



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL

"Aplicación de la gestión por procesos para disminuir costos de almacén de la
empresa Dehoca S.A., Chorrillos, 2020"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero Industrial

AUTOR:

Tanta Cueva, Néstor Misael (ORCID: 0000-0002-3776-3410)

ASESOR:

Mg. Farfán Martínez, Roberto (ORCID: 0000-0002-7022-4312)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Sistema Empresarial y Productiva

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación está dedicado a Dios por haber dado la vida y permitir de haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación académica, Profesional a mi esposa. Susan Melo Ruiz y mi hijo Cristhian Gabriel Tanta Melo, por ser el pilar más importante de mi vida, y demostrarme siempre su apoyo incondicional y en memoria de mi suegro Sr. Eliseo Melo Palomares quien fue mi guía para culminar con éxito. A mis amistades, por su apoyo incondicional.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por iluminar mi camino y protegerme durante toda esta etapa de formación, y darme mucha fuerza para superar los obstáculos y dificultades a lo largo de mi carrera profesional lleno de tristeza, dolor, tensión, frustración, felicidad a lo largo de mi vida.

Agradezco a mi asesor de tesis el Mg, Ing. Farfán Martínez, Roberto por su apoyo y enseñanzas gracias a sus consejos y correcciones hoy puedo culminar el trabajo de investigación.

A mi Madre, María Miguelina Cueva Calua Viuda de Tanta, por brindarme todo su apoyo y comprensión, por regalarme palabras de aliento cuando lo necesitaba y por haber hecho cambiar cada una de mis preocupaciones por sonrisas.

A la universidad Cesar Vallejo y los profesores que me guiaron para culminar con éxito.

Página del Jurado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Acta de Sustentación de Tesis

Siendo las 10:40 horas del 26 de julio de 2020, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de Tesis titulado: "“APLICACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS PARA DISMINUIR COSTOS DE ALMACÉN DE LA EMPRESA DEHOCA S.A., CHORRILLOS,2020”", Presentado por el / los autor(es) NESTOR MISAEL TANTA CUEVA estudiante(s) de la Escuela Profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL.

Concluido el acto de exposición y defensa de Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

Autor	Dictamen
NESTOR MISAEL TANTA CUEVA	Mayoría

Se firma la presente para dejar constancia de lo mencionado:

Firmado digitalmente por: ROBAZANR el 04 Ago 2020
15:46:28

ROMEL DARIO BAZAN ROBLES
PRESIDENTE

Firmado digitalmente por: OMORALESC el 03 Sep 2020
15:40:17

OSMART RAUL MORALES CHALCO
SECRETARIO

Firmado digitalmente por: CSANTOSE el 07 Sep 2020
13:57:01

CARLOS ENRIQUE SANTOS ESPARZA
VOCAL (ASESOR)

Código documento Trilce: 49679



Declaratoria de autenticidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Declaratoria de Originalidad del Autor / Autores

Yo (Nosotros), NESTOR MISAEL TANTA CUEVA estudiante(s) de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA y Escuela Profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, declaro (declaramos) bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado: "“APLICACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS PARA DISMINUIR COSTOS DE ALMACÉN DE LA EMPRESA DEHOCA S.A., CHORRILLOS,2020”", es de mi (nuestra) autoría, por lo tanto, declaro (declaramos) que el :

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He (Hemos) mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo (asumimos) la 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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
NESTOR MISAEL TANTA CUEVA DNI: 40397269 ORCID 0000-0002-3776-3410	Firmado digitalmente por: NTANTAC el 14 Ago 2020 22:11:33

Código documento Trilce:



Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen	xii
Abstract.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	8
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo Y diseño de Investigación.....	19
3.2. Variables y Operacionalización	20
3.3. Población y Muestra.....	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	24
3.6. Métodos de análisis de datos.....	26
3.7. Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	28
V.DISCUSIÓN	49
VI.CONCLUSIONES	51
VII.RECOMENDACIONES.....	53
REFERENCIAS	55
ANEXOS.....	59

Índice de tablas

Tabla 1: Características de los objetivos en el Cuadro de Mando Integral	16
Tabla 2: Juicio de Expertos	24
Tabla 3 Costo de mano directa Pre-Test.....	29
Tabla 4 Costo mano de obra directa Post-Test	29
Tabla 5 Cuadro comparativo del estadístico descriptivo.....	30
Tabla 6 Costo mano de obra directa Pre-Test.....	32
Tabla 7 Costo mano de obra directa Post Test	32
Tabla 8 Cuadro comparativo del estadístico descriptivo.....	33
Tabla 9 Costo mano de obra indirecta Pre-Test.....	35
Tabla 10 Costo de mano de obra indirecta Post Test.....	35
Tabla 11 Cuadro comparativo del estadístico descriptivo.	36
Tabla 12 Prueba de Normalidad de Costo de mano de obra.....	43
Tabla 13 Contrastación de la hipótesis general.....	44
Tabla 14 Prueba de Normalidad de Costo de mano de obra directa	45
Tabla 15 Prueba de Normalidad de Costo de mano de obra indirecta.	46
Tabla 16 Contrastación de la hipótesis específica 1.....	47
Tabla 17 Contrastación de la hipótesis ESPECÍFICA 2.....	48
Tabla18 Formato de Recolección de Datos Variable Independiente	61
Tabla 19 Formato de Recolección de Datos Variable Dependiente.....	62
Tabla 20: Comparación de los costos de los 2 últimos años	65
Tabla 21 Checklist de las causas problemas en el almacén.....	66
Tabla 22: Pareto de las posibles causas	68
Tabla 23 Fuente de problemas.	70

Índice de figuras

Figura 1: Perspectivas del Cuadro de Mando Integral	15
Figura 2 Histogramas del Costo de mano de obra Pre-Test.....	31
Figura 3 Histogramas del Costo de mano de obra Post-Test.	31
Figura 4 Histogramas del Costo de mano de obra Pre-Test.....	34
Figura 5 Histogramas del Costo de mano de obra directa Post- Test.....	34
Figura 6 Histogramas del Costo de mano de obra indirecta Pre-Test.	37
Figura 7 Histogramas del Costo de mano de obra indirecta post test.	37
Figura 8: MAPA estratégico de la Empresa.....	41
Figura 9 Cuadro de Mando Integral de la Empresa Dehoca S.A.	42
Figura 10 Empresas peruanas que almacenan, productos y mercancías.....	63
Figura 11 Empresas peruanas que almacenan Productos.	63
Figura 12 Macroprocesos de la empresa DEHOCA S.A., Chorrillos,2020.....	64
Figura 13. Procesos del macroproceso de almacén.....	64
Figura 14. Comparación de los costos de los 2 últimos años	65
Figura 15. Diagrama de Ishikawa.....	67
Figura 16. Pareto	69
Figura 17. Ciclo de PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar)	71
Figura 18. Representación esquemática de los elementos de un proceso	72
Figura 19 Sistemas, procesos, actividades y tareas.....	72
Figura 20 Límites, elementos y factores de los procesos	73
Figura 21 Plano del almacen dehoca s.a.	74
Figura 22 Diagrama de procesos de recepcion y almacenamiento (antes)	75
Figura 23 Diagrama de procesode recepcion y almacenamiento (despues)	76
Figura 24 Diagrama de procesos de picking (antes)	77
Figura 25 Diagrama de analisis de procesos de recepcion y almacenamiento.....	78
Figura 26 Diagrama de analisis de procesos de picking (antes).....	79
Figura 27 Diagrama de analisis de procesos de picking (despues).....	80
Figura 28 Diagrama de analisis procesos de despacho (antes)	81
Figura 29 Diagrama de analisis procesos de despacho (despues).....	82
Figura 30 Representacion grafica del procesos dap. (antes).....	83
Figura 31 Representacion grafica del procesos dap (después).....	84

Figura 32 Analisis del proceso de despacho	85
Figura 33 Mejoramiento del proceso dap	86
Figura 34 Mejoramiento del proceso Dap 1	87
Figura 35 Mejoramiento del Proceso Dap 2	88
Figura 36 Mejoramiento del procesos en el area de almacen dehoca	89
Figura 37: Mapa de procesos de la empresa dehoca s.a.	90
Figura 38: Mapa de Proceso de Almacenamiento	91
Figura 39: Plantilla General de un Cuadro de Mando Integral	92
Declaratoria de autenticidad del asesor	100
Turnitin.....	101
Autorización de publicación de tesis	102
Autorización de la versión final.....	103

Índice de Abreviaturas

CMO	
Costo de Mano de Obra	19, 24, 29, 31, 43, 44, 50, 53
CMOD	21, 29, 31, 32, 34, 44, 45, 46, 47, 50, 53
Costo de Mano de Obra Directa	vii, viii
CMOI	
Costo de Mano de Obra Indirecta	22, 32, 35, 37, 38, 44, 45, 46, 47, 48
DAPM	
Diagrama de Análisis de Procesos Mejorado	25, 26
DF	
Diagrama de Flujo	25
DFM	
Diagrama de Flujo Mejorado	25, 26
GP	
Gestión por Procesos	19, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 50, 53, 73
HE1	
Hipótesis Específica 1	6
HE2	
Hipótesis Específica 2	6
HG	
Hipótesis General	6
IBM	
Máquina de Negocios Internacionales	xii, xiii, 27
OE1	
Objetivo Específico 1	6
OE2	
Objetivo Específico 2	6, 7
OG	
Objetivo General	6
PE1	
Poblema Específico 1	4
S.A.	

Sociedad Anónima	i, viii, ix, xi, xii, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 19, 22, 27, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 59, 63, 64, 66, 71, 76, 92
S.A.C.	
Sociedad Anónima Cerrado	5, 9, 59
SPSS	
Statistical Package for the Social Sciences	xii, xiii, 27
TIR	
Tasa Interna de Retorno	10
VAN	
Valor Actual Neto	10
VD	
Variable Dependiente	53
VI	
Variable Independiente	vi, 50, 52

Resumen

El presente trabajo de investigación fue determinar en qué medida la aplicación de gestión por procesos mejorará los Costos de mano de obra del almacén en la empresa Dehoca S.A. La variable independiente es Gestión por procesos que se medió en cuatro dimensiones: Identificar los Procesos, Representación Gráfica del proceso, Análisis del proceso y Mejora del Proceso. La variable dependiente fue los Costos de mano de obra del almacén en sus 2 dimensiones: Costos de mano de obra directa y Costos de mano de obra indirecta. La unidad de análisis fue el área de almacén y sus procesos. El Diseño de la investigación fue Experimental en su subdivisión de Pre Experimental. Se utilizó la estadística descriptiva para precisar las propiedades y características de la variable independiente y la variable dependiente. Para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba de-student y Wilcoxon a través de un software IBM SPSS, ofrece un análisis estadístico avanzado; para validar la hipótesis general y las dos hipótesis específicas. Los resultados obtenidos fueron la aprobación de la hipótesis general alterna que significa que efectivamente la gestión por procesos disminuye los Costos de mano de obra de almacén. Asimismo, se pudo determinar la aprobación de las dos hipótesis específicas alternas que se interpretan que la gestión por procesos disminuye la mano de obra directa y mano de obra indirecta.

Palabras clave: Gestión por procesos, Identificación de Procesos, Graficas del Proceso, Análisis del Proceso y Mejora del Proceso. Costos de mano de obra directa de Almacén, Costo de Mano de Obra indirecto.

Abstract

The present research work was to determine to what extent the application of process management will improve the costs of warehouse labor in the company Dehoca S.A. the independent variable is Management by processes that was measured in four dimensions: Identify the Processes, Representation Process graph, process analysis and process improvement. The dependent variable was the warehouse labour costs in its 2 dimensions: Direct labour cost and indirect labour cost. The unit of analysis was the warehouse area and its processes. The research design was Experimental in its sub-division of Pre-Experimental. Descriptive statistics was used to specify the properties and characteristics of the independent variable and the dependent variable. For the hypothesis test, the T-student test was used and Wilcoxon through IBM SPSS software, offers advanced statistical analysis; to validate the general hypothesis and the two specific hypotheses. The results obtained were the approval of the alternate general hypothesis, which means that process management effectively reduces warehouse labour costs. Likewise, it was possible to determine the approval of the two alternative specific hypotheses that are interpreted that process management decreases direct labour and indirect labour.

Keywords: Process management, Process Identification, Process Graphics, Process Analysis and Process Improvement. Warehouse Labour Cost, Direct Labour Cost, Indirect Labour Cost.

Declaratoria de autenticidad del asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FARFAN MARTINEZ ROBERTO, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA y Escuela Profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, asesor(a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada: "“APLICACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS PARA DISMINUIR COSTOS DE ALMACÉN DE LA EMPRESA DEHOCA S.A., CHORRILLOS,2020”", del (los) autor (autores) TANTA CUEVA NESTOR MISAEL, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el Trabajo de Investigación / Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la 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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 29 de julio de 2020

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FARFAN MARTINEZ ROBERTO DNI: 02617808 ORCID 0000000270224312	Firmado digitalmente por: FFARFANMA el 23 Ago 2020 00:32:29

Código documento Trilce: 49681

