



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Aplicación de la Gestión Logística para mejorar el Nivel de Servicio al  
Cliente en el área de almacén de la empresa PIKEOS S.A.C.

CHORRILLOS, 2018

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

**AUTOR**

Turco Arroyo, Emilio

**ASESOR**

Dr. Contreras Rivera, Robert Julio

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

SISTEMAS DE GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO

**LIMA – PERÚ**

**2018**

## **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación va dedicado a mis padres y mi querido hijo, que fueron motivo para culminar la carrera, ellos me enseñaron a persistir, encontrar luz donde no había.

## **Agradecimiento**

Agradecer a Dios por darme salud para poder culminar mi trabajo de investigación, a mis padres por su amor y apoyo incondicional que recibí en toda mi formación universitaria, agradezco a mi asesor que me transmitió sus conocimientos y me tuvo paciencia para poder llevar a cabo este trabajo de investigación

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo Emilio Turco con DNI 46786233, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería Industrial, Escuela Académico Profesional De Ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica. Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta 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 documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 2018



---

**EMILIO TURCO ARROYO**

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la Tesis titulada “Aplicación de la Gestión Logística para mejorar el nivel de servicio al cliente en el área de almacén de la empresa Pikeos S.A.C. Chorrillos, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para así lograr obtener el título profesional de Ingeniero Industrial.

Este trabajo de investigación está dividido en siete capítulos y anexos. Los capítulos mencionados son: I. Introducción, II. Método, III. Resultados, IV. Discusión, V. Conclusiones, VI. Recomendaciones y VII Referencias.

La investigación tuvo como finalidad definir el grado de mejora en la empresa Pikeos S.A.C. mediante la aplicación de la gestión logística, el cual modifica el nivel de servicio.

Turco Arroyo, Emilio

## Índice

<b>Dedicatoria</b> .....	iii
<b>Agradecimiento</b> .....	iv
<b>Presentación</b> .....	vi
<b>Índice</b> .....	vii
<b>Resumen</b> .....	xii
<b>Abstract</b> .....	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	15
1.1 Realidad problemática .....	16
1.2 Trabajos previos .....	22
1.2.1 Antecedentes Nacionales.....	22
1.2.2 Antecedentes Internacionales .....	25
1.3 Teorías Relacionadas.....	28
1.3.1 Gestión Logística .....	28
1.3.2 Nivel de Servicio al Cliente .....	31
1.4 Formulación del problema .....	34
1.5 Justificación del estudio .....	34
1.6 Hipótesis.....	36
1.7 Objetivo .....	37
<b>II. MÉTODO</b> .....	38
2.2 Población y muestra.....	43
2.2.1 Población.....	43
2.2.2 Muestra .....	43
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	43
2.3.1 Técnicas .....	43
2.3.2 Instrumentos. ....	44
2.3.3 Validez y confiabilidad.....	44
2.4 Métodos de análisis de datos.....	45
2.4.1 Análisis descriptivos .....	45
2.4.2 Análisis relacionados con las hipótesis:.....	45
2.5 Aspectos éticos.....	46

<b>III. RESULTADOS</b> .....	47
3.1 Situación actual .....	48
3.1.1 Propuesta de Investigación .....	51
.....	76
3.3.2 Validación de la hipótesis general.....	77
3.3.3 Análisis de la primera hipótesis específica.....	79
3.3.4 Análisis de la segunda hipótesis específica .....	80
<b>IV. DISCUSIONES</b> .....	83
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	85
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	87
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	89
<b>ANEXOS</b> .....	96

## TABLA

<b>Tabla 1: Registro de resumen – Calidad de pedidos recibidos – Antes.....</b>	<b>54</b>
<b>Tabla 2: Registro de resumen – Confiabilidad del inventario – Antes.....</b>	<b>55</b>
<b>Tabla 3: Registro de resumen – Entregas a tiempo - Antes .....</b>	<b>56</b>
<b>Tabla 4 : Registro de resumen – Entregas completos - Antes.....</b>	<b>56</b>
<b>Tabla 5: Variable Independiente – Gestión Logística .....</b>	<b>62</b>
<b>Tabla 6: Registró de resumen – Confiabilidad del inventario – Después .....</b>	<b>63</b>
<b>Tabla 7: Registró de resumen – Después.....</b>	<b>63</b>
<b>Tabla 8: Registró de resumen – Entregas completo – Después.....</b>	<b>64</b>
<b>Tabla 9: Registró de resumen – Entregas a tiempo - Después.....</b>	<b>64</b>
<b>Tabla 10: Calidad de pedidos recibidos .....</b>	<b>67</b>
<b>Tabla 11: Confiabilidad del inventario .....</b>	<b>68</b>
<b>Tabla 12: Gestión Logística .....</b>	<b>70</b>
<b>Tabla 13: Entregas completas.....</b>	<b>73</b>
<b>Tabla 14: Entregas a tiempo .....</b>	<b>74</b>



## FIGURA

<b>Figura 1: Organigrama Antes .....</b>	<b>49</b>
<b>Figura 2: Organigrama Ahora.....</b>	<b>49</b>
<b>Figura 3: Calidad de pedidos recibidos.....</b>	<b>67</b>
<b>Figura 4: Confiabilidad del inventario .....</b>	<b>68</b>
<b>Figura 5: Nivel de cumplimientos de despacho .....</b>	<b>69</b>
<b>Figura 6: Gestión Logística.....</b>	<b>70</b>
<b>Figura 7: Entregas completas .....</b>	<b>73</b>
<b>Figura 8: Entregas a tiempo .....</b>	<b>74</b>
<b>Figura 9: Nivel de servicio al cliente .....</b>	<b>75</b>

## ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia .....	97
Anexo 2: Diagrama de flujo del proceso Pikeos S.A.C.....	98
Anexo 3: Fotos de la empresa.....	98
Anexo 4: Programa de la empresa.....	100
Anexo 5: Validación del instrumento .....	106
Anexo 6: Instrumentos llenados. ....	115

.....

## Resumen

El trabajo realizado tuvo como objetivo principal determinar de qué manera la aplicación de la gestión logística mejora el nivel de servicio al cliente en el área de almacén de la empresa Pikeos S.A.C 2018, Chorrillos.

La investigación concordó al estudio aplicativo en base a los alcances de esta, dado que analizo y determinó como la aplicación de la gestión logística mejoró el nivel de servicio en la empresa, mejorando de esta manera la productividad. El diseño realizado es experimental debido a que se manipuló la variable independiente obteniendo datos reales los que fueron analizados, buscando y verificando una relación directa con los objetivos planteados.

El grado de confiabilidad de los instrumentos utilizados en la medición del estudio fue verificado por expertos de la universidad Cesar Vallejo, mediante el uso de fichas como gráficos estadísticos para la recolección de datos y así la adecuada comparación del pre y post de estos.

Palabras clave: Gestión logística, nivel de servicio, inventario

## **Abstract**

The main objective of the work was to determine how the application of logistics management improves the level of customer service in the warehouse area of the company Pikeos S.A.C 2018, Chorrillos.

The research agreed to the application study based on the scope of this, given that analyzed and determined how the application of logistics management improved the level of service in the company, thus improving productivity. The design is experimental because the independent variable was manipulated obtaining real data which were analyzed, searching and verifying a direct relationship with the proposed objectives.

The degree of reliability of the instruments used in the measurement of the study were verified by experts from the Cesar Vallejo University, by using tokens as statistical graphs for the data collection and thus the adequate comparison of the pre and post of these.

Keywords: Logistics management, service level, inventory

Yo, Contreras Rivera Robert Julio, docente de la Facultad de Ingeniería y carrera Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo campus Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada:

"Aplicación de la Gestión Logística para mejorar el Nivel de Servicio al Cliente en el área de almacén de la empresa PIKEOS S.A.C. CHORRILLOS, 2018", del estudiante Turco Arroyo Emilio, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 28% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 18 de Diciembre del 2018



Dr. Robert Julio Contreras Rivera

DNI: ..... 099661425

	
Elabora:  Dirección de Investigación	Revisó:  Responsable del SGC