



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática
Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

Diagnóstico de los procesos logísticos del rubro comercial y la mejora en la gestión de almacenamiento y distribución en Plaza Autoservicios Huacho

Tesis

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

Autores

Wilmer Alfredo Morales Samamez

Yossnel Salas Icho

Asesor

Ing. Ulises Robert Martínez Chafalote

Huacho – Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sinrestricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho"

Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática

Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

INFORMACIÓN DE METADATOS

DATOS DEL AUTOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Wilmer Alfredo Morales Samamez	47991817	20/03/2024
Yossnel Salas Icho	46990622	20/03/2024
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Ulises Robert Martinez Chafalote	15616588	0000-0002-9523-308X
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADO –PREGRADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Jorge Antonio Sanchez Guzman	17829652	0000-0002-2387-2296
Jose Antonio Garrido Oyola	15725918	0000-0002-8191-8600
Ernesto Diaz Ronceros	46943961	0000-0002-2841-7014

DIAGNOSTICO DE LOS PROCESOS LOGISTICOS DEL RUBRO COMERCIAL Y LA MEJORA EN LA GESTION DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION EN PLAZA AUTOSERVICIOS HUACHO

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unjfsc.edu.pe	Fuente de Internet	5%
2	hdl.handle.net	Fuente de Internet	5%
3	Submitted to Universidad Señor de Sipan	Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.unp.edu.pe	Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad TecMilenio	Trabajo del estudiante	< 1%
6	Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC	Trabajo del estudiante	< 1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	Trabajo del estudiante	< 1%

repositorio.ucv.edu.pe

**DIAGNOSTICO DE LOS PROCESOS LOGISTICOS DEL RUBRO
COMERCIAL Y LA MEJORA EN LA GESTION DE
ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION EN PLAZA AUTOSERVICIOS
HUACHO**

**MORALES SAMAMEZ WILMER ALFREDO
SALAS ICHO YOSSNEL**

TESIS DE PREGRADO

ASESOR:

ING. Ulises Robert Martínez Chafalote

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, SISTEMAS E INFORMÁTICA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA**

2024

DEDICATORIA

“A mis padres y mi familia, por su amor y apoyo inquebrantables,
y a mi asesor, por su guía invaluable en este camino académico”.

Morales Samamez Wilmer Alfredo

Salas Icho Yossnel

AGRADECIMIENTO

Quisiera expresar mi profunda gratitud a todas las personas e instituciones que contribuyeron de manera significativa a la realización de esta investigación sobre el diagnóstico de los procesos logísticos y la mejora en la gestión de almacenamiento y distribución en Plaza Autoservicios Huacho.

En primer lugar, agradezco sinceramente a mi asesor, por su orientación experta, apoyo constante y valiosas sugerencias a lo largo de todo este proceso. Su guía y conocimiento fueron fundamentales para el desarrollo y la calidad de este trabajo.

Asimismo, deseo expresar mi reconocimiento a todo el equipo de Plaza Autoservicios Huacho, en especial a aquellos que amablemente brindaron su tiempo y conocimientos para las entrevistas y facilitaron el acceso a la información necesaria para llevar a cabo este estudio.

Por último, pero no menos importante, agradezco a mi familia y amigos por su constante apoyo, comprensión y aliento durante esta travesía académica.

A todas estas personas e instituciones, mi más sincero agradecimiento. Sus contribuciones fueron invaluablemente significativas para la culminación de este proyecto.

ÍNDICE

DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTO	6
RESUMEN	12
ABSTRACT	13
INTRODUCCIÓN	14
CAPÍTULO I.....	16
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	17
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema general	18
1.2.2. Problemas específicos	19
1.3. Objetivos de la investigación.....	19
1.3.1. Objetivo general	19
1.3.2. Objetivos específicos.....	20
1.4. Justificación	20
1.5. Delimitación.....	21
1.6. Viabilidad.....	22
CAPÍTULO II	24
MARCO TEÓRICO	25
2.1. Antecedentes del estudio.....	25

2.1.1.	Antecedentes internacionales.....	25
2.1.2.	Antecedentes Nacionales	29
2.2	Bases Teóricas	34
2.2.1	Procesos logísticos del rubro comercial.....	34
2.2.2	Eficiencia operativa.....	35
2.2.3	Calidad de servicio	36
2.2.4	Flexibilidad y adaptabilidad.....	37
2.2.5	Gestión de almacenamiento y distribución	38
2.2.6	Optimización del espacio de almacenamiento.....	40
2.2.7	Eficiencia en la distribución	40
2.2.8	Gestión de inventarios.....	41
2.4.	Hipótesis e investigación	44
2.4.1.	Hipótesis general	44
2.4.2.	Hipótesis específicas	44
2.5.	Operacionalización de las variables.....	45
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....		47
3.1	Diseño metodológico	48
3.1.1	Tipo de investigación.....	48
3.1.2	Nivel de Investigación.....	48
3.1.3	Diseño.....	48
3.1.4	Enfoque	49
3.2	Población y muestra	49
3.2.1	Población.....	49

3.2.2 Muestra.....	49
3.3 Técnica para la recolección de datos.....	50
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	52
4.1 Análisis de resultados.....	53
4.2 Contrastación de hipótesis	56
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	61
5.1 Discusión de los resultados.....	62
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	63
6.1 Conclusiones.....	64
6.2 Recomendaciones	65
REFERENCIAS.....	66
7.1 Referencias bibliográficas.....	67
7.2 Referencias electrónicas.....	68
ANEXOS.....	69

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN: EFICIENCIA OPERATIVA.....	53
FIGURA 2. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN: CALIDAD DE SERVICIO	54
FIGURA 3. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN: FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD ...	54
FIGURA 4. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN: OPTIMIZACIÓN DEL ESPACIO DE ALMACENAMIENTO.....	55
FIGURA 5. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN: EFICIENCIA EN LA DISTRIBUCIÓN	55
FIGURA 6. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN: GESTIÓN DE INVENTARIOS	56

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. CORRELACIÓN HIPÓTESIS GENERAL	57
TABLA 2. CORRELACIÓN HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1.....	58
TABLA 3. CORRELACIÓN HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2.....	59
TABLA 4. CORRELACIÓN HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3.....	60

RESUMEN

Título de la investigación: Diagnostico de los procesos logísticos del rubro comercial y la mejora en la gestión de almacenamiento y distribución en Plaza Autoservicios Huacho.

Objetivo: Determinar si los procesos logísticos de rubro comercial se relacionan significativamente con la mejora en la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho.

Metodología: “El tipo de investigación fue descriptiva, de nivel correlacional y enfoque cualitativo”.

Hipótesis: La eficiencia operativa guarda una relación significativamente positiva con la mejora en la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho.

Población: La población estará constituida por 30 trabajadores que laboran en la empresa Plaza Autoservicios Huacho.

Instrumento: “Encuesta para medir la relación entre la variable independiente y variable independiente”.

Resultados: se obtuvo un coeficiente de correlación de $r= 0.798$, con una $p=0.000(p<0.05)$ entre las variables los procesos logísticos del rubro comercial y la mejora en la gestión de almacenamiento, con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Finalmente, se concluye que Los procesos logísticos de rubro comercial guardan una relación significativamente positiva con la mejora en la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho.

Palabras Claves: Procesos logísticos, rubro comercial, gestión de almacenamiento.

ABSTRACT

Research title: Diagnostics of logistics processes in the commercial sector and improvement in storage and distribution management in Plaza Autoservicios Huacho. **Objective:** To determine whether commercial logistics processes are significantly related to improvement in storage and distribution management in Huacho self-service plaza. **Methodology:** "The type of research was descriptive, correlative level and qualitative approach". **Hypothesis:** Operational efficiency has a significantly positive relationship with the improvement in storage and distribution management in Huacho self-service plaza. **Population:** The population will be made up of 30 workers who work in the company Plaza Self-Service Huacho. **Instrument:** "Survey to measure the relationship between independent and independent variable". **Results:** a correlation coefficient of $r= 0.798$ was obtained, with a $p=0.000$ ($p<0.05$) between the variables the commercial logistics processes and the improvement in storage management, which accepts the alternative hypothesis and rejects the null hypothesis. **Conclusion:** Finally, it is concluded that Commercial logistics processes have a significantly positive relationship with the improvement in storage and distribution management in Huacho self-service plaza.

Keywords: Logistics processes, commercial, storage management.

INTRODUCCIÓN

En el actual panorama del comercio, la eficiencia logística se ha convertido en un elemento crucial para la competitividad y el éxito empresarial. En este contexto, Plaza Autoservicios Huacho, un referente en el rubro comercial, se encuentra inmerso en un entorno dinámico y desafiante que demanda la optimización continua de sus procesos logísticos.

La presente tesis tiene como objetivo principal realizar un exhaustivo diagnóstico de los procesos logísticos en Plaza Autoservicios Huacho, con especial énfasis en la gestión de almacenamiento y distribución. Este análisis se desarrolla con el propósito de identificar áreas de oportunidad y proponer mejoras concretas que permitan potenciar la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y la competitividad de la empresa en el mercado actual.

El estudio se fundamenta en la premisa de que la optimización de los procesos logísticos es un factor determinante para el logro de una cadena de suministro eficiente y ágil. Por consiguiente, se abordará un enfoque integral que involucra desde la recepción de productos hasta su entrega al consumidor final, considerando aspectos como el almacenamiento, control de inventario, sistemas de distribución y la integración de tecnologías innovadoras en el ámbito logístico.

El análisis se respaldará en una metodología que combina tanto la investigación teórica como la aplicación práctica, haciendo uso de herramientas de recolección de datos, entrevistas con personal clave y análisis de información relevante. Asimismo, se pondrá énfasis en la

presentación de propuestas concretas, respaldadas por estudios de caso y las mejores prácticas dentro del rubro comercial, con el fin de ofrecer soluciones viables y sostenibles.

En consecuencia, esta investigación busca no solo identificar los desafíos presentes en los procesos logísticos de Plaza Autoservicios Huacho, sino también convertirse en un documento de referencia que aporte estrategias claras y efectivas para la mejora continua en la gestión de almacenamiento y distribución en el ámbito comercial.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática

La gestión efectiva de la cadena de suministro y la logística es esencial para el éxito en el rubro comercial. En el caso específico de Plaza Autoservicios Huacho, se evidencia una necesidad apremiante de analizar y mejorar sus procesos de almacenamiento y distribución. Este diagnóstico integral se convierte en un pilar fundamental para optimizar la eficiencia operativa, reducir costos y garantizar la satisfacción del cliente.

Los desafíos en el almacenamiento son notables, con problemas que van desde la disposición ineficiente de productos hasta deficiencias en los sistemas de inventario. La falta de organización y la inadecuada distribución del espacio pueden conducir a pérdidas de tiempo significativas y a dificultades para mantener un control preciso de los productos disponibles.

La cadena de suministro de Plaza Autoservicios Huacho enfrenta obstáculos diversos. Desde retrasos en la adquisición de productos hasta dificultades en la coordinación con proveedores, estas problemáticas impactan directamente en la puntualidad y calidad de los productos disponibles para los consumidores.

Las ineficiencias logísticas también tienen un impacto directo en los costos operativos de la empresa. Desde errores en el inventario hasta fallos en la gestión de flotas de transporte, estos problemas generan gastos adicionales que afectan la rentabilidad de Plaza Autoservicios Huacho.

La planificación y ejecución de la distribución presentan dificultades que se traducen en tiempos de entrega prolongados y una distribución geográfica ineficiente. Estos problemas impactan la satisfacción del cliente y pueden limitar la capacidad de competir en un mercado exigente.

La falta de implementación o uso efectivo de tecnologías modernas en la gestión logística representa una brecha significativa en Plaza Autoservicios Huacho. La ausencia de sistemas de gestión de inventario eficientes o herramientas de análisis de datos limita la capacidad de optimizar sus procesos.

La gestión inadecuada de inventarios conlleva desequilibrios en los niveles de stock, generando costos innecesarios por exceso o problemas de abastecimiento por falta de productos disponibles para la demanda.

La importancia de la capacitación del personal en prácticas logísticas eficientes es crucial. La falta de formación puede resultar en errores operativos y en una incapacidad para adaptarse a los cambios en los procesos logísticos, afectando directamente la eficiencia general de la empresa.

Estos desafíos identificados en los procesos logísticos de Plaza Autoservicios Huacho son fundamentales de abordar para mejorar su competitividad, optimizar recursos y garantizar una experiencia satisfactoria para sus clientes.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cómo se relacionan los procesos logísticos de rubro comercial y la mejora en la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo se relaciona la eficiencia operativa y la mejora en la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho?
- ¿Cómo se relacionan la calidad de servicio y la mejora en la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho?
- ¿Cómo se relacionan la flexibilidad y adaptabilidad y la mejora en la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- Determinar si los procesos logísticos de rubro comercial se relacionan significativamente con la mejora en la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar si la eficiencia operativa se relaciona significativamente con la mejora en la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho.
- Determinar si la calidad de servicio se relaciona significativamente con la mejora en la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho.
- Determinar si la flexibilidad y adaptabilidad se relacionan significativamente con la mejora en la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho.

1.4. Justificación

El diagnóstico de los procesos logísticos y la mejora en la gestión de almacenamiento y distribución en Plaza Autoservicios Huacho es una investigación crucial por varias razones fundamentales.

En primer lugar, la eficiencia logística es un factor determinante en la competitividad de cualquier empresa, especialmente en el sector comercial. Plaza Autoservicios Huacho, al estar inmerso en este entorno altamente dinámico y competitivo, necesita identificar y comprender a fondo las áreas problemáticas en sus procesos logísticos para mantenerse a la par con las demandas del mercado y

mejorar su posicionamiento.

Además, la optimización de la gestión de almacenamiento y distribución puede generar impactos significativos en la rentabilidad y la eficiencia operativa de la empresa. Reducir los costos asociados al almacenamiento excesivo, minimizar los errores en la distribución, y mejorar la coordinación entre los diferentes eslabones de la cadena logística no solo aumentará la eficiencia, sino que también potenciará la satisfacción del cliente, mejorará la calidad del servicio y, en última instancia, impulsará el crecimiento y la sostenibilidad a largo plazo de Plaza Autoservicios Huacho.

Asimismo, esta investigación no solo se enfocará en la identificación de problemas, sino que también tendrá un enfoque proactivo al proponer soluciones y estrategias para mejorar la gestión logística. Al implementar mejoras específicas basadas en el diagnóstico realizado, la tesis no solo añadirá conocimiento teórico, sino que tendrá un impacto práctico directo en la operatividad y competitividad de la empresa, convirtiéndose en un elemento valioso para su crecimiento y éxito a largo plazo.

Este estudio es esencial ya que no solo abordará los desafíos presentes en la gestión logística de Plaza Autoservicios Huacho, sino que también ofrecerá soluciones y recomendaciones tangibles que impulsarán su eficiencia operativa, su capacidad para adaptarse a cambios en el mercado y su competitividad en el rubro comercial.

1.5. Delimitación

Delimitación temporal:

La investigación estará comprendida entre los meses de diciembre del 2023 y marzo del 2024.

Delimitación espacial:

Esta investigación está comprendida en la Plaza Autoservicios Huacho

1.6. Viabilidad

La viabilidad de llevar a cabo la tesis sobre el diagnóstico de los procesos logísticos y la mejora en la gestión de almacenamiento y distribución en Plaza Autoservicios Huacho es alta y sustentada en diversos factores clave.

En primer lugar, la accesibilidad a la información y datos relacionados con los procesos logísticos dentro de la empresa es fundamental. Si Plaza Autoservicios Huacho cuenta con registros y sistemas de seguimiento de sus operaciones, se facilitará la recopilación de datos necesarios para realizar un análisis exhaustivo de los procesos logísticos existentes.

Además, el interés y la disposición de la empresa para mejorar sus operaciones logísticas son determinantes. Si existe una voluntad por parte de la gerencia o los responsables de la empresa para implementar cambios y mejoras, la viabilidad de la tesis se verá reforzada, ya que habrá una receptividad a las recomendaciones y soluciones propuestas a partir del diagnóstico.

Asimismo, la posibilidad de obtener apoyo técnico o asesoramiento especializado en logística también puede potenciar la viabilidad de la tesis. Si se cuenta con

expertos en el campo logístico que puedan proporcionar orientación o asistencia durante el desarrollo de la investigación, se fortalecerá la calidad y precisión de los hallazgos.

Otro factor determinante es la pertinencia de la investigación. Si Plaza Autoservicios Huacho reconoce la importancia estratégica de mejorar sus procesos logísticos para mantener su competitividad en el mercado, la viabilidad de la tesis será alta, ya que se alinearán con los objetivos y necesidades reales de la empresa.

La viabilidad de esta tesis está respaldada por la disponibilidad de datos, la disposición de la empresa para implementar mejoras, la posibilidad de acceso a asesoramiento especializado y la relevancia estratégica de mejorar la gestión logística para el crecimiento y competitividad de Plaza Autoservicios Huacho

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales

Oyarzun (2022) “en su tesis de investigación planteó como objetivo diseñar y proponer un Sistema de Control de Gestión en el marco de operador logístico TASA LOGISTICA Chile, que busca proyectarse a nuevos clientes. El enfoque metodológico para desarrollar el sistema de control de gestión está basado en la arquitectura del modelo ciclo cerrado” (Kaplan y Norton, 2008), que tiene “como objetivo relacionar la formulación y planificación de la estrategia con la ejecución operacional. Se obtienen la estructura organizacional por medio de los tableros de gestión, lo que permite monitorear y desplegar el sistema de control estratégico en las unidades funcionales relevantes de la organización. Además, se identificaron aquellas actividades clave para las otras áreas de la organización acordando el nivel de servicio para una coordinación interna. Finalmente, se recomienda la participación de forma gradual de todas las áreas en la implementación de la estrategia, enfocadas en principalmente en unidades más expuestas al cliente, para que las personas se sientan convocadas con el propósito de la organización” (p. 18).

Domínguez y García (2021) “En la presente investigación se realizó un análisis de los procesos de gestión de inventarios y almacenamiento de la bodega

de Guayaquil – Marcimex S.A., en la que se identificaron algunas problemáticas relacionadas con la organización y manejo de las mercaderías de la bodega” (p. 10). “Además, se efectuó un diagnóstico más profundo sobre el tema previamente revisado para implementar los conocimientos adquiridos, de la misma manera se desarrolló un cuestionario en el cual se consideraron a 26 empleados de la bodega como población total para la investigación del caso identificando las problemáticas que ocurren, con esta metodología se concluyó un método inductivo-deductivo que ayudo a examinar de forma analítica e integral con datos cuantitativos y cualitativos en forma general. No obstante, se llegó a medir las variables vinculadas que originarían el problema, para lo cual se plantearon propuestas en el caso que pueden ser utilizadas para generar valor en la gestión de inventarios y almacenamiento de los productos” (p. 11).

Moreno (2021) “Cada día existen más retos a los cuales las empresas deben hacer frente. Dichos retos se ven maximizados a causa de la competencia y de los deseos de crecer de las empresas, las cuales, en busca de cumplir sus objetivos diseñan, desarrollan y aplican nuevos procesos, entre ellos la gestión de sus operaciones y logística. En el proceso de intercambio de mercancías, se encuentra varios protagonistas que facilitan las transacciones realizadas en el mercado, entre los principales actores que hacen posible tales transacciones encontramos a los operadores logísticos, razón por la cual nace el presente proyecto. La Corporación Favorita es la mayor plataforma de venta en supermercados del país, y el sistema de compra manejado por dicha Corporación, en función al modelo de rotación y de inventario que manejan, es

diario, lo cual exige a los proveedores, mantener una logística de entrega diaria. Los pequeños proveedores que realizan sus entregas en Corporación Favorita no cuentan con un operador logístico que sirva de conexión entre ellos y la corporación, y además, brinde soporte en los procesos de aprovisionamiento, almacenaje, transporte, distribución, impresión de código de barras EAN, facturas y stickers de caducidad, lo cual les da como resultado: producto maltratado, producto rechazado, gastos logísticos extras, y en muchos de los casos resulta en pérdida de la venta. En el ámbito investigativo, se obtuvo una muestra de 346 proveedores de Corporación Favorita. Los mismos a los que se les aplicó una encuesta conformada por 10 preguntas, al analizar y tabular los resultados se concluyó que la implementación de un modelo óptimo de funcionamiento de un operador logístico es factible, porque cuenta con el apoyo de los pequeños proveedores de la Corporación Favorita” (p. 15).

Torres (2018) “El presente trabajo de estudio es una propuesta de mejora del sistema de almacenamiento y distribución interna, la cual se llevó a cabo en las bodegas de la empresa CENSOLO S.A., dicha empresa nació en Guayaquil hace 16 años y se dedica a la comercialización de productos dentro y fuera de la ciudad. Este trabajo está compuesto de cuatro capítulos, que conforman el cuerpo de la investigación, en primer lugar se explicó el problema general y un detalle del funcionamiento de la empresa. Luego se realizó un diagnóstico de la situación actual usando herramientas del campo de la ingeniería industrial del área de logística y almacenamiento como son el Diagrama de causa y efecto, y el Diagrama de Pareto, a través de las cuales se pudo obtener un diagnóstico

verídico de las condiciones actuales de desempeño y estas ayudaron a establecer propuestas de solución. Para cumplir el objetivo principal se realizó la redistribución del espacio físico siguiendo el método de asignación lineal, derivando la fórmula del método de asignación cuadrática utilizado en distribución de planta, tomando en consideración los indicadores que intervenían directamente en el proceso operativo y los variables costos operativos, distancia y total de cajas despachadas por mes. CENSOLO S.A. se caracteriza por comercializar al por mayor artículos de oficina, juguetería, escolar, artículos del hogar, apliques navideños, entre otros, pero no cuenta con una forma de almacenamiento, carece de medios de almacenamiento, equipos de manipulación y herramientas de trabajo. Esta propuesta se basa en mantener un seguimiento disciplinado de todos los procesos que se realizan en la bodega a su vez permitirá a la compañía lograr las metas planteadas, mejorar su competitividad y así brindar a sus clientes un excelente servicio de distribución” (p. 8).

Díaz (2017) “en su tesis planteó como objetivo proponer un plan de mejora de gestión de abastecimiento para la empresa Ancora Chile, a través de un modelo de gestión de proveedores e inventario, con el fin de disminuir sus costos y mejorar la selección de proveedores. La metodología empleada para este proyecto se dividió en cuatro etapas. En la primera etapa se recolecta información con respecto a la situación actual de la empresa. En la segunda etapa se determinan los costos asociados a los modelos de inventario. En la tercera etapa se describe la metodología para la selección de proveedores. En la cuarta etapa se determina la política de inventario para la empresa y se determina

el modelo a utilizar para cada producto. Los resultados indican que los costos se reducen en un 20,22% con respecto a la situación actual, lo cual representa una disminución de \$8.909.645 anuales, lo cual corresponde al menor valor obtenido con las propuestas realizadas. Finalmente, el autor concluye que, a partir de las mejoras en gestión de inventarios, proveedores y procesos es posible reducir aún más los costos anuales” (p. 10),

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Almanza (2023) “La presente tesis se ubica en el contexto de administración logística para una mediana empresa. Su objetivo general es analizar las causas de los obstáculos que impiden la correcta gestión en la empresa del sector de telecomunicaciones para proponer las herramientas necesarias que mejorarán el desempeño de la gestión de su almacén y tareas de compras. Esta tesis tiene cinco objetivos específicos: definir conceptos teóricos de pronósticos e inventarios, distribución de almacenes y gestión de compras; su segundo objetivo es describir a las áreas, procesos y servicios de la empresa de estudio; tercero, identificar la problemática de la línea de abastecimiento del almacén general, así como presentar un diagnóstico con la información detallada en el marco teórico; cuarto, estructurar y definir el sistema de gestión logística para el almacén de equipos audiovisuales a través de su uso y rotación; finalmente, evaluar el impacto económico de la aplicación de las propuestas de mejora y su viabilidad. Lograr estos objetivos parte de la presentación del marco teórico relacionado con conceptos del sector televisivo, herramientas de análisis

y de mejora aplicables a una mediana empresa. De este modo, se puede realizar una reingeniería sobre el proceso logístico con mejoras del 30.84% en el espacio disponible, un nivel de cumplimiento de compras del 68.63% y un ahorro de recursos del 51.16%. Finalmente, se presentarán las conclusiones que muestren los aspectos más relevantes analizados y procesados durante la investigación. Las herramientas por utilizar comprenden la implementación de un programa de 5S en paralelo con el diseño de un sistema de reposición de inventarios, así como regularizar la participación de los equipos disponibles para asegurar la calidad de la vida útil. Una vez presentadas las mejoras, se analizará su factibilidad económica obteniendo un VAN de S/. 31 698.13 y una TIR de 99.48%, así como las respectivas conclusiones y recomendaciones” (p. 11).

Bonifacio (2020) “La presente tesis se realizó con la finalidad de plantear propuestas de mejora en el proceso logístico. Se identificó como una oportunidad de mejora la reducción del tiempo de entrega del servicio al cliente, se realizó un análisis cualitativo con el propósito de identificar los procesos con mayor impacto en la reducción del índice de cumplimiento, determinando que el proceso con mayor criticidad y problemática era el proceso logístico con 35%. Dentro de este proceso se realizó un análisis de tiempo, estableciendo que las actividades que comprendían la ruta crítica pertenecían al subproceso de almacén, donde se encontró que la deficiente gestión de almacén incrementaba los tiempos de atención de requerimientos hasta en 14 días aproximadamente. En base a estos análisis se elaboró un plan de mejoras 5S’s y el análisis de la gestión por procesos. Se inició con la implementación de 5S’s como una iniciativa de

buenas prácticas para lograr un trabajo organizado, ordenado, limpio y seguro, con el propósito de mejorar los tiempos de búsqueda en los inventarios. La segunda alternativa de solución gestión por procesos, permitió constituir una secuencia ordenada e interrelacionada de actividades para crear valor en la organización, teniendo como resultado en el último año una reducción de 04 días en la atención de requerimientos, para ello se invirtió la suma de S/. 7 534,52 soles. Para demostrar la viabilidad económica se realizó un análisis Beneficio/Costo, obteniendo un valor de 5,64, demostrando que los beneficios superaban en más de cinco veces al costo invertido (S/. 7 534,52), también se analizó el retorno obteniendo un valor de 2,13 sobre el valor invertido, lo que significa que el tiempo de recupero retornará a partir del segundo mes desde que inició la implementación” (p. 16).

Butron (2022) “La presente tesis está orientada a realizar un análisis de tipo correlacional y descriptivo para las variables de procesos logísticos y la gestión logística interna dentro de una empresa que está dedicada a la actividad de importación y exportación de productos para el cuidado de la piel haciendo referencia a los puntos de distribución a nivel nacional, teniendo como objetivo un general determinar la relación entre los procesos logísticos y la gestión logística interna de la empresa Aljamal SAC Arequipa 2021, así mismo se realizaron las correlaciones entre la variable de logística interna y las dimensiones dentro de los procesos logísticos y de esta manera determinar si existen problemas o puntos críticos dentro del procesamiento de materias e insumos, en cuanto a la aplicación de los instrumentos se utilizaron cuestionarios

a dirigidos hacia los 66 trabajadores que conforman la empresa haciendo una diferenciación de la ciudad a la que pertenecen y su punto de distribución, es así que como resultado se determinó que existen una relación positiva significativa entre la variable de procesos logísticos y la gestión logística interna comprobándose así la hipótesis general de la investigación asumiendo que al tener un mejor nivel de gestión los procesos logísticos pueden ser ejecutados de manera más eficiente” (p. 15).

Porras (2020) “La presente investigación se realizó con el apoyo de la empresa CORPORA LA REGIONAL SRL, tiene como objetivo diseñar un plan de mejora del proceso logístico de distribución para mostrar mejoras en el área de distribución y generar mayor satisfacción para los trabajadores y clientes de la empresa. En esta investigación se uso distintas herramientas con el cual, se hizo un análisis interno del área a estudiar, donde se pudo evidenciar las falencias que tenía y que se podía modificar para buscar la mejora del área. Se evaluó la demora en la distribución y su almacenaje, por ello se propuso mejorar el proceso logístico, desde el ingreso del producto hasta la entrega al cliente final; buscando la mejora en la base de datos de productos repetidos con el diseño de la base de datos que evite duplicidades, la creación de nuevos productos con el diseño de un procedimiento guía que será adecuado para el uso del personal, la política de compras en el que se evaluará la gestión de compras básicas como los proveedores y la falta de una herramientas informativas, con el desarrollo de una aplicación común usada por todos, Microsoft Excel que permite analizar los parámetros establecidos por el modelo de inventarios propuesto. Finalmente, el

plan de mejora del proceso logístico de distribución de la empresa CORPORAL REGIONAL SRL., mejora la actividad dentro del establecimiento, los colaboradores como los que adquieren los productos a nivel mayorista” (p. 12).

Ramos (2018) “La investigación se desarrolló en la empresa importadora RALAMN SAC y se propuso como objetivo implementar un Sistema de Gestión Logística para mejorar el servicio al cliente. Se emplearon diversas herramientas de ingeniería industrial, que no solo plantearon una solución desde el punto de vista de cumplimiento de los pedidos, sino además desde el punto de vista de control y de procedimientos. La propuesta comenzó con el análisis del Sistema de Gestión Logística actual, donde se determinó que algunos elementos del sistema no se realizaban, con lo cual se diseñó un modelo con los elementos necesarios para mejorar el sistema. A continuación, se evaluó la necesidad de establecer algunos procedimientos los cuales con la ayuda de los diagramas de operaciones se estableció. En cuanto a la planificación de los pedidos, para optimizar el cumplimiento de entrega se empleó la herramienta de planificación de los requerimientos de distribución (DRP), con lo cual logró reducir la atención de reclamos y o devoluciones en un 52.03% de los clientes y el tiempo de demora en entregar los pedidos en un 37.84% entregando los pedidos en forma oportuna dentro de 1 a 10 días como máximo y por último, los pedidos se pueden programar de manera más eficiente proyectando para cubrir pedidos de hasta ocho semanas, haciendo que la empresa pueda aprovechar mejor sus recursos económicos, además de poder cumplir con los pedidos en los plazos ofrecidos. La propuesta ha generado un ahorro por diferencia de inventario en un

periodo de cinco meses, la suma de 693.885,44 soles. Finalmente, para el control de los inventarios se implementaron algunos formatos de la gestión del almacén. La implementación del Sistema de Gestión Logística mejoró el servicio al cliente de la empresa Importadora Ralamn Sac, operándose de manera eficiente en todo el proceso logístico” (p. 18).

2.2 Bases Teóricas:

2.2.1 Procesos logísticos del rubro comercial

En el rubro comercial, los procesos logísticos son la columna vertebral que asegura la eficiencia en el movimiento de bienes desde su origen hasta su destino final. La gestión de inventarios se erige como uno de los pilares fundamentales al mantener un equilibrio entre la demanda y el almacenamiento, evitando excesos que generen costos innecesarios o escasez que afecte la satisfacción del cliente. Esta gestión precisa se apoya en la planificación de la demanda, que utiliza datos históricos y proyecciones para anticipar las necesidades del mercado y adaptar la producción y el almacenamiento en consecuencia.

El abastecimiento es otro eslabón crucial, ya que implica la adquisición de materias primas o productos terminados, asegurando su calidad, disponibilidad y costos competitivos. Esta fase se integra estrechamente con la gestión de la cadena de suministro, un proceso complejo que involucra coordinar y optimizar todas las actividades desde los proveedores hasta los clientes finales. La eficacia en la gestión de la cadena de suministro permite reducir tiempos, costos y riesgos inherentes a la distribución y entrega de productos.

El almacenamiento y la distribución también son elementos esenciales. Un eficiente diseño de almacenes y una estrategia de distribución bien planificada permiten minimizar tiempos de entrega y costos operativos. El transporte, ya sea terrestre, marítimo, aéreo o ferroviario, desempeña un papel crucial en esta etapa, optimizando las rutas y medios para asegurar la entrega oportuna de productos.

Por último, la gestión de pedidos y la logística inversa completan este ciclo. La agilidad en la recepción, procesamiento y envío de pedidos es crucial para la satisfacción del cliente, mientras que la logística inversa se encarga de manejar devoluciones, reparaciones o el reciclaje de productos, cerrando así el ciclo de manera eficiente y sostenible. Estos cinco componentes interactúan de manera sinérgica para asegurar la fluidez y efectividad en los procesos logísticos del rubro comercial de los trabajadores, su importancia recién se ha intensificado para ser evaluada por empresas, dependencias gubernamentales y para la obtención de certificaciones.

2.2.2 Eficiencia operativa

La eficiencia operativa en el ámbito comercial es el corazón de un negocio exitoso. Se trata de optimizar todos los aspectos de la operación para lograr el máximo rendimiento con los recursos disponibles. Comienza por la identificación y eliminación de desperdicios, redundancias o procesos ineficientes que puedan obstaculizar la productividad y la calidad del servicio. Esta búsqueda constante de mejora se extiende a través de todos los departamentos y procesos, desde la gestión de inventarios hasta la distribución y la atención al cliente.

Un aspecto clave de la eficiencia operativa radica en la alineación de las metas y estrategias de la empresa. Cada acción y cada recurso se dirigen hacia la

consecución de los objetivos corporativos, lo que implica una comunicación clara y una comprensión profunda de las prioridades de la organización. La implementación de tecnología desempeña un papel fundamental al automatizar tareas repetitivas, mejorar la precisión en el seguimiento de datos y proporcionar información en tiempo real para la toma de decisiones informadas.

La gestión eficiente de recursos humanos también es esencial para la eficiencia operativa. Implica tener equipos capacitados y motivados que entiendan los objetivos de la empresa y estén equipados con las herramientas adecuadas para desempeñarse eficazmente en sus roles. La flexibilidad es otro pilar fundamental, ya que permite a la organización adaptarse rápidamente a cambios en el mercado, demanda del cliente o fluctuaciones en la cadena de suministro sin comprometer la calidad ni la eficiencia.

La eficiencia operativa no solo conlleva ahorros en costos y recursos, sino que también impacta directamente en la experiencia del cliente. Una operación eficiente se traduce en entregas puntuales, productos de calidad y una experiencia general satisfactoria para el cliente, lo que a su vez fortalece la reputación y la fidelidad hacia la marca. En última instancia, la eficiencia operativa no es solo una estrategia, sino una mentalidad que busca la mejora continua en todos los aspectos del negocio.

2.2.3 Calidad de servicio

La calidad de servicio en el ámbito comercial es un componente fundamental para el éxito y la reputación de una empresa. Se refiere a la capacidad de satisfacer y superar las expectativas y necesidades de los clientes, proporcionando productos o servicios que cumplan con altos estándares de excelencia.

En el corazón de la calidad de servicio se encuentra la comprensión profunda de las necesidades del cliente. Esto implica no solo ofrecer un producto o servicio, sino entender las expectativas del cliente, escuchar sus comentarios y adaptarse para brindar una experiencia que no solo sea satisfactoria, sino también memorable.

La consistencia es otro pilar importante de la calidad de servicio. Los clientes esperan recibir el mismo nivel de excelencia cada vez que interactúan con la empresa. Desde la atención al cliente hasta la entrega del producto, la coherencia en la calidad fortalece la confianza del cliente en la marca.

La formación y capacitación del personal son aspectos cruciales para garantizar la calidad del servicio. Un equipo bien entrenado no solo está mejor equipado para manejar las necesidades y preocupaciones de los clientes, sino que también puede anticipar y resolver problemas de manera más efectiva.

Además, la tecnología juega un papel vital en la mejora de la calidad de servicio. Desde sistemas de seguimiento de pedidos hasta plataformas de atención al cliente, la tecnología puede agilizar los procesos y mejorar la experiencia general del cliente.

Por último, la retroalimentación continua y la mejora basada en datos son esenciales. Escuchar las opiniones de los clientes y utilizar datos para comprender áreas de mejora permiten a las empresas evolucionar constantemente y ofrecer un servicio que esté a la altura o supere las expectativas del mercado en constante cambio.

2.2.4 Flexibilidad y adaptabilidad

La flexibilidad y la adaptabilidad son como los superpoderes de las empresas en un mundo empresarial en constante cambio. La flexibilidad implica la capacidad de

ajustarse rápidamente a situaciones imprevistas, como cambios en la demanda del mercado, fluctuaciones en la cadena de suministro o evoluciones tecnológicas repentinas. Es como tener la capacidad de cambiar de dirección en un instante para mantener el rumbo correcto.

Por otro lado, la adaptabilidad es la habilidad de cambiar, transformar y evolucionar en respuesta a nuevos desafíos y oportunidades. Se trata de una mentalidad que fomenta la innovación, el aprendizaje continuo y la disposición para adoptar nuevas estrategias, procesos o tecnologías para mantener la relevancia y la competitividad.

Las empresas que poseen estas cualidades pueden reconfigurar sus operaciones, ajustar sus estrategias de marketing y redefinir sus productos o servicios con agilidad. La capacidad de adaptarse a las nuevas condiciones del mercado, ya sea cambiando modelos de negocio, explorando nuevos nichos o incluso redefiniendo su propuesta de valor, les permite mantenerse relevantes y competitivas.

En esencia, la flexibilidad permite a las empresas ser ágiles y responder rápidamente a cambios repentinos, mientras que la adaptabilidad les brinda la capacidad de evolucionar constantemente y prosperar en entornos complejos. Ambas cualidades se complementan para ofrecer a las empresas una ventaja competitiva sólida en un mundo empresarial dinámico y desafiante.

2.2.5 Gestión de almacenamiento y distribución

La gestión de almacenamiento y distribución es un componente esencial en la logística de cualquier empresa. Comienza con la organización y disposición eficiente del almacén, donde se planifica meticulosamente el espacio disponible para maximizar

la capacidad de almacenamiento y facilitar el acceso a los productos. Este diseño estratégico se complementa con sistemas de gestión de inventarios que permiten un control preciso de las existencias, evitando excesos o faltantes que puedan afectar la operatividad.

La recepción y el almacenamiento adecuado de los productos son fases críticas. Una correcta recepción implica la inspección de la calidad de los productos entrantes y su clasificación para un almacenamiento óptimo. La eficiencia en estas etapas garantiza la integridad de los productos y facilita el seguimiento preciso de los inventarios, preparándolos para su posterior distribución.

El proceso de preparación de pedidos es clave en la gestión de almacenamiento y distribución. Aquí se concentra la recopilación, empaquetado y etiquetado de los productos de manera eficiente para su envío. La implementación de tecnologías como sistemas de selección automática o lectores de códigos de barras agiliza este proceso, minimizando errores y optimizando los tiempos de entrega.

La distribución efectiva es el siguiente paso. Implica seleccionar los métodos de transporte más adecuados, planificar rutas óptimas y coordinar la logística para garantizar entregas puntuales a los clientes o puntos de venta. La tecnología juega un papel crucial aquí, permitiendo el seguimiento en tiempo real de los envíos para una gestión más eficiente.

Una gestión eficaz de almacenamiento y distribución no solo se trata de tener un espacio físico para guardar productos, sino de optimizar cada paso de la cadena logística. La implementación de sistemas avanzados, una organización meticulosa y la coordinación precisa son fundamentales para minimizar costos, reducir tiempos y garantizar la satisfacción del cliente a través de entregas precisas y rápidas.

2.2.6 Optimización del espacio de almacenamiento

La optimización del espacio de almacenamiento es esencial para maximizar la capacidad de un almacén y garantizar una gestión eficiente de inventario. Comienza con un diseño estratégico que aproveche al máximo el espacio disponible, utilizando estanterías, sistemas de paletización y entrepisos para organizar los productos de manera inteligente. Priorizar la accesibilidad a los productos de alta rotación y utilizar el espacio vertical de manera eficiente son elementos clave en esta estrategia.

La implementación de sistemas de gestión de inventario modernos es crucial. Tecnologías como códigos de barras, RFID o software especializado permiten un seguimiento preciso de la ubicación de los productos. Además, estrategias de clasificación y etiquetado claras facilitan la rápida identificación y ubicación de los artículos en el almacén, mejorando la eficiencia en la recuperación de productos y reduciendo el tiempo de búsqueda.

El análisis continuo de datos y la adaptación constante son fundamentales. Utilizar información histórica y datos de demanda para ajustar la disposición del almacén y mejorar los procesos. Esta evaluación constante permite identificar patrones de movimiento de inventario y ajustar la disposición para maximizar el espacio disponible y optimizar la eficiencia operativa en la gestión logística.

2.2.7 Eficiencia en la distribución

La eficiencia en la distribución es un componente crítico en la cadena logística de cualquier empresa. Comprende una serie de procesos meticulosamente diseñados para garantizar que los productos lleguen a los clientes de manera rápida, precisa y

rentable. Comienza con una planificación logística estratégica que optimice las rutas de entrega, minimice los tiempos de transporte y reduzca los costos asociados.

La gestión eficiente de inventarios en los centros de distribución es esencial. Mantener un inventario actualizado y bien organizado, utilizando sistemas de gestión de almacenes avanzados, garantiza una disponibilidad rápida de productos para su envío inmediato cuando se realizan los pedidos. Esta precisión en la gestión de stocks evita retrasos y garantiza una distribución fluida.

La tecnología desempeña un papel crucial en la eficiencia de la distribución. Sistemas de seguimiento en tiempo real, como GPS o RFID, permiten monitorear la ubicación y el estado de los envíos, brindando información actualizada a los clientes y mejorando la visibilidad y la transparencia en el proceso. Además, la implementación de sistemas de gestión de transporte (TMS) optimiza las rutas y mejora la planificación logística.

La colaboración estrecha con proveedores y socios logísticos es clave. Una coordinación efectiva con estos actores permite una planificación más ágil y eficiente, reduciendo tiempos de espera, optimizando los recursos y mejorando la capacidad de respuesta ante cambios en la demanda. Esta sinergia contribuye a una distribución más eficiente y efectiva, garantizando la satisfacción del cliente y la competitividad en el mercado.

2.2.8 Gestión de inventarios

“La gestión de inventarios es un componente crítico para el éxito de cualquier negocio que maneje productos físicos. Implica el seguimiento y control meticuloso de la cantidad de existencias disponibles en el almacén. Un aspecto clave es mantener un

equilibrio óptimo entre tener suficiente inventario para satisfacer la demanda de los clientes y evitar excesos que puedan generar costos innecesarios, como almacenamiento adicional o productos obsoletos”.

La previsión de la demanda desempeña un papel fundamental en la gestión de inventarios, ya que permite anticipar las necesidades futuras en función de patrones de ventas históricos, tendencias del mercado y otros factores relevantes. Esto ayuda a ajustar los niveles de inventario de manera proactiva, evitando tanto la escasez como el exceso de existencias.

La implementación de sistemas y tecnologías de gestión de inventarios es esencial para agilizar y optimizar este proceso. Utilizar software especializado y herramientas automatizadas no solo facilita el seguimiento preciso de las existencias, sino que también ayuda en la gestión de proveedores, la rotación de inventario y la toma de decisiones informadas sobre reabastecimiento y almacenamiento.

En última instancia, una gestión eficaz de inventarios no solo reduce los costos operativos, sino que también mejora la eficiencia general del negocio al garantizar una disponibilidad adecuada de productos, lo que contribuye a la satisfacción del cliente y a mantener la competitividad en el mercado.

2.3. Definición de términos básicos:

- ✓ Índice de Rotación de Inventarios: Mide la frecuencia con la que el inventario se renueva en un período determinado, lo que puede indicar la eficiencia en la gestión de stock.

- ✓ Tiempo de Ciclo de Pedido: El tiempo transcurrido desde que se realiza un pedido hasta que se recibe, reflejando la eficiencia en el proceso de abastecimiento.

- ✓ Precisión en la Picking: Porcentaje de exactitud en la selección de productos durante la preparación de pedidos, indicando la efectividad en la recogida de artículos solicitados.

- ✓ Tasa de Devoluciones: Proporción de productos devueltos en comparación con el total vendido, puede revelar problemas en la calidad o en la gestión de inventario.

- ✓ Costo de Almacenamiento: Gastos asociados con mantener el inventario en el almacén, incluyendo espacio, mano de obra y equipos.

- ✓ Nivel de Servicio al Cliente: Medida de la capacidad para satisfacer las demandas y expectativas del cliente en tiempo y forma.

- ✓ Lead Time de Entrega: El tiempo que transcurre desde que se realiza un pedido hasta que se entrega al cliente, incluyendo procesamiento, preparación y transporte.

- ✓ Índice de Productividad de Almacén: Relación entre la cantidad de productos manejados y los recursos empleados, como horas de trabajo o espacio utilizado.

- ✓ Costo Logístico Total: Suma de todos los costos asociados con la logística, desde la adquisición de materias primas hasta la entrega al cliente final.

- ✓ Índice de Disponibilidad de Stock: Proporción del tiempo en el que los productos están disponibles para la venta en comparación con el tiempo total.

2.4. Hipótesis e investigación

2.4.1. Hipótesis general

- Los procesos logísticos de rubro comercial guardan una relación significativamente positiva con la mejora en la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho.

2.4.2. Hipótesis específicas

- La eficiencia operativa guarda una relación significativamente positiva con la mejora en la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho.
- La calidad de servicio guarda una relación significativamente positiva con la mejora en la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho.
- La flexibilidad y adaptabilidad guardan una relación significativamente positiva con la mejora en la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho.

2.5. Operacionalización de las variables

Las variables de investigación se presentan a continuación:

- **Variable 1:** Procesos logísticos del rubro comercial
- **Variable 2:** Gestión de almacenamiento y distribución

Matriz de Operacionalización de variables

Cuadro 1.

“Matriz de Operacionalización de variables”

“VARIABLE”	“DEFINICION CONCEPTUAL”	“DEFINICIÓN OPERACIONAL”	“DIMENSIONES”	“INDICADORES”	INSTRUMENTO
“PROCESOS LOGISTICOS DEL RUBRO COMERCIAL”	Los procesos logísticos en el rubro comercial se refieren a las secuencias de actividades, estrategias y operaciones planificadas que gestionan el flujo de bienes y servicios a lo largo de toda la cadena de suministro.	Operacionalmente, los procesos logísticos en el rubro comercial implican la implementación y ejecución de acciones específicas para garantizar la eficiencia en el movimiento y manejo de los bienes y servicios.	X.1. Eficiencia operativa	X.1.1. Tiempo de ciclo de pedido X.1.2. Índice de rotación de inventarios X.1.3. Costo de almacenamiento por producto	“Cuestionario para registrar información sobre la variables independiente y dependiente”
			X.2. Calidad de servicio	X.2.1. Tasa de entregas puntuales X.2.2. Índice de devoluciones por productos defectuosos X.2.3. Nivel de satisfacción de cliente	
			X.3. Flexibilidad y adaptabilidad	X.3.1. Tiempo de respuesta a cambios de demanda X.3.2. Capacidad de almacenamiento ajustable X.3.3. Uso de tecnologías de rastreo y monitoreo en tiempo real	
“GESTION DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION”	La gestión de almacenamiento y distribución se refiere al conjunto de estrategias, políticas y procedimientos utilizados para planificar, organizar, controlar y supervisar la ubicación, movimiento y almacenamiento eficiente de bienes dentro de una empresa o cadena de suministro.	Operacionalmente, la gestión de almacenamiento y distribución involucra la implementación y ejecución de actividades específicas para garantizar una administración efectiva de los espacios de almacenamiento y la logística de distribución.	Y.1. Optimización del espacio de almacenamiento	Y.1.1. Índice de utilización de espacio Y.1.2. Rotación de inventario Y.1.3. Densidad de almacenamiento	
			Y.2. Eficiencia en la distribución	Y.2.1. Tiempo de ciclo de entrega Y.2.2. Costo de distribución por unidad Y.2.3. Exactitud en la entrega	
			Y.3. Gestión de inventarios	Y.3.1. Índice de ruptura de stock Y.3.2. Días de inventario Y.3.3. Tasa de obsolescencia o caducidad	

Nota: Elaboración propia

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

“La presente investigación, pertenece al tipo de investigación descriptiva”. La investigación descriptiva es un enfoque metodológico en el campo de la investigación que se centra en describir de manera precisa y detallada un fenómeno, situación o grupo específico. Su objetivo principal es caracterizar y explicar las características fundamentales de un tema particular, sin buscar necesariamente establecer relaciones causales o explicativas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

3.1.2 Nivel de Investigación

“El nivel de la presente investigación es correlacional”, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) El nivel correlacional en investigación se refiere a un enfoque que busca medir y evaluar la relación existente entre dos o más variables. En este tipo de investigación, el interés principal está en comprender cómo varían las variables en conjunto, si existe una asociación entre ellas y en qué grado esa asociación es fuerte o débil.

3.1.3 Diseño

El diseño no experimental es una metodología de investigación que se diferencia de los diseños experimentales en que no involucra la manipulación directa de variables independientes para observar sus efectos en las variables dependientes (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, 2014).

3.1.4 Enfoque

“El enfoque cualitativo en investigación se centra en comprender, interpretar y describir fenómenos sociales, humanos o conductuales desde una perspectiva holística y contextual. A diferencia de los métodos cuantitativos que se centran en la medición numérica y la estadística, el enfoque cualitativo se basa en la recopilación de datos no numéricos, como observaciones, entrevistas, documentos y narrativas, para comprender la complejidad y la riqueza de los fenómenos estudiados” (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2014)

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población estará constituida por 30 trabajadores que laboran en la empresa Plaza Autoservicios Huacho.

3.2.2 Muestra

“Como muestra se seleccionó los 30 trabajadores de la empresa Plaza Autoservicios Huacho, se toma toda la población por ser menor de 50, pasando a ser sujetos de estudio”.

3.3 Técnica para la recolección de datos

Entrevistas estructuradas o semiestructuradas: Conversaciones con gerentes, empleados clave y personal de logística para comprender los procesos actuales, identificar desafíos, oportunidades y obtener perspectivas internas.

Observación en el sitio: Observar directamente las operaciones logísticas, el manejo de inventario, los flujos de trabajo en almacenes y áreas de distribución para identificar prácticas, posibles cuellos de botella y áreas de mejora.

Análisis de documentos: Revisar informes internos, registros de inventario, datos de ventas, órdenes de compra, registros de envíos, entre otros, para obtener información detallada sobre el rendimiento logístico y los patrones de demanda.

Encuestas a clientes y proveedores: Obtener retroalimentación sobre la satisfacción con los tiempos de entrega, la calidad del servicio logístico, la gestión de pedidos, entre otros aspectos, desde la perspectiva de clientes y proveedores.

Grupos focales con empleados: Reunir a empleados de diferentes áreas para discutir temas logísticos, compartir ideas y obtener una comprensión más profunda de las percepciones internas sobre los procesos y posibles áreas de mejora.

Benchmarking: Comparar los procesos logísticos de Plaza Autoservicios Huacho con empresas similares en el rubro para identificar prácticas exitosas y áreas de oportunidad.

Análisis de datos cuantitativos: Utilizar datos históricos, métricas de rendimiento (como tiempos de entrega, índices de rotación de inventario, entre otros) para identificar tendencias, patrones y áreas críticas que necesitan atención.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a la población.

En primer lugar, se muestran los resultados de la dimensión 1: Eficiencia operativa.

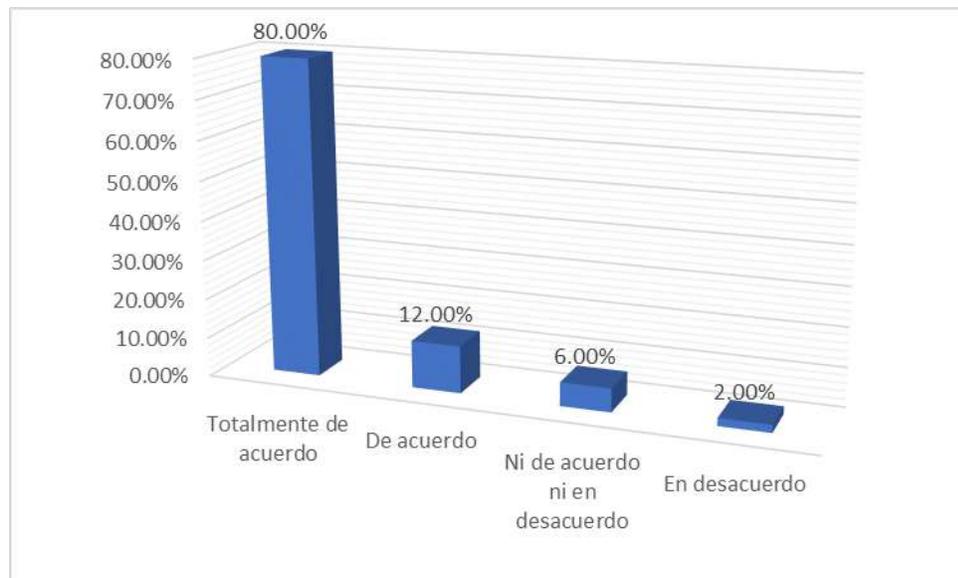


Figura 1. Resultados de la dimensión: Eficiencia operativa

En segundo lugar, se muestran los resultados de la dimensión 2: Calidad de servicio.

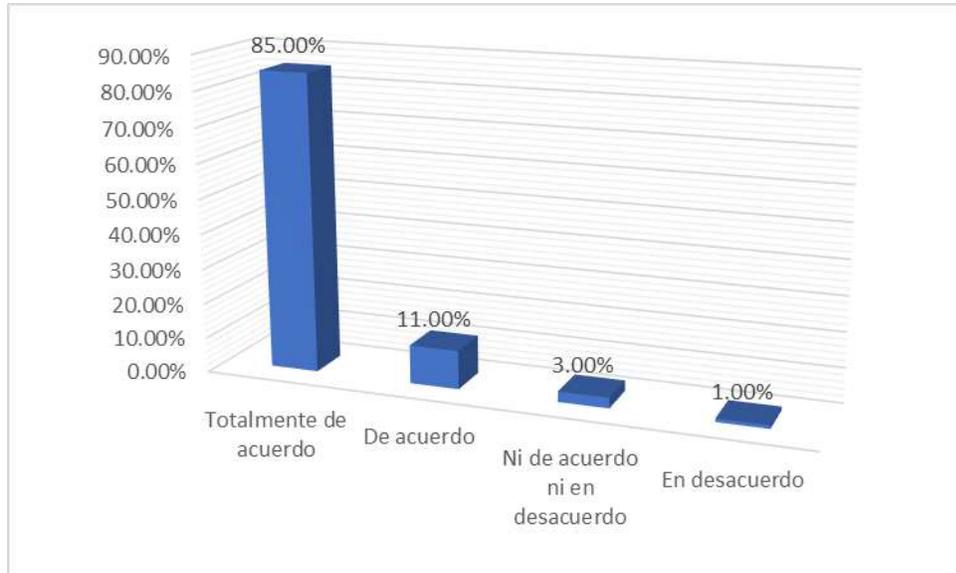


Figura 2. Resultados de la dimensión: Calidad de servicio

En tercer lugar, se muestran los resultados de la dimensión 3: Flexibilidad y adaptabilidad.

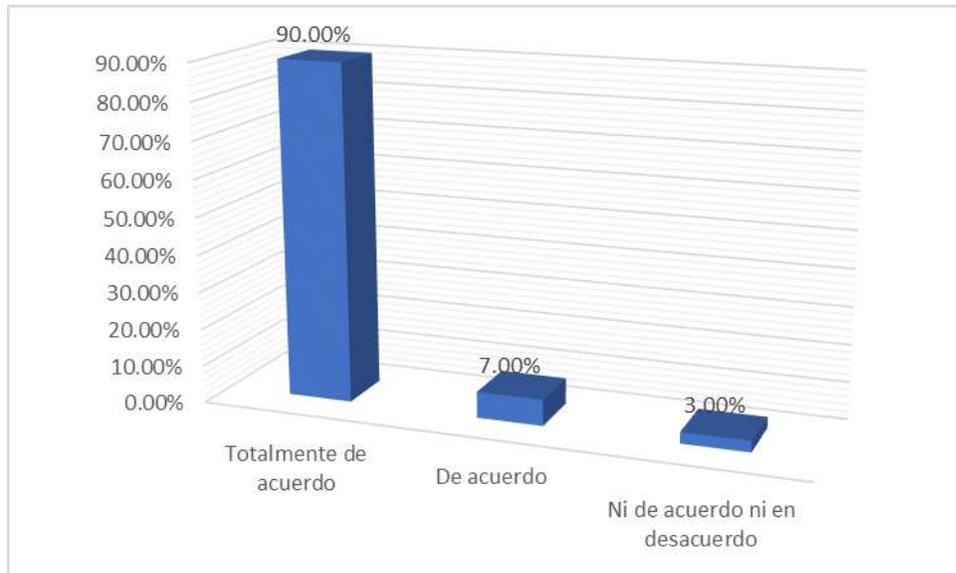


Figura 3. Resultados de la dimensión: Flexibilidad y adaptabilidad.

En cuarto lugar, se muestran los resultados de la dimensión 4:
Optimización del espacio de almacenamiento.

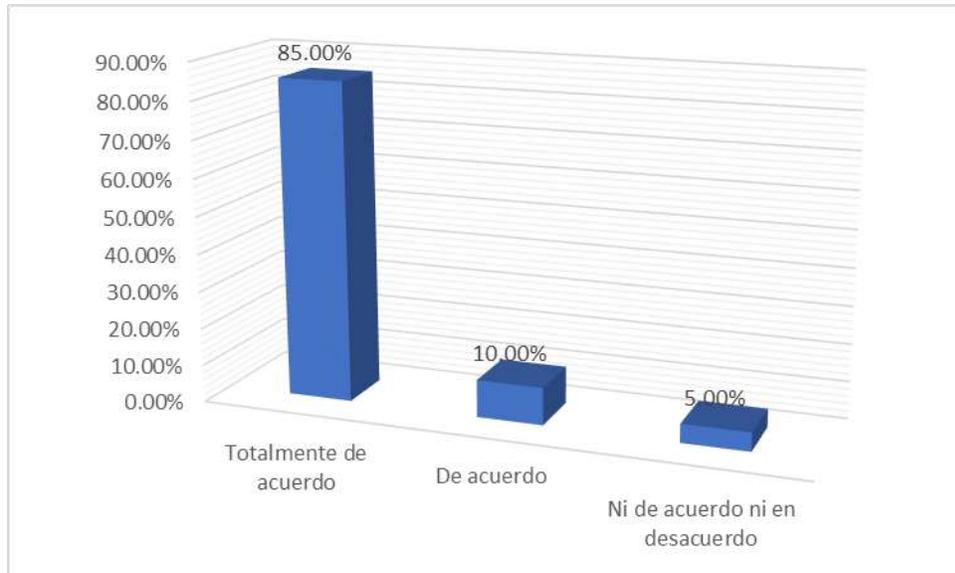


Figura 4. Resultados de la dimensión: Optimización del espacio de almacenamiento

En quinto lugar, se muestran los resultados de la dimensión 5: Eficiencia en la distribución.

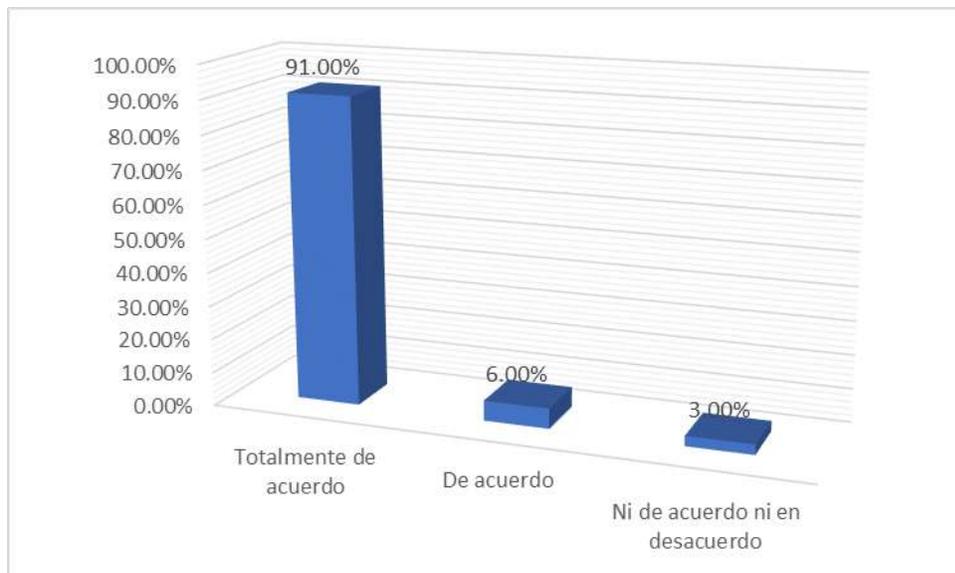


Figura 5. Resultados de la dimensión: Eficiencia en la distribución

En sexto lugar, se muestran los resultados de la dimensión 6: Gestión de inventarios.

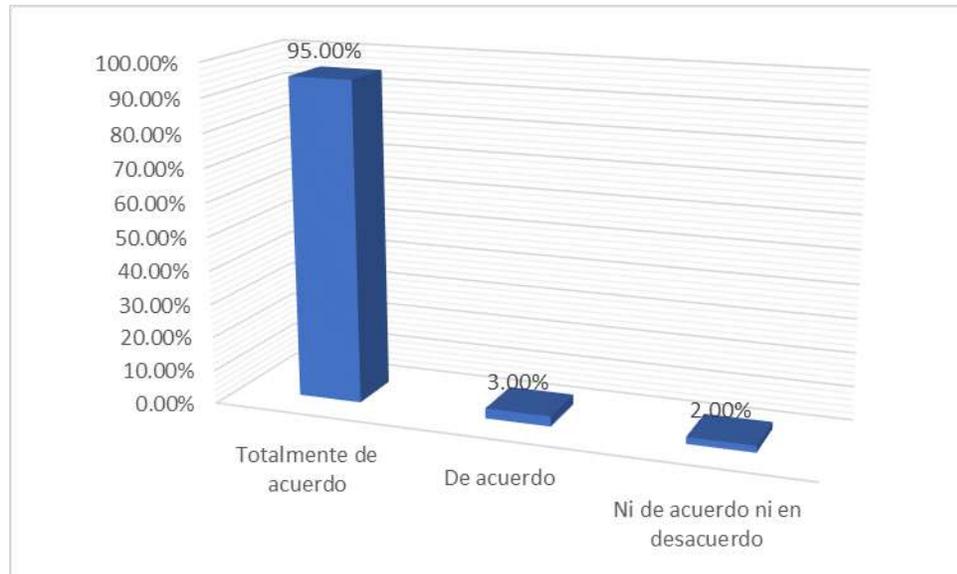


Figura 6. Resultados de la dimensión: Gestión de inventarios

4.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

Hipótesis alternativa: Los procesos logísticos de rubro comercial guardan una relación significativamente positiva con la mejora en la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho.

Hipótesis nula: Los procesos logísticos de rubro comercial no guarda relación significativa con la mejora en la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho.

Tabla 1.

“Correlación hipótesis general”

Correlación entre los procesos logísticos de rubro comercial y la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho			Procesos logísticos de rubro comercial	Gestión de almacenamiento y distribución
	Procesos logísticos de rubro comercial	“Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N”	1,000 . 30	,798** ,000 30
Rho de Spearman	Gestión de almacenamiento y distribución	“Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N”	,798** ,000 30	1,000 . 30

** . “La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)”.

Nota: “Se obtuvo un coeficiente de correlación de $r= 0.798$, con una $p=0.000(p<0.05)$ con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula”. Se deduce que los procesos logísticos de rubro comercial guardan una relación significativa con la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho.

Hipótesis específica 1

Hipótesis alternativa: La eficiencia operativa guarda una relación significativamente positiva con la mejora en la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho.

Hipótesis nula: La eficiencia operativa no guarda relación significativa con la mejora en la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho.

Tabla 2.

“Correlación hipótesis específica 1”

Correlación entre la eficiencia operativa y la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho			Eficiencia operativa	Gestión de almacenamiento y distribución
Rho de	Eficiencia operativa	Coeficiente de correlación	1,000	,805**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
Spearman	Gestión de almacenamiento y distribución	Coeficiente de correlación	,805**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . “La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)”.

Nota: “Se obtuvo un coeficiente de correlación de $r= 0.805$, con una $p=0.000(p<0.05)$ con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula”. Se deduce que la eficiencia operativa guarda una relación significativa con la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho.

Hipótesis específica 2

Hipótesis alternativa: La calidad de servicio guarda una relación significativamente positiva con la mejora en la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho.

Hipótesis nula: La calidad de servicio no guarda relación significativa con la mejora en la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho.

Tabla 3.

“Correlación hipótesis específica 2”

Correlación entre la calidad de servicio y la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho				
			Calidad de servicio	Gestión de almacenamiento y distribución
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,878**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
Gestión de almacenamiento y distribución	Gestión de almacenamiento y distribución	Coefficiente de correlación	,878**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . “La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)”.

Nota: “Como se muestra en la tabla se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=0.878$, con una $p=0.000(p<0.05)$ con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula”. Se deduce que la calidad de servicio guarda una relación significativa con la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho.

Hipótesis específica 3

Hipótesis alternativa: La flexibilidad y adaptabilidad guardan una relación significativamente positiva con la mejora en la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho.

Hipótesis nula: La flexibilidad y adaptabilidad no guarda relación significativa con la mejora en la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho

Tabla 4.

“Correlación hipótesis específica 3”

Correlación entre la flexibilidad y adaptabilidad y la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho			Flexibilidad y adaptabilidad	Gestión de almacenamiento y distribución
Rho de Spearman	Flexibilidad y adaptabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,923**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
Gestión de almacenamiento y distribución	Gestión de almacenamiento y distribución	Coeficiente de correlación	,923**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . “La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)”.

Nota: “Se obtuvo un coeficiente de correlación de $r= 0.923$, con una $p=0.000(p<0.05)$ con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula”. Se deduce que la flexibilidad y adaptabilidad guarda una relación significativa con la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1 Discusión de los resultados

En relación a los resultados obtenidos se coincide con Moreno (2021) quien menciona que “la implementación de un modelo óptimo de funcionamiento de un operador logístico es factible, porque cuenta con el apoyo de los pequeños proveedores de la Corporación Favorita” (p. 82). De forma similar con Torres (2018) “Esta propuesta se basa en mantener un seguimiento disciplinado de todos los procesos que se realizan en la bodega a su vez permitirá a la compañía lograr las metas planteadas, mejorar su competitividad y así brindar a sus clientes un excelente servicio de distribución” (p. 15).

Finalmente, de coincide con Butron (2022) quién en su investigación afirma que: “una relación positiva significativa entre la variable de procesos logísticos y la gestión logística interna comprobándose así la hipótesis general de la investigación asumiendo que al tener un mejor nivel de gestión los procesos logísticos pueden ser ejecutados de manera más eficiente” (p. 18).

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Se concluye que:

- Los procesos logísticos de rubro comercial guardan una relación significativamente positiva con la mejora en la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho.
- La eficiencia operativa guarda una relación significativamente positiva con la mejora en la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho.
- La calidad de servicio guarda una relación significativamente positiva con la mejora en la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho.
- La flexibilidad y adaptabilidad guardan una relación significativamente positiva con la mejora en la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho.

6.2 Recomendaciones

- Metodología Integral de Diagnóstico: Utiliza una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos para evaluar los procesos logísticos en Plaza Autoservicios Huacho.
- Identificación de Puntos Críticos y Oportunidades de Mejora: Una vez completado el diagnóstico, destaca claramente los puntos críticos en los procesos de almacenamiento y distribución.
- Propuestas de Mejora Basadas en Mejores Prácticas: Investigar y presentar las mejores prácticas en la gestión logística dentro del rubro comercial.

REFERENCIAS

7.1 Referencias bibliográficas

- Díaz, C. I. (2017). *PROPUESTA DE MEJORA A LA GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO PARA LA EMPRESA ANCORA CHILE S.A.* (Tesis pregrado). Universidad Austral de Chile. Puerto Montt, Chile.
- Hernández, R., Fernández, C y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill España.
- Ñaupas-Paitán, H., Mejía-Mejía, E., Novoa-Ramírez, E., & Villagomez-Páucar, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (4th ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Domínguez, D. J. y García, D. A. (2021). *PLAN DE MEJORAMIENTO LOGÍSTICO PARA LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INVENTARIOS Y ALMACENAMIENTO EN LA BODEGA DE GUAYAQUIL-MARCIMEX S.A.* (Tesis pregrado). Universidad Politécnica Salesiana. Cuenca, Ecuador.
- Moreno, O. F. (2021). *DISEÑO DE UN MODELO ÓPTIMO DE FUNCIONAMIENTO DE UN OPERADOR LOGÍSTICO PARA LOS PEQUEÑOS PROVEEDORES DE LA CORPORACIÓN FAVORITA.* (Tesis posgrado). Universidad Internacional del Ecuador. Quito, Ecuador.
- Oyarzun, V. (2022). *PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN PARA TASALOGISTICA CHILE.* (Tesis posgrado). Universidad de Chile. Santiago de Chile, Chile.
- Torres, J. J. (2018). *Propuesta de Mejora del Sistema de Almacenamiento y Distribución Interna (Lay-out) de las Bodegas de una Empresa dedicada a la Venta al por Mayor de Productos Plásticos.* (Tesis pregrado). Universidad Politécnica Salesiana. Guayaquil, Ecuador.

7.2 Referencias electrónicas

- Almanza, R. S. (2023). *DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS EN EL RUBRO DE COMUNICACIONES PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN DE ALMACÉN Y COMPRAS DE UNA PRODUCTORA DE TELEVISIÓN*. (Tesis pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/24648>
- Bonifacio, K. J. (2020). *MEJORA EN EL PROCESO LOGÍSTICO DE LA EMPRESA DE SERVICIO ELECTROMECAÁNICO ESEM*. (Tesis pregrado). Universidad de Lima. Lima, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12724/12751>
- Butron, D. E. (2022). *Procesos logísticos y su relación con la gestion logística interna de la empresa Aljamal S.A.C Arequipa, 2021*. (Tesis pregrado). Universidad Tecnológica del Perú. Arequipa, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12867/7337>
- Porras, N. (2020). *Plan de mejora del proceso logístico de distribución en la Empresa Corpora La Regional S.R.L. Huancayo-Junín-2020*. (Tesis pregrado). Universidad Continental. Huancayo, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12394/9148>
- Ramos, L. V. (2018). *IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA IMPORTADORA RALAMN S.A.C., PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE – LAMBAYEQUE 2016*. (Tesis pregrado). Universidad San Martín de Porres. Pimentel, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12727/4079>

ANEXOS

ANEXO N°1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Cuadro 2.

Matriz de Consistencia: DIAGNOSTICO DE LOS PROCESOS LOGISTICOS DEL RUBRO COMERCIAL Y LA MEJORA EN LA GESTION DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION EN PLAZA AUTOSERVICIOS HUACHO

PROBLEMA	OBJETIVOS	JUSTIFICACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	INSTRUMENTOS
<p>Problema general ¿Cómo se relacionan los procesos logísticos de rubro comercial y la mejora en la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo se relaciona la eficiencia operativa y la mejora en la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho?</p> <p>¿Cómo se relacionan la calidad de servicio y la mejora en la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho?</p> <p>¿Cómo se relacionan la flexibilidad y adaptabilidad y la mejora en la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho?</p>	<p>Objetivo general Determinar si los procesos logísticos de rubro comercial se relacionan significativamente con la mejora en la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho.</p> <p>Objetivos específicos Determinar si la eficiencia operativa se relaciona significativamente con la mejora en la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho.</p> <p>Determinar si la calidad de servicio se relaciona significativamente con la mejora en la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho.</p> <p>Determinar si la flexibilidad y adaptabilidad se relacionan significativamente con la mejora en la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho.</p>	<p>Justificación Este estudio es esencial ya que no solo abordará los desafíos presentes en la gestión logística de Plaza Autoservicios Huacho, sino que también ofrecerá soluciones y recomendaciones tangibles que impulsarán su eficiencia operativa, su capacidad para adaptarse a cambios en el mercado y su competitividad en el rubro comercial.</p>	<p>Hipótesis general Los procesos logísticos de rubro comercial guardan una relación significativamente positiva con la mejora en la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho.</p> <p>Hipótesis específicas La eficiencia operativa guarda una relación significativamente positiva con la mejora en la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho.</p> <p>La calidad de servicio guarda una relación significativamente positiva con la mejora en la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho.</p> <p>La flexibilidad y adaptabilidad guardan una relación significativamente positiva con la mejora en la gestión de almacenamiento y distribución en plaza autoservicios Huacho.</p>	<p>Variable 1: Procesos logísticos del rubro comercial</p> <p>Variable 2: Gestión de almacenamiento y distribución</p>	<p>Cuestionario de Likert para relacionar las variables independiente y dependiente.</p>