



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

“REDISEÑO DE PROCESOS DEL ÁREA DE ALMACÉN PARA  
MEJORAR LA EFICIENCIA EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA  
LIMA 2015”

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en  
Administración y Finanzas

Presentado por:  
BACH GIANNINA DEL ROSARIO GONZALES ROMERO

Lima - Perú  
2015

## DEDICATORIA

*A Dios porque es mi esperanza, mi confianza y mi apoyo me inspira para lograr mis objetivos.*

*A mi familia por todo el cariño y apoyo incondicional que siempre me han demostrado.*

*A todas aquellas personas que colaboraron, mediante sus valiosas opiniones, en el desarrollo de este proyecto.*

## AGRADECIMIENTO

Después de tanto esfuerzo y dedicación, que sólo los más cercanos conocen, este trabajo es el punto final de mi carrera de grado, es por ello que agradezco a mis familia quienes se sacrificaron y soñaron para que el día de hoy me convierta en profesional.

## RESÚMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de tesis consiste en realizar una propuesta de “Rediseño de los Procesos del Área de Almacén para Mejorar la Eficiencia en una Empresa Distribuidora Lima 2015”.

A partir de las encuestas realizadas al personal de Almacén de la empresa Distribuidora se demostró que, el personal cuenta con el conocimiento de los procesos del área de Almacén; sin embargo, en la mayoría de las etapas los procesos son descuidados o enfocados de manera incorrecta debido a que no existe la definición de todas las actividades que se deben desarrollar para un correcto proceso, no se ha establecido de forma clara las funciones y responsabilidades, lo cual genera: alta insatisfacción de los clientes internos con los procesos identificados, ineficiencias, reprocesos y errores, exceso de tiempo de ejecución en los procesos identificados y costos debido a la mala ejecución en los procesos identificados.

Con el rediseño de los procesos se espera que el área de Almacén realice un mejor aprovechamiento de los recursos y efectúe correctamente las operaciones, lo cual redundará en beneficios tanto para la empresa como para sus clientes. Además se identificó que el área de Almacén no cuenta con indicadores de los procesos que permitan conocer la evolución de la gestión en el tiempo.

Por lo tanto, se plantea la metodología del Rediseño de los procesos del área de Almacén, la que será de gran utilidad para la empresa Distribuidora y también permitirá la toma de decisiones.

Indicamos que con el Rediseño de Procesos se obtuvieron importantes resultados a corto plazo, se consiguió una disminución considerable en el tiempo de la ejecución de los procesos, lo cual representa un ahorro sustancial, que será de conveniencia directa para la Distribuidora y de manera indirecta para los clientes quienes serán atendidos más rápido, esta disminución se da de 182 horas extra mensual a 78 horas extra mensuales; es decir se consigue reducir las horas extra en un 43%.

Además, se obtuvieron importantes resultados en la reducción de costos operativos lo cual representa un ahorro que irá en beneficio directo para la Distribuidora. Esta disminución se dio de S/. 8,190.00 mensuales a S/. 3,510 mensuales; es decir se consigue reducir un 43% el costo de las horas extras en la ejecución de los procesos del área de Almacén.

Finalmente, para la mejora de las ineficiencias identificadas se establecieron indicadores para poder medir, controlar y tomar decisiones en cuanto a los resultados obtenidos.

Palabras claves: “rediseño”, “procesos”, “eficiencia”, “Indicador”.

## EXECUTIVE SUMMARY

This thesis is to make a proposal for "Redesign Processes warehouse area to Improve Efficiency in a Lima Empresa Distribuidora 2015".

From staff surveys Warehouse Distribuidora showed that the staff has the knowledge of the processes of storage area; however, in most stages processes are neglected or focused incorrectly because there is no definition of the activities to be developed for proper process has not been clearly established roles and responsibilities, which generates: high dissatisfaction of internal customers with the identified processes, inefficiencies, rework and errors, excessive runtime processes identified and costs due to poor execution process identified.

With the redesign of the process is expected to perform storage area better use of resources and perform all the operations, which will result in benefits for both the company and its customers. Also it identified the storage area does not have process indicators that reveal the evolution of management over time.

Therefore, the methodology of process redesign the storage area is proposed, which will be useful for the company Distribuidora and allow decision making.

We indicate that the Process Redesign important short-term results were obtained, a significant decrease was achieved in the time of the execution of processes, which represents a substantial savings, which will direct convenience to the Distributor and indirectly to customers who are served faster, this decrease occurs 182 monthly to 78 monthly overtime; ie is able to reduce overtime by 43%.

In addition, significant results were achieved in reducing operating costs which represents a saving that will directly benefit to the Distributor. This decrease was a result of S / . 8190.00 monthly S / 3.510 per month; ie is able to reduce by 43% the cost of overtime in implementing processes storage area.

Finally, to improve the inefficiencies identified indicators to measure, monitor and make decisions regarding the results were established.

keywords: "redesign", "process", "efficiency", "indicator".