



FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de **INGENIERÍA INDUSTRIAL**

PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE
PEDIDOS PARA REDUCIR EL COSTO EN UNA
EMPRESA DE MUEBLES DE MELAMINE,
TRUJILLO - 2022

Tesis para optar al título profesional de:

ingeniera industrial

Autor:

Mercy Haydee Espinoza Ortiz

Asesor:

Ing. Cesar E. Santos Gonzales

<https://orcid.org/0000-0003-4679-1146>

Trujillo - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Rafael Luis Alberto Castillo Cabrera	45236444
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 2	Enrique Martin Avendaño Delgado	18087740
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 3	Mario Alberto Alfaro Cabello	07752467
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

INFORME DE SIMILITUD

Mercy Haydee Espinoza Ortiz

INFORME DE ORIGINALIDAD

11 %

INDICE DE SIMILITUD

12 %

FUENTES DE INTERNET

3 %

PUBLICACIONES

8 %TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1**hdl.handle.net**

Fuente de Internet

6 %**2****repositorio.upn.edu.pe**

Fuente de Internet

4 %**3****repositorio.ug.edu.ec**

Fuente de Internet

1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
Índice de tablas	8
Índice de figuras	9
RESUMEN	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Antecedentes	15
1.3. Bases Teóricas	21
1.4. Definición de Términos	33
1.5. Problema	34
1.6. Objetivos	34
1.7. Hipótesis	35
1.8. Justificación	35
1.9. Aspectos éticos	36
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	38
2.1. Tipo de Investigación	38
2.2. Población y muestra	39
2.3. Técnica e instrumentos	39
2.4. Procedimientos	39
2.5. Solución de la propuesta	55
2.6. Evaluación económica financiera	71
CAPÍTULO III. RESULTADOS	74
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	78

4.1.	Discusiones.....	78
4.2.	Conclusiones	80
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	81
	ANEXOS.....	85

Índice de tablas

Tabla 1 Cuadro de Operacionalización de Variables.....	40
Tabla 2 Priorización de causas raíz basado en Pareto.....	52
Tabla 3 Matriz de indicadores de la investigación.....	54
Tabla 4 Pedidos entregados perfecta	56
Tabla 5 Pedidos fallados.....	57
Tabla 6 Pedidos Entregados Perfectos	64
Tabla 7 Entregados a Tiempo	65
Tabla 8 Entregados Completos	66
Tabla 9 Entregados con documentos Completos	67
Tabla 10 Estimación de planchas entregas perfectas	69
Tabla 11 Estimación de pedidos fallados	70
Tabla 12 Costos generales de la propuesta	71
Tabla 13 Costos para el desarrollo de la propuesta de mejora.....	72
Tabla 14 Estado de Resultados de la propuesta	73
Tabla 15 Flujo de caja de la propuesta	73
Tabla 16 Indicadores Económicos de la propuesta.....	73
Tabla 17 Beneficio de la propuesta de mejora.....	74
Tabla 18 Ventas no hechas del 2021 al 2022.....	75
Tabla 19 Reembolsos del 2021 al 2022	76

Índice de figuras

Figura 1 Crecimiento del mercado de melamine	12
Figura 2 Tasa de crecimiento del uso de melanime a nivel mundial	13
Figura 3 Pasos del Plan de Capacitación	27
Figura 4 Principios de las 5S	29
Figura 5 Símbolos para la el desarrollo del flujo de procesos	33
Figura 6 Diseño de Investigación.....	38
Figura 7. Layout de una empresa de Melamine	44
Figura 8. Diagrama de Operaciones del Proceso	48
Figura 9 Diagrama de Ishikawa de la investigación	51
Figura 10 Diagrama de Pareto de la investigación.....	52
Figura 11 Ventas no hechas 2021	57
Figura 12 Reembolsos 2021.....	58
Figura 13 Detección de necesidades	59
Figura 14 Temas desarrollado para la capacitación	60
Figura 15 Cronograma de capacitaciones	60
Figura 16 Evaluación de satisfacción de la capacitación	61
Figura 17 5 S.....	62
Figura 18 Diagrama de flujo de procesos	68
Figura 19 Estimación de Ventas no hechas	70
Figura 20 Estimación de Reembolsos 2022.....	70
Figura 21 Perdidas actuales, perdidas mejoradas y beneficio.....	75
Figura 22 Ventas no hechas 2021 y 2022	75
Figura 23 Reembolsos del 2021 y 2022.....	76

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo el estudio de la gestión de pedidos en una empresa de melamine donde el porcentaje de pedidos entregados a tiempo en un 1.41%, pedidos entregados completos a 0.77%, pedidos entregados con documentación completa a 0.35%, el cual cumple en un 96.5 % de entregas perfectas y un 1.45% en pedidos fallados, obteniendo un costo de S/. 43,680.00 soles, se buscó desarrollar una propuesta de mejora en la gestión de pedidos, logrando así aumentar el porcentaje de pedidos entregados perfectos y la reducción del porcentaje de pedidos fallados, la propuesta de mejora aumentó en el porcentaje de pedidos entregados perfectos del 96,5% al 99,3%, con una reducción del costo de S/. 31,290.00 soles a S/. 6,300.00 soles. También se redujo el porcentaje de pedidos fallados del 1,45% al 0,49%, disminuyendo la pérdida de S/. 12,390.00 soles a S/. 4,620.00 soles, lo que generó un beneficio anual de S/. 32,760.00 soles, al mismo tiempo se desarrolló la evaluación económica de la propuesta de mejora donde se encontró que el Valor Actual Neto (VAN) fue de S/. 7.647,30 soles, la Tasa Interna de Retorno (TIR) fue del 70.07% , la Relación Beneficio-Costo (B/C) fue de 1.298 y un COK del 20%, por lo que indica una viabilidad económica para su implementación.

Palabras claves: gestión de pedidos, costo

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 BIBLIOGRAFICAS

Almeida, E. & Cabezas G. (2021). *Incidencia de la gestión logística e inventarios en la rentabilidad de la empresa Disprovef Ecuador S.A. en la ciudad de Guayaquil* (Tesis de pregrado, Universidad Guayaquil). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/57573>

Álvarez, J., & Manuel, J. (2012). *Configuración y usos de un mapa de procesos*. AENOR-Asociación Española de Normalización y Certificación.

Balanda, A. (2005). *Contabilidad de costos*. Editorial Universitaria de las Universidad Nacional de Misiones

Carranza D., & Jara, A. (2022). *Propuesta de mejora en la gestión logística y producción para reducir los costos operativos en la empresa Creaciones AVAL., Trujillo 2021*. (Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte) Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/31861>

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill.

Ccahuay, J., Jara, K., & Vásquez, H. (2020). Plan de mejora en la gestión operativa para reducir costos de la empresa shalom empresarial s.a.c. chiclayo. *ZHOECOEN*, 12(3), 348–359. <https://doi.org/10.26495/tzh.v12i3.1332>

Durán, Y., (2012). Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas. *Visión Gerencial*, (1), 55-78.

García, L. (2008). *Indicadores de la gestión logística*. Ecoe Ediciones.

Gestión (2012) *Melamina desplaza a madera en muebles de oficina y hogar*.

Recuperado de <https://gestion.pe/impresam/melamina-desplaza-madera-muebles-oficina-hogar-13388-noticia/?ref=gesr>

Hirano, H. (2018). *5S para todos: 5 pilares de la fábrica visual*. Routledge.

Jaramillo M., Tamayo A., & Tamayo A. (2018). *Propuesta de mejora en la rentabilidad de la producción de blanqueadores de marca blanca*.

Perez, L. (2019). *Propuesta de mejora de la gestión de inventario para reducir los costos de almacenamiento en una empresa distribuidora de productos de consumo masivo en Chiclayo*. (Tesis pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo) recuperado de <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2570>

Lamadrid J. (2014). *Propuesta de mejora de la gestión de pedidos, entregas y facturación utilizando el módulo SD del sistema ERP SAP en la empresa Camesa SAC ubicada en la ciudad de Lima*. (Tesis de pregrado, Universidad

Católica Santo Toribio de Mogrovejo) Recuperado de
<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/63>

Llontop V., Navach J, Rojas E. & Zapata A. (2019). *Propuesta de mejora en la gestión del pedido de una empresa fabricante y comercializadora de lubricantes*. (Tesis de maestría, Universidad ESAN) Recuperado de
<https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/1762>

Martínez, D. (2018). *Propuesta de mejoramiento continuo mediante la metodología kaizen, a la actividad de recepción de reciclaje parte del programa de auto sostenimiento de la fundación Desayunitos Creando Huella*. (Tesis de Grado. Universidad Católica de Colombia) recuperado de
<https://repository.ucatolica.edu.co/entities/publication/1b97033f-d458-4d4a-ad91-ce6ac71d112e>.

Modor intelligence (2022) Mercado de melamina: crecimiento, tendencias, impacto de covid-19 y pronósticos (2023 - 2028). Recuperado de
<https://www.mordorintelligence.com/es/industry-reports/melamine-market>

Morillo, A. (2022). *Gestión de pedidos y stock*. Ediciones Paraninfo, SA.

Sampieri, H., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta* (1a ed.). McGraw-Hill.

Sarduy, A., Curbelo, G., Varela, C., Yanes, A. & López, E. (2018). *Procedimiento de mejora del proceso de gestión del pedido*. Ciencia Digital, 2(3), 130-147.

Recuperado de

<https://www.cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/142>

Villanueva R., & Vivas P. (2021). *Propuesta de mejora en la gestión de inventarios y proceso de ventas para reducir costos en una empresa comercializadora de autopartes automotrices, Trujillo, 2021*. (Tesis de pregrado, Universidad

Privada del Norte) Recuperado de

<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/29391>

Villalba, C., Liberio, V., Zambrano, M., & González, A. (2021). *Gestión y costos de producción: Balances y perspectivas*. Revista de Ciencias Sociales, 27(1), 302-314.

Yunez, P. (2020). *Propuesta de mejora para la optimización de la productividad del taller STK POWER, mediante estudio de métodos y tiempos en la prestación*

del servicio de cambio de aceite cada 5000 km en un automóvil. (Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia) Recuperado de

<http://hdl.handle.net/20.500.12494/17797>