



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE**  
**INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**“Mejora de la Gestión Logística para incrementar la Productividad del  
Centro de Distribución de una empresa Farmacéutica, Chorrillos, 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**INGENIERO INDUSTRIAL**

**AUTOR:**

Anita Adoraida Gonzáles Sánchez

**ASESOR:**

Mg. Teresa Miranda Herrera

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistema de Abastecimiento

**LIMA - PERU**

**2016**

---

Dr. Dr. Julio Montoya Molina  
PRESIDENTE

---

Mgr. Freddy Armando Ramos Harada  
SECRETARIO

---

Mgr. Teresa Miranda Herrera  
VOCAL

## **DEDICATORIA**

Dedico, a mis motivadores Abraham, Luis y Celinda por brindarme su incondicional cooperación, también por su apacibilidad en esta etapa de mis estudios, trabajo y tiempo para la familia, que sin ello no hubiese hecho realidad mis logros trazados.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi estima a todos los maestros que compartieron su conocimiento con nosotros, de igual manera para nuestra profesora Teresa Miranda por su profesionalismo y perseverancia en transmitir su experiencia y conocimiento para la realización de la presente tesis.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Anita Adoraida Gonzáles Sánchez, con DNI N° 09636332 en efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presentan en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los números como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, mayo del 2016

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Universidad César Vallejo, presento la investigación titulada: “Mejora de la Gestión Logística para incrementar la Productividad del Centro de Distribución de una empresa Farmacéutica, Chorrillos, 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial.

La presente investigación es de tipo aplicada, con un diseño Cuasi-Experimental de un enfoque cuantitativo. Está estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el capítulo I, se realiza la introducción, donde se registrarán los antecedentes, fundamentación científica, justificación, el problema, Hipótesis y los objetivos. En el capítulo II, se registran el marco metodológico, donde se apreciará la variable, la operacionalización de las variables, la metodología, el tipo de estudio, el diseño de la investigación, la población y muestra, técnicas e instrumento de recolección de datos, método de análisis de datos. En el capítulo III, se muestran los resultados, en capítulo IV, se muestran las discusiones, en el capítulo V, se muestran las conclusiones, en el capítulo VI, se aprecian las recomendaciones finalmente en el capítulo VII, se considera las referencias bibliográficas.

Atentamente:

Anita Adoraida Gonzáles Sánchez.

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE .....	vii
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
I. INTRODUCCION.....	13
1.1 Realidad Problemática. ....	14
1.2 Trabajos previos .....	20
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	28
1.3.1 Gestión Logística.....	28
1.3.1.1 Compras y Abastecimiento.....	34
1.3.1.2 Inventario.....	35
1.3.1.3 Centro de Distribución.....	37
1.3.2 Productividad.....	41
1.3.3 Herramientas de mejora continúa .....	50
1.4 Formulación del problema. ....	54
1.5 Justificación del estudio.....	55
1.6 Hipótesis.....	57
1.7 Objetivos. ....	58
II. MÉTODO.....	59
2.1 Diseño de investigación.....	60

2.2	Variables, Operacionalización.....	61
2.3	Población y muestra.....	64
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	65
2.5	Métodos de análisis de datos.....	67
2.6	Aspectos éticos.....	69
III.	RESULTADOS.....	70
3.1	DESARROLLO DE LA METODOLOGIA.....	71
3.2	ANALISIS DESCRIPTIVO.....	79
3.3	ANALISIS INFERENCIAL.....	87
IV.	DISCUSIÓN.....	92
V.	CONCLUSIÓN.....	95
VI.	RECOMENDACIONES.....	97
VII.	REFERENCIAS.....	99
	ANEXOS.....	104
	Anexo 1. Tabla - Matriz de consistencia.....	105
	Anexo 2. Tabla Matriz de operacionalización.....	106
	Anexo 3. Bajo crecimiento de clientes.....	107
	Anexo 4. Grafica de problemáticas internas.....	108
	Anexo 5. Datos de la empresa.....	109
	Anexo 6. Formato de faltantes o sobrantes de mercadería.....	120
	Anexo 7. Glosario de términos.....	121



## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Diagrama de Ishikawa que afectan la Gestión Logística	18
Figura 2. Valoración de las causas que afectan la productividad	19
Figura 3. Que es gestión logística	28
Figura 4. Procesos logísticos	30
Figura 5. Gráfico de esquema ABC	36
Figura 6. Diagrama Causa efecto	50
Figura 7. Gráfico de Pareto	51
Figura 8. Gráfico de Histograma	52
Figura 9. Diagrama de Control	53
Figura 10. Principales simbologías de un diagrama de flujo	53
Figura 11. Principales simbologías de un diagrama de proceso	54
Figura 12. Diagrama de diseño cuasi experimental	60
Figura 13. Diagrama de mala recepción	72
Figura 14. Diagrama deficiente abastecimiento	73
Figura 15. Diagrama de entrega impuntual	73
Figura 16. Diagrama de pedidos rechazados	74
Figura 17. Diagrama de flujo del proceso de distribución	77
Figura 18. Diagrama de abastecimiento de producto	78
Figura 19. Histograma de stock vs ventas	78
Figura 20. Rotación de inventario	79
Figura 21. Entregas perfectamente recibidas	80
Figura 22. Rendimiento de productividad	81
Figura 24. Rendimiento de despacho	83
Figura 26. Pedidos rechazados	85

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Sub Sistemas logísticos	40
Tabla 2. Operacionalización de Variable Gestión Logística	49
Tabla 3. Operacionalización de Variable Productividad	50
Tabla 4. Valoración de causas	71
Tabla 5. Propuesta de soluciones	74
Tabla 6. Diagrama de Gantt	76
Tabla 7. Rotación de inventarios	79
Tabla 8. Entregas perfectamente recibidas	80
Tabla 9. Rendimiento de productividad	81
Tabla 10. Estadísticos descriptivos de la variable dependiente	82
Tabla 11. Rendimiento de despacho	83
Tabla 12. Estadísticos descriptivos de la dimensión 1 de la v. dependiente	84
Tabla 13. Pedidos rechazados	85
Tabla 14. Estadísticos descriptivos de la dimensión 1 de la v. dependiente	86
Tabla 15. Análisis de normalidad de la variable dependiente	87
Tabla 16. Análisis de normalidad de la dimensión 1 de la v. independiente	87
Tabla 17. Análisis de normalidad de la dimensión 2 de la v. dependiente	88
Tabla 18. Análisis estadísticos de muestras relacionadas de H° general	89
Tabla 19. Análisis de correlación de muestras relacionadas de H° general	89
Tabla 20. Análisis estadísticos de muestras relacionadas de la H° Esp. N°1	90
Tabla 21. Análisis de correlación de muestras relacionadas de la H° Esp. N°1	90
Tabla 22. Análisis estadísticos de muestras relacionadas de la H° Esp. N°2	91
Tabla 23. Análisis de correlación de muestras relacionadas de la H° Esp. N°2	91

## RESUMEN

“Mejora de la Gestión Logística para incrementar la Productividad del Centro de Distribución de una empresa Farmacéutica, Chorrillos, 2016” tiene como objetivo analizar la propuestas de mejora de la gestión logística para incrementar la productividad del Centro de Distribución.

Para Mora, (2011) la gestión logística “Es el proceso de planear, controlar, administrar la cadena de abastecimiento y distribución, desde el proveedor hasta el cliente, con el valor de brindar productos, en lugar, momento y costo adecuado”, siendo inventarios y compras sus procesos del centro de distribución, así mismo Gutiérrez 2011, define a la “Productividad como los resultados que se obtiene en un proceso o sistema, porque incrementar la productividad es lograr mejores resultados, considerando los recursos empleados para generarlos” teniendo como eficacia y eficiencia.

El tipo de investigación es aplicada, con un diseño Cuasi experimental, de enfoque cuantitativo, la población y muestra fueron datos obtenidos en los periodos mensuales durante 12 meses que se han registrado durante el año 2015, se utilizó fichas de Observación, formatos de recolección de datos, estos datos tomados fueron para la aplicación de las fórmulas y medición de los indicadores trabajados en la presente investigación, siendo procesados y analizados empleando el software SPSS versión 22.

Los resultados obtenidos permitieron determinar las fallas presentes en la gestión logística concluyendo que se deberá aplicar los procesos de mejoras, teniendo como resultado un incremento de la productividad de 8.57%, eficiencia en rendimiento de preparación de 7% y en eficacia de pedidos de 6%.

**Palabras Claves:** Gestión Logística, Centro de Distribución, Productividad.

## **ABSTRACT**

"Improving Logistics Management to increase productivity Distribution Center of a pharmaceutical company, Chorrillos, 2016" aims to analyze the proposals for improving logistics management to increase productivity Distribution Center.

For Mora, (2011) logistics management "is the process of planning, controlling, managing the supply chain and distribution, from the supplier to the customer, with the value of providing products, place, time and the right cost", being inventory and purchasing processes distribution center, also Gutierrez 2011, defines "productivity as the results obtained in a process or system, because increase productivity is to achieve better results, considering the resources used to generate" having as effectiveness and efficiency.

The research is applied with a Quasi experimental design, quantitative approach, population and sample were data collected in monthly periods for 12 months were recorded during 2015, chips Observation, collection formats used data, these data were taken for the application of formulas and measurement of indicators worked in this investigation, being processed and analyzed using SPSS version 22 software.

The results indicated the faults present in the logistics management concluded to be applied processes improvements, resulting in increased productivity of 8.57%, efficiency performance preparation of 7% and effectiveness of orders 6%.

Keywords: Logistics Management, Distribution Center Productivity.