



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Gestión De Almacenes Para Mejorar La Calidad De Servicio Del Almacén Suministros En La
Empresa Molitalia S.A Los Olivos, 2019.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero Industrial

AUTOR:

Grover Cornetero Morales (ORCID: 0000-0002-7570-2440)

ASESORA:

Msc. Mary Laura Delgado Montes (ORCID: 0000-0001-9639-657X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión empresarial y productiva

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

A mis padres y hermanos por apoyarme y darme su amor en todo momento, además de ayudarme a lograr todos mis objetivos.

Agradecimiento

Agradecer a dios por darme fuerzas y protegerme siempre en mi camino de vida, a la universidad cesar vallejo por los conocimientos que he adquirido, además de mi docente Mary Laura por darme consejos y valor para seguir

PRESENTACIÓN

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 “Gestión De Almacenes Para Mejorar La Calidad De Servicio Del Almacén Suministros En La Empresa Molitalia S.A Los Olivos, 2019, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Ingeniera Industrial.

El Autor

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
PRESENTACIÓN.....	IV
ÍNDICE.....	V
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	2
1.1.1. Problemática internacional	2
1.1.2. Problemática Nacional	4
1.1.3. Problemática local	5
1.2. Antecedentes.....	14
1.2.1. Antecedentes internacionales	14
1.2.2. Antecedentes nacionales	16
1.3. Marco teórico.....	19
1.3.1. Variable Independiente: Gestión de Almacenes	19
1.3.2. Calidad de servicio	21
1.4. Formulación del problema.....	23
1.4.1. Problema General	23
1.4.2. Problemas Específicos.....	23
1.5. Justificación del estudio.....	24
1.5.1. Justificación económica:	24
1.5.1.1 Justificación Teórica:	24
1.5.1.1.1 Justificación Metodológica:	24
1.6. Hipótesis	24

1.6.1.	Hipótesis General:	24
1.6.2.	Hipótesis Específicos	24
1.7.	Objetivos de la Investigación	25
1.7.1.	Objetivo General	25
1.7.2.	Objetivos Específicos	25
II.	MÉTODO	26
2.1	Tipo y diseño de investigación	27
2.1.1	Tipo de investigación	27
2.1.2	Diseño de investigación	27
2.2	Operacionalización de variables	27
2.2.1.	Variable independiente: Gestión de almacenes	27
2.2.2	Variable dependiente: Calidad de servicio	29
	Fuente: Elaboración Propia	30
2.3	Población, muestra y muestreo	31
2.3.1	Población	31
2.3.1.1	Muestra	31
2.3.1.2	Muestreo	31
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	31
2.4.1	Técnicas	31
	2.4.1.1 Instrumentos	32
2.4.2	Validez de los instrumentos	32
2.5	Procedimiento	33
2.5.2	Situación antes de la propuesta de mejora	33
2.6	Calidad De Servicio -Pre test	43
2.6.1	Entregas a tiempo	43
2.6.2	Cumplimiento de pedidos	46
2.6.3	Entregas a tiempo.	51

2.7	Gestión de almacenes - Pre test	54
2.7.1	Recepción	54
2.7.2	Almacenamiento.....	57
2.7.3	Picking.....	60
2.8	Propuesta de mejora.....	64
2.8.1	Análisis de las alternativas de solución.....	64
2.8.2	Ejecución de la propuesta de mejora.....	66
2.9	Situación después de la mejora.....	76
2.9.1	Calidad de servicio después de la mejora.....	76
2.9.1.1.	Gestión de almacenes después de la mejora.....	79
2.9.2	Análisis económico financiero	83
2.9.2. 1.	Margen de Contribución	84
2.9.2.2	viabilidad de implementación.....	86
2.9.2.3	Métodos de análisis de datos	87
2.9.2.3.1	Análisis descriptivo	87
2.9.3	Aspectos éticos.....	88
III.	RESULTADO	89
3.1	Contrastación De La Hipótesis General	90
3.1.1	Criterio para determinar la Normalidad.....	92
3.1.1.1	REGLA DE DECISIÓN	93
IV.	DISCUSIÓN.....	94
V.	CONCLUSIONES	96
VI.	RECOMENDACIONES	98
ANEXOS:	102

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Índice general de Países con mayor rendimiento logístico	3
Tabla 2: Países con mejor desempeño logístico desde el año 2010	3
Tabla 3: Índice general de Países latinoamericanos	3
Tabla 4: Pérdidas por faltantes en materiales de suministros.....	6
Tabla 5: Causas del problema en [dónde] de la empresa Molitalia	8
Tabla 6: Matriz de correlación de causas	9
Tabla 7: Tabulación de datos	10
Tabla 8: Estratificación de causas	12
Tabla 9: Alternativas de solución.....	13
Tabla 10: Escala de valoración.....	13
Tabla 11: Matriz de priorización.....	13
Tabla 12: Matriz de coherencia.....	25
Tabla 13: Matriz de operacionalización de variables.....	30
Tabla 14: Juicios de Expertos.....	32
Tabla 15: Datos de la empresa	33
Tabla 16: Materiales ERSA.....	37
Tabla 17: Materiales HIBE	38
Tabla 18: Materiales LEER.....	38
Tabla 19: Transacciones SAP	39
Tabla 20: DAP en recepción	40
Tabla 21: Resumen DAP recepción	40
Tabla 22: DAP almacenamiento	41
Tabla 23: Resumen almacenamiento.....	41
Tabla 24: DAP en Picking.....	42
Tabla 25: Resumen Picking.....	42
Tabla 26: Entregas a tiempo mes de enero.....	43
Tabla 27: Entregas a tiempo mes de febrero	45
Tabla 28: Entregas perfectas mes de enero	47
Tabla 29: Entregas Perfectas mes de febrero	48
Tabla 30: Calidad de servicio mes de enero.....	50

Tabla 31: Calidad de servicio mes de febrero	50
Tabla 32: Índice de calidad de servicio	51
Tabla 33: Conformidad de órdenes de compra recibidas	54
Tabla 34: Conformidad de órdenes de compra mes de febrero.....	56
Tabla 35: Utilización de espacio total mes de enero	58
Tabla 36: Porcentaje (%) de utilización de espacio o posiciones de.....	58
Tabla 37: Porcentaje de utilización de espacio de almacenamiento mes de febrero.....	59
Tabla 38: Exactitud de preparación de pedidos mes de enero	61
Tabla 39: Exactitud de preparación de pedidos mes de febrero.....	62
Tabla 40: Exactitud de preparación de pedidos mes de enero y febrero.....	63
Tabla 41: Alternativas de solución.....	64
Tabla 42: Cronograma de actividades del proyecto	65
Tabla 43: Uso de cada modulo.....	70
Tabla 44: DAP de traslado de materiales antes.....	73
Tabla 45: Resumen de traslados.....	73
Tabla 46: Control de traslados	74
Tabla 47: Análisis ABC	75
Tabla 48: Resumen análisis ABC.....	75
Tabla 49: Entregas a tiempo de mayo	76
Tabla 50: Entregas perfectas mayo	77
Tabla 51: Entregas perfectas junio	78
Tabla 52: Recepción.....	79
Tabla 53: Almacenamiento	80
Tabla 54: Almacenamiento mes de Junio	80
Tabla 55: Picking Mayo	81
Tabla 56: Picking Junio.....	82
Tabla 57: Presupuesto de la implementación.....	83
Tabla 58: Análisis económico financiero.....	84
Tabla 59: Flujo de caja.....	85
Tabla 60: VAN Y TIR.....	86
Tabla 61: Antes y después de la variable dependiente.....	87

Tabla 62: <i>Análisis de normalidad de productividad en kolmogorov smirnov</i>	90
Tabla 63: Prueba de normalidad.....	91
Tabla 64: Muestras emparejadas	92
Tabla 65: Estadísticos descriptivos	92
Tabla 66: Pruebas de normalidad	92
Tabla 67: <i>Análisis de la significancia</i>	93

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Organigrama de la empresa.....	34
Ilustración 2: Logotipo Molitalia	36
Ilustración 3: Mapa Molitalia	36
Ilustración 4: Clasificación.....	66
Ilustración 5: Layout del Rack 7.	67
Ilustración 6: Layout Primer piso Picking.....	67
Ilustración 7: Layout Segundo piso Picking	68
Ilustración 8: Validación de materiales.....	71
Ilustración 9: Señaléticas en ropa de trabajo	72
Ilustración 10: Señaléticas en repuestos.....	72

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Costos logísticos como % del PBI año 2013	4
Gráfico 2: Diagrama de estratificación	12
Gráfico 3: Entregas a tiempo mes de febrero	46
Gráfico 4: Entregas perfectas enero	48
Gráfico 5: Entregas perfectas febrero.....	49
Gráfico 6: Exactitud de preparación de pedidos mes de enero	62
Gráfico 7: Exactitud de preparación de pedidos mes de febrero.....	63
Gráfico 8: Entregas a tiempo.....	77
Gráfico 9: Almacenamiento	80
Gráfico 10: Almacenamiento Junio.....	80
Gráfico 11: Exactitud de preparación de pedidos	82
Gráfico 12: Calidad de servicio antes y después Gráfico.....	88

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, realizado bajo la modalidad de tesis, se desarrolló con el objetivo de implementar la Gestión De Almacenes Para Mejorar La Calidad De Servicio Del Almacén Suministros En La Empresa Molitalia S.A Los Olivos, 2019.

La tipología utilizada corresponde a un estudio del tipo aplicado de enfoque cuantitativo. Además, su nivel es explicativo, ya que busca explicar las causas y efectos de aplicar la gestión de almacenes en la calidad de servicios del almacén suministros. De la misma manera, su diseño es experimental, el cual es a su vez del tipo cuasi experimental.

Debido a que el problema principal del almacén suministros de la empresa Molitalia S.A se concentra en la baja calidad de servicio, la población analizada será constituida por los despachos atendidos diarios realizados por el almacén de suministros medidos en 30 días antes y 30 días después. Dado el diseño cuasi experimental de la investigación, la muestra será igual a la población en estudio.

Como se mencionó anteriormente, el problema principal de la presente investigación se concentra en la baja calidad de servicio del almacén suministros de la empresa Molitalia S.A, el cual es causado por distintos factores, de los cuales destacan la mayor cantidad de problemas en la empresa y la requiere de mayor importancia la cual se deben a los errores en Piking, ausencia de indicadores y parte de des organización de control de inventarios, estos indicadores podrían ayudar a atacar parte de la deficiencia en registro de inputs, además de contaminación auditiva y materiales sin ubicación. Se sabe que estas causas se medirán a través de la variable dependiente la cual es calidad de servicio deficiente en el almacén suministros de la empresa Molitalia.

Los resultados obtenidos en la investigación comprobaron que la muestra analizada era representativa y que por ende la calidad de servicio del almacén suministros incremento en 40 % gracias a la gestión de almacenes.

Finalmente, se logró aceptar la hipótesis de investigación con una significancia de la prueba de 0.000, demostrando que los datos estudiados provienen de una muestra representativa. De esta manera se validó el incremento de la calidad de servicio del almacén suministros como consecuencia de la gestión de almacenes.

Palabras claves: Gestión de almacenes, Control de inventarios, Calidad de servicio

ABSTRACT

The present research work, carried out under the modality of thesis, was developed with the aim of implementing Warehouse Management To Improve The Quality Of Service Of The Supplies Warehouse At The Company Molitalia S.A Los Olivos, 2019.

The typology used corresponds to a study of the applied type of quantitative approach. In addition, its level is explanatory, since it seeks to explain the causes and effects of applying warehouse management on the quality of services in the supply warehouse. In the same way, its design is experimental, which is itself of the quasi-experimental type.

Due to the fact that the main problem of the supplies warehouse of the company Molitalia SA is concentrated in the low quality of service, the analyzed population will be constituted by the daily dispatches attended by the supplies warehouse measured in 30 days before and 30 days after. Quasi-experimental design of the research, the sample will be equal to the study population.

As mentioned above, the main problem of the present investigation focuses on the low quality of service of the supply warehouse of the company Molitalia SA, which is caused by different factors, of which the greatest number of problems stand out. in the company and requires it of greater importance which are due to errors in Piking, absence of indicators and part of the organization of inventory control, these indicators could help to attack part of the deficiency in the input record, in addition -more noise pollution and materials without location. It is known that these causes will be measured through the dependent variable which is poor quality of service in the supply warehouse of the company Molitalia.

The results obtained in the investigation verified that the analyzed sample was representative and that therefore the quality of service of the supply warehouse increased by 40% thanks to warehouse management.

Finally, it was possible to accept the research hypothesis with a test significance of 0.000, showing that the studied data come from a representative sample. In this way, the increase in the quality of service of the supply warehouse as a result of warehouse management was validated.

Keywords: Warehouse management, Inventory control, Quality of service

Yo, Mary Laura Delgado Montes, Asesora de Investigación de la EP de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo, Lima Norte, verifico que la Tesis Titulada: “Gestión De Almacenes Para Mejorar La Calidad De Servicio Del Almacén Suministros En La Empresa Molitalia S.A Los Olivos, 2019.”, del estudiante Grover Samuel Cornetero Morales.; tiene un índice de similitud de 20 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita 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, 23 de noviembre del 2020



.....
MSc Mary Laura Delgado Montes
Asesora de Investigación
EP de Ingeniería Industrial

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