



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL**

“Aplicación de Kaizen e ISO 9001: 2015 en almacenamiento para mejorar la
productividad en el operador logístico Dinet en Lima 2019”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero Industrial

AUTOR:

Huallpa Ccallo, Juan Oscar (ORCID: 0000-0003-1588-1042)

ASESOR:

Mg. Zúñiga Muñoz Marcial Rene (ORCID: 0000-0002-4058-064x)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Seguridad y Calidad

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

Dedico esta tesis con todo mi amor a Dios quien inspiro en mi espíritu dándome esa fortaleza para realizar mi formación académica como persona y profesionalmente a lo largo de este estudio, por darme salud y bendición para alcanzar mis metas así mismo dedicó a mi hermano Lucho Valentín Huallpa Ccallo por brindarme su apoyo incondicional a lo largo de mi trayecto de formación para poder culminar mi carrera profesional y de igual forma a mi hijo Renzo Huallpa Mamani que fue el motor de mi inspiración de seguir adelante cada día y así como mi madre desde cielo me pudo guiar por un camino correcto.

Agradecimiento

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado durante mi formación profesional a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos más difíciles en la etapa de mi vida de darme esa sabiduría y sobre todo la felicidad durante mi formación académica.


Le doy gracias a mi hermano Lucho Valentín Huallpa Ccallo por todo el apoyo brindado a lo largo de mi formación por ser el ejemplo y motor de la vida y por promover el desarrollo incondicionalmente y la unión familiar fortaleciendo en cada momento

Así mismo a mi hijo Renzo Huallpa Mamani que fue mi inspiración de salir adelante y mis hermanas que han sido el soporte

Un especial reconocimiento a todos los ingenieros y asesores de haberme guiado en todo el desarrollo de mi proyecto de investigación y el interés mostrado por mi trabajo y las sugerencias recibidas de cada uno de ellos. También quiero dar las gracias a mis padres al cual le debo mucho de lo que soy ahora, por sus valores inculcados, los cuales me formaron con valores y principios, también agradecer a todos los que fueron mis compañeros de la escuela académica profesional de Ingeniería Industrial durante todos los niveles, ya que gracias al compañerismo, amistad y apoyo moral han aportado en gran medida a mis ganas de seguir adelante en mi carrera profesional.

Un agradecimiento muy especial merece la comprensión, paciencia y el ánimo recibidos de mi familia y amigos. A todos ellos, muchas gracias.

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 don **Hualpa Ccallo, Juan Oscar** cuyo título es: **Aplicación de Kaizen e ISO 9001: 2015 en almacenamiento para mejorar la productividad en el operador logístico Dinet en Lima 2019.**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 12 (número) Doce (letras).

Lima, San Juan de Lurigancho 07 de diciembre del 2019




DR. PANTA SALAZAR JAVIER FRANCISCO

PRESIDENTE



MG. FARFAN MARTINEZ ROBERTO

SECRETARIO



MG. BAZAN ROBLES ROMEL DARIO
VOCAL

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

Declaratoria de autenticidad

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Huallpa Ccallo Juan Oscar, con DNI N° 40864205, 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 Académico Profesional 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 la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, diciembre del 2019



Huallpa Ccallo Juan Oscar

DNI: 40864205

Presentación

Señores miembros del jurado:

De conformidad y 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 Kaizen e ISO 9001:2015 en almacenamiento para mejorar la productividad en el operador logístico Dinet en Lima, 2019”, cuyo objetivo fue determinar cómo la aplicación de Kaizen e ISO 9001:2015 incrementa la productividad en almacenamiento del operador logístico Dinet en Lima, 2019. La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Ingeniero Industrial.

La investigación consta de seis capítulos, en el primer capítulo se explica la introducción comprendida de la realidad problemática, trabajos previos internacionales y nacionales, planteamiento del problema, justificación, hipótesis y objetivos. En segundo capítulo se describe el y la metodología de la investigación, instrumento de recolección de datos y la validez. En el tercer capítulo están los resultados obtenidos según el planteamiento del problema y objetivos. En el cuarto capítulo se explica la discusión de resultados obtenidos con los trabajos previos. En el quinto capítulo se presenta las conclusiones según los objetivos planteados en la investigación. En el sexto capítulo se detalla recomendaciones para otras posibles investigaciones. Finalmente se cita las referencias bibliográficas y anexos que fueron esenciales para la investigación.

El autor

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación.....	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xii
RESUMEN	xvi
ABSTRACT	xvii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	31
2.1. Tipo y diseño de investigación	32
2.2. Variables y operacionalización.....	33
2.3. Población, muestra y muestreo	36
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	38
2.5. Procedimiento.....	39
2.6. Método de análisis de datos.....	39
2.7. Aspectos éticos	40
III. RESULTADOS	41
IV. DISCUSIÓN.....	155
V. CONCLUSIONES.....	158
VI. RECOMENDACIONES	160
REFERENCIAS	162
ANEXOS.....	166
Anexos A. Matriz de consistencia	166
Anexos B. Instrumento de validación 01.....	167
Anexos C. Instrumento de validación 02.....	168
Anexos D. Instrumento de validación 03	169
Anexos E. Carta de presentación a empresa Dinnet.....	170

Anexos F. Recolección de datos mediante la ficha de observación 1	171
Anexos G. Recolección de datos mediante la ficha de observación 2	172
Anexos H. Recolección de datos mediante la ficha de observación 3	173
Anexos I. Recolección de datos mediante la ficha de observación 4	174
Anexos J. Recolección de datos mediante la ficha de observación 5	175
Anexos K. Recolección de datos mediante la ficha de observación 6	176
Anexos L. Aprobación de originalidad de tesis	177
Anexos M. Autorización de publicación de tesis	178
Anexos N. % de Turnitin	179
Anexos O. Autorización de la investigación	180

Índice de tablas

Tabla 1 Procedimiento de causa y efecto	12
Tabla 2 Parámetros y Valores de la Muestra	37
Tabla 3 Estructura de equipo del proceso.....	42
Tabla 4 Porcentaje de Tiempo Cumplido de las 14 Semanas (Antes).....	104
Tabla 5 Porcentaje de Tiempo Cumplido de las 14 Semanas (Después)	106
Tabla 6 Porcentaje de Productos Observados de las 14 Semanas (Antes)	108
Tabla 7 Porcentaje de Productos Observados de las 14 Semanas (Después).....	110
Tabla 8 Porcentaje de Ordenes de Trabajos Conformes de las 14 Semanas (Antes)	112
Tabla 9 Porcentaje de Ordenes de Trabajos Conformes de las 14 Semanas (Después)....	114
Tabla 10 Porcentaje de Acciones Correctivas de las 14 Semanas (Antes)	116
Tabla 11 Porcentaje de Acciones Correctivas de las 14 Semanas (Después)	118
Tabla 12 Porcentaje de la Productividad de las 14 semanas (Antes)	120
Tabla 13 Porcentaje de la Productividad de las 14 semanas (Después)	122
Tabla 14 Resumen de Procedimiento de la Productividad Antes y Después	124
Tabla 15 Estadística Descriptiva de la Variable Dependiente.....	125
Tabla 16 Porcentaje de la Eficiencia de las 14 semanas (Antes).....	129
Tabla 17 Porcentaje de la Eficiencia de las 14 semanas (Después)	131
Tabla 18 Resumen de Procedimiento de Eficiencia Antes y Después	133
Tabla 19 Estadística Descriptiva de la Dimensión 1	134
Tabla 20 Porcentaje de Eficacia de las 14 Semanas (Antes).....	138
Tabla 21 Porcentaje de Eficacia de las 14 Semanas (Después).....	140
Tabla 22 Resumen de Procedimiento de Eficacia Antes y Después	142
Tabla 23 Estadística Descriptiva de la Dimensión 2	143
Tabla 24 Prueba de Normalidad de la Productividad Antes y Después	147
Tabla 25 Estadísticas de Muestras Emparejadas de la prueba de la Hipótesis General ...	148
Tabla 26 Prueba de Muestras Emparejadas de la Hipótesis General	149
Tabla 27 Prueba de Normalidad de la Eficiencia Antes y Después	150
Tabla 28 Estadísticas Para una Muestras de los Resultados de Hipótesis específico 1.....	151
Tabla 29 Prueba de Muestras Emparejadas de la Hipótesis específico 1	151
Tabla 30 Prueba de Normalidad de la Eficacia Antes y Después	152

Tabla 31 Estadísticas Para una Muestra de los Resultados de Hipótesis específico 2	153
Tabla 32 Prueba de Muestras Emparejadas de la Hipótesis específico 2.....	154
Tabla 33 Porcentaje de Tiempo Cumplido de Semana 01.....	47
Tabla 34 Porcentaje de Tiempo Cumplido de Semana 02.....	48
Tabla 35 Porcentaje de Tiempo Cumplido de Semana 03.....	49
Tabla 36 Porcentaje de Tiempo Cumplido de Semana 04.....	50
Tabla 37 Porcentaje de Tiempo Cumplido de Semana 05.....	51
Tabla 38 Porcentaje de Tiempo Cumplido de Semana 06.....	52
Tabla 39 Porcentaje de Tiempo Cumplido de Semana 07.....	53
Tabla 40 Porcentaje de Tiempo Cumplido de Semana 08.....	54
Tabla 41 Porcentaje de Tiempo Cumplido de Semana 09.....	55
Tabla 42 Porcentaje de Tiempo Cumplido de Semana 10.....	56
Tabla 43 Porcentaje de Tiempo Cumplido de Semana 11.....	57
Tabla 44 Porcentaje de Tiempo Cumplido de Semana 12.....	58
Tabla 45 Porcentaje de Tiempo Cumplido de Semana 13.....	59
Tabla 46 Porcentaje de Tiempo Cumplido de Semana 14.....	60
Tabla 47 Porcentaje de Productos Observados de Semana 01	61
Tabla 48 Porcentaje de Productos Observados de Semana 02	62
Tabla 49 Porcentaje de Productos Observados de Semana 03	63
Tabla 50 Porcentaje de Productos Observados de Semana 04	64
Tabla 51 Porcentaje de Productos Observados de Semana 05	65
Tabla 52 Porcentaje de Productos Observados de Semana 06	66
Tabla 53 Porcentaje de Productos Observados de Semana 07	67
Tabla 54 Porcentaje de Productos Observados de Semana 08	68
Tabla 55 Porcentaje de Productos Observados de Semana 09	69
Tabla 56 Porcentaje de Productos Observados de Semana 10	70
Tabla 57 Porcentaje de Productos Observados de Semana 11	71
Tabla 58 Porcentaje de Productos Observados de Semana 12	72
Tabla 59 Porcentaje de Productos Observados de Semana 13	73
Tabla 60 Porcentaje de Productos Observados de Semana 14	74
Tabla 61 Porcentaje de Ordenes de Trabajos Conformes de Semana 01	75
Tabla 62 Porcentaje de Ordenes de Trabajos Conformes de Semana 02	76
Tabla 63 Porcentaje de Ordenes de Trabajos Conformes de Semana 03	77

Tabla 64 Porcentaje de Ordenes de Trabajos Conformes de Semana 04	78
Tabla 65 Porcentaje de Ordenes de Trabajos Conformes de Semana 05	79
Tabla 66 Porcentaje de Ordenes de Trabajos Conformes de Semana 06	80
Tabla 67 Porcentaje de Ordenes de Trabajos Conformes de Semana 07	81
Tabla 68 Porcentaje de Ordenes de Trabajos Conformes de Semana 08	82
Tabla 69 Porcentaje de Ordenes de Trabajos Conformes de Semana 09	83
Tabla 70 Porcentaje de Ordenes de Trabajos Conformes de Semana 10	84
Tabla 71 Porcentaje de Ordenes de Trabajos Conformes de Semana 11	85
Tabla 72 Porcentaje de Ordenes de Trabajos Conformes de Semana 12	86
Tabla 73 Porcentaje de Ordenes de Trabajos Conformes de Semana 13	87
Tabla 74 Porcentaje de Ordenes de Trabajos Conformes de Semana 14	88
Tabla 75 Porcentaje de Acciones Correctivas de Semana 01	89
Tabla 76 Porcentaje de Acciones Correctivas de Semana 02.....	90
Tabla 77 Porcentaje de Acciones Correctivas de Semana 03.....	91
Tabla 78 Porcentaje de Acciones Correctivas de Semana 04.....	92
Tabla 79 Porcentaje de Acciones Correctivas de Semana 05.....	93
Tabla 80 Porcentaje de Acciones Correctivas de Semana 06.....	94
Tabla 81 Porcentaje de Acciones Correctivas de Semana 07.....	95
Tabla 82 Porcentaje de Acciones Correctivas de Semana 08.....	96
Tabla 83 Porcentaje de Acciones Correctivas de Semana 09.....	97
Tabla 84 Porcentaje de Acciones Correctivas de Semana 10.....	98
Tabla 85 Porcentaje de Acciones Correctivas de Semana 11.....	99
Tabla 86 Porcentaje de Acciones Correctivas de Semana 12.....	100
Tabla 87 Porcentaje de Acciones Correctivas de Semana 13.....	101
Tabla 88 Porcentaje de Acciones Correctivas de Semana 14.....	102

Índice de figuras

Figura 1. Variación de la productividad a nivel mundial	4
Figura 2. Proceso de almacenamiento	8
Figura 3. Diagrama de Ishikawa.....	9
Figura 4. Diagrama de operaciones de proceso del almacén.....	10
Figura 5. Gráfico de Pareto del almacén.....	13
Figura 6. Ciclo Deming PHVA	24
Figura 7. Matriz de Operacionalización de variable 1 (Independiente).....	34
Figura 8. Matriz de Operacionalización de Variable 2 (Dependiente)	35
Figura 9. Recepción de Mercadería de los Contenedores.....	43
Figura 10. Traslado de Mercaderías a Zonas de Validación.....	43
Figura 11. Ubicación de Mercadería.....	44
Figura 12. Apilamiento de Mercadería a Niveles Altos	44
Figura 13. Charlas Días del Sistema de Gestión	45
Figura 14. Validación de mercadería para el envío a los clientes.....	45
Figura 15. Proceso de Embalaje de la mercadería	46
Figura 16. Mercadería lista para el envío a clientes y tiendas	46
Figura 17. Porcentaje de tiempo cumplido (antes) de las 14 semanas.....	105
Figura 18. Porcentaje de tiempo cumplido (después) de las 14 semanas.	107
Figura 19. Porcentaje de error (antes) de las 14 semanas.	109
Figura 20. Porcentaje de Error (después) de las 14 semanas.	111
Figura 21. Porcentaje de órdenes de trabajos conformes (antes) de las 14 semanas.	113
Figura 22. Porcentaje de órdenes de trabajos conformes (después) de las 14 semanas....	115
Figura 23. Porcentaje de acciones correctivas (antes) de las 14 Semanas.....	117
Figura 24. Porcentaje de acciones correctivas (después) de las 14 semanas.....	119
Figura 25. Porcentaje de la productividad (antes) de las 14 semanas.....	121
Figura 26. Porcentaje de la productividad (después) de las 14 semanas.	123
Figura 27. Representación cuantitativa de histograma y curva normal (Antes)	126
Figura 28. Representación cuantitativa de histograma y curva normal (Después).....	126
Figura 29. Representación Q-Q normal de productividad (Antes).....	127
Figura 30. Representación Q-Q normal de productividad (después).....	127

<i>Figura 31.</i> Representación Q-Q normal sin tendencia de productividad (Antes).....	128
<i>Figura 32.</i> Representación Q-Q normal sin tendencia de productividad (Después).....	128
<i>Figura 34.</i> Porcentaje de la eficiencia (antes) de las 14 semanas.	130
<i>Figura 34.</i> Porcentaje de la eficiencia (después) de las 14 semanas.....	132
<i>Figura 35.</i> Representación cuantitativa de histograma y curva normal (Antes).....	135
<i>Figura 36.</i> Representación cuantitativa de histograma y curva normal (Después).....	135
<i>Figura 37.</i> Representación Q-Q normal de eficiencia (antes).....	136
<i>Figura 38.</i> Representación Q-Q normal de eficiencia (después)	136
<i>Figura 39.</i> Representación Q-Q normal sin tendencia de eficiencia (Antes).....	137
<i>Figura 40.</i> Representación Q-Q normal sin tendencia de eficiencia (Después)	137
<i>Figura 41.</i> Porcentaje de eficacia (antes) de las 14 Semanas.....	139
<i>Figura 42.</i> Porcentaje de eficacia (después) de las 14 Semanas	141
<i>Figura 43.</i> Representación cuantitativa de histograma y curva normal (Antes)	144
<i>Figura 44.</i> Representación cuantitativa de histograma y curva normal (Después).....	144
<i>Figura 45.</i> Representación Q-Q normal de eficacia (Antes).....	145
<i>Figura 46.</i> Representación Q-Q normal de eficacia (después)	145
<i>Figura 47.</i> Representación Q-Q normal sin tendencia de eficacia (Antes).....	146
<i>Figura 48.</i> Representación Q-Q normal sin tendencia de eficacia (Después).....	146
<i>Figura 50.</i> Porcentaje de tiempo cumplido según las categorías de semana 1	47
<i>Figura 51.</i> Porcentaje de tiempo cumplido según las categorías de semana 2	48
<i>Figura 52.</i> Porcentaje de tiempo cumplido según las categorías de semana 3	49
<i>Figura 53.</i> Porcentaje de tiempo cumplido según las categorías de semana 4	50
<i>Figura 54.</i> Porcentaje de tiempo cumplido según las categorías de semana 5	51
<i>Figura 55.</i> Porcentaje de tiempo cumplido según las categorías de semana 6	52
<i>Figura 56.</i> Porcentaje de tiempo cumplido según las categorías de semana 7	53
<i>Figura 57.</i> Porcentaje de tiempo cumplido según las categorías de semana 8	54
<i>Figura 58.</i> Porcentaje de tiempo cumplido según las categorías de semana 9	55
<i>Figura 59.</i> Porcentaje de tiempo cumplido según las categorías de semana 10	56
<i>Figura 60.</i> Porcentaje de tiempo cumplido según las categorías de semana 11	57
<i>Figura 61.</i> Porcentaje de tiempo cumplido según las categorías de semana 12	58
<i>Figura 62.</i> Porcentaje de tiempo cumplido según las categorías de semana 13	59
<i>Figura 63.</i> Porcentaje de tiempo cumplido según las categorías de semana 14	60
<i>Figura 64.</i> Porcentaje de error según las categorías de la semana 01.	61

<i>Figura 65.</i> Porcentaje de error según las categorías de la semana 02.	62
<i>Figura 66.</i> Porcentaje de error según las categorías de la semana 03.	63
<i>Figura 67.</i> Porcentaje de error según las categorías de la semana 04.	64
<i>Figura 68.</i> Porcentaje de error según las categorías de la semana 05.	65
<i>Figura 69.</i> Porcentaje de error según las categorías de la semana 06.	66
<i>Figura 70.</i> Porcentaje de error según las categorías de la semana 07.	67
<i>Figura 71.</i> Porcentaje de error según las categorías de la semana 08.	68
<i>Figura 72.</i> Porcentaje de error según las categorías de la semana 09.	69
<i>Figura 73.</i> Porcentaje de error según las categorías de la semana 10.	70
<i>Figura 74.</i> Porcentaje de error según las categorías de la semana 11.	71
<i>Figura 75.</i> Porcentaje de error según las categorías de la semana 12.	72
<i>Figura 76.</i> Porcentaje de error según las categorías de la semana 13.	73
<i>Figura 77.</i> Porcentaje de error según las categorías de la semana 14.	74
<i>Figura 78.</i> Porcentaje de órdenes de trabajos conformes según categorías de semana 01 .	75
<i>Figura 79.</i> Porcentaje de órdenes de trabajos conformes según categorías de semana 02 .	76
<i>Figura 80.</i> Porcentaje de órdenes de trabajos conformes según categorías de semana 03 .	77
<i>Figura 81.</i> Porcentaje de órdenes de trabajos conformes según categorías de semana 04 .	78
<i>Figura 82.</i> Porcentaje de órdenes de trabajos conformes según categorías de semana 05 .	79
<i>Figura 83.</i> Porcentaje de órdenes de trabajos conformes según categorías de semana 06 .	80
<i>Figura 84.</i> Porcentaje de órdenes de trabajos conformes según categorías de semana 07 .	81
<i>Figura 85.</i> Porcentaje de órdenes de trabajos conformes según categorías de semana 08 .	82
<i>Figura 86.</i> Porcentaje de órdenes de trabajos conformes según categorías de semana 09 .	83
<i>Figura 87.</i> Porcentaje de órdenes de trabajos conformes según categorías de semana 10 .	84
<i>Figura 88.</i> Porcentaje de órdenes de trabajos conformes según categorías de semana 11 .	85
<i>Figura 89.</i> Porcentaje de órdenes de trabajos conformes según categorías de semana 12 .	86
<i>Figura 90.</i> Porcentaje de órdenes de trabajos conformes según categorías de semana 13 .	87
<i>Figura 91.</i> Porcentaje de órdenes de trabajos conformes según categorías de semana 14 .	88
<i>Figura 92.</i> Porcentaje de acciones correctivas según las categorías de semana 01	89
<i>Figura 93.</i> Porcentaje de acciones correctivas según las categorías de semana 02	90
<i>Figura 94.</i> Porcentaje de acciones correctivas según las categorías de semana 03	91
<i>Figura 95.</i> Porcentaje de acciones correctivas según las categorías de semana 04	92
<i>Figura 96.</i> Porcentaje de acciones correctivas según las categorías de semana 05	93
<i>Figura 97.</i> Porcentaje de acciones correctivas según las categorías de semana 06	94

<i>Figura 98.</i> Porcentaje de acciones correctivas según las categorías de semana 07	95
<i>Figura 99.</i> Porcentaje de acciones correctivas según las categorías de semana 08	96
<i>Figura 100.</i> Porcentaje de acciones correctivas según las categorías de semana 09	97
<i>Figura 101.</i> Porcentaje de acciones correctivas según las categorías de semana 10	98
<i>Figura 102.</i> Porcentaje de acciones correctivas según las categorías de semana 11	99
<i>Figura 103.</i> Porcentaje de acciones correctivas según las categorías de semana 12	100
<i>Figura 104.</i> Porcentaje de acciones correctivas según las categorías de semana 13	101
<i>Figura 105.</i> Porcentaje de acciones correctivas según las categorías de semana 14	102

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación titulada “Aplicación de Kaizen e ISO 9001: 2015 en almacenamiento para mejorar la productividad en el operador logístico Dinet en Lima, 2019”. Tiene como objetivo general determinar cómo la aplicación de Kaizen e ISO 9001: 2015 incrementa la productividad en almacenamiento del operador logístico Dinet en Lima 2019, la variable independiente aplicación de Kaizen e ISO 2019: 2015 tiene las dimensiones PHVA y la variable dependiente productividad en el operador logístico tiene las dimensiones de eficiencia y eficacia. Para esta investigación se empleó el de diseño cuasi experimental, de nivel explicativo, de tipo aplicativo, de enfoque cuantitativo, de corte longitudinal y razonamiento hipotético – deductivo. La población y muestra estuvo constituida por 30 colaboradores del operador logístico Dinet durante un periodo 28 semanas. Para ello se empleó la observación experimental con instrumentos de recolección de datos las fichas de observación. Así mismo, los datos obtenidos y recolectados fueron procesados y analizados usando el software SPSS v.25. según los análisis descriptivos e inferenciales evidencian valores normales, por lo tanto, que la hipótesis general y específicas son verdaderas. Permitiendo concluir que la productividad incremento 39.79% en el operador logístico, también la eficiencia incremento en 23.98% y la eficacia en 34.58% con respecto a la situación inicial. Al finalizar se describe las recomendaciones y bibliografía.

Palabras clave: Kaizen, productividad, eficiencia, eficacia

ABSTRACT

In this research paper entitled "Application of Kaizen and ISO 9001: 2015 in storage to improve productivity in the logistics operator Dinet in Lima, 2019". Its general objective is to determine how the application of Kaizen and ISO 9001: 2015 increases the storage productivity of the logistics operator Dinet in Lima 2019, the independent application variable of Kaizen and ISO 2019: 2015 has the PHVA dimensions and the productivity dependent variable in the Logistic operator has the dimensions of efficiency and effectiveness. For this research, the use is of a quasi-experimental design, of an explanatory level, of an applicative type, of a quantitative approach, of longitudinal cut and hypothetical-deductive reasoning. The population and sample consisted of 30 employees of the logistics operator Dinet for a period of 28 weeks. For this, experimental observation with data collection instruments was used observation sheets. Likewise, the data obtained and collected were processed and analyzed using SPSS v.25 software. According to descriptive and inferential analyzes, they show normal values, therefore, that the general and specific hypotheses are true. Allowing to conclude that productivity increased 39.79% in the logistics operator, also efficiency increased in 23.98% and efficiency in 34.58% with respect to the initial situation. At the end, the recommendations and bibliography are described.

Keywords: Kaizen, productivity, efficiency, effectiveness

Anexos L. Aprobación de originalidad de tesis

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, **Mg. Zúñiga Muñoz Marcial Rene**, docente de la Facultad de **Ingeniería** y Escuela Profesional de **Ingeniería Industrial** de la Universidad César Vallejo **Lima Este**, revisor (a) de la tesis titulada

"Aplicación de Kaizen e ISO 9001: 2015 en almacenamiento para mejorar la productividad en el operador logístico Dinet en Lima 2019", del estudiante **Huallpa Ccallo Juan Oscar**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **23%** 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, 07 de diciembre del 2019



Firma

Mg. Zúñiga Muñoz Marcial Rene

DNI: 06105726

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