



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**Gestión Logística para mejorar la productividad en el área de  
almacén de la Red Salud S.A.C., San Juan de Lurigancho, Lima, 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Ingeniero Industrial**

**AUTORES:**

Isla Roldan, Oscar Juan (ORCID: 0000-0002-0427-2113)

Miñope Cruz, Alberto Wanderley (ORCID: 0000-0001-7436-2678)

**ASESOR:**

Dr. Malpartida Gutierrez, Jorge Nelson (ORCID: 0000-0001-6846-0837)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistema de Gestión Empresarial y Productiva

**LIMA - PERÚ  
2019**

### **Dedicatoria**

A Dios gran Ingeniero del Universo por bendecir nuestros pasos en la vida y darnos la oportunidad de capacitarnos cada día más. A mis padres, hermanas, a mi hermanita mi palita Milagritos que me bendice desde el cielo, a mis abuelitos que desde el cielo me bendicen y me cuidan, a mi abuelita que siempre me aconseja y alienta, a mi enamorada por su apoyo constante y su empuje, a mi tío Julio que lo quiero como un segundo padre y a mi tía Vicky que la quiero como una segunda madre gracias por sus consejos y su gran apoyo que me brinda anímica y moralmente y a toda mi familia por su constante apoyo. (**Oscar Isla Roldan**)

### **Dedicatoria**

A Dios gran Ingeniero del Universo por bendecir mis pasos en la vida y darme la oportunidad de capacitarme cada día más. A mis padres, a mis abuelitos que me aconsejan y me cuidan, a mi novia por el apoyo al 100% en todo, a toda mi familia por su constante apoyo. (**Alberto Miñope Cruz**)

### **Agradecimiento**

A mis maestros y catedráticos de la prestigiosa casa de estudios Universidad Cesar vallejo

Y a quienes aportaron con su asesoría para la culminación del presente trabajo de investigación y a las personas que apoyaron y pusieron un granito de arena se les agradece.

### **Agradecimiento**

A mis maestros y catedráticos de la prestigiosa casa de estudios Universidad Cesar vallejo

Y a quienes aportaron con su asesoría para la culminación del presente trabajo de investigación.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotros:

ISLA ROLDAN, Oscar Juan, identificado con DNI N° 73669651

MIÑOPE CRUZ, Alberto, identificado con DNI N° 73637901

A efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, declaramos bajo juramento que toda documentación empleada es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e instrumentos que se presentan en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Los Olivos, Enero del 2020

  
\_\_\_\_\_  
ISLA ROLDAN, Oscar Juan

  
\_\_\_\_\_  
MIÑOPE CRUZ, Alberto

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, presentamos ante ustedes la tesis titulada “GESTIÓN LOGÍSTICA PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA RED SALUD SAC, SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA, 2018”, la misma que sometemos a vuestra consideración y esperamos que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Ingeniero industrial.

ISLA ROLDAN, Oscar Juan

MIÑOPE CRUZ, Alberto

## Índice General

	Pág.
<b>Carátula</b>	<b>i</b>
<b>Página del Jurado</b>	<b>ii</b>
<b>Dedicatoria</b>	<b>iii</b>
<b>Agradecimiento</b>	<b>iv</b>
<b>Declaratoria de Autenticidad</b>	<b>v</b>
<b>Presentación</b>	<b>vi</b>
<b>Índice Contenido</b>	<b>vii</b>
<b>Índice de tablas</b>	<b>ix</b>
<b>Índice de figuras</b>	<b>x</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>14</b>
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	18
1.3 Teorías relacionadas al tema	21
1.4 Formulación del problema	22
1.5 Justificación del estudio	22
1.6 Hipótesis	23
1.7 Objetivos	24
<b>II. MÉTODO</b>	<b>25</b>
2.1 Diseño de investigación	25
2.2 Variables, Operacionalización	30
2.3 Población y muestra	35
2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	45
2.5 Métodos de análisis de datos	50
2.6 Aspectos éticos	55
2.7 Desarrollo de la propuesta	56

2.7.1 Situación Actual	65
2.7.2 Propuesta de mejora	80
2.7.3 Implementación de la propuesta	85
2.7.3.4 Cronograma de Ejecución de la propuesta	90
2.7.4 Resultados del Post Test de las variables	93
2.7.5 Análisis económico – financiero	95
2.7.6 Análisis beneficio – costo	96
<b>III. RESULTADOS</b>	
3.1 Análisis Descriptivo	98
3.2 Análisis Inferencial	105
3.2.1 Análisis de la hipótesis general	109
3.2.2 Análisis de la primera hipótesis específica	111
3.2.3 Análisis de la segunda hipótesis específica	113
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	115
<b>V. CONCLUSIONES</b>	116
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	117
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	118
<b>ANEXOS</b>	121
Anexo N° 1: Ficha de Observación de la V.I.....	104
Anexo N° 2: Ficha de Observación de la V.D.....	105
Anexo N° 3: Matriz de Coherencia.....	106
Anexo N° 4: Reporte del turnitin.....	107
Anexo N° 5: Firma de Juicio de Expertos 1.....	108
Anexo N° 6: Firma de Juicio de Expertos 2.....	109
Anexo N° 7: Firma de Juicio de Expertos 3.....	110

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Causas de la problemática planteada.....	18
Tabla 2: Matriz de correlación de las causas del problema en el almacén.....	19
Tabla 3: Tabla de Pareto de las principales incidencias.....	20
Tabla 4: Tabla de estratificación.....	21
Tabla 5: Variables y dimensiones.....	23
Tabla 6: Matriz de Coherencia.....	33
Tabla 7: Matriz de Operacionalización.....	38
Tabla 8: Validez de los Instrumentos.....	40
Tabla 9: Pre prueba de la Variable independiente.....	42
Tabla 10: Pre prueba de la Variable dependiente.....	44
Tabla 11: Cronograma de la Implementación de la propuesta.....	46
Tabla 12: Presupuesto para la implementación.....	49
Tabla 13: Nivel de entregas perfectas.....	67
Tabla 14: Historial de despachos.....	71
Tabla 15: Pre prueba de eficiencia y eficacia.....	72
Tabla 16: Pre prueba de eficiencia y eficacia.....	73
Tabla 17: Cronograma para la implementación de la propuesta .....	76
Tabla 18: Presupuesto para implementación .....	78
Tabla 19: Zonificación de reparto de pedidos. ....	94
Tabla 20: Programación semanal .....	94



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Productividad del GCI.....	14
Figura 2: Reporte de la productividad nacional (2012 – 2016).....	15
Figura 3: Organigrama de la Red Salud San Juan de Lurigancho.....	16
Figura 4: Diagrama de Ishikawa.....	17
Figura 5: Diagrama de Pareto.....	20
Figura 6: Matriz de priorización.....	22
Figura 7: Diagrama de estratificación.....	23
Figura 8: Gestión Logística.....	32
Figura 9: Cadena Logística.....	33
Figura 10: Ubicación geográfica.....	42
Figura 11: Organigrama de la empresa.....	46
Figura 12: Diagrama de flujo de operaciones de despacho - antes .....	48
Figura 13: Plano del almacén de la empresa .....	50
Figura 14: Distribución actual del almacén de productos.....	52
Figura 15: Pre prueba - exactitud del inventario.....	54
Figura 16: Pre prueba - Nivel de entregas perfectas .....	56
Figura 17: Pre prueba eficiencia y eficacia .....	58
Figura 18: Diagrama de Gantt de implementación de la propuesta .....	60
Figura 19: Diagrama de flujo de operaciones de despacho - propuesto .....	62
Figura 20: Mapa de ubicación de principales clientes .....	64
Figura 21: Gráfico de Análisis ABC por ventas .....	66
Figura 22: Área de cilindros de aceite de 55 gal .....	68
Figura 23: Área de cajas de aceite de 4x1 gal y 12x1/4 de gal .....	70
Figura 24: Redistribución del almacén de productos lubricantes .....	72
Figura 25: Inexactitud de inventario pre y post-prueba.....	74
Figura 26: Nivel de entregas perfectas pre y post-prueba .....	76
Figura 27: Variación entre pre-prueba y post-prueba .....	78
Figura 28: Mediciones de la Productividad .....	80

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Coherencia.....	40
Anexo 2: Matriz de Operacionalización.....	45
Anexo N° 3: Reporte del TURNITIN.....	48
Anexo N° 4: Formato de medición de la exactitud del inventario.....	52
Anexo N° 5: Formato de medición del nivel de entregas perfectas.....	53
Anexo N° 6: Formato de medición de la productividad.....	55
Anexo N° 7: Certificados de validación de los instrumentos.....	56
Anexo N° 8: Medición de la productividad.....	58
Anexo N° 5: Firma de Juicio de Expertos 1.....	108
Anexo N° 6: Firma de Juicio de Expertos 2.....	109
Anexo N° 7: Firma de Juicio de Expertos 3.....	110

## RESUMEN

La presente investigación titulada "Gestión Logística para mejorar la productividad en el área de almacén de la Red Salud S.A.C., San Juan de Lurigancho, Lima, 2018" tuvo como problema general, ¿De qué manera la Gestión logística mejora la productividad en el área de almacén de la Red Salud S.A.C., San Juan de Lurigancho, Lima, 2018?

La presente tesis se realizó con un diseño cuasi-experimental, de tipo de investigación aplicada, ya que se estudió en un comienzo las bases teóricas de la gestión logística y las cuales luego se aplicaron en la empresa para mejorar la situación en que esta se encontraba, por ello fue descriptiva y explicativa, ya que se describe la realidad de la empresa antes de aplicar las mejoras y posteriormente se explica las razones o la justificación de la herramienta a utilizar y se da respuesta mediante la metodología hipotética deductiva dándose lugar con esto a las hipótesis. Dado el diseño de la investigación, se utilizó como muestra a toda la población, representada por las operaciones de despachos realizados en 30 días efectivos de trabajo.

La técnica utilizada para la recolectar los datos fue la observación directa, utilizando las fichas de observación como las herramientas con la finalidad de almacenar la data que posteriormente fueron analizadas mediante los programas SPSS y Microsoft Excel.

Finalmente se concluye que gracias a la implementación de la gestión logística se pasó de una productividad antes de 79%, a una productividad después de 87% evidenciado a un incremento porcentual de 10%, y también se incrementó 6% la eficiencia y un 6% la eficacia. Lo cual representa un estudio donde quedaron demostradas y aceptadas las hipótesis planteadas.

**Palabras Clave:** Gestión logística, Productividad

## ABSTRACT

The present research entitled "Logistics Management to improve productivity in the warehouse area of Red Salud SAC, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018" had as a general problem, how Logistics Management improves productivity in the area of store of the Health Network SAC, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018?

The present thesis was carried out with a quasi-experimental design, of applied research type, since the theoretical bases of logistics management were studied at the beginning and which were then applied in the company to improve the situation in which it was found. , therefore it was descriptive and explanatory, since it describes the reality of the company before applying the improvements and later explains the reasons or the justification of the tool to be used and is answered by the deductive hypothetical methodology resulting in this the hypotheses. Given the design of the investigation, the entire population was used as a sample, represented by the dispatch operations carried out in 30 effective days of work.

The technique used to collect the data was direct observation, using the observation cards as the tools with the purpose of storing the data that were later analyzed through the SPSS and Microsoft Excel programs.

Finally, it is concluded that thanks to the implementation of logistics management, productivity went up from 79%, to productivity after 87% evidenced to a percentage increase of 10%, and efficiency increased 6% and 6% the effectiveness Which represents a study where the hypotheses were demonstrated and accepted.

**Keywords:** Logistic management, Productivity

## Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MALPARTIDA GUTIERREZ JORGE NELSON, docente de la Escuela Profesional de Ingeniería industrial de la Universidad César Vallejo (filial o sede), asesor (a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada:

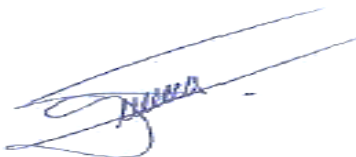
“Gestión Logística para mejorar la productividad en el área de almacén de la Red Salud S.A.C., San Juan de Lurigancho, Lima, 2018”

del (los) autor (autores), Isla Roldan, Oscar Juan y Miñope Cruz, Alberto Wanderley, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 28% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 27 de diciembre de 2019

Apellidos y Nombres del Asesor: MALPARTIDA GUTIERREZ JORGE NELSON	
DNI: 10400346	Firma: 
ORCID: 0000-0001-6846-0837	