng S.A.C.	99
Tabla N° 10: Estrategias de Control ABC.....	109
Tabla N° 11: Estudio ABC	110
Tabla N° 12: Ventas de la Empresa Tai Heng. S.A.C.	111
Tabla N° 13: Clasificación ABC de acuerdo al margen de contribución	112
Tabla N° 14: Pedidos de la Empresa Tai Heng. S.A.C.....	113
Tabla N° 15: Clasificación ABC de acuerdo al margen de frecuencia.....	114
Tabla N° 16: Costos de Inversión.....	118
Tabla N° 17: Flujo de Caja	120
Tabla N° 18: Resumen de procesamiento de casos - Productividad.....	122
Tabla N° 19: Resumen de procesamiento de casos - Eficacia.....	124
Tabla N° 20: Resumen de procesamiento de casos - Eficiencia	125
Tabla N° 21: Prueba de Normalidad - Indicador de Productividad	128
Tabla N° 22: Estadístico Descriptivo de la Productividad con T-Student.....	129
Tabla N° 23: Estadísticos de Prueba - Productividad.....	130
Tabla N° 24: Prueba de Normalidad - Eficacia	131
Tabla N° 25: Estadístico Descriptivo de la Eficacia con T-Student.....	131

Tabla N° 26: Estadísticos de Prueba - Eficacia	132
Tabla N° 27: Prueba de Normalidad - Eficiencia	133
Tabla N° 28: Estadístico Descriptivo de la Eficiencia con T-Student.....	134
Tabla N° 29: Estadísticos de Prueba - Eficiencia	134

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura N° 01: Índice de desempeño logístico 2018	17
Figura N° 02: Índice de Desempeño Logístico en América Latina.....	18
Figura N° 03: Desempeño por pilar	19
Figura N° 04: Diagrama de Ishikawa de la empresa Tai Heng S.A.C.....	21
Figura N° 05: Diagrama de Pareto de la Empresa Tai Heng S.A.C.....	23
Figura N° 06: Matriz de Estratificación de la Empresa Tai Heng S.A.C.....	24
Figura N° 07: Ciclo del Inventario.....	32
Figura N° 08: Flujos de Inventarios	34
Figura N° 09: Claves para la Gestión de Inventarios.....	35
Figura N° 10: Claves para la Gestión de Inventarios.....	37
Figura N° 11: Organigrama General de la Empresa Tai Heng S.A.C.....	56
Figura N° 12: Productos de la Empresa Tai Heng S.A.C.	58
Figura N° 13: Sucursales de la Empresa Tai Heng S.A.C.....	59
Figura N° 14: Principales Socios y Aliados.....	60
Figura N° 15: Mapa de Procesos.....	61
Figura N° 16: Análisis de la Rotación de Inventarios Inicial.....	63
Figura N° 17: Análisis de la Exactitud de Inventarios Inicial	64
Figura N° 18: Fotografías sobre la Charla sobre Gestión de Inventarios	66
Figura N° 19: Cronograma General de Trabajo.....	67
Figura N° 20: Cronograma de las 3'S.....	70
Figura N° 21: Tarjeta Roja	71
Figura N° 22: Fotografías del Ordenamiento para la Gestión de Inventario	72
Figura N° 23: Mapa del Almacén.....	75
Figura N° 24: Fotografías del Descarte para la Gestión de Inventario	75
Figura N° 25: Distribución de Almacén.....	77
Figura N° 26: Fotografías de la Limpieza para la Gestión de Inventario	79
Figura N° 27: Gestión de Compras.....	81
Figura N° 28: Gestión de Recepción y Almacenamiento.....	83
Figura N° 29: Gestión de Venta y Despacho.....	85
Figura N° 30: Inducción sobre la Estandarización.....	86
Figura N° 31: Representación Gráfica de la Clasificación ABC.....	110
Figura N° 32: Clasificación ABC de acuerdo al margen de contribución	112

Figura N° 33: Clasificación ABC de acuerdo al margen de frecuencia.....	114
Figura N° 34: Análisis de la Rotación de Inventarios Final	115
Figura N° 35: Análisis de la Exactitud de Inventarios Final	116
Figura N° 36: Comparativa de Rotación de Inventarios.....	117
Figura N° 37: Comparativa de Exactitud de Inventarios	117
Figura N° 38: Histograma- Indicador de Productividad Antes	122
Figura N° 39: Histograma- Indicador de Productividad Después	123
Figura N° 40: Histograma- Indicador de Eficacia Antes.....	124
Figura N° 41: Histograma- Indicador de Eficacia Después.....	125
Figura N° 42: Histograma- Indicador de Eficiencia Antes.....	126
Figura N° 43: Histograma- Indicador de Eficiencia Después.....	127

RESUMEN

La presente tesis de investigación, titulada “Aplicación de la Gestión de Inventarios para mejorar la productividad en la atención de pedidos del área de almacén de la empresa Tai Heng S.A.C., Santa Anita, 2018”. La empresa en cuestión cuenta con 36 años en el mercado y rubro gráfico, dedicada a la comercialización de útiles escolares, oficina, suministros de cómputo y papelería.

El objetivo principal de la presente tesis es lograr mejorar la productividad en la atención de pedidos del área de almacenamiento de la empresa. Por ello, se desarrolló una investigación de tipo aplicada para poder implementar las técnicas y conceptos básicos sobre la gestión de inventarios, tales como el Costeo ABC, clasificación, entre otros.

Posterior a la implementación de la propuesta de mejora se compararon los resultados obtenidos antes y después de la misma. Luego de ello, mediante el análisis descriptivo e inferencial se visualizó la constatación de las hipótesis.

Finalmente, se describieron las conclusiones los resultados de esta investigación dando respuestas afirmativas respecto a la mejoría de la productividad y cantidades a pedir para poder cumplir la demanda.

Palabras clave: Gestión de inventarios, productividad, Costeo ABC, eficiencia, eficacia.

ABSTRACT

This research thesis, entitled "Implementation of inventory management to improve productivity in the order handling of the warehouse area of the company Tai Heng S.A.C., Santa Anita, 2018". The company in question has 36 years in the market and graphic sector, dedicated to the commercialization of school supplies, office, computer supplies and stationery.

The main objective of this thesis is to improve productivity in the storage area of the company. Therefore, an applied type investigation was developed to be able to implement the techniques and basic concepts on the inventory management, such as the ABC cost, classification, among others.

After the implementation of the improvement proposal, the results obtained before and after it were compared. After that, by means of the descriptive and inferential analysis, the contrast of the hypotheses was visualized.

Finally, the conclusions were described the results of this investigation giving affirmative answers regarding the improvement of the productivity and quantities to ask to be able to meet the demand.

Keywords: Inventory Management, productivity, ABC Costing, efficiency.


Anexo N° 28: Acta de aprobación de originalidad de tesis

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 08-11-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, LINO ROLANDO RODRIGUEZ ALEGRE, docente de la EP de Ingeniería Industrial de la Universidad Cesar Vallejo, Lima Norte, verifico que la Tesis Titulada: "APLICACIÓN DE LA GESTIÓN DE INVENTARIOS PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA ATENCIÓN DE PEDIDOS DEL ÁREA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA TAI HENG S.A.C., SANTA ANITA, 2018", del estudiante DE LA CERNA GARCILAZO, ALEXANDER DANIEL; tiene un índice de similitud de 30 % 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, 08 de noviembre del 2019



Firma
Mg. Rodríguez Alegre, Lino Rolando
DNI: 01535057

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