

# FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

“PLAN DE MEJORA EN EL ÁREA DE ALMACÉN  
PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE  
UNA EMPRESA CONSTRUCTORA DE LA  
CIUDAD DE TRUJILLO, 2019”.

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autoras:

Bach. Katerine Jhuliana Rodriguez Rodriguez

Bach. Milagros Alejandra Vargas Campos

Asesor:

Dr. Henry Ventura Aguilar

Trujillo - Perú

2020

## Tabla de contenidos

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>6</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>9</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>10</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>12</b>
1.1. Realidad problemática.....	12
1.1.1. Justificación: .....	27
1.2. Formulación del problema.....	29
1.3. Objetivos .....	29
1.3.1. Objetivo general.....	29
1.3.2. Objetivos específicos .....	29
1.4. Hipótesis.....	30
1.4.1. Hipótesis general .....	30
1.4.2. Hipótesis específicas .....	30
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>31</b>
2.1. Tipo de investigación .....	31
2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos).....	31
2.3. Operacionalización de variables.....	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos .....	33
2.4.1. Técnicas: .....	33
2.4.1.1. Observación: .....	33
2.4.1.2. Entrevista: .....	33
2.4.1.3. Revisión documentaria: .....	34
2.4.2. Instrumentos: .....	34
2.4.2.1. Check list: .....	34
2.4.2.2. Guía de entrevista: .....	34
2.4.2.3. Revisión documentaria: .....	34
2.1. Procedimiento .....	35
2.2. Consideraciones éticas: .....	38
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>39</b>
3.1. Diagnóstico de la situación actual de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo, 2019.....	39

3.2.	Propuesta de mejora en el área de almacén para optimizar la gestión logística de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo, 2019.....	83
------	---	----

**CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES ..... 109**

4.1.	Discusión.....	109
4.2.	Conclusiones.....	112
4.3.	Recomendaciones.....	113

**REFERENCIAS..... 116**

**ANEXOS..... 119**

**ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ..... 132**

**ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS ..... 133**

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Operacionalización de Variable	32
<b>Tabla 2:</b> Check list – observación de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	40
<b>Tabla 3:</b> Entrevista a Asistente Administrativo de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	44
<b>Tabla 4:</b> Documento: Orden de compra de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	49
<b>Tabla 5:</b> Cuadro Comparativo para la decisión de compra de materiales – empresa constructora de la ciudad de Trujillo	50
<b>Tabla 6:</b> Relación de artículos de tipo alambre de acuerdo a registro en inventarios de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	51
<b>Tabla 7:</b> Relación de artículos de tipo arena y gravilla de acuerdo a registro en inventarios de de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	51
<b>Tabla 8:</b> Relación de artículos de tipo cajas de acuerdo a registro en inventarios de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	52
<b>Tabla 9:</b> Relación de artículos de tipo cerámicas de acuerdo a registro en inventarios de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	52
<b>Tabla 10:</b> Relación de artículos de tipo clavos de acuerdo a registro en inventarios de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	52
<b>Tabla 11:</b> Relación de artículos de tipo clavos de acuerdo a registro en inventarios de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	53
<b>Tabla 12:</b> Relación de artículos de tipo conectores y curvas de PVC de acuerdo a registro en inventarios de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	53
<b>Tabla 13:</b> Relación de artículos de tipo crucetas de acuerdo a registro en inventarios de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	54
<b>Tabla 14:</b> Relación de artículos de tipo tuberías, tubos, unión y yee de PVC de acuerdo a registro en inventarios de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	54
<b>Tabla 15:</b> Relación de artículos de tipo implementos para fluido eléctrico – interruptores, tomacorrientes de acuerdo a registro en inventarios de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	54
<b>Tabla 16:</b> Relación de artículos de tipo ladrillos de acuerdo a registro en inventarios de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	55
<b>Tabla 17:</b> Relación de artículos de tipo lavatorios de acuerdo a registro en inventarios de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	55
<b>Tabla 18:</b> Relación de artículos de tipo paneles de acuerdo a registro en inventarios de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	55
<b>Tabla 19:</b> Relación de artículos de tipo porcelanato de acuerdo a registro en inventarios de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	56

<b>Tabla 20:</b> Relación de artículos de tipo reducciones, rejillas y reposados de acuerdo a registro en inventarios de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	56
<b>Tabla 21:</b> Relación de artículos de tipo tapas, taponos y tecnopor de acuerdo a registro en inventarios de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	57
<b>Tabla 22:</b> Relación de artículos de tipo tuberías, tubos, unión y yee de PVC de acuerdo a registro en inventarios de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	57
<b>Tabla 23:</b> Relación de artículos de tipo implementos varios de acuerdo a registro en inventarios de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	58
<b>Tabla 24:</b> Total de artículos y/o materiales según lo que figura en inventarios de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	59
<b>Tabla 25:</b> Relación de artículos de tipo alambre de acuerdo a registro contable de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	60
<b>Tabla 26:</b> Relación de artículos de tipo arena, hormigón, cemento, concreto y afirmado de acuerdo a registro contable de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	60
<b>Tabla 27:</b> Relación de artículos de tipo cajas de acuerdo a registro contable de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	61
<b>Tabla 28:</b> Relación de artículos de tipo cerámicas de acuerdo a registro contable de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	61
<b>Tabla 29:</b> Relación de artículos de tipo clavos de acuerdo a registro contable de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	61
<b>Tabla 30:</b> Relación de artículos de tipo codos de PVC y fierro de acuerdo a registro contable de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	62
<b>Tabla 31:</b> Relación de artículos de tipo crucetas de acuerdo a registro contable de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	62
<b>Tabla 32:</b> Relación de artículos de tipo conectores y curvas de PVC de acuerdo a registro contable de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	63
<b>Tabla 33:</b> Relación de artículos de discos de acuerdo a registro contable de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	63
<b>Tabla 34:</b> Relación de artículos de tipo conectores y curvas de PVC de acuerdo a registro contable de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	64
<b>Tabla 35:</b> Relación de artículos de tipo guantes de acuerdo a registro contable de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	64
<b>Tabla 36:</b> Relación de artículos de tipo implementos para puerta de acuerdo a registro contable de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	65
<b>Tabla 37:</b> Relación de artículos de tipo implementos para alarmas de acuerdo a registro contable de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	65
<b>Tabla 38:</b> Relación de artículos de tipo tornillos de acuerdo a registro contable de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	65

<b>Tabla 39:</b> Relación de artículos de tipo ladrillos de acuerdo a registro contable de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	66
<b>Tabla 40:</b> Relación de artículos de tipo ladrillos de acuerdo a registro contable de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	66
<b>Tabla 41:</b> Relación de artículos de tipo paneles de acuerdo a registro contable de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	66
<b>Tabla 42:</b> Relación de artículos de tipo porcelanato de acuerdo a registro contable de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	67
<b>Tabla 43:</b> Relación de artículos de tipo reducciones, rejillas y reposados de acuerdo a registro contable de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	67
<b>Tabla 44:</b> Relación de artículos de tipo tapas, tapones, tecnopor de acuerdo a registro contable de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	68
<b>Tabla 45:</b> Relación de artículos de tipo tuberías, tubos, unión y yee de PVC de acuerdo a registro contable de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	68
<b>Tabla 46:</b> Relación de artículos de implementos varios de acuerdo a registro contable de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	69
<b>Tabla 47:</b> Total de artículos y/o materiales según lo que figura en registros contables y facturas de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo:	70
<b>Tabla 48:</b> Cuadro comparativo registro de materiales una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	71
<b>Tabla 49:</b> Cuadro comparativo registro de materiales una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	73
<b>Tabla 50:</b> Tabla causa – efecto de problemática de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	77
<b>Tabla 51:</b> Tabla: acciones a considerar a raíz de la guía de entrevista	78
<b>Tabla 52:</b> Foda de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	81
<b>Tabla 53:</b> Matriz FODA de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	85
<b>Tabla 54:</b> Clasificación de materiales ABC: Tipo “A”	87
<b>Tabla 55:</b> Clasificación de materiales ABC: Tipo “B”	88
<b>Tabla 56:</b> Clasificación de materiales ABC: Tipo “C”	90
<b>Tabla 57:</b> Clasificación ABC	95
<b>Tabla 58:</b> Modelo de codificación de materiales basado en clasificación ABC	98
<b>Tabla 59:</b> Análisis económico: Número de proyectos por año basado en información histórica y proyectado de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	102
<b>Tabla 60:</b> Análisis económico: Información histórica de diferencia de registros contable y de almacén de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	103
<b>Tabla 61:</b> Análisis económico de la de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo	105
<b>Tabla 62:</b> Análisis estadístico de la propuesta de mejora	108
<b>Tabla 63:</b> Análisis estadístico de la propuesta	108

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Diagrama Ishikawa de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo .....	16
<b>Figura 2:</b> Comparativo de registro de materiales valorizado en S/.....	72
<b>Figura 3:</b> Comparativo de registro de materiales .....	73
<b>Figura 4:</b> Diagrama de recepción de materiales una empresa constructora de la ciudad de Trujillo .....	75
<b>Figura 5:</b> Diagrama de distribución de almacén .....	80
<b>Figura 6:</b> Diagrama de Pareto – Clasificación ABC.....	96
<b>Figura 7:</b> Diagrama de almacén – propuesta de redistribución.....	100
<b>Figura 8:</b> Análisis económico de la propuesta – diferencia entre registros. ....	107

## RESUMEN

La siguiente investigación es producto de una profunda revisión que tuvo como propósito identificar y elaborar una propuesta de mejora para la gestión de almacén. La metodología aplicada se basó en la observación, entrevista y revisión documentaria; además, de la revisión de investigaciones con la misma problemática. Las palabras clave que se utilizaron para la búsqueda y reclutamiento fueron “gestión”, “almacén” y “propuesta de mejora”. Resultado de tal investigación, se obtuvieron diversas posturas en estudios que abordan la misma realidad y gran cantidad de información extraída de la misma empresa poniendo al descubierto su situación actual y la necesidad de establecer una mejora en el proceso que comprende la gestión de almacén de la organización. La principal conclusión referida en los estudios fue que la elaboración de un plan de mejora que abarque los componentes principales en la gestión de almacenes aportará a mejorar la situación de la empresa resultando que el plan propuesto es positivo para el manejo de la empresa, lo que permite el desenvolvimiento óptimo y adecuado de la misma en diversos ámbitos.

**Palabras clave:** “gestión”, “almacén” y “propuesta de mejora”.

## ABSTRACT

The following research is the product of an in-depth review that aimed to identify and develop an improvement proposal for warehouse management. The applied methodology was based on observation, interview and documentary review; in addition, of the review of investigations with the same problem. The keywords used for search and recruitment were "management", "warehouse" and "improvement proposal". As a result of such research, various positions were obtained in studies that cover the same reality and a large amount of information extracted from the same company, revealing its current situation and the need to establish an improvement in the process that includes the management of the warehouse of the company. The main conclusion of the studies was that the development of an improvement plan that covers the main components in warehouse management will contribute to improve the company's situation, resulting in a positive plan for the management of the company, which allows the optimal and adequate development of the same in various areas.

**Keywords:** "management", "warehouse" and "improvement proposal".

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales**

## REFERENCIAS

Alemán K. M. (2014). *Propuesta de un Plan de Mejora para la Gestión Logística de la Empresa Constructora Jordan S.R.L.* (Tesis de licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

Baguer Á., Zárraga M. (2002). *¡Dirige! Manual de conceptos prácticos y necesarios para la gestión empresarial.* [En línea] Recuperado el 01 de setiembre de 2020, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/reader.action?docID=3157182>

Brenes P., (2015). *Técnicas de Almacén.* [En línea] Recuperado el 13 de setiembre de 2020, de <https://books.google.com.pe/books?id=IO7JCQAAQBAJ&pg=PA40&dq=sistema+abc+en+almacenes&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi8zZeWu-frAhUP11kKHZFwABUQ6AEwAXoECAMQA#v=onepage&q&f=false>

Correa A., Gómez R. y Cano J. (2010). *Gestión de Almacenes y Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).* [En línea] Recuperado el 02/09/2020, de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21218551008>

Donayre, R. (2017). *Gestión de almacén en una empresa constructora en el distrito de San Isidro-Lima 2017.* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Escudero J. (2019). *Logística de Almacenamiento*. [En Línea] Recuperado el 02 de setiembre del 2020 de, [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=vcSPDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=libros+sobre+logistica+&ots=8pi6DFMnfl&sig=P6XGr0frFxcuRHrAidSPH\\_Ybio4#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=vcSPDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=libros+sobre+logistica+&ots=8pi6DFMnfl&sig=P6XGr0frFxcuRHrAidSPH_Ybio4#v=onepage&q&f=false)

Florian, S.E. (2016). *El sistema de control interno y su incidencia en la mejora de la gestión de almacén de la empresa constructora corporación Omega Contratistas Generales SAC*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

Hernández A. M. & Montiel E. V. (2017). *Diseño de propuesta de reingeniería de Procesos en el Área de Almacenes e Inventarios en la Empresa Euroconstrucciones S.A.* (Tesis de licenciatura). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

Huamán, H. (2005). *Manual de técnicas de Investigación Conceptos y Aplicaciones*. Perú: Ipladees

Luna M. L. (2017). *El control interno de almacén y la rentabilidad de la empresa constructora Inversiones En Ti Jesús S.A.C. Distrito de Huánuco, año 2016*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú.

Ospino, J. (2004). Metodología de la Investigación en Ciencias de la Salud. [En línea]

Recuperado el 03 de setiembre de 2020, de  
<https://books.google.com.pe/books?id=Z0kx76jf88wC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Pérez J. (2009). Gestión por procesos. [En línea] Recuperado el 01 de setiembre de

2020, de  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=koSkh64nRb4C&oi=fnd&pg=PA13&dq=libros+de+gestion&ots=7RUTtc8rNt&sig=0GYN8A31-TkrFZ0BPrJNrsbfjro#v=onepage&q&f=false>

Reyes L. L. & Villanueva N. M. (2018). *Propuesta de Mejora en la Gestión Logística, para reducir costos en la empresa Constructora Janet EIRL*. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.

Sondeo Reuters: Economía peruana habría crecido 5% en noviembre por impulso de pesca y construcción (11 de enero del 2019). Gestión, Lima, Perú. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/economia-peruana-habria-crecido-5-noviembre-gracias-pesca-construccion-nndc-255497-noticia/?ref=gestr>