



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL

Gestión de Almacén para incrementar el servicio al cliente de una empresa ferretera, Ate,
2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO INDUSTRIAL

AUTORES:

Fernandez Martinez, Arturo Josue (ORCID: 0000-0002-3982-9073)

Mitma Rivas, Susan Jasmin (ORCID: 0000-0002-5549-1113)

ASESOR:

Dr. Carlos Francisco Albornoz Jiménez (ORCID: 0000-0002-7543-2495)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión Empresarial y Productivo

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A toda mi familia por el apoyo brindado en mi etapa universitaria y en especial a mi hijo por ser mi fuerza y templanza para lograr este objetivo.

Arturo

A mis padres por el apoyo brindado en mi etapa universitaria quienes estuvieron a mi lado en los buenos y malos momentos para lograr esta meta.

Susan

Agradecimiento

Queremos expresar nuestro agradecimiento al Mg. Carlos Francisco Albornoz Jiménez por su valiosa asesoría y el tiempo que dedico a apoyarnos en la realización de nuestra tesis.

Los Autores

Página del Jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por **FERNANDEZ MARTINEZ ARTURO JOSUE** y **MITMA RIVAS SUSAN JASMIN**, cuyo título es:

Gestión de Almacén para incrementar el servicio al cliente de una empresa ferretera, Ate, 2019.

Reunidos en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el/los estudiante (s), otorgándole el calificativo de: 12 (números)
Doce (letras)

Lima, 09 de Julio de 2019



Mg. VIDAL RISCHMOLLER, JULIO CÉSAR
PRESIDENTE



Mg. FLORES PAUCAR ARNOLD
SECRETARIO



Mg. ALMONTE UCAÑAN HERNÁN
VOCAL

Elaboró	Vicerrectorado de Investigación / DEVAC/ Responsable del SGC	Aprobó	Rectorado
---------	--	--------	-----------

Declaratoria de Autenticidad

Nosotros, Fernandez Martinez, Arturo Josue y Mitma Rivas, Susan Jasmin, con DNI N° 46819001 y DNI N° 77094882 respectivamente, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de ingeniería industrial, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompañamos es veraz y autentica.

Así mismo, declaramos bajo juramento que los datos e información que se presenta en la tesis son auténticas y veraces.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión, tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 9 de julio del 2019



FERNANDEZ MARTINEZ, ARTURO
JOSUE

DNI: 46819001



MITMA RIVAS SUSAN JASMIN

DNI: 77094882

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice.....	vi
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción.....	1
1.1 Realidad Problemática	1
1.1.1 Planteamiento del Problema.....	1
1.2 Trabajos Previos	5
1.2.1 Internacionales	5
1.2.2 Nacionales	6
1.3 Teorías Relacionadas al tema	7
1.3.1 Definición, Principios y Funciones	7
1.3.2 Tipos de Almacenes	7
1.3.3 La distribución Física.....	8
1.3.3.1 Actividades de la distribución Física	8
1.3.4 Indicadores de Gestión de Almacenes	9
1.3.4.1 Técnica del ABC	10
1.3.5 Incidencias, imprevistos y errores humanos en el proceso de distribución.....	11
1.3.6 Servicio al cliente	12
1.3.6.1 Establecimiento de una política de servicio al cliente.....	13
1.3.6.2 Mediciones del Servicio al Cliente	13
1.3.7 Relación de los pedidos sobre el servicio al cliente	14
1.4 Formulación del Problema.....	15
1.4.1 Problema General.....	15
1.4.2 Problemas Específicos	15
1.5 Justificación del Estudio	15
1.5.1 Justificación Tecnológica.....	15
1.5.2 Justificación Operativa.....	15
1.5.3 Justificación Institucional.....	16
1.5.4 Justificación Económica.....	16
1.6 Hipótesis	16
1.6.1 Hipótesis General	16
1.6.2 Hipótesis Específicos	16

1.7	Objetivo.....	16
1.7.2	Objetivo General	16
1.7.3	Objetivos Específicos.....	16
II.	Método.....	17
2.1	Diseño de Investigación.....	17
2.1.1	Tipo de estudio	17
2.1.2	Diseño de Estudio.....	17
2.1.3	Método de Investigación	17
2.2	Variables, operacionalización	18
2.3	Población y muestra.....	19
2.3.1	Población.....	19
2.3.2	Muestra.....	19
2.3.3	Muestreo.....	20
2.4	Técnicas e instrumentación de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	20
2.5	Procedimiento	21
2.6	Métodos de análisis y Procesamiento de datos	22
2.7	Aspectos Éticos.....	22
III.	Resultados.....	23
3.1	Resultados antes de la implementación de la Gestión de Almacén.....	23
3.2	Desarrollo del proyecto de investigación.....	24
3.2.1	Variable Independiente	24
3.2.2	Variable Dependiente.....	30
3.3	Resultados después de la implementación de la Gestión de Almacén.....	36
3.3.1	Entregas a Tiempo (A Tiempo – Después).....	36
3.3.2	Calidad de Entrega (Fiabilidad – Después).....	36
3.3.3	Servicio al Cliente (V.D – Después).....	37
3.4	Prueba de hipótesis	37
3.4.1	Prueba de normalidad de Entregas a tiempo	38
3.4.2	Prueba de normalidad de Calidad de Entrega	38
3.4.3	Prueba de normalidad de Servicio al Cliente	38
3.4.4	Prueba de la hipótesis para los tiempos de Entrega	39
3.4.5	Prueba de la hipótesis para la fiabilidad.....	40
3.4.6	Prueba de la hipótesis para el servicio al cliente.....	40
IV.	Discusión de Resultados.....	42
V.	Conclusiones.....	43
VI.	Recomendaciones	44

Referencias	45
Anexos	50

Resumen

En la investigación tuvo como finalidad determinar si la Gestión de Almacén aumenta el servicio al cliente de una empresa ferretera, Ate, 2019. La gestión de almacenamiento se desarrolló mediante el estudio de sus procesos, cronograma para los proveedores (Recepción), la realización de la distribución del área de almacén planteando un layout mejorado (Almacén) y para el progreso en la preparación de sus pedidos se realizó toma de tiempos al personal (Picking).

Se trabajó con el tipo de investigación aplicada - experimental porque existe un grado de control sobre una variable, un antes y un después durante el periodo de estudio, asimismo los datos de un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo. Se usó como datos 16 semanas (almacén), igualmente se empleó la técnica de observación y diagramas de flujo para la recogida de información y como instrumento la ficha de datos, cronometro, archivos, pruebas estadísticas y análisis de contenido.

Es relevante mencionar que los datos recolectados son veraces asimismo el resultado de la muestra siguió una distribución normal, por ende, para la validación de la hipótesis se usó la prueba Shapiro - Wilk utilizando el SPSS versión 25, dando como consecuencia que la gestión de almacén aumento el servicio al cliente en un 14%, el tiempo de entrega en un 10% y la calidad de entrega en un 6%. Finalmente se concluye que la Gestión de Almacén aumentó el servicio al cliente en una empresa ferretera, Ate, 2019.

Palabras claves: Servicio al Cliente, Fiabilidad, Tiempo de Entrega

Abstract

The purpose of the investigation was to determine if Warehouse Management increases the customer service of a hardware company, Ate, 2019. Storage management was developed through the study of its processes, schedule for suppliers (Reception), the realization of The distribution of the warehouse area with an improved layout (Warehouse) and for the progress in the preparation of your orders was made taking time to the staff (Picking).

We worked with the type of applied - experimental research because there is a degree of control over a variable, a before and after during the study period, as well as data from a quantitative approach of a descriptive level. 16 weeks (warehouse) were used as data, the observation technique and flowcharts were also used for the collection of information and as an instrument the data sheet, chronometer, files, statistical tests and content analysis.

It is relevant to mention that the data collected is true as well as the result of the sample followed a normal distribution, therefore, for the validation of the hypothesis, the Shapiro-Wilk test was used using the SPSS version 25, resulting in warehouse management. increase customer service by 14%, delivery time by 10% and delivery quality by 6%. Finally, it is concluded that Warehouse Management increased customer service in a hardware company, Ate, 2019.

Keywords: Customer Service, Reliability, Delivery Time.



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 08
Fecha : 12-09-2017
Página : 1 de 1

Yo, Carlos Francisco Alborno Jimenez, docente de la Facultad Ingeniería y Escuela Profesional Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo, filial Ate, revisor (a) de la tesis titulada

"Gestión de Almacén para incrementar el servicio al cliente de una empresa ferretera, Ate, 2019", de los estudiantes Fernandez Martinez, Arturo Josue y Mitma Rivas Susana Jasmin, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) 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.

Lima, 04 de diciembre de 2019

Firma

Carlos Francisco, Alborno Jimenez

DNI: 22973751

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