



# UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL



TESIS

---

**MEJORA DE PROCESOS LOGISTICOS MEDIANTE LOS KPI - KEY  
PERFORMANCE INDICATORS EN EL ALMACÉN DE LA GRI - EX  
PRONAA DEL GOBIERNO REGIONAL CUSCO, AÑO 2017**

---

**Presentado por:** Br. Almendra Paola Cabrera Ochoa

Br. Whitney Kate Chucya Lozano

**Para optar al Título Profesional de:**

Ingeniero Industrial

**Asesor:**

Ing. Arturo Chuquimia Hurtado



CUSCO- PERU

2017



**Título :** MEJORA DE PROCESOS LOGISTICOS MEDIANTE LOS KPI – KEY PERFORMANCE INDICATORS EN EL ALMACÉN DE LA GRI - EX PRONAA DEL GOBIERNO REGIONAL CUSCO, AÑO 2017.

**Autor :** - Almendra Paola Cabrera Ochoa  
- Whitney Kate Chucya Lozano

**Fecha :** 23-11-2017

## RESUMEN

Para una institución medir la eficiencia de los procesos que lleva a cabo es una práctica poco frecuente. La presente investigación se propone difundir la noción de viabilidad de la medición frecuente de los procesos logísticos para optimizar los resultados de la toma de decisiones, sugiriendo el sistema de indicadores KPI (Key Performance Indicators) como herramienta útil para el control de procesos logísticos en almacenes. La investigación se centró en el caso del almacén de la GRI EX PRONAA del Gobierno Regional Cusco, encontrándose tras la aplicación de los indicadores, que las prácticas de logística son deficientes. En el capítulo I se definen los principales problemas que se busca solucionar mediante la presente propuesta; además, se definen los objetivos del trabajo de tesis.

La información recopilada mediante de las distintas fuentes bibliográficas utilizadas para la investigación, fue analizada y profundizada en el Capítulo II, de manera que el lector sea capaz de entender los conceptos y las bases teóricas en las que se basó la investigación. En el capítulo siguiente se da a conocer la metodología de la tesis, el diseño y tipo de investigación, además de las herramientas con las que se trabajó para poder recopilar datos.

El capítulo IV del presente trabajo contiene el diagnóstico del almacén de la GRI EX –PRONAA, el cual se obtuvo mediante un contraste entre los KPIs y las herramientas utilizadas para recopilar datos. De esta manera, es posible conocer la situación actual del almacén y los problemas que afronta. Una vez conocidas las deficiencias del lugar de estudio y sus causas, se realiza la propuesta en el capítulo V, donde se explica a detalle, las mejoras que permitirán que el desempeño del almacén incremente de manera notable. Así, se vuelven a utilizar KPIs en el capítulo VI con la finalidad de mostrar a que porcentajes deberían subir o reducirse (según sea el caso) los resultados de cada indicador si es que se implementara la propuesta.

No obstante se recomienda la implementación del sistema de indicadores KPI, para evaluar a través del tiempo que la calidad del desempeño logístico no se deteriore. Un proceso continuo de medición permite a las compañías e instituciones de forma oportuna identificar debilidades oportunidades, fortalezas y amenazas e implementar estrategias y correctivas que permitan aprovechar al máximo las ventajas competitivas y superar los problema sin generar mayores contratiempos.

**PALABRAS CLAVE:** *Logística, Procesos Logísticos, Almacén, Kpi*



## ABSTRACT

For an institution, measuring the efficiency of the processes which are carried out, is a rare practice. The present investigation intends to spread the notion of viability of the frequent measurement of the logistics processes, in order to optimize the results of the decision making by suggesting the usage of indicators KPI (Key Performance Indicators) as a useful tool for the control of logistics processes in warehouses. The investigation focused on the case of the GRI EXPRONAA warehouse of the Cusco Regional Government, finding out that, after the application of the indicators, the logistics practices are deficient. In Chapter I, the main problems that are sought to be solved are defined by the present proposal. In addition, the objectives of the thesis work are defined.

The information gathered through the different bibliographic sources used for the research was analyzed and deepened in Chapter II, so that the reader is able to understand the concepts and the theoretical bases on which the research was based. In the next chapter, we present the methodology of the thesis, the design and type of research, as well as the tools with which we worked to collect data.

Chapter IV of this work contains the diagnosis of the GRI EX - PRONAA warehouse, which was obtained by contrasting the KPIs and the tools used to collect data. In this way, it is possible to know the current situation of the warehouse and the problems it faces. Once the deficiencies of the place of study and its causes are known, the proposal is made in chapter V, where it is explained in detail, the improvements that will allow the performance of the warehouse to increase significantly. Thus, KPIs are again used in Chapter VI in order to show what percentage should increase or decrease (as the case may be) the results of each indicator if the proposal would be implemented.

However, the implementation of the KPI indicator system is recommended, in order to evaluate over time that the quality of logistics performance does not deteriorate. A continuous process of measurement allows companies and institutions in a timely manner to identify weaknesses, opportunities, strengths and threats and implement strategies and corrective measures that make it possible to maximize competitive advantages and overcome problems without generating major setbacks.

**KEY WORDS:** *Logistics, Logistic Processes, Warehouse, Kpi*