

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de **INGENIERÍA INDUSTRIAL**

“IMPLEMENTACIÓN DE GESTIÓN DE ALMACENES
PARA INCREMENTAR EL SERVICIO AL CLIENTE
EN EL LABORATORIO DE PANIFICACIÓN DE LA
UNIVERSIDAD AGRARIA LA MOLINA, LIMA 2021”

Tesis para optar al título profesional de:

INGENIERA INDUSTRIAL

Autora:

Sandra Elizabeth Ochoa Rivera

Asesor:

Mg. Lic. Ángelo Rubén Guevara Chávez

<https://orcid.org/0000-0001-7552-4384>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	NEICER CAMPOS VASQUEZ	42584435
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	ERICK HUMBERTO RABANAL CHAVEZ	42009981
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	EDUARDO MARTIN REYES RODRIGUEZ	41212791
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática	9
1.2. Antecedentes	20
1.3. Justificación	22
1.4. Marco Teórico	23
1.4.1. 1.5.1 Gestión de Almacén	23
1.4.2. Razones para el almacenamiento	24
1.4.3. El Método ABC	34
1.4.4. Indicadores de gestión de almacenes:	35
1.4.5. Metodología 5s	39
1.5. Formulación del problema	40
1.5.1. General	40
1.5.2. Específicas	40
1.6. Objetivos	41
1.6.1. Objetivo general	41
1.6.2. Objetivos específicos	41
1.7. Hipótesis	41
1.7.1. Hipótesis General	41
1.7.2. Hipótesis Específicas	41

CAPÍTULO II METODOLOGÍA	43
2.1. Tipo de investigación	43
2.2. Diseño de Estudio	43
2.3. Método de Investigación	44
2.4. Variables del estudio	44
2.4.1. Variable Independiente (VI): Gestión de Almacén	44
2.4.2. Variable Dependiente (VD): Nivel de Servicio al cliente	45
2.5. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)	45
2.5.1. Muestra	46
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	47
2.7. Técnicas y materiales	47
2.8. Confiabilidad	48
2.9. Validez	49
2.10. Métodos de análisis de datos	49
2.11. Definición de variables	50
2.12. Aspectos Éticos	51
CAPÍTULO III. RESULTADOS	53
3.1. Diagnóstico de la gestión de almacenamiento actuales	53
3.2. Resultados de indicadores	56
CAPÍTULO IV DISCUSIÓN	86
CONCLUSIONES	88
RECOMENDACIONES	88
REFERENCIAS	90

	92
ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA	92
ANEXO 2: MATRIZ ENCUESTA (INSTRUMENTO ALFA CRONBACH)	93
ANEXO 3 MATERIA PRIMA EN PASILLOS FUERA DE ALMACENES.	97
ANEXO 4 INTERIOR DE ALMACÉN DE INSUMOS 1 DE MATERIA PRIMA	98
ANEXO 5 EVALUACIÓN DE EXPERTO 1	99
ANEXO 6 EVALUACIÓN DE EXPERTO 2	100
ANEXO 7	101

RESUMEN

La presente tesis, “IMPLEMENTACIÓN DE GESTIÓN DE ALMACENES PARA INCREMENTAR EL SERVICIO AL CLIENTE EN EL LABORATORIO DE PANIFICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD AGRARIA LA MOLINA, LIMA 2021” tiene como objetivo emplear las herramientas de la Ingeniería Industrial, aplicadas en la gestión de almacenes con la finalidad de poder incrementar y mejorar el servicio al cliente, para lo cual se utilizó la metodología pre-Experimental, donde evaluaron del pan de camote el cual es uno de los más vendidos por el laboratorio de panificación, con lo se proyecta que los ingresos por venta de pan de camote fueron S/12,677 mensual y con la mejora se incrementará los ingresos en esta línea de producto a S/13,678. Para la demostración de las mejoras en la presente tesis, se utilizaron estos indicadores: Índice de Rotación, Exactitud de Registro de Inventario, Índices de Ocupación, Niveles de Incidencia, Tiempo de entrega, Nivel de cumplimiento de despacho y Tiempo de entrega. Con estas herramientas se logra comprobar que la implementación de la gestión de almacenes incrementa el servicio al cliente en 27%, se incrementan el porcentaje de entregas a tiempo en un 30%, un incremento del indicador cumplimiento de despacho en 42% se comprueba la disminución de entregas con incidencias en 9%. En el beneficio /costo de la propuesta logra un ahorro anual de S/7,513.66 con una inversión inicial de S/11,435, en un período de 5 años se logra un ahorro de S/ 37, 5683.

PALABRAS CLAVES: Indicadores, Gestión de almacenes, Servicio al Cliente

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

REFERENCIAS

- Albornoz, A., & Hernández, A. (2014). *Diseño de un plan de mejoras para los procesos de gestión de un almacén de materiales médicos, perteneciente a una compañía de medicina prepagada, en Caracas*. [Trabajo especial de grado]. Universidad Católica Andrés Bello. Facultad de Ingeniería. Escuela De Ingeniería Industrial.
- Arencibia Sánchez, L. (s. f.). *Aprovisionamientos Dirección y Administración de Aprovisionamientos y Logística de Almacenes*. Universidad Técnica del Norte. Recuperado 22 de diciembre de 2023, de <https://www.studocu.com/ec/document/universidad-tecnica-del-norte/operaciones-unitarias-III/log006-trabajos-en-clase/12527238>
- Arias, F. (2018). *El proyecto de investigación*. Episteme.
- Ariluz Quito, Y. G. R. (2018). *Aplicación de la Gestión de Almacenes para incrementar la satisfacción del cliente en el almacén de la empresa SCORPIO GROUP S.A., Cercado de Lima, 2018* [Tesis, Universidad César Vallejo. Facultad de Ingeniería y Arquitectura]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29062>
- Arrieta González, J., & Guerrero Portillo, F. A. (2013). *Propuesta de mejora del proceso de gestión de inventario y gestión del almacén para la Empresa FB Soluciones y Servicios S.A.S* [Tesis, Universidad de Cartagena. Facultad de Ciencias Económicas. Programa de Administración Industrial]. <https://hdl.handle.net/11227/733>
- Ballou, R. H. (2004). *Logística: Administración de la cadena de suministro*. Pearson Educación.
- Bedor Carpio, D. E. (2016). *Modelo de gestión logística para la optimización del proceso de bodega de producto terminado en la Empresa Industria Ecuatoriana de Cables INCABLE S.A. de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Maestría en Administración de Empresas]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/4549>



García, M. del C. B., & Gómez, F. L. (2010). *Comunicación empresarial y atención al cliente*.

MacMillan.

Paredes Fernández, D. F., & Vargas Llerena, R. A. (2018). *Propuesta de Mejora del Proceso de Almacenamiento y Distribución de producto Terminado en una Empresa Cementera del Sur del País* [Tesis, Universidad Católica San Pablo. Facultad de Ingeniería y Computación.

Escuela Profesional de Ingeniería Industrial].

http://54.213.100.250/bitstream/UCSP/15643/1/PAREDES_FERN%C3%81NDEZ_DAN_PR_O.pdf

Ramírez, A. C. (2009). *Manual de la gestión logística del transporte y distribución de mercancías*.

Universidad del Norte.

Rivas, M. T. R., Exojo, A. M. H., & Varela, A. C. (2013). *Operaciones de almacenaje*. McGraw-

Hill España.