



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión de almacén para mejorar la productividad en el área del almacén en la
empresa Car Wash Lubricantes R&J, La Victoria, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniera Industrial

AUTORAS:

Br. Herrera Díaz, Yvette Marjorie (ORCID: 0000-0002-5933-4844)

Br. Rivera Guzmán, Jenneffer Alexandra (ORCID: 0000-0003-2744-9273)

ASESORA:

Mgr. Egusquiza Rodriguez, Margarita (ORCID: 0000-0001-9734-0244)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

LIMA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

A mis padres, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, por su compañía durante toda mi formación profesional, muchos de mis logros se los debo a ellos.

A mi hermana por ser un ejemplo de dedicación, por sus consejos y por su motivación hacia mi persona.

A mi familia en general, y en especial a mis abuelitos que se encuentran hoy en el cielo.

Yvette Herrera.

DEDICATORIA

A mis padres, por su inigualable esfuerzo para hacer posible mi formación profesional.

A mi hermana y sobrino, porque ustedes han motivado mis sueños y esperanzas, por su complicidad, apoyo y admiración.

A mi tía Pepita, Jesús y Lidia, por su apoyo incondicional ante muchas necesidades y circunstancias difíciles, las amo.

Jenneffer Rivera.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por su manifestación espiritual de esfuerzo y energía ante mí durante mi última etapa de vida universitaria, por no dejarme desfallecer y depositar en mi sabiduría, con lo que finalmente he logrado culminar la tesis de manera satisfactoria.

A mi compañera de tesis, por su apoyo incondicional en todo momento, por su esfuerzo, por su dedicación y por su verdadera amistad.

A mi asesora Mgtr. Margarita Egusquiza por su entrega como asesora durante el proceso de elaboración del trabajo de investigación.

Yvette Herrera.

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a mi Padre Celestial, por haberme dado la sabiduría, fortaleza, amor y paciencia en este proceso final de mi formación profesional.

A mi familia, por su apoyo y amor incondicional hacia mi persona.

A mi compañera de tesis, por su esfuerzo y colaboración en el presente trabajo, pero sobre todo por su sincera amistad.

A mi asesora Mgtr. Margarita Egusquiza, por su compromiso, ayuda y constante motivación para la elaboración del presente trabajo.

Jenneffer Rivera.

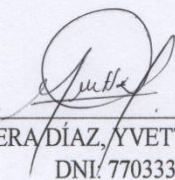
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo **HERRERA DÍAZ, YVETTE MARJORIE** con DNI N° **77033326**, 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 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 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 la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 19 de julio del 2019



HERRERA DÍAZ, YVETTE MARJORIE
DNI: 77033326

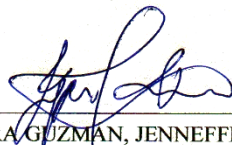
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **RIVERA GUZMAN, JENNEFFER ALEXANDRA**, con DNI N° **73873478**, 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 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 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 la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 19 de Julio del 2019



RIVERA GUZMAN, JENNEFFER ALEXANDRA

DNI: 73873478

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presentamos ante ustedes la Tesis titulada “Gestión de Almacén para mejorar la productividad en el área del almacén en la empresa Car Wash Lubricantes R&J, La Victoria, 2019”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniera Industrial.

Las autoras

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	iv
PRESENTACIÓN	vii
ÍNDICE.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
RESUMEN	xvi
ABSTRACT.....	xvii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad Problemática	2
1.2. Trabajos Previos	11
1.2.1. Antecedentes Internacionales	11
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	16
1.3.1. Gestión de Almacén.....	16
1.3.2. Beneficios de la Gestión de Almacenes.....	17
1.3.3. Almacén.....	18
1.3.3.1. Clasificación de almacén.....	19
1.3.3.2. Funciones y objetivos de los almacenes de almacén	19
1.3.4. Planificación y Organización.....	20
1.3.4.1. Diseño de Almacén:	20
1.3.5. Metodología ABC.....	22
1.3.6. Metodología 5S.....	23
1.3.7. Estudio de Tiempos	25
1.3.8. Productividad.....	26
1.3.8.1. Factores internos de la productividad	27
1.3.9. Eficiencia.....	28
1.3.10. Eficacia.....	29
1.4. Formulación del problema.....	29
1.4.1. Problema general	29
1.4.2. Problemas específicos.....	29
1.5. Justificación de investigación	29
1.5.1. Justificación Práctica	29
1.5.2. Justificación económica.....	30

1.5.3. Justificación social.....	30
1.6. Hipótesis de investigación.....	30
1.6.1. Hipótesis general.....	30
1.6.2. Hipótesis específicas.....	30
1.7. Objetivos de investigación.....	31
1.7.1. Objetivo general.....	31
1.7.2. Objetivos específicos.....	31
II. MÉTODO.....	32
2.1. Diseño de la Investigación.....	33
2.1.1. Tipo de Investigación.....	33
2.1.2. Nivel de Investigación.....	33
2.1.3. Enfoque de Investigación.....	33
2.1.4. Diseño de Investigación.....	33
2.2. Variables Operacionalización.....	34
2.2.1. Variable Independiente: Gestión de almacén.....	34
2.2.2. Variable dependiente: Productividad.....	35
2.3. Población, muestra y Muestreo.....	38
2.3.1. Población.....	38
2.3.2. Muestra.....	38
2.3.3. Muestreo.....	38
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	39
2.5. Métodos de Análisis de Datos.....	40
2.6 Aspectos éticos.....	41
2.7. Desarrollo de la Propuesta.....	41
2.7.1. Situación Actual de la empresa.....	41
2.7.1.1. Descripción general de la empresa.....	41
2.7.1.2. Plataforma estratégica.....	43
2.7.1.3. Productos que comercializa la empresa.....	44
2.7.1.4. Descripción de los procesos del área de estudio.....	46
2.7.1.4.1 Descripción de los procesos de Recepción, Exhibición y Almacenaje.....	47
2.7.1.4.2. Proceso de Picking y Despacho.....	49
2.7.1.4.3. Frecuencia de recepción por lotes.....	51
2.7.1.4.4. Frecuencia de ítems por pedido.....	53
2.7.1.5. Toma de tiempos – Pre Test.....	55
2.7.1.7. Exactitud de Inventario – Pre Test.....	71
2.7.1.8. Nivel de utilización de almacenamiento – Pre Test.....	72

2.7.1.9. Medición de la productividad del almacén – Pre Test.....	75
2.7.2. Propuesta de la mejora.....	79
2.7.2.1. Presupuesto de implementación	81
2.7.2.2 Cronograma de Actividades del Proyecto	82
2.7.3. Ejecución de la propuesta	84
2.7.3.1. Implementación de Método ABC.....	84
2.7.3.2. Layout del almacén.....	92
2.7.3.3. Implementación de las 5s	93
2.7.3.3.1. Implementación de la primera S - SEIRI (Clasificación).....	96
2.7.3.3.2. Implementación de la segunda S - SEITON (Orden).....	100
2.7.3.3.3 Implementación de la tercera S - SEISO (Limpieza)	106
2.7.3.3.4. Implementación de la cuarta S - Seiketsu (Estandarizar).....	108
2.7.3.3.5. Implementación de la quinta S - Shitsuke (Disciplina).....	111
2.7.3.4. Implementación de un Excel	113
2.7.4. Resultados de la Implementación	116
2.7.4.1. Toma de tiempos – Post Test.....	124
2.7.4.2. Exactitud de Inventario – Post Test.....	130
2.7.4.3. Nivel de utilización de almacenamiento – Post Test	131
2.7.4.4. Medición de la productividad del almacén – Post Test	134
2.7.5 Análisis Económico Financiero.....	140
2.7.5.1 Gastos de implementación.....	140
2.7.5.2 Análisis Beneficio – Costo	142
III. RESULTADOS	146
3.1. Análisis Descriptivo.....	147
3.1.1. Análisis descriptivo – Variable independiente: Gestión de Almacén.....	147
3.1.1. Análisis descriptivo – Variable dependiente: Productividad	149
3.2. Análisis Inferencial.....	152
3.2.1. Análisis de hipótesis general	152
3.2.2. Análisis de la primera hipótesis específica	154
3.2.2. Análisis de la segunda hipótesis específica	157
IV. DISCUSIÓN.....	160
V. CONCLUSIONES	163
VI. RECOMENDACIONES.....	165
VII. REFERENCIAS	167
VIII. ANEXOS	172

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Codificación de las causas que afectan a la productividad	6
Tabla 2. Matriz de correlación	7
Tabla 3. Tabla Frecuencia	8
Tabla 4. Estratificación de las causas.....	10
Tabla 5. Clasificación de los almacenes.....	19
Tabla 6. Funciones y objetivos del almacén.....	20
Tabla 7. Matriz de Operalización de la variable.....	37
Tabla 8. Actividades de la empresa.....	43
Tabla 9. Categorías de Productos de la empresa CAR WASH LUBRIANTES R&J	45
Tabla 10. Frecuencia de unidades por lotes de recepción del año 2018.....	51
Tabla 11. Diagrama de Actividades del proceso de recepción, almacenaje y exhibición por lotes – Pre Test.....	52
Tabla 12. Actividades que agregan y no agregan valor.....	53
Tabla 13. Diagrama de Actividades del Proceso de Picking y Despacho de 5 ítems – Pre Test.....	54
Tabla 14. Actividades que agregan y no agregan valor.....	55
Tabla 15. Medición de la toma de tiempos del proceso de exhibición, picking y despacho – Pre test.	56
Tabla 16. Cálculo del número de muestras (PRE –TEST).....	57
Tabla 17. Cálculo del promedio del tiempo observado total de acuerdo al tamaño de la muestra de los meses de Octubre y Noviembre	57
Tabla 18. Tabla de cálculo de suplementos variables para exhibición, picking y despacho.	58
Tabla 19. Cálculo del tiempo estándar de los procesos de exhibición, picking y despacho – Pre Test	59
Tabla 20. Resumen de tiempos	59
Tabla 21. Metros recorridos para preparación de pedido	61
Tabla 22. Tabla de Frecuencia	62
Tabla 23. Registro de exactitud de inventario.....	64
Tabla 24. Actividades que agregan y no agregan valor	71
Tabla 25. Exactitud de Inventario – Pre Test	71
Tabla 26. Nivel de utilización de almacenamiento – Pre Test	74
Tabla 27. Cálculo de Capacidad Instalada PRE TEST	75
Tabla 28. Cálculo de Pedidos Planificados PRE TEST	75
Tabla 29. Cálculo de Factor de Valoración.....	76
Tabla 30. Medición de Productividad Octubre, Noviembre.....	77
Tabla 31. Alternativas de Solución.	80
Tabla 32. Presupuesto de implementación	81
Tabla 33. Cronograma de Actividades.....	82
Tabla 34. Clasificación ABC de Productos.....	84
Tabla 35. Resumen del Método ABC	86
Tabla 36. Auditoría Inicial	94
Tabla 37. Resultados de la Auditoría Inicial	95
Tabla 38. Recolección de datos.....	98

Tabla 39. Cronograma de Limpieza de la empresa CAR WASH LUBRICANTES R&J	108
Tabla 40. Auditoría Final	112
Tabla 41. Resultados de la Auditoría Final	113
Tabla 42. Diagrama de Actividades del proceso de recepción, almacenamiento y exhibición por lotes – Post Test	117
Tabla 43. Actividades que agregan y no agregan valor	118
Tabla 44. Diagrama de Actividades del proceso de picking y despacho de 5 ítems – Post Test ...	120
Tabla 45. Actividades que agregan y no agregan valor	121
Tabla 46. Comparación de % de AAG – pre test y post test	123
Tabla 47. Comparación de % de AAG – pre test y post test	124
Tabla 48. Medición de la toma de tiempos del proceso de exhibición, picking y despacho – Post Test.....	125
Tabla 49. Cálculo del número de muestras (POST –TEST)	126
Tabla 50. Cálculo del promedio del tiempo observado total de acuerdo al tamaño de la muestra de los meses de Abril y Mayo.....	126
Tabla 51. Cálculo del tiempo estándar de los procesos exhibición, picking y despacho – Post Test	127
Tabla 52. Tabla Resumen de tiempos	127
Tabla 53. Metros recorridos para preparación de pedido	129
Tabla 54. Exactitud de Inventario – Post Test.....	130
Tabla 55. Nivel de utilización de almacenamiento – Post Test.....	133
Tabla 56. Cálculo de Capacidad Instalada Post Test.....	134
Tabla 57. Cálculo de Pedidos Panificados Post Test.....	134
Tabla 58. Cálculo de Factor de Valoración.....	135
Tabla 59. Medición de Productividad Abril, Mayo.....	136
Tabla 60. Fotos Antes y Después de los indicadores independientes	138
Tabla 61. Fotos Antes y Después de las operaciones del almacén.....	139
Tabla 62. Costo de implementación de herramientas de mejora – Materiales.....	140
Tabla 63. Costo de implementación de herramientas de mejora – Recursos Humanos.....	141
Tabla 64. Resumen de costos de implementación.....	141
Tabla 65. Costos Operativos de atender pedidos antes de la mejora.....	142
Tabla 66. Costos Operativos de atender pedidos después de la mejora	143
Tabla 67. Resumen de costo operativo unitario antes y después.....	144
Tabla 68. Cuadro de Costo - Beneficio	144
Tabla 69. Cálculo del VAN y TIR	145
Tabla 70. Índice de exactitud de inventario	147
Tabla 71. Nivel de utilización de almacenamiento	148
Tabla 72. Productividad antes y después.....	149
Tabla 73. Eficiencia antes y después.....	150
Tabla 74. Eficacia antes y después.....	151
Tabla 75. Shapiro Wilk – Pruebas de normalidad productividad.....	152
Tabla 76. Criterio de elección de estadígrafo de análisis de hipótesis	153
Tabla 77. Estadística descriptiva de la productividad	153
Tabla 78. Estadísticos de prueba Wilcoxon	154

Tabla 79. Shapiro Wilk – Pruebas de normalidad eficiencia	155
Tabla 80. Estadística descriptiva de la eficiencia.....	156
Tabla 81. Estadísticos de prueba Wilcoxon	157
Tabla 82. Shapiro Wilk – Pruebas de normalidad eficacia	158
Tabla 83. Estadística descriptiva de la eficacia.....	158
Tabla 84. Estadísticos de prueba Wilcoxon	159

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Comparación de compras de vehículos en unidades.....	2
Figura 2. Importaciones Totales En millones de US\$.....	3
Figura 3. Importaciones Totales En millones de Toneladas.....	4
Figura 4. Diagrama Ishikawa.....	5
Figura 5. Diagrama Pareto.....	9
Figura 6. Resultados de la estratificación.....	10
Figura 7. Distribución de Almacén.....	22
Figura 8. 5'S.....	24
<i>Figura 9.</i> Tabla de valoración de Westinghouse.....	26
Figura 10. Factores de la productividad de una empresa.....	27
Figura 11. Los componentes de la productividad.....	28
Figura 12. Mapa de Ubicación de la empresa.....	42
Figura 13. Organigrama de la empresa Car Wash Lubricantes R&J.....	44
Figura 14. Diagrama de Operaciones de la empresa Car Wash R&J.....	46
Figura 15. Procesos de Recepción, exhibición y almacenaje.....	47
Figura 16. Flujograma de Proceso de recepción, exhibición y almacenaje - Pre Test.....	48
Figura 17. Proceso de Picking y Despacho.....	49
Figura 18. Flujograma de Proceso de Picking y Despacho - Pre Test.....	50
<i>Figura 19.</i> Rango de unidades por lotes de recepción.....	51
Figura 20. Frecuencia de ítems por orden de pedido.....	53
Figura 21. Tiempo estándar por operación.....	60
Figura 22. Diagrama de Recorrido Pre Test.....	61
Figura 23. Inadecuada clasificación.....	63
Figura 24. Inadecuada Clasificación.....	63
Figura 25. Exactitud de inventario.....	64
Figura 26. Distribución del almacén de la empresa Car Wash Lubricantes R&J.....	66
Figura 27. Objetos innecesarios.....	67
Figura 28. Elementos inadecuados.....	67
Figura 29. Productos desordenados.....	68
Figura 30. Productos expuestos.....	68
Figura 31. Productos deteriorados.....	69
Figura 32. Búsqueda de productos.....	69
Figura 33. Proceso de Recogida de Productos.....	70
Figura 34. Exactitud de Inventario – Pre Test.....	72
Figura 35. Productividad durante el mes de octubre y noviembre.....	78
Figura 36. Clasificación de los Lubricantes.....	87
Figura 37. Clasificación de los Filtro de aire.....	88
Figura 38. Clasificación de los Filtro de aceite.....	89
Figura 39. Clasificación de los Filtro de petroleo.....	90
Figura 40. Clasificación de productos quimicos.....	91
Figura 41. Zonificación del almacén.....	92

Figura 42. Capacitación.....	93
Figura 43. Capacitación.....	93
Figura 44. Nivel de oportunidad de mejora.....	95
Figura 45. Tarjeta Roja.....	96
Figura 46. Almacén antes de Implementación de la 1 era “S”.....	97
Figura 47. Almacén después de Implementación de la 1 era “S”.....	99
Figura 48. Almacén antes del pintado.....	100
Figura 49. Proceso de pintado.....	101
Figura 50. Después del pintado del almacén.....	101
Figura 51. Limpieza de los pisos.....	102
Figura 52. Acondicionamiento de estantes en el almacén.....	102
Figura 53. Demarcación de Zonas.....	106
Figura 54. Colocación de mallas en las ventanas.....	107
Figura 55. Manual de procedimientos para recepción de productos.....	109
Figura 56. Políticas de Inventario.....	110
Figura 57. Nivel de oportunidad de mejora.....	113
Figura 58. Excel de inventario de productos.....	114
Figura 59. Excel entradas.....	115
Figura 60. Excel salidas.....	116
Figura 61. Flujograma de Proceso de recepción, almacenaje y exhibición - Post Test	119
Figura 62. Flujograma de Proceso de Picking y Despacho - Post Test.....	122
Figura 63. Comparación de % de AAV – pre test y post test.....	123
Figura 64. Comparación de % de AAV – pre test y post test.....	124
Figura 65. Tiempo estándar por operación.....	128
Figura 66. <i>Diagrama de Recorrido Post Test</i>	129
Figura 67. Exactitud de Inventario – Post Test.....	130
Figura 68. Productividad durante el mes de abril y mayo.....	137
Figura 69. Índice de exactitud de inventario antes y después.....	147
Figura 70. Nivel de utilización del almacenamiento.....	148
<i>Figura 71. Productividad Antes y después.....</i>	149
Figura 72. Eficiencia Antes y después.....	150
Figura 73. Eficiencia Antes y después.....	151

RESUMEN

La presente investigación titulada “Gestión de almacén para mejorar la productividad en el área de almacén en la empresa Car Wash Lubricantes R&J, La Victoria, 2019”, plantea como objetivo general determinar como la Gestión de almacén mejora la productividad en el área de almacén en la empresa Car Wash Lubricantes R&J, La Victoria, 2019. La finalidad es dar respuesta al problema. ¿Cómo la Gestión de almacén mejora la productividad en la empresa Car Wash Lubricantes R&J, La Victoria, 2019?

La investigación se realizó bajo el diseño cuasi experimental de tipo aplicada por que se determinó la mejora bajo la aplicación de la teoría ya creada como es la Gestión de Almacén, con un enfoque cuantitativo, la población estuvo representada por 30 días de pedidos requeridos, siendo la muestra no probabilística, ya que los datos de la muestra son seleccionados por conveniencia, es decir de tipo censal se trabajó con el total de la población. La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la observación y el instrumento el cronómetro con la finalidad de recoger datos de las dimensiones de las variables. Para el análisis de los datos se utilizó Microsoft Excel y los datos fueron analizados en SPSS Statistics 22.

Finalmente, se determinó lo siguiente: $\mu_{Pa} < \mu_{Pd}$, en donde la productividad antes (0.4894) es menor a la del después (0.7388), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador lo cual se prueba porque la significancia de la aplicación de la prueba de Z. Wilcoxon es 0.000 menor a 0.05.

Palabras clave: Gestión, Almacén, Recepción, Almacenamiento, Productividad.

ABSTRACT

The present research entitled “Warehouse management to improve productivity in the warehouse area in the company Car Wash Lubricants R&J, La Victoria, 2019”, raises as a general objective to determine how warehouse management improves productivity in the warehouse area in the company Car Wash Lubricantes R&J, La Victoria, 2019. The purpose is to respond to the problem. How does warehouse management improve productivity at Car Wash Lubricants R&J, La Victoria, 2019?

The research was carried out under the cuasi-experimental design of the applied type because the improvement was determined under the application of the theory already created as warehouse management, with a quantitative approach, the population was represented by 30 days of required orders, being the non-probabilistic sample, since the sample data are selected for convenience, that is, the census type was worked with the total population. The technique that was used for the data collection was the observation and the instrument the chronometer in order to collect data on the dimensions of the variables. Microsoft Excel was used to analyze the data and the data was analyzed in SPSS Statistics 22.

Finally, the following was determined: $\mu_{Pa} < \mu_{Pd}$, where the productivity before (0.4894) is lower than that of the later (0.7388), therefore, the null hypothesis is rejected and the hypothesis of the researcher is accepted, which is proved because the significance of the application of the Z. Wilcoxon test is 0.000 less than 0.05.

Keywords: Management, Warehouse, Reception, Storage, Productivity.

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 10
		Fecha : 10-06-2019
		Página : 1 de 1

Yo, Leonidas Manuel Bravo Rojas, Coordinador de investigación de la EP de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo, Lima Norte, verifico que la tesis titulada: **“GESTIÓN DE ALMACÉN PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DEL ALMACÉN EN LA EMPRESA CAR WASH LUBRICANTES R&J, LA VICTORIA, 2019”** del (de la) estudiante RIVERA GUZMÁN, JENNEFFER ALEXANDRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25 % 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.

Los Olivos, 19 de julio de 2019



[Handwritten signature]

Firma

BRAVO ROJAS, LEONIDAS

DNI: 08634346

Elaboró	Dirección de la Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	-------------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------