



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**“Plan de gestión de almacenes para mejorar el servicio al
cliente interno de la Municipalidad Provincial de
Lambayeque, 2019”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Ingeniera Industrial**

AUTORA:

Guevara Llanca, Karen Patricia (ORCID: 0000-0001-5730-2446)

ASESOR:

Purihuamán Leonardo, Celso Nazario (ORCID: 0000-0003-1270-0402)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistema de Gestión Empresarial y Productiva

CHICLAYO - PERÚ

2020

Dedicatoria

A mi padre celestial por darme la oportunidad,

A mis padres por confiar en mis decisiones;

A mi esposo por creer en mí;

A mis hijos que son los pilares que me inspiran a seguir adelante;

A mi asesor de tesis Ing. Celso Purihuamán por su compromiso.

Agradecimiento

En especial a mi padre celestial por darme la vida, salud y sabiduría.

A mi esposo por su esfuerzo, cariño y por darme una carrera para el futuro de nuestra familia.

A mis hijos que son fuente de motivación e inspiración para superarme cada día.

A mis padres y hermanos por el apoyo moral y entusiasmo que me brindaron para seguir con mis propósitos para lograr mi objetivo.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "Plan de gestión de almacenes para mejorar el servicio al cliente interno de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 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.

Atenta y respetuosamente.



Guevara Llanca Karen Patricia
DNI 42086771

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	v
Índice de tablas	vi
Índice de gráficos y figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de la investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Procedimientos	12
3.6. Métodos de análisis de datos	13
3.7. Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	52
VI. CONCLUSIONES	56
VII. RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS	58
ANEXOS	65

Índice de tablas

Tabla 1. Aprovechamiento adecuado del área de almacén	14
Tabla 2. Ubicación apropiada del almacén.....	14
Tabla 3. Bienes almacenados debidamente identificados y clasificados	15
Tabla 4. Adecuada señalización en el área del almacén	15
Tabla 5. Seguridad en el almacenamiento de los materiales	16
Tabla 6. Adecuación del almacén.....	16
Tabla 7. Características del ambiente	17
Tabla 8. Tiempo de entrega de los materiales	18
Tabla 9. Conformidad de atención de pedidos	19
Tabla 10. Servicio brindado por el personal de almacén en la entrega de materiales.....	20
Tabla 11. Propuesta de optimización	35
Tabla 12. Cronograma de actividades	35
Tabla 13. Clasificación de los bienes del almacén.....	40
Tabla 14. Ahorro de tiempos.....	48
Tabla 15. Inversión de la implementación de propuesta.....	50
Tabla 16. Revisión y registro de los bienes que ingresan al almacén.....	77
Tabla 17. Registro de los bienes que ingresan al almacén a través de Kardex y/o Bincard	77
Tabla 18. Aprovechamiento adecuado del área de almacén	78
Tabla 19. Ubicación apropiada del almacén.....	78
Tabla 20. Bienes almacenados debidamente identificados y clasificados	79
Tabla 21. Adecuada señalización en el área del almacén	79
Tabla 22. Manejo adecuado de materiales.....	80
Tabla 23. Seguridad en el almacenamiento de los materiales	80
Tabla 24. Verificación de calidad y cantidad de los materiales despachados.....	81
Tabla 25. Registro de salida de los materiales.....	82
Tabla 26. Adecuación del almacén.....	82
Tabla 27. Características del ambiente	83
Tabla 28. Tiempo de entrega de los materiales	84
Tabla 29. Suficiencia de personal en almacén	85
Tabla 30. Confianza en el personal en almacén	86
Tabla 31. Conformidad de atención de pedidos	87
Tabla 32. Servicio brindado por el personal de almacén en la entrega de materiales.....	88
Tabla 33. Solución de reclamos del cliente interno	89

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Formato liker para medir la satisfacción del servicio del cliente interno con el modelo SERVQUAL.....	9
Figura 2. Organigrama del área de Almacén.....	22
Figura 3. Flujograma del área de Almacén.....	23
Figura 4. Diagrama de Ishikawa	25
Figura 5. Diagrama de Procesos de recepción.....	27
Figura 6. Diagrama de Procesos de almacenamiento.....	28
Figura 7. Diagrama de Procesos de despacho.....	29
Figura 8. Criterio de Diagrama de Procesos.....	30
Figura 9. Criterio de Diagrama de Procesos.....	31
Figura 10. Organigrama de la Municipalidad Provincial de Lambayeque	34
Figura 11. Tarjeta de Identificación de objetos innecesarios	36
Figura 12. Diagrama de Pareto	39
Figura 13. Flujograma mejorado del área de Almacén	43
Figura 14. DAP de mejora en el proceso de Recepción de los bienes.....	45
Figura 15. DAP de mejora en el proceso de almacenamiento de los bienes	46
Figura 16. DAP de mejora en el proceso de Despacho de los bienes.....	47
Figura 17. Ahorro de tiempos	48
Figura 18. Layout propuesto de la MPL.....	49

Resumen

El presente trabajo tuvo como objetivo presentar propuestas para mejorar el servicio al cliente interno del almacén de la Municipalidad Provincial de Lambayeque a través de planes de gestión en los procesos de almacenamiento; dicha área se encarga de custodiar los bienes de la entidad. El estudio es de tipo aplicada y descriptivo, la muestra de estudio se tomó en cuenta la población conformada por las áreas usuarias y los colaboradores de almacén, las técnicas empleadas fueron guía de observación y encuestas para analizar la gestión actual. Para el desarrollo del objetivo se utilizaron herramientas de ingeniería como la metodología 5S y clasificación ABC con el propósito de lograr mejorar el servicio al cliente interno. El resultado de la aplicación de los planes de la propuesta es la correcta clasificación de los bienes, así como el orden y limpieza, logrando reducir tiempos innecesarios a la entrega de los bienes solicitados, así como un adecuado clima laboral, con estas metodologías se logró reducir el tiempo en los procesos de recepción, almacenamiento y despacho en un 61%. El beneficio costo es de 1.12, significando que, por cada sol invertido en las propuestas la municipalidad obtiene un ahorro de 0.12 soles.

Palabras clave: Gestión de almacén, servicio al cliente, metodología 5s, clasificación ABC.

Abstract

The objective of this work was to present proposals to improve the internal customer service of the warehouse of the Provincial Municipality of Lambayeque through management plans in the storage processes; This area is in charge of guarding the assets of the entity. The study is of an applied and descriptive type, the study sample took into account the population made up of user areas and warehouse collaborators, the techniques used were observation guide and surveys to analyze current management. For the development of the objective, engineering tools such as the 5S methodology and ABC classification were used in order to improve internal customer service. The result of the application of the plans of the proposal is the correct classification of the goods, as well as the order and cleanliness, managing to reduce unnecessary times to the delivery of the goods requested, as well as an adequate working climate, These methodologies resulted in a 61% per cent reduction in the time taken to receive, store and dispatch. The cost benefit is 1.12, meaning that, for each sun invested in the proposals the municipality obtains a profit of 0.12 soles.

Keywords: Warehouse management, customer service, 5s methodology, ABC classification.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PURIHUAMAN LEONARDO CELSO NAZARIO, 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: "PLAN DE GESTIÓN DE ALMACENES PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE INTERNO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE, 2019", del (los) autor (autores) GUEVARA LLANCA KAREN PATRICIA, 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.

Chiclayo, 15 de agosto de 2020

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PURIHUAMAN LEONARDO CELSO NAZARIO DNI: 16706577 ORCID 0000-0003-1270-0402	Firmado digitalmente por: PLEONARDOCN el 15 Ago 2020 10:55:11

Código documento Trilce: 67042