



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión de la unidad orgánica de almacenes y la eficiencia del  
servicio logístico en la CORPAC sede Callao, 2016.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR**

Br. Douglas Mario Olivares Hencke

**ASESOR**

M. Sc. Abner Chávez Leandro

**SECCIÓN**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del talento humano

**PERÚ – 2016**

**Jurado calificador**

**Dr. Antonio Lip Licham**  
**Presidente**

**Dr. Noel Alcas Zapata**  
**Secretario**

**M. Sc. Abner Chávez Leandro**  
**Vocal**

**Dedicatoria:**

Para mis padres, que me impulsaron a seguir preparándome en la especialización de mi profesión, esposa y a mis hermanos que con su entusiasmo y motivación he podido lograr mis aspiraciones profesionales.

**Agradecimiento:**

Quiero expresar mi agradecimiento al Dr. Chávez, por habernos impartido sus conocimientos para el diseño y desarrollo en la investigación y apoyo brindado en la cátedra de investigación científica de la Universidad Cesar Vallejo.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Douglas Mario Olivares Hencke, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad de César Vallejo, identificado con DNI N° 06764844, en relación a mi tesis titulada “Gestión de la unidad orgánica de almacenes y la eficiencia del servicio logístico en la CORPAC sede Callao, 2016.” Presentada, en 122 folios para la obtención del grado académico de maestro en gestión pública.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, habiendo respetado las normas internacionales sobre redacción de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis no ha sido autoplagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude, plagio, autoplagio, piratería o falsificación; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 16 de febrero del 2017.

---

Nombres y apellidos: Douglas Mario Olivares Hencke

DNI N° 06764844

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado,

Presento a ustedes mi tesis titulada “Gestión de la unidad orgánica de almacenes y la eficiencia del servicio logístico en la CORPAC sede Callao, 2016”

Cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre gestión de la unidad orgánica de almacenes con la eficiencia del servicio logístico en la CORPAC. Sede Callao, 2016, que está ubicada en el perímetro del aeropuerto internacional Jorge Chávez del Callao - Perú, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestro en gestión pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un apéndice: El capítulo uno contiene la introducción, los antecedentes, la fundamentación científica, la justificación, el problema, la hipótesis y los objetivos. El segundo capítulo indica el Marco metodológico, las variables, la metodología empleada y los aspectos éticos. El tercer capítulo muestra los resultados obtenidos. El cuarto capítulo formula la discusión de los resultados encontrados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

El autor

## Índice

Carátula.....	i
Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación .....	vi
Índice .....	vii
Índice de tablas .....	ix
Índice de figuras .....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Antecedentes .....	15
1.2. Fundamentación científica.....	20
1.3. Justificación.....	26
1.4. Problema.....	28
1.5. Hipótesis.....	29
1.6. Objetivos .....	30
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1. Variables .....	33
2.2. Operacionalización de variables.....	35
2.3. Metodología.....	36
2.4. Tipos de estudio .....	37
2.5. Diseño .....	37
2.6. Población, muestra y muestreo .....	38
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	40
2.8. Procedimiento de recolección de datos.....	44
2.9. Métodos de análisis de datos .....	44
2.10. Aspectos éticos .....	45
<b>III. Resultados</b> .....	47
<b>IV. Discusión</b> .....	60

<b>V. Conclusiones .....</b>	<b>65</b>
<b>VI. Recomendaciones .....</b>	<b>69</b>
<b>VII. Referencias.....</b>	<b>72</b>
<b>Apéndices</b>	
Apéndice A: Artículo Científico .....	76
Apéndice B: Matriz de consistencia.....	88
Apéndice C: Instrumentos de recolección de datos .....	91
Apéndice D: Certificados de validación de instrumentos.....	95
Apéndice E: Base de datos .....	110
Apéndice F: Resultados de las pruebas.....	122



## Índice de tablas

Tabla 1: Matriz de operacionalización de la gestión de la unidad orgánica de almacenes	35
Tabla 2: Matriz de operacionalización la eficiencia del servicio logístico	36
Tabla 3: Ficha técnica del cuestionario de la gestión de la unidad orgánica de almacenes	41
Tabla 4: Ficha técnica del cuestionario de la eficiencia del servicio logístico	42
Tabla 5: Validez de contenido por juicio de expertos del cuestionario de la gestión de la unidad orgánica de almacenes	43
Tabla 6: Validez de contenido por juicio de expertos del cuestionario de la eficiencia del servicio logístico	43
Tabla 7: Niveles de fiabilidad	44
Tabla 8: Estadísticas de fiabilidad de los cuestionarios	44
Tabla 9: Distribución percepción de la gestión de la unidad orgánica de almacenes de CORPAC.	47
Tabla 10: Distribución de frecuencias y porcentajes por dimensiones de la variable de la gestión de la unidad orgánica de almacenes	48
Tabla 11: Distribución de percepción de la eficiencia del servicio logístico	50
Tabla 12: Distribución de frecuencias y porcentajes por dimensiones de la variable de eficiencia del servicio logístico	51
Tabla 13: Correlación entre variable de gestión de la unidad orgánica de almacenes y la eficiencia del servicio logístico	53
Tabla 14: Correlación entre la dimensión de recepción bienes y la eficiencia del servicio logístico	54
Tabla 15: Correlación entre la dimensión del almacenaje de bienes y la eficiencia del servicio logístico	55
Tabla 16: Correlación entre la dimensión de custodia de los bienes y la eficiencia del servicio logístico	56
Tabla 17: Correlación entre la dimensión de distribución de los bienes y la eficiencia del servicio logístico	57
Tabla 18: Correlación entre la dimensión de control de los bienes con la eficiencia del servicio logístico.	58

## Índice de figuras

Figura 1: Diseño de investigación	38
Figura 2: Cálculo del tamaño de la muestra	39
Figura 3: Niveles de gestión de la unidad orgánica de almacenes	47
Figura 4: Niveles de gestión de la unidad orgánica de almacenes	48
Figura 5: Niveles de eficiencia del servicio logístico	50
Figura 6: Niveles de eficiencia del servicio logístico por dimensiones	51

## Resumen

La presente investigación se titula: “Gestión de la unidad orgánica de almacenes y la eficiencia del servicio logístico en la CORPAC sede Callao, 2016”.

El objetivo general fue establecer la relación entre la gestión de la unidad orgánica de almacenes con la eficiencia del servicio logístico en la CORPAC., sede Callao, 2016. En esta investigación se ha considerado Método hipotético deductivo, el tipo de investigación fue sustantiva, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y transversal. La población fue conformada por 150 trabajadores de CORPAC S. A., la muestra fue de 109 trabajadores y el muestreo fue probabilístico. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron los cuestionarios debidamente validados a través de juicios de expertos y con prueba de confiabilidad a través del estadístico Alfa de Crombach.

Se llegó a las siguientes conclusiones: (a) la gestión de la unidad orgánica de almacenes tuvo una correlación positiva débil y significativa con la eficiencia del servicio logístico de CORPAC, 2016; (b) la recepción de los bienes tuvo correlación positiva débil y significativa con la eficiencia del servicio logístico de CORPAC, 2016; (c) el almacenaje de los bienes tuvo una correlación positiva débil y significativa con la eficiencia del servicio logístico de CORPAC, 2016; (d) la custodia de los bienes tuvo una correlación positiva débil y significativa con la eficiencia del servicio logístico de CORPAC, 2016; (e) la distribución de los bienes no tuvo una correlación positiva con la eficiencia del servicio logístico de CORPAC, 2016; (f) el control de los bienes tuvo una correlación positiva débil y significativa con la eficiencia del servicio logístico de CORPAC, 2016.

**Palabras claves:** Gestión de la unidad orgánica de almacenes y la eficiencia del servicio logístico.

## Abstract

The present investigation is titled: "Management of the organic unit of warehouses and the efficiency of the logistics service in the CORPAC headquarters Callao, 2016".

The general objective was to establish the relationship between the management of the organic unit of warehouses and the efficiency of the logistics service in CORPAC. Headquarters Callao, 2016. In this research we have considered the deductive hypothetical method, the type of research was substantive, correlational level, quantitative approach, non-experimental and cross-sectional design. The population was made up of 150 workers of CORPAC SA, the sample was 109 workers and the sampling was probabilistic. The technique used to collect information was the survey and the data collection instruments were the questionnaires duly validated through expert judgments and reliability test through the Crombach Alpha statistic.

The following conclusions were reached: (a) the management of the organic unit of warehouses had a weak and significant positive correlation with the efficiency of the logistics service of CORPAC, 2016; (b) the receipt of the goods had a weak and significant positive correlation with the efficiency of the logistics service of CORPAC, 2016; (c) the storage of the goods had a weak and significant positive correlation with the efficiency of the logistics service of CORPAC, 2016; (d) the custody of the goods had a weak and significant positive correlation with the efficiency of the logistics service of CORPAC, 2016; (e) the distribution of the goods did not have a positive correlation with the efficiency of the logistics service of CORPAC, 2016; (f) the control of the goods had a weak and significant positive correlation with the efficiency of the logistics service of CORPAC, 2016.

**Keywords:** Management of the organic unit of warehouses and the efficiency of the logistics service.