



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y
ARQUITECTURA**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL**

**GESTIÓN LOGÍSTICA PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN
LA DISTRIBUCIÓN DE GUÍAS COURIER DE LA EMPRESA
MARSANO IMPORT EXPORT S.A.C. CALLAO, 2018**

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

AUTORA:

**ARANDA BARRIENTOS GIANIRA ROSMERY (ORCID ID: 0000-0003-2539-
220X)**

ASESOR:

**MGTR. MARGARITA EGÚSQUIZA RODRIGUEZ (ORCID ID: 0000-0001-
9734-0244)**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SISTEMA DE GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO

LIMA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

El presente proyecto está dedicado a mis padres por estar siempre a mi lado y brindarme su apoyo, a mi hermana por aconsejarme en cada uno de los pasos que doy a mi día a día y sobre todo a Dios por darme la dicha de poder llegar a este momento tan importante en mi vida.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a cada uno de mis profesores que me han acompañado a lo largo de mi carrera, por brindarme los conocimientos necesarios para poder desempeñar un rol ejemplar como Ingeniera Industrial.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Aranda Barrientos Gianira Rosmery con DNI N° 71406879, a 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 toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, 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 información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima 12 de Julio del 2019



Aranda Barrientos Gianira Rosmery

DNI 71406879

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante usted la Tesis titulada “Gestión logística para mejorar la productividad en la distribución de guías courier de la empresa Marsano Import Export S.A.C. Callao, 2018”, 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 autora

RESUMEN

La presente investigación titulada "Gestión logística para mejorar la productividad en la distribución de guías Courier de la empresa Marsano Import Export S.A.C. Callao, 2018", tiene como objetivo general determinar como la aplicación de la gestión logística mejora la productividad en el proceso de distribución de la empresa Marsano Import Export S.A.C. Callao, 2018.

El diseño de la investigación es cuasi-experimental de tipo aplicado, porque busca confrontar la parte teórica con la realidad. La población de estudio consistió en paquetes realizados en 50 días hábiles de los meses de Noviembre y Diciembre de 2018; En enero y febrero de 2019 que se lleva a cabo una implementación de la propuesta. Sin embargo, los datos de productividad se muestran desde Marzo y Abril de 2019 hasta la nueva recolección de datos, omitiendo los meses de implementación. Se selecciona la muestra, por conveniencia igual a la población.

En el análisis de datos, los programas como Microsoft Excel y SPSS V. 22 se utilizaron de manera descriptiva e inferencial utilizando tablas y gráficos de líneas.

De acuerdo con los datos del SPSS V. 22, se obtiene como resultado de la importancia de la prueba de T-Student, se aplica a la productividad antes y después de 0.000, por lo tanto, es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador. Además, en el análisis descriptivo, la productividad mejoró de 51,79% a 77,01%, con respecto a la eficacia de 73,89% a 89,56% y la eficiencia de 69,80% a 85,90%.

Palabras clave: Gestión logística, Productividad

ABSTRACT

The present research entitled "Logistic management to improve the productivity in the distribution of Courier guides of the company Marsano Import Export SAC Callao, 2018", has as general objective to determine how the application of the logistic management improves the productivity in the distribution process of the company Marsano Import Export SAC Callao, 2018.

The design of the research is quasi-experimental of applied type, because it seeks to confront the theoretical part with reality. The study population consisted of packages made in 50 working days of the months of November and December of 2018; In January and February of 2019 an implementation of the proposal is carried out. However, the productivity data are shown from March and April 2019 until the new data collection, omitting the months of implementation. The sample is selected, for convenience equal to the population.

In data analysis, programs such as Microsoft Excel and SPSS V. 22 were used descriptively and inferentially using tables and line graphs.

According to the data of the SPSS V. 22, it is obtained as a result of the importance of the T-Student test, it is applied to the productivity before and after 0.000, therefore, it is less than 0.05, the hypothesis is rejected null and the researcher's hypothesis is accepted. In addition, in the descriptive analysis, productivity improved from 51.79% to 77.01%, with respect to efficiency from 73.89% to 89.56% and efficiency from 69.80% to 85.90%.

Keywords: Logistic management, Productivity

ÍNDICE

	Pág.
PÁGINA DEL JURADO	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
RESUMEN	VII
ABSTRACT	VIII
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad problemática	2
1.1.1 A nivel internacional	2
1.1.2 A nivel nacional	4
1.1.3 A nivel local	5
1.1.4 Análisis del problema	7
1.1.5 Diagrama causa efecto	7
1.1.6 Matriz de correlación	8
1.1.7 Diagrama de pareto	9
1.2 Trabajos previos	12
1.2.1 Antecedentes internacionales	12
1.2.2 Antecedentes nacionales	14
1.3 Teorías relacionadas al tema	18
1.3.1 Variable Independiente: Gestión Logística	18
1.3.1.1 Definición	18
1.3.2.2 Importancia de la Gestión Logística	20
1.3.2.3 Costos logísticos	20
1.3.2.4 La logística como fuente de ventajas competitivas	21
1.3.2.5 Indicadores de gestión logísticos	22
1.3.2.6 Objetivos de los indicadores logísticos	27
1.3.2.7 Utilidad de los indicadores de gestión	27
1.3.2.8 Características de los indicadores logísticos	28
1.3.3 Variable dependiente: Productividad	28
1.3.3.1 Definición de productividad	28
1.3.3.2 Importancia de la productividad	29
1.3.3.3 Factores de la productividad	29
1.3.3.4 Tipos de productividad	30
1.3.3.5 Causas de la pérdida de la productividad	30
1.3.3.6 Dimensiones de la variable dependiente	31
1.4 Formulación del problema	32
1.4.1 Problema general	32
1.4.2 Problemas específicos	32

1.5 Justificación del estudio	32
1.5.1 Justificación metodológica	32
1.5.2 Justificación económica	32
1.5.3 Justificación social	32
1.6 Hipótesis	33
1.6.1 Hipótesis general	33
1.6.2 Hipótesis específicas	33
1.7 Objetivos	33
1.7.1 Objetivo general	33
1.7.2 Objetivos específicos	33
CAPÍTULO II: MÉTODO	38
2.1 Tipo y diseño de la investigación	39
2.1.1 Diseño de investigación	39
2.1.2 Tipo de investigación	39
2.1.3 Por su enfoque	39
2.1.4 Por su nivel	39
2.2 Variables, operacionalización	39
2.2.1 Definición conceptual	39
2.2.1.1 Variable independiente: Gestión logística	39
2.2.1.2 Variable dependiente: Productividad	40
2.3 Población, muestra y muestreo	44
2.4 Técnica e instrumento, validez y confiabilidad	44
2.5 Método de análisis de datos	50
2.6 Aspectos éticos	51
2.7. Desarrollo de la propuesta	51
2.7.1. Situación actual	51
2.7.1.1 Servicios que realiza la empresa	53
2.7.1.2 Distribución de las áreas de la empresa	54
2.7.1.3 Plataforma estratégica	56
2.7.2 Descripción de los procesos	56
2.7.3 Medición del pre-test	62
2.7.3.1 Resumen de la medición del Pre-Test	73
2.7.3.2 Análisis de las causas	74
2.7.3.3 Propuesta de mejora	81
2.7.3.3 Recursos y presupuestos	82
2.7.3.4 Cronograma de ejecución de la mejora	82
2.7.4 Implementación de la mejora	83
2.7.4.1 Gestión de recepción	83
2.7.4.2 Implementación de un programa de capacitación al personal	86
2.7.4.3 Implementación de una aplicación móvil	89
2.7.4.4 Implementación de una Gestión de preparación de guías	93

2.7.5 Recolección de datos post- test	96
2.7.6 Eficiencia, Eficacia, Productividad	107
2.7.7 Análisis económico financiero	114
2.7.6.1 Análisis Costo – Beneficio	117
CAPÍTULO III: RESULTADOS	123
3.1 Análisis Descriptivo	124
3.1.1 Variable independiente: Gestión logística	124
3.1.2 Variable dependiente: Productividad	127
3.2 Análisis inferencial	130
3.2.1 Análisis de hipótesis general	130
3.2.2 Análisis de la primera hipótesis específica	133
3.2.3 Análisis de la segunda hipótesis específica	135
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	137
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES	140
CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES	142
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	144
ANEXOS	147

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura N° 1 Índice de desempeño logístico mundial-2018	3
Figura N°2 Índice de competitividad mundial-2018	3
Figura N° 3 Ranking de desempeño logístico de Países de la Alianza Del Pacífico-2018	5
Figura N° 4 Diagrama Causa – Efecto	7
Figura N° 5: Proceso logístico	18
Figura N° 6 Clasificación de las actividades logísticas	22
Figura N° 7 Efectos de la pérdida de la Productividad	31
Figura N° 8 Localización de la empresa	52
Figura N° 9 Plano de la primera planta de la empresa	54
Figura N° 10 Plano de la segunda planta de la empresa	55
Figura N° 11 Guías courier detenidas en la aduana por incidencias	75
Figura N° 12 Personal de la empresa realizando la validación de información de un cliente	78
Figura N° 13 Guías courier que fueron sacadas sin permiso de Aduana	79
Figura N° 14 Mejor flujo en la liberación de guías courier	85
Figura N° 15 Personal de la empresa presentando los permisos	86
Figura N° 16 Prueba realizada al personal	87
Figura N° 17 Verificación preliminar en la Aduana	93
Figura N° 18 Carga de guías al vehículo para la distribución	94

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N°1 Situación actual de la empresa en eos últimos 6 meses	6
Tabla N°2 Causas principales de la baja productividad	8
Tabla N°3 Matriz de correlación	9
Tabla N° 4 Diagrama de pareto	10
Tabla N°5 Causas del problema por áreas de trabajo	11
Tabla N° 6 Matriz de consistencia	37
Tabla N° 7 Matriz de operacionalización	42
Tabla N° 8 Ficha de registro abastecimiento y recepción de guías courier	45
Tabla N° 9 Ficha de cálculo de indicador de recepción	46
Tabla N° 10 Ficha de registro de programación de distribución	47
Tabla N° 11 Ficha de cálculo de indicador de distribución	47
Tabla N° 12 Ficha de medición de eficacia	48
Tabla N° 13 Ficha de medición de eficiencia	49
Tabla N° 14 Servicios de la empresa	53
Tabla N° 15 Recolección de datos pre-test recepción (Noviembre)	63
Tabla N° 16 Recolección de datos pre-test recepción (Diciembre)	64
Tabla N° 17 Recolección de datos pre-test distribución (Noviembre)	66
Tabla N° 18 Recolección de datos pre-test distribución (Diciembre)	68
Tabla N° 19 Recolección de datos pre-test productividad (Noviembre)	71
Tabla N° 20 Datos obtenidos pre-test productividad (Noviembre)	71
Tabla N° 21 Recolección de datos pre-test productividad (Diciembre)	72
Tabla N° 22 Datos obtenidos pre-test productividad (Diciembre)	72
Tabla N° 23 Causas de la baja productividad	74
Tabla N° 24 Resumen de cantidad de guías courier con incidencias	74
Tabla N° 25 Cantidad de incidencias registradas por área	76
Tabla N° 26 Descripción de los problemas	81
Tabla N° 27 Alternativas de solución de las principales causas	81
Tabla N° 28 Monto total de los costos de mejora	82

Tabla N° 29 Monto total de los recursos de servicio	82
Tabla N° 30 Cronograma de ejecución	82
Tabla N° 31 Registro de notas del personal antes de la capacitación	88
Tabla N° 32 Registro de notas del personal después de la capacitación	88
Tabla N° 33 Recolección de datos post-test recepción (Marzo)	96
Tabla N° 34 Recolección de datos post-test recepción (Abril)	98
Tabla N° 35 Recolección de datos post-test distribución (Marzo)	100
Tabla N° 36 Recolección de datos post-test distribución (Abril)	102
Tabla N° 37 Recolección de datos post-test productividad (Marzo)	105
Tabla N° 38 Datos obtenidos post-test productividad (Marzo)	105
Tabla N° 39 Recolección de datos post-test productividad (Abril)	106
Tabla N° 40 Datos obtenidos post-test productividad (Abril)	106
Tabla N° 41 Resultados eficiencia, eficacia y productividad (<i>Pre-Test V.S Post-Test</i>)	107
Tabla N° 42 Costo del servicio pre-test (Noviembre)	108
Tabla N° 43 Costo del servicio Pre-Test (Diciembre)	109
Tabla N° 44 Cálculo promedio del costo unitario de las guías courier (Pre-Test)	110
Tabla N° 45 Costo del servicio post-test (Marzo)	111
Tabla N° 46 Costo del servicio post-test (Abril)	112
Tabla N° 47 Cálculo promedio del costo unitario de las guías courier (<i>Post-Test</i>)	113
Tabla 48: Requerimientos para implementar las mejoras	114
Tabla N° 49 Margen de contribución del mes de Noviembre (<i>Pre-Test</i>)	117
Tabla N° 50 Margen de contribución del mes de Diciembre (<i>Pre-Test</i>)	118
Tabla N° 51 Margen de contribución del mes de Marzo (<i>Post-Test</i>)	119
Tabla N° 52 Margen de contribución del mes de Abril (<i>Post-Test</i>)	120
Tabla N° 53 Datos previos al cálculo del B/C	121
Tabla N° 54 Datos previos para el cálculo del VAN y el TIR	122
Tabla N° 55 Cálculo de valor actual neto (VAN) y tasa interna de retorno (TIR)	122

Tabla N° 56 Índice de calidad las guías courier generadas	124
Tabla N° 57 Rendimiento del personal antes y después	126
Tabla N° 58 Estadística descriptiva de la productividad	127
Tabla N° 59 Estadística descriptiva de la eficiencia	128
Tabla N° 60 Estadística descriptiva de la eficacia	129
Tabla N° 61 Prueba de normalidad de productividad de Kolmogorov - Smirnov	131
Tabla N° 62 Comparación de medias de la productividad antes y después con la prueba T-Student	132
Tabla N° 63 Estadísticos de prueba T-Student para la variable productividad	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
Tabla N° 64 Prueba de normalidad de productividad de Kolmogorov - Smirnov	133
Tabla N° 65 Comparación de medias de la eficiencia antes y después con el estadígrafo Wilcoxon	134
Tabla N° 66 Estadísticos de prueba Wilcoxon para la variable eficiencia	134
Tabla N° 67 Prueba de normalidad de eficacia Kolmogorov – Smirnov	135
Tabla N° 68 Comparación de medias de la eficacia antes y después con el estadígrafo Wilcoxon.	136
Tabla N° 69 Estadísticos de prueba Wilcoxon para la variable eficacia	136



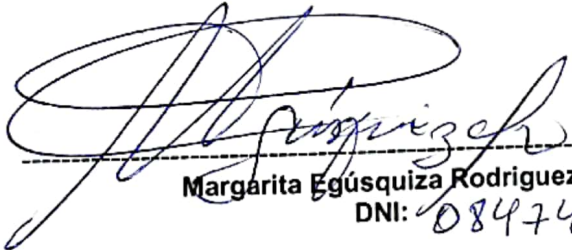
ACTA DE APROBACIÓN DE
ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 10
Fecha : 10-06-2019
Página : 1 de 1

Yo, MARGARITA EGUSQUIZA.....docente asesor de tesis de la Escuela Profesional de ING. INDUSTRIAL de la Universidad César Vallejo, Lima Norte, revisor (a) de la tesis titulada " **GESTIÓN LOGÍSTICA PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA DISTRIBUCIÓN DE GUÍAS COURIER DE LA EMPRESA MARSANO IMPORT EXPORT S.A.C. CALLAO, 2018**", del (de la) estudiante Gianira Rosmery Aranda Barrientos, 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.

Fecha: 12 de noviembre de 2020


Margarita Egúsqüiza Rodríguez
DNI: 08474379