



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“DIAGNÓSTICO 5S DE LA GESTIÓN DEL ALMACÉN DE
NOR DIESEL S.R.L. – TRUJILLO, 2016”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Br. Argomedo Pflücker, Wendy Stefany
Br. Müller Pucahuaranga, Sandra Melissa

Asesor:

Ms. Hurtado Rojas, Roger

Trujillo – Perú

2016

APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por los Bachilleres **Argomedo Pflücker Wendy Stefany y Müller Pucahuaranga Sandra Melissa**, denominada:

**“DIAGNÓSTICO 5S DE LA GESTIÓN DEL ALMACÉN DE NOR DIESEL S.R.L. –
TRUJILLO, 2016”**

Ms. Roger Hurtado Rojas
ASESOR

Econ. María Eugenia Alfaro Sánchez
JURADO
PRESIDENTE

Dr. Henry Elder Ventura Aguilar
JURADO

Dr. Carlos Alberto Pastor Casas
JURADO

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Formulación del problema.....	16
1.3. Justificación.....	16
1.4. Limitaciones	17
1.5. Objetivos	17
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes	18
2.2. Bases Teóricas	22
2.3. Hipótesis	32
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....	33
3.1. Operacionalización de variables	33
3.2. Diseño de investigación.	33
3.3. Unidad de estudio.	35
3.4. Población.	35
3.5. Muestra.	35
3.6. Técnicas de recolección de datos y análisis de datos.....	35
3.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos.	40
CAPÍTULO 4. RESULTADOS	42
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN	58
CONCLUSIONES	65
RECOMENDACIONES.....	66
REFERENCIAS.....	67
ANEXOS	69

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1 “MALA DISTRIBUCIÓN DE ARTÍCULOS EN NOR DIESEL - PERIODO: ENERO-JUNIO, 2016”.....	12
TABLA N° 2 “DEMORA EN DESPACHOS-NOR DIESEL (MOTORES DE INY.)- PERIODO: ENERO-JUNIO, 2016”.....	13
TABLA N° 3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE	32
TABLA N° 4. ESQUEMA DE DISEÑO TRANSVERSAL.....	33
TABLA N° 5. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS.....	35

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 1 “ELEMENTOS DE UN SISTEMA LOGÍSTICO”	11
FIGURA N° 2 “DIAGRAMA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE – NOR DIESEL S.R.L.”	15
FIGURA N° 3 “EJEMPLO DE TARJETA ROJA”	25
FIGURA N° 4 “CRITERIOS PARA ORDENAR”	27
FIGURA N° 5 “ESQUEMA DEL NIVEL DESCRIPTIVO”	34
FIGURA N° 6 “ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD: ALFA DE CRONBACH”	36
FIGURA N° 7 “FORMATO DE ENCUESTA PARA LA VARIABLE DIAGNÓSTICO 5S”	37
FIGURA N° 8 “PROCESAMIENTO DE DATOS EN SPSS VERSIÓN 21”	40
FIGURA N° 9 “PROCEDIMIENTO PARA LA OBTENCIÓN DE TABLAS DE FRECUENCIAS”	41
FIGURA N° 10 “DESECHO DE COSAS INNECESARIAS”	42
FIGURA N° 11 “ORDEN EN EL ALMACÉN DE ACUERDO A CRITERIOS DE AGRUPACIÓN”	43
FIGURA N° 12 “ORDEN DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS DEL ALMACÉN DE ACUERDO A CRITERIOS DEFINIDOS”	44
FIGURA N° 13 “ALMACÉN SUCIO Y DESORDENADO”	45
FIGURA N° 14 “LIMPIEZA EN ZONA DEL ALMACÉN”	46
FIGURA N° 15 “SUPERVISIÓN DE LIMPIEZA EN ZONA DEL ALMACÉN”	47
FIGURA N° 16 “COLABORADORES MUESTRAN ACTITUD HACIA LA LIMPIEZA”	48
FIGURA N° 17 “SE MANTIENEN LAS BUENAS PRÁCTICAS”	49
FIGURA N° 18 “SE BRINDA ENTRENAMIENTO A COLABORADORES ACERCA DE LABORAR ORDENADA Y ASEADAMENTE”	50
FIGURA N° 19 “ASIGNACIÓN DE TRABAJOS Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICOS A COLABORADORES”	51
FIGURA N° 20 “EXISTENCIA DE ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO DE COLABORADORES” ...	52
FIGURA N° 21 “RESPETO A SÍ MISMOS Y ENTRE COLABORADORES”	53
FIGURA N° 22 “RESPETO A LAS NORMAS Y ESTÁNDARES ESTABLECIDOS”	54
FIGURA N° 23 “INTERÉS DE COLABORADORES POR LA EMPRESA”	55

FIGURA N° 24 “RESPECTO Y CUIDADO POR PARTE DE COLABORADORES DE RECURSOS DE LA EMPRESA”	56
FIGURA N° 25 “COMPROMISO DE LOS COLABORADORES CON MANTENIMIENTO DE RESULTADOS OBTENIDOS”	57
FIGURA N° 26 “FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTO. METODÓLOGO”	74
FIGURA N° 27 “FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTO. ESTADÍSTICO”	75
FIGURA N° 28 “FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTO. EXPERTO EN TEMA”	76
FIGURA N° 29 “FORMATO DE ENCUESTA PARA LA VARIABLE DIAGNÓSTICO 5S”	77
FIGURA N° 30 “EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DEL ÁREA DEL ALMACÉN”	81
FIGURA N° 31 “VIDEO: ENTREVISTA A ADMINITRADOR DE NOR DIESEL S.R.L.”	83

RESUMEN

La presente investigación está enfocada en la realización de un diagnóstico 5S con el objetivo de sentar las bases para que, con la posterior aplicación del método, se pueda llegar a mejorar la gestión del almacén de la empresa Nor Diesel S.R.L. de la ciudad de Trujillo y, de esa manera mantener un nivel óptimo en todos los procesos realizados, en el control de las entradas y salidas del almacén y el control de la limpieza y orden; e ir incrementando, con el transcurso del tiempo, el compromiso de todos los colaboradores con un proceso de mejora continua del almacén y de la empresa en general, que se deriva de la implementación de las 5S.

Mantener una adecuada gestión del almacén es vital y básico para toda organización; de ahí que sea tan importante mantener un buen nivel en el control del mismo pues es beneficioso tanto para los colaboradores vinculados al almacén como para la empresa. Por ello, es importante mantener un compromiso constante de cada una de las partes de la empresa con el proceso de la elaboración del diagnóstico 5S, para que éste pueda ser exitosamente planteado y, de esa manera la empresa pueda notar sus puntos débiles en la gestión del almacén y así poder aplicar con posterioridad las 5S satisfactoriamente, con pleno conocimiento de lo que les hace falta y lo que deben hacer para implementarlo.

Para determinar la situación actual del almacén de la empresa Nor Diesel S.R.L. se efectuó un diagnóstico basado en la realización de encuestas dirigidas a los colaboradores relacionados con el almacén, para poder determinar con mayor exactitud las carencias o dificultades que aquejan al área.

Con este diagnóstico 5S, se facilitará la posterior implementación del Programa de Mejora Continua 5S ya que éste estará correctamente adaptado a la situación diagnosticada de la empresa, se podrá lograr mejorar la gestión del almacén, suprimiendo los malos hábitos y generando conductas beneficiosas para con el mantenimiento de la mejora continua en el área y en la empresa.

ABSTRACT

This investigation is focused on the proposal of implementation of Continuous Improvement Program 5S in order to improve the management of Nor Diesel Company's warehouse in the city of Trujillo and, in that way, keep an optimum level in all the processes, the control of inputs and outputs of the warehouse and the control of cleaning and order; and increase, with the pass of the time, the commitment of all of the workers with a continuous improvement process of the warehouse and the company, derived from the implementation of 5S.

Keep an appropriate warehouse's management is vital and basic for all the organizations; that is why is so important keep a good level of control of it because it's beneficial to warehouse's workers and to the company. That is why is so important keep a constant commitment from all the parts of the company with the process of making the diagnosis 5S, so that it can be successfully raised and thus the company can note their weaknesses in warehouse's management and to apply 5S successfully after that, with full knowledge of what they need and what they must do to implement it.

To determine the current status of Nor Diesel Company's warehouse, was made a diagnostic based on the surveys aimed to warehouse workers, to determine more exactly the shortcomings or difficulties that attain the area.

With this diagnosis 5S, the subsequent implementation of Continuous Improvement Program 5S will be provided as it is properly adapted to the diagnosed situation of the company can be achieved to improve warehouse's management, eliminating bad habits and creating beneficial behaviors with maintaining continuous improvement in the area and the company.

NOTA DE ACCESO

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

REFERENCIAS

- Ballou, R. H. (1991). *Logística Empresarial, Control y Planificación*. España: Díaz de Santos.
- Barradas Linares, G. E. (2008). *El Kaizen como estrategia gerencial para el mejoramiento de la calidad en el proceso productivo de Destilerías Unidas S.A.* Barquisimeto, Venezuela: Coordinación de Posgrado - Especialización en Gerencia Empresarial del Decanato de Administración y Contaduría de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado.
- Benavides Colón, K., & Castro Pájaro, P. (2010). *Diseño e implementación de un programa de 5S en industrias metalmecánicas San Judas Ltda.* Cartagena: Universidad de Cartagena.
- Ferrín Gutiérrez, A. (2003). *Gestión de stocks*. España: Fundación Confemetal.
- Frazelle, E. H. (2002). *World-Class Warehousing and Material Handling*. Estados Unidos: McGraw-Hill.
- Gómez Gómez, B. L. (2012). *Implementación de la metodología 5S en el área de carpintería de la Universidad San Buenaventura*. Medellín: Facultad de Ingeniería de la Universidad San Buenaventura.
- González López, J. C. (2013). *Las 5S una herramienta para mejorar la calidad, en la oficina tributaria de Quetzaltemango, de la Superintendencia de Administración Tributaria en la Región Occidente*. Quetzaltemango: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
- Guachisaca Guerrero, C. A., & Salazar Rodríguez, M. B. (2009). *Implementación de 5S como una metodología de mejora en una empresa de elaboración de pinturas*. Guayaquil, Ecuador: Facultad de Ingeniería en Mecánica y Ciencias de la Producción de la Escuela Superior Politécnica del Litoral.
- Hurtado León, I., & Toro Garrido, J. (2007). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambios*. Caracas: CEC.
- INGENIERÍA EOXOS S.A. (28 de Noviembre de 2008). *Las Tres Palancas del Ahorro: Un análisis de la dificultad de gestionar el ahorro en los almacenes, en particular en los grandes Centros de Distribución CDIS*. Madrid, España.

- Jiménez Candeloro, F. G. (2012). *"Mejora en la gestión de almacén de una empresa del ramo ferretero"*. Decanato de estudios profesionales coordinación de ingeniería de producción y organización empresarial. Sartenejas: Universidad Simón Bolívar.
- López Fernández, R. (2010). *Logística Comercial*. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Masaaki, I. (1989). *Kaizen: La clave de la ventaja competitiva japonesa*. México D.F., México: Compañía Editorial Continental.
- Masaaki, I. (1998). *Cómo implementar el Kaizen en el sitio de trabajo (GEMBA)*. Santafé de Bogotá, Colombia: McGraw - Hill Interamericana.
- Morales Barrenechea, M., & Moreno de la Rosa, K. (2004). *Sistema de gestión de almacén para productos terminados*. Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Moreno Calderón, E. J. (2009). *Propuesta de mejora de operación de un sistema de gestión de almacenes en un operador*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Párraga Melgarejo, J. L. (2012). *Factores determinantes en la gestión del almacén de productos. Caso Trapiche Buena Ventura 2012*. Tarma, Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Rey Sacristán, F. (2005). *Las 5S. Orden y limpieza en el puesto de trabajo*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Unidad Politéc. para el Desa. y la Compet. Empres. (2013). *Metodología de las 5S*. México D.F., México: Instituto Politécnico Nacional.
- Vargas Rodríguez, H. (2004). *Manual de Implementación Programa 5S*. Corporación Autónoma Regional de Santander.