



FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN
LOGÍSTICA PARA AUMENTAR LA
RENTABILIDAD EN LA EMPRESA COMERCIAL
ZUMAETA E.I.R.L EN EL AÑO 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Ingeniero Industrial

Autor:

Bach. Helder James Zumaeta Vasquez

Asesor:

Ing. Rafael Luis Alberto Castillo Cabrera

Trujillo - Perú

2018

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis del bachiller: Helder James Zumaeta Vasquez para aspirar al título profesional con la tesis denominada: "PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN LOGÍSTICA PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA COMERCIAL ZUMAETA E.I.R.L EN EL AÑO 2018"

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Ing. Miguel Ángel Rodríguez Alza
Jurado

Ing. Enrique Martín Avendaño Delgado
Jurado

Ing. Miguel Enrique Alcalá Adrianzen
Jurado

Tabla de contenido

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
ÍNDICE DE CUADROS.....	10
ÍNDICE DE DOCUMENTOS	10
RESUMEN	11
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	12
1.1.1. Desarrollo	12
1.1.2. Antecedentes	19
1.1.3. Base teórica	21
1.2. Formulación del problema.....	45
1.3. Objetivos.....	45
1.3.1. Objetivo general	45
1.3.2. Objetivos específicos	45
1.4. Hipótesis	45
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	46
1.1. Población y muestra	46
1.2. Materiales, instrumentos y métodos	46

1.3. Procedimiento	48
1.3.1. Diagnóstico de la realidad actual	48
1.3.2. Solución propuesta	59
1.3.3. Evaluación económica y financiera	92
 CAPÍTULO III. RESULTADOS	 94
 CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	 97
4.1 Discusión	97
4.2 Conclusiones	98
4.3 Recomendaciones	99
 REFERENCIAS	 100
 ANEXOS	 103

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Factores internos que limitan el crecimiento de las PYMES en el Perú	15
Tabla 2: Matriz de evaluación y certificación de proveedores	26
Tabla 3: Ejemplo de Kardex	40
Tabla 4: Operacionalización de variables	47
Tabla 5: Nivel de impacto de las causas raíces	55
Tabla 6: Análisis de las causas raíces	56
Tabla 7: Matriz de indicadores	58
Tabla 8: Precio de los almacenes	63
Tabla 9: Costo por área inutilizada de los almacenes	63
Tabla 10: Lucro cesante de alquiler de local	63
Tabla 11: Ventas perdidas por mala codificación e identificación	64
Tabla 12: Costo de Mano de Obra de los trabajadores	64
Tabla 13: Demoras cuantificadas en la búsqueda de productos	65
Tabla 14: Demoras en recepción y despacho	65
Tabla 15: Pérdida de productos por mal almacenamiento	65
Tabla 16: Pérdida de productos en el almacén	66
Tabla 17: Pedidos incumplidos por falta de stock en almacén regional	66
Tabla 18: Costo por pedidos emergentes	66
Tabla 19: Análisis ABC en relación a las ventas valorizadas	72
Tabla 20: Propuesta de codificación de estantes a través de familias y/o complementos ...	77
Tabla 21: Ejemplo de código de ubicación de productos	77
Tabla 22: Tiempo promedio en la búsqueda de productos	78
Tabla 23: Codificación de productos ubicados en estantes	79
Tabla 24: Kardex físico de Comercial Zumaeta E.I.R.L.	80
Tabla 25: Nota de transferencia	81
Tabla 26: Sistema de calificación de proveedores	83
Tabla 27: Evaluación de proveedores	83
Tabla 28: Presupuesto para la mejora	92
Tabla 29: Ingresos después de la mejora	92
Tabla 30: Flujo de caja proyectado	93

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Factores externos que limitan el crecimiento de PYMES.....	14
Figura 2: % de clientes con mayor volumen de compra en el año 2017.	16
Figura 3: Procesos logísticos en empresas comerciales e industriales.	23
Figura 4: Objetivos de la logística empresarial.	24
Figura 5: Áreas de la logística.	25
Figura 6: Ejemplo de distribución interna de un almacén.	32
Figura 7: Sistema de codificación de ubicaciones.	35
Figura 8: Ubicación por popularidad de productos.	36
Figura 9: Análisis de Pareto.....	38
Figura 10: Puntos principales de un programa de capacitación.	42
Figura 11: Organigrama de la empresa Comercial Zumaeta E.I.R.L.	49
Figura 12: Ventas valorizadas de Comercial Zumaeta E.I.R.L. en el año 2017.....	50
Figura 13: Ishikawa del área logística - Comercial Zumaeta E.I.R.L en el año 2017.	52
Figura 14: Diagrama de Pareto de las causas raíces 57	57
Figura 15: 2D de almacén regional actual.	59
Figura 16: 3D de almacén regional actual.	60
Figura 17: 2D de almacén central actual.	60
Figura 18: 3D de almacén central actual.	61
Figura 19: Propuesta en 2D de almacén regional.	68
Figura 20: Propuesta en 3D de almacén regional.	69
Figura 21: Propuesta en 2D de almacén central.	70
Figura 22: Propuesta en 3D de almacén central.	71
Figura 23: Propuesta de sistema de codificación por estanterías.	76
Figura 24: % de ocupación en el almacén regional.	94
Figura 25: % de ocupación en el almacén central.	94
Figura 26: % de productos y la influencia en el % de ventas valorizadas.	95
Figura 27: Costo en la búsqueda de productos anuales.	95

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Formato de diagnóstico de necesidades de capacitación	86
Cuadro 2: Desarrollo de los temas de capacitación	87
Cuadro 3: Cronograma de fechas de las capacitaciones	88
Cuadro 4: Evaluación de la eficacia de la capacitación.....	89
Cuadro 5: Evaluación de nivel de satisfacción de la capacitación	90
Cuadro 6: Monitoreo de capacitación.....	91

ÍNDICE DE DOCUMENTOS

Documentos 1: Solicitud de cotización	82
Documentos 2: Contrato de suministro de proveedores	84

RESUMEN

El presente trabajo de investigación es realizado en la empresa Comercial Zumaeta E.I.R.L, ubicada en la ciudad de Chachapoyas, dedicada a la venta de materiales para la construcción y ferretería en general.

El estudio realizado tiene como objetivo general realizar la propuesta de mejora en la gestión logística para mejorar la rentabilidad de la empresa Comercial Zumaeta E.I.R.L. Para llevar a cabo esta mejora, en primer lugar, se realizó el diagnóstico de la situación actual en el área logística, utilizando el diagrama de Ishikawa y Pareto, conociendo así los principales problemas que generan baja rentabilidad.

En el desarrollo de la propuesta se utilizó las siguientes metodologías y herramientas: Distribución de Almacén, Sistema de Codificación por Estantes, Metodología ABC por ventas valorizadas y popularidad, Gestión de Proveedores, herramienta Kardex y un Plan de Capacitación.

Finalmente, se ha podido comprobar la factibilidad de la propuesta de mejora, en un aumento en la rentabilidad de S/. 26,431.21. Asimismo, se realizó una evaluación económica y financiera obteniendo un VAN positivo de S/. 10,411.00, un TIR de 9% siendo superior al TMAR y un B/C de S/. 0.60 por cada sol invertido.

Palabras clave: Gestión, Almacén, Inventario, Rentabilidad

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Valdés, A. y Sánchez, G. (2012). Las MIPYMES en el contexto mundial: Sus particularidades en México. 7, 126-156. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2110/211026873005.pdf>
- Comisión Europea. (2006). La nueva definición de PYME: Guía del usuario y ejemplo de declaración. Recuperado de http://www.euskadi.eus/contenidos/ayuda_subvencion/ocm_vino_promocion2016/e_s_agripes/adjuntos/DefinicionPYME.pdf
- Gil, A. y Jiménez, J. (2015). El contexto económico global de la PYME. Académica e Institución, 1, 155-179.
- Fariza, I. (24 de octubre de 2017). Las Pymes de América Latina exigen su sitio. El País. Recuperado de https://elpais.com/economia/2017/10/24/actualidad/1508834867_238982.html
- Luna, J. (2017, 29 de agosto). El cónclave del año: La revolución en el emprendimiento. Cumbre PYME. Recuperado de <http://ecomercio.pe/especiales/cumbre-pyme/imprensa/cumbre-pyme-edicion-imprensa.pdf>
- Henriquez, L. (2009). Políticas para las MIPYMES frente a la crisis. Recuperado de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_191351.pdf
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). Demografía empresarial en el Perú (2). Recuperado de https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-n-02-demografia-empresarial-i-trim2018_may2018.pdf

Redacción Gestión. (26 de septiembre de 2016). INEI: Estos son los cuatro problemas que

limitan el crecimiento de las empresas. Recuperado de

<https://gestion.pe/economia/inei-son-cuatro-problemas-limitan-crecimiento-empresas-147918>

Avolio, B., Mesones, A. y Roca C. (2011). Factores que limitan el crecimiento de las Micro y Pequeñas Empresas en el Perú (PYME),1,57.

Yunga, C. (2012). Propuesta para el mejoramiento de gestión en los procesos operativos de la Ferretería El Cisne (Tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana. Cuenca, Ecuador.

Urco, W. (2014). Diagnóstico y mejora de la logística en una distribuidora de materiales de construcción en la región Junín. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica Del Perú. Lima, Perú.

Palacios, D. (2003). Diseño de un sistema logístico para una pequeña empresa comercializadora de ferretería (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.

Rubio, K. (2016). Propuesta de mejora en la gestión logística para reducir costos operativos en el área de venta nacional de empresa Agroindustrial Danper Trujillo S.A.C. (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte. Trujillo, Perú.

Vidal, M. (2014). Propuesta de mejora en la gestión logística para reducir costos en la empresa ARQCONS E.I.R.L. (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte. Trujillo, Perú.

Escudero, J. (2014). Logística de almacenamiento. Recuperado de

[https://play.google.com/books/reader?id=AnC6AwAAQBAJ&printsec=frontcover
&pg=GBS.PR4](https://play.google.com/books/reader?id=AnC6AwAAQBAJ&printsec=frontcover&pg=GBS.PR4)

Mora, L. (2016). Gestión Logística Integral. Recuperado de

[https://play.google.com/books/reader?id=jXs5DwAAQBAJ&printsec=frontcover&
pg=GBS.PT1](https://play.google.com/books/reader?id=jXs5DwAAQBAJ&printsec=frontcover&pg=GBS.PT1)

Brenes, P. (2015). Técnicas de almacén. Recuperado de

[https://books.google.com.pe/books?id=IO7JCQAAQBAJ&lpq=PP1&pg=PA12#v=
onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=IO7JCQAAQBAJ&lpq=PP1&pg=PA12#v=onepage&q&f=false)

Anaya, J. (2011). Logística integral, la gestión operativa de la empresa. Recuperado de

[https://play.google.com/books/reader?id=FLCMCgAAQBAJ&printsec=frontcover
&pg=GBS.PT73.w.9.1.14](https://play.google.com/books/reader?id=FLCMCgAAQBAJ&printsec=frontcover&pg=GBS.PT73.w.9.1.14)

Chiavenato, I. (Ed. 9). (2011). *Administración de recursos humanos*. México D.F., México:

McGRAW-HILL