



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

PROCESOS LOGÍSTICOS EN LA EMPRESA HIPERMERCADOS TOTTUS,
HUACHIPA – 2021

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTOR

IAN AXEL JARA MOYA
ORCID: 0000-0002-3048-1429

ASESORA

DRA. PATRICIA MARIBEL YLLESCAS RODRIGUEZ
ORCID: 0000-0002-4244-8167

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES Y PERSONAS

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2022



CC BY-ND

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

Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.

Referencia bibliográfica

Jara Moya, I. A. (2022). *Procesos logísticos en la empresa Hipermercados Tottus, Huachipa – 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Ian Axel Jara Moya
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	48342612
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-3048-1429
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Patricia Maribel Yllescas Rodriguez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07266567
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-4244-8167
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Patricia Maribel Yllescas Rodríguez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07266567
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Liz Maribel Robladillo Bravo
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09217078
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Marcelo Quispe
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40612463
Datos de investigación	
Título de la investigación	Procesos logísticos en la empresa Hipermercados Tottus, Huachipa – 2021
Línea de investigación Institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Dirección de organizaciones y personas
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Lima, el Jurado de Sustentación de Tesis conformado por: DRA. YLLESCAS RODRIGUEZ, PATRICIA MARIBEL quien lo preside y los miembros del Jurado DRA. ROBLADILLO BRAVO, LIZ MARIBEL y DR. MARCELO QUISPE, LUIS ALBERTO, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**PROCESOS LOGÍSTICOS EN LA EMPRESA HIPERMERCADOS TOTTUS,
HUACHIPA - 2021**

Presentado por el bachiller:

1) JARA MOYA, IAN AXEL

Para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado, acuerdan:

APROBAR POR MAYORÍA

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 15 de diciembre del 2022.



PRESIDENTE
DRA. YLLESCAS
RODRIGUEZ, PATRICIA
MARIBEL



SECRETARIO
DRA. ROBLADILLO BRAVO, LIZ
MARIBEL



VOCAL
DR. MARCELO QUISPE, LUIS
ALBERTO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo PATRICIA MARIBEL YLLESCAS RODRIGUEZ docente de la Facultad de CIENCIAS DE GESTIÓN y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada:

“PROCESOS LOGÍSTICOS EN LA EMPRESA HIPERMERCADOS TOTTUS,
HUACHIPA – 2021”

del (de la, los) estudiante(s) IAN AXEL JARA MOYA constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin que se adjunta.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 9 de febrero de 2023



(Firma)

DRA. PATRICIA MARIBEL YLLESCAS RODRIGUEZ

DNI: 07266567

DEDICATORIA

A mis padres porque ellos me inculcaron los valores, la disciplina y luchar por cumplir mis sueños. A mi novia, por su apoyo incondicional pues estuvo motivándome y ayudándome hasta donde sus alcances le permiten.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradezco a Dios por mantener a mi familia con vida y gozar de buena salud, para seguir unidos y ayudándonos a alcanzar nuestros objetivos. A mis padres, Arístides Jara Soto y Sonia Moya Estrada porque ellos me dieron el ejemplo de nunca rendirme y que todos los objetivos se logran con mucho esfuerzo y dedicación. A mi novia Rosa Chipana Camac por su apoyo incondicional durante esta etapa. A la empresa Hipermercados Tottus S.A. por su confianza puesta en mí y por permitirme realizar mi investigación dentro de las instalaciones del centro de distribución. A mi asesor de tesis por el trabajo que se tomó en guiarme a realizar mi trabajo de investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática	12
1.2 Justificación e importancia de la investigación	14
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico	15
1.4 Limitaciones de la investigación	16
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios	18
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	24
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada	36
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación	39
3.2 Población y muestra	40
3.3 Hipótesis	41
3.4 Variables – Operacionalización	41
3.5 Métodos y técnicas de investigación	42
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados	43
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos	44
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento	46
4.2 Resultados descriptivos de las variables	47
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones	49
CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Discusiones	54
5.2 Conclusiones	56
5.3 Recomendaciones	58
REFERENCIAS	
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

- | | |
|---------|--|
| Tabla 1 | Población de colaboradores del centro de distribución Hipermercados Tottus |
| Tabla 2 | Operacionalización de la variable procesos logísticos |
| Tabla 3 | Resultados de validación del cuestionario de los procesos logísticos |
| Tabla 4 | Resultado de fiabilidad del instrumento de los procesos logísticos |
| Tabla 5 | Resultado de fiabilidad de las dimensiones de los procesos logísticos |
| Tabla 6 | Análisis descriptivo de la variable procesos logísticos |
| Tabla 7 | Análisis descriptivo de la dimensión abastecimiento |
| Tabla 8 | Análisis descriptivo de la dimensión almacenaje |
| Tabla 9 | Análisis descriptivo de la dimensión distribución |

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Análisis porcentual de la variable procesos logísticos
- Figura 2 Análisis porcentual de la dimensión abastecimiento
- Figura 3 Análisis porcentual de la dimensión almacenaje
- Figura 4 Análisis porcentual de la dimensión distribución

PROCESOS LOGÍSTICOS EN LA EMPRESA HIPERMERCADOS TOTTUS, HUACHIPA - 2021

IAN AXEL JARA MOYA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue describir los procesos logísticos de la empresa Hipermercados Tottus, Huachipa – 2021. La investigación fue de tipo básica, nivel descriptivo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal. La muestra estuvo conformada por 40 colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus de su sede Huachipa que se encuentren laborando en las diferentes áreas del centro de distribución de la empresa. La técnica de investigación aplicada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual fue validado por los expertos, dando como resultado un coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach de 0.915 para el cuestionario de procesos logísticos siendo un resultado favorable para el recojo de datos de las unidades de análisis. Los resultados descriptivos en cuanto a la variable procesos logísticos, los encuestados reflejaron lo siguiente, el 62.5% lo ubican en un nivel moderado, el 20%, valoran a los procesos logísticos como un nivel bajo y el 17.59%, lo valoran en un nivel alto. Estos resultados denotaron la existencia de un problema relacionado a los procesos logísticos, ya sea, por falta de conocimiento o inexperiencia por parte de los colaboradores, como consecuencia de la falta de capacitaciones que optimice la labor de los colaboradores, asimismo, se observó que la empresa carece de un sistema de información que le permita reducir los tiempos de distribución y controlar los inventarios.

Palabras clave: procesos logísticos, abastecimiento, almacenaje, distribución.

**LOGISTICS PROCESSES IN THE COMPANY HIPPERMERCADOS TOTTUS,
HUACHIPA - 2021**

IAN AXEL JARA MOYA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The objective of this research was to describe the logistics processes of the company Hypermarkets Tottus, Huachipa - 2021. The research is of a basic type, descriptive level, quantitative approach, non-experimental cross-sectional. The sample is made up of 40 employees of the company Hypermarkets Tottus from its Huachipa headquarters who are working in the different areas of the company's distribution center. The applied research technique was the survey and the questionnaire as an instrument, which was validated by the experts, resulting in a Cronbach's alpha reliability coefficient of 0.915 for the logistics process questionnaire, being a favorable result for the collection of data from the units of analysis. The descriptive results regarding the variable logistics processes, the respondents reflected the following, 62.5% place it at a moderate level, 20% value logistics processes as a low level and 17.59% value it at a high level. . These results denote the existence of a problem related to logistics processes, either due to lack of knowledge or inexperience on the part of the collaborators, as a consequence of the lack of training that optimizes the work of the collaborators, likewise, it is observed that the The company lacks an information system that allows it to reduce distribution times and control inventories.

Keywords: logistics processes, supply, storage, distribution.

INTRODUCCIÓN

La investigación que lleva como título *Procesos logísticos en la empresa hipermercados Tottus, Huachipa – 2021*, tiene como situación problemática los procesos logísticos del centro de distribución de la empresa Hipermercados Tottus, Huachipa – 2021, en este estudio se analiza los procesos de todas las actividades que viene desarrollándose de manera deficiente y que viene trayendo como consecuencia a una mala operación dentro del centro de distribución, debido a que en muchos aspectos relacionados a los procesos logísticos no se cuenta con una buena capacitación para que los colaboradores realicen de manera eficiente sus funciones.

El análisis de la problemática permitió formular el siguiente problema de investigación ¿Cuáles son los niveles de los procesos logísticos en la empresa Hipermercado Tottus, Huachipa - 2021?

Asimismo, el objetivo de investigación planteado en el estudio consiste en describir los niveles de desarrollo de los procesos logísticos en la empresa Hipermercado Tottus, Huachipa – 2021.

Por otro lado, es pertinente mencionar que en esta investigación no se plantearon hipótesis ya que fue una investigación de tipo descriptivo a nivel básico.

El estudio fue estructurado en función a cinco capítulos, los cuales fueron desarrollados como se muestra:

En el capítulo I, se explicó la problemática del estudio desarrollado mediante el método del embudo que conllevó a la formulación de los problemas de investigación, luego se realizó la justificación de la investigación, así como los objetivos que pretende el estudio, finalizando este capítulo con las limitaciones del estudio.

En el capítulo II, se desarrolló el marco teórico que comprende en la revisión y análisis de los principales antecedentes de la investigación tanto a nivel internacional como nacional, luego se desarrollaron las teorías que sustentan el desarrollo de las variables procesos logísticos, asimismo, se desarrolló la definición conceptual de los principales términos comprendidos en las bases teóricas.

En el capítulo III, se desarrolló el marco metodológico de la investigación que comprende el tipo y diseño de la investigación, la identificación de la población y la muestra de estudio. Asimismo, se desarrolló la operacionalización de la variable de estudio, se explicó el método y la técnica de investigación aplicado y finalmente, se explicaron los instrumentos utilizados y el proceso de análisis estadístico.

En el capítulo IV, se desarrolló el análisis e interpretación de los resultados que comprende la validez y la confiabilidad del cuestionario, así como los resultados de los procesos estadísticos descriptivos que se presentaron en tablas y gráficos estadísticos.

Finalmente, en el capítulo V, se desarrollaron las discusiones, las conclusiones, y las recomendaciones a las que arribó la investigación.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

Las empresas actualmente están enfocadas en efectuar mejoras progresivas y optimizar su productividad debido a que los nuevos diseños de mercados en cuanto a lo financieros así lo exigen; es así como desarrollando su rentabilidad las empresas pueden adquirir sostenibilidad en el tiempo. Dicho desarrollo se puede dar por la puesta en marcha de convenios apropiados en cuanto a los procesos logísticos, en los cuales se busca disminuir los costos y acelerar los manejos dentro de la empresa.

A nivel internacional, en una investigación efectuada en la empresa Acopio Cienfuegos, se evidenció que la operatividad actual presenta fallas por causas de malos manejos, a pesar de que la empresa es exigente en cuanto a sus funciones no es así con los procesos los cuales no son planeados, comprobándose allí que la formación del personal no está en concordancia con las acciones empresariales que se realizan. Asimismo, afirmaron que el sistema de gestión de la empresa se ha propuesto la planificación, fijación de precios, promoción y distribución de productos y servicios para satisfacer las necesidades de los clientes actuales o posibles, persiguiendo como objetivo principal el aumento de la cuota de mercado, la rentabilidad y el incremento de cifras de venta (Covas et. al. 2017).

En este sentido, si la empresa no cuenta con un sistema logístico organizado y operativo tendrá fallas en los recursos para alcanzar su organización, además los procesos internos y externos serán poco vigorosos e insuficientes dando resultados negativos para la empresa, la cual será considerada incompetente para ofrecer un buen servicio y así poner en peligro tanto su rentabilidad como su existencia.

A nivel nacional, Santos (2019) señaló que la gestión logística de carga realizada a la empresa de transportes Ave Fénix, poseen una incidencia positiva sobre los precios operacionales, ya que los disminuye del 100% (S/ 222,644,37) inicial

en el año 2017, al 71,84% (S/ 159 950,26) final en el año 2018, con la ejecución de herramientas de mejoras que se han planeado, lo cual ha resultado en ventaja o disminución total de estos costos del 28,16% (S/ 62 694,11). No obstante, se han producido alteraciones, trabajos repetitivos y sobretiempos entre el personal adscrito a estas áreas por causa de fallas en los procesos de sus operaciones y de supervisión de tiempos estandarizados que se adapten a las acciones de recepción y despacho de carga.

A tales efectos, es prioritario destacar la relevancia de la gestión logística para las empresas, pues debido a ésta la empresa se da el permiso de adquirir mayor eficiencia en sus diferentes áreas tales como el área de producción, compras, almacenaje, atención al cliente, manutención, distribución y transporte; esto con el propósito de lograr la eficiencia para la empresa y que pueda alcanzar una estabilidad en el mercado y una efectiva rentabilidad.

A nivel local, se analizan los procesos logísticos de la empresa hipermercados Tottus, Huachipa – 2021, con el fin de conocer la forma como estos llevan a cabo sus actividades, así como la estandarización de procesos, fichas de registro y manual de procedimientos, manual de organización y funciones, planes de capacitación que ha llevado a dicha empresa a mantenerse en un nivel estable dentro del mercado, como se ha mencionado anteriormente la logística es un aspecto clave dentro de una empresa y solo las que mantiene una adecuada implementación logran conseguir los objetivos planificados. Sin embargo, existen deficiencias relacionadas a los procesos logísticos relacionados con el abastecimiento, como espacio que no son aprovechados, la falta de organización de los productos, asimismo, relacionados al almacenaje como la falta de conocimiento de las ubicaciones, la poca disponibilidad de espacio, el lay out, errores en el picking, la falta de trazabilidad, finalmente, también

se observa problemas relacionados a la distribución, como los retrasos al recoger y/o entrega de mercancías, fallas operacionales en el transporte, cambios de rutas de distribución y fallas en la entrega de los productos.

Problema general

¿Cuáles son los niveles de los procesos logísticos en la empresa Hipermercado Tottus, Huachipa - 2021?

Problemas específicos

¿Cuáles son los niveles del proceso de abastecimiento en la empresa Hipermercado Tottus, Huachipa -2021?

¿Cuáles son los niveles del proceso de almacenaje en la empresa Hipermercado Tottus, Huachipa - 2021?

¿Cuáles son los niveles del proceso de distribución en la empresa Hipermercado Tottus, Huachipa - 2021?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

Los procesos logísticos es parte fundamental de la gestión empresarial, contribuye a la mejora constante, optimización del tiempo, alcance y al desarrollo. La importancia de los procesos logísticos radica en el hecho de poder abastecer de productos en un corto plazo de tiempo, de tal manera, los productos puedan estar a disposición del consumidor lo antes posible.

El estudio tiene como fin describir los procesos logísticos que se vienen desarrollando dentro del centro de distribución de la empresa Hipermercados Tottus. Esta investigación se justifica porque hoy en día las empresas tienen como parte de su gestión mejorar los procesos logísticos, de tal manera, se identifique dentro de cada proceso el cuello de botella y resolver aquello que no marcha bien. Por otro lado, la investigación se justifica en los siguientes aspectos:

En relación con la justificación teórica, la investigación presenta información válida e importante que explica los procesos logísticos que deben desarrollarse en la empresa, siendo esta información puesta a disposición de futuras investigaciones relacionadas a la variable estudiada. En ese sentido, la variable procesos logísticos se desarrolla considerando los aportes teóricos de Carreño Solís.

En relación con la justificación práctica, la investigación contribuye en explicar cómo se desarrollan los procesos logísticos de la empresa Hipermercado Tottus, que con el análisis realizado permitió identificar las ventajas y desventajas de los procesos logístico dentro de la empresa. En ese sentido, los resultados permitieron a la empresa definir los procedimientos de tal manera mejorar los procesos logísticos.

En relación con la justificación metodológica, la investigación contribuye con la elaboración de un instrumento de recolección de datos, el cual tiene como objetivo medir la variable procesos logísticos. El instrumento mencionado fue sometido a validación por expertos en el tema y análisis de confiabilidad. Asimismo, este instrumento es presentado a la comunidad académica para su aplicación en investigaciones posteriores sobre el tema en estudio.

1.3. Objetivo de la investigación: general y específico

Objetivo general

Describir los niveles de desarrollo de los procesos logísticos en la empresa Hipermercado Tottus, Huachipa – 2021.

Objetivos específicos

Describir los niveles de desarrollo del abastecimiento en la empresa Hipermercado Tottus, Huachipa – 2021.

Describir los niveles de desarrollo del almacenaje en la empresa Hipermercado Tottus, Huachipa – 2021.

Describir los niveles de desarrollo de la distribución en la empresa Hipermercado Tottus, Huachipa – 2021.

1.4. Limitaciones de la investigación

Limitaciones bibliográficas

La bibliografía relacionada a los procesos logísticos es limitada, sin embargo, se han logrado identificar investigaciones científicas actuales que ayudaron a sustentar la investigación

Limitación institucional

El acceso a instituciones es restringido, por lo que el acceso a los trabajos de investigación de sus egresados es limitado.

Limitación temporal

El tiempo es corto para la realización de la investigación el horario de trabajo no permitió al autor tener tiempo para investigar dentro de las instalaciones de la universidad

Limitación económica

Debido a la coyuntura actual, el financiamiento es limitado para adquirir material bibliográfico, debido a que se redujeron las actividades laborales lo que conlleva a la reducción de sueldo.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de estudio

Antecedentes internacionales

Fontalvo et al. (2021) en la investigación que desarrollaron tuvieron como objetivo analizar de manera sistemática los componentes y procesos logísticos. La metodología fue de tipo racional analítica con un enfoque holístico. En los resultados se observó que es necesaria la estructuración de la unidad de conocimiento puesto que esta ayuda a mejorar dicho proceso, además, se estableció la importancia de la administración de la cadena de suministro, y las medidas de rendimiento para así valorar la gestión logística y el respectivo desarrollo de las estrategias de diferenciación con respecto a sus rivales. Se llegó a la conclusión que la describir los diferentes procesos de la cadena de suministros, permite comprender las interrelaciones que se encuentran entre ellos, sin embargo, es indispensable colocar medidas de desempeño por medio de indicadores de logística para mejorar los procesos que sean necesarios. Los autores refieren que es necesario un desarrollo óptimo de la gestión de logística la cual permite tener impactos positivos en la cadena de suministros y en todos los procesos que la componen.

Alemán et al. (2019) en la investigación que desarrollaron tuvieron como objetivo diagnosticar el funcionamiento de los procesos logísticos para así propiciar conocimiento científico que mejore la toma de decisiones en empresas de la biotecnología. La metodología desarrollada indica que es una investigación mixta que consiste en un análisis de documentos, el uso de entrevistas y encuestas para evaluar el estado de la logística y criterio de expertos a través de la técnica Delphi. Tuvo como resultado que el proceso logístico de Servicim está formado por varios subprocesos tales como: la planificación, las compras tanto nacionales como internacionales, el almacenamiento entre otros; además de la gestión de algunos servicios relacionados

a mejorar la imagen corporativa, a la compra de gases industriales, muy relacionados con el transporte, el enmarcamiento de cuadros, empapelado de puertas y la tapicería de muebles. Se llegó a la conclusión de que el estado de la logística en SERVICIM se calificó en nivel medio según el nivel de cumplimiento del MRL; y de mal según la valoración integral del modelo, para un 59,22%, ya que los elementos críticos del proceso logístico están definidos con la aplicación del MAP y estos son: materia prima, materiales y energía, también información y personal. En este sentido, el aporte de esta investigación se logró observar que la gestión está formada por subprocesos que son importantes para que se ejecuten las actividades logísticas de manera óptima, por lo cual es necesario que todo el personal tenga los conocimientos de ello.

Covas et al. (2017) en la investigación que desarrollarlo tuvieron como objetivo mejorar los procesos logísticos mediante un enfoque de cadenas de suministros en la UEB Comercializadora de Productos Agropecuarios Cienfuegos. La investigación es de nivel aplicado y de enfoque cuantitativo. Los resultados arrojaron que utilizar una matriz de kilometraje para la entrega de los productos permite disminuir el gasto de combustible en un 2,53%; ya que eso representa una disminución de los costos de transporte en un 56,66% no afectando la satisfacción de los clientes. Se llegó a la conclusión que la gestión de cadena de suministro de productos agrícolas es deficiente lo cual infiere directamente en la satisfacción del consumidor, debido a que indican que existe diferencia entre el precio, el producto y su calidad. En este estudio los autores demostraron que una mala función en la cadena de suministro impacta de forma negativa en la satisfacción del consumidor, lo cual puede inferir a corto o largo plazo en la empresa.

Cano et. al. (2015) en la investigación que desarrollaron tuvieron como objetivo analizar la importancia de la gestión logística para mejorar la competitividad de la Pyme en México. Los resultados se desarrollaron mediante el desarrollo del análisis factorial mediante el cual se examinó toda la rama de relaciones de interdependencia de las variables que están correlacionadas. En sus resultados se indica que el factor de administración del abastecimiento y distribución debe integrar las áreas y funciones, ya que por medio del suministro de la información del sistema de logística, se debe realizar eficientemente el suministro de los materiales y la recepción de los pedidos al cliente externo en tiempo, lugar, cantidad y al menor costo posible, esto quiere decir, que es necesario coordinar las áreas estratégicas por medio de la sincronización de las funciones de los tres factores resultantes para así fortalecer el sistema híbrido de producción. Se llegó a la conclusión de que para que las compañías logren unas ventajas competitivas deben mantener un buen desempeño logístico considerando recursos, habilidades y sistemas requeridos, pero si esto no se alcanza, difícilmente los competidores duplicarán tal desempeño integrado. Asimismo, esta investigación aportó en el proceso de identificar factores importantes dentro de la gestión los cuales están tiempo, lugar, cantidad y costos los cuales deben tomar las empresas con atención.

Villegas (2018) en el estudio que realizó tuvo como objetivo diseñar una propuesta para el mejoramiento de la gestión de operaciones y logística de la empresa. Este estudio se desarrolló mediante un diseño descriptivo y se consideró una muestra conformada por 33 empleados de la empresa. En sus conclusiones se explica que la principal causa por la cual la empresa presenta un bajo rendimiento en dicha área (área de operaciones y logística) es por la ausencia de procedimientos dentro de la compañía y no por la falta de recursos o la mala estructura logística.

Evidenciando de esta forma que la empresa necesita implementar un manual de gestión operacional y logística. Se llegó a la conclusión que para el alcance de los objetivos y metas que se trace la empresa se deberán realizar una estructura organizacional adecuada sin esto el personal no podría alcanzar dichos objetivos. Por lo cual será necesario dar una definición clara de los procesos y actividades que se llevaran a cabo. El estudio demostró que una de las principales causas de un bajo rendimiento logístico es la falta de procesos dentro de la compañía, que, aunque los recurso o estructuras afecta, este inicial es vital para el buen funcionamiento.

Antecedentes nacionales

Santos (2019) en la investigación que realizó tuvo como objetivo mejorar la gestión logística de carga para reducir los costos operativos de la empresa de transportes Ave Fénix. La metodología fue la implementación de un diagrama de operaciones de procesos, fichas de registro, manual de organización y funciones, plan de capacitaciones y manuales de procedimientos, como metodologías de mejora. En sus resultados se explica que la logística de carga llegó a tener un sobre costo de S/ 222.644,37 y aplicando la metodología anteriormente planteada se logró un sobre costo de S/ 159.950,26 esto quiere decir que, se obtuvo un beneficio de S/ 62.694,11. En este sentido, se concluye que la gestión de carga aplicada tuvo una influencia positiva sobre los costos operacionales, ya que se disminuyó de un 100% al 71,84%, gracias a la aplicación de las herramientas de mejoras utilizadas, por lo tanto esto conlleva a un beneficio o reducción total de costo del 28,16% (S/ 62.694,11), también presente ciertas deficiencias en su proceso y control de actividades de los empleados, ya que esto evidencia un excesivo costo operativo. En este estudio se analiza un aspecto importante dentro de la gestión y son los costos,

dentro de una empresa este factor puede generar que continúe o no con sus gestiones comerciales.

Correa (2017) en la investigación que realizó tuvo como objetivo analizar y rediseñar el proceso de la gestión logística de compra de productos e insumos de la empresa. Este estudio presenta un diseño descriptivo y una muestra de análisis documental. En sus conclusiones se indica que debe existir un proceso de levantamiento de información logístico el cual debe estar claro en todos los encargados identificando cada actividad y los roles de cada trabajador. Sin la diagramación As-Ls en notación BPMN, no se hubiera podido demostrar de forma clara y rápida a la jefatura logística y sus integrantes, el actual estado en el que se encuentran sus procesos. Con la consolidación de órdenes de compra de igual centro de costos propuestos en la versión To-Be, se logró acuerdos con los proveedores, quienes redujeron sus precios en porcentajes 3 a 5% menos según el rango de cantidades comprados, además que en algunos proveedores ampliaron el tiempo de pago en el caso de pago con letras de 15, 30, 45,60 días. En este sentido, la empresa siempre debe estar dispuesta a realizar cambios que mejoren dentro de la misma, en algunos casos los procesos que estas aplican no brindan los resultados que esperan, por lo tanto, deben de aplicar o cambiar esos métodos para que dichos resultados también cambien.

Romero (2017) en la investigación que realizó tuvo como objetivo determinar el impacto de un modelo de gestión de procesos en el área de logística en la reducción de los costos de la empresa. Este estudio presenta un diseño descriptivo y fue desarrollada en una muestra de análisis documental. Se concluyó que la propuesta de implementación del modelo de gestión de procesos en el área de logística es buena debido a que permite reducir los costos dentro del área logística. Asimismo,

dentro del diagnóstico de la situación actual se observó que existen falencias en la actividad de estandarización esto por varios factores como falta de capacitación al personal, ausencia de indicadores de control, falta de orden y limpieza y falta de auditorías en el área de logística. La medición y evaluación del modelo de gestión de procesos se realizó a través del impacto a los costos, ya que los sobrecostos que estaban generando las causas raíz son de S/ 282,297.00 y se estima una reducción a S/ 75,726.23, siendo favorable para la empresa. En ese sentido, se puede comprender a través del estudio que es necesario identificar los factores que causan problemáticas para dar una pronta solución a dichos problemas.

Chávez (2017) en la investigación que realizó tuvo como objetivo determinar el impacto de la mejora en la gestión operativa y logística para reducir costos operacionales en la empresa informática & networking S.A.C. Este estudio presenta un diseño descriptivo y se consideró una muestra de análisis documental. En sus conclusiones se explica que al aplicar las mejoras (plan de capacitación, Kardex/ clasificación ABC, registro de proveedores y gestión de procesos operativos) se obtuvo un beneficio total de S/. 185 746.05 que representa el 56.46% de la pérdida actual. Respecto a: Plan de capacitación el beneficio correspondiente al 69.20 %. Kardex/ clasificación ABC un beneficio correspondiente al 9.87%. Registro de proveedores con un beneficio correspondiente al 6.37%. Gestión de procesos operativos se tiene un beneficio correspondiente al 14.55%. En este sentido la empresa debe mantener un control y evaluación de los procesos logísticos para detectar a tiempo las fallas que estén ocurriendo y así brindar soluciones para continuar de manera eficiente y eficaz.

Chávez (2016) en la investigación que realizó tuvo como objetivo reducir los costos logísticos operacionales en la producción de cerveza artesanal. Esta

investigación presenta un diseño descriptivo y una muestra de análisis documental. En sus conclusiones se indica que luego de realizarse el diagnóstico de la gestión logística de la empresa Cervecera Barbarian, se concluye que dicha empresa, no aplica procesos ni tampoco políticas de inventarios para el manejo adecuado no cuenta con procedimientos ni políticas de inventarios para el manejo óptimo de los recursos y costos logísticos operacionales, por lo que presenta una gran cantidad de inventario en su almacén de materias primas. Después de aplicar las propuestas de mejora la Empresa, alcanzará un nivel mayor de rotación de sus inventarios y reducción del costo de los intereses por endeudamiento de S/ 11,341 soles a S/ 1,927 soles, reduciéndose en un 83%. Finalmente, este estudio refiere sobre la importancia del diagnóstico dentro de la gestión logística, toda operación debe tener pasos que debe aplicarse manteniendo las políticas de la empresa.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de los procesos logísticos

En la investigación, se presentan las teorías científicas fundamentales, en las que resalta teorías de autores reconocidos en el ámbito de la logística y que explican al detalle los fundamentos teóricos relacionadas a los procesos logísticos que debe desarrollar una empresa.

2.2.1.1. Teorías relacionadas a los procesos logísticos.

A. Logística de aprovisionamiento.

Quiala et al. (2018) expusieron: “La logística de aprovisionamiento hace referencia a un subsistema donde se evidencian diferentes incidencias estas se deben a los factores que dan complejidad al tema como materias primas, materiales, insumos, piezas de repuesto y equipamiento” (p. 94).

Este mismo autor, Quiala et al. (2018) indicaron que la gestión de aprovisionamiento incluye dos tipos de funciones.

- Compras. Considerado la parte encargada de las adquisiciones de los bienes y servicios de los proveedores.
- Gestión de stock. Está relacionado a la gestión de inventarios o stock, de modo que se tomen las decisiones sobre las cantidades de materia prima que se deben almacenar, las cantidades que se tiene que pedir al proveedor y las emisiones de los pedidos.

Es importante mantener un buen manejo de las compras por los siguientes motivos:

- Busca la competitividad. Los precios que se paga a los proveedores por la materia prima o productos finales son un factor esencial. Asimismo, la calidad de estos materiales deberá ser óptimos ya que es un factor importante para que el cliente realice las compras de los productos. En ese sentido hoy en día la gestión de compas es un factor fundamental, ya que, se buscarán insumos de calidad a menor precio y de esa manera podremos ofrecer productos más baratos y sea más atractivo para los clientes.
- La función de compras se encarga de satisfacer la demanda de insumos, materiales y suministros a la empresa, de tal manera, la demanda sea satisfecha.

B. Logística de distribución.

Iglesias (2013) en su teoría logística de distribución menciona: “La logística viene a ser un área que tiene gran importancia para que las compañías consigan una posición estable en el mercado debido a que por medio de estas dichas empresas pueden mejorar sus procesos y a su vez la competitividad” (p. 9).

Este mismo autor, Iglesias (2013) indica que la logística debe combinar en un mismo sistema el control de distintos flujos:

- Flujo directo de mercancía. El cual hace referencia al proceso que la mercancía pasa desde su aprovisionamiento hasta que la mercancía se sitúe en el cliente.
- Flujo inverso de mercancía. Es el proceso por el cual un producto pasa desde el punto de venta hacia el punto de origen. El propósito de este proceso es recuperar el valor de un producto porque no cumple con los estándares de calidad y perfección, por lo que existen motivos por el que se produce un retorno. Tales como los motivos legales, motivos económicos y motivos operativos
- Flujo de retorno de información. Es el proceso del control y la gestión de la información que se produce en cada procedimiento de la logística, usando la información de los procesos anteriores con el fin de tomar una adecuada decisión.

C. Logística integral.

Anaya (2011) en su teoría de logística integral menciona: “La logística integral hace referencia al flujo de materiales que se da desde el proceso de aprovisionamiento hasta el proceso final de venta esto conforme a las solicitudes del cliente” (p. 25)

Este mismo autor, Anaya (2011) existen dos condicionamientos básicos para la logística integral los cuales son:

- Rapidez en el flujo del producto. Está relacionado con el control del lead time, asegurando que los procesos logísticos se realicen en menor tiempo y se realice la distribución de los productos hacia el cliente final lo antes posible.

- Mínimos costes operacionales. Se consiguen cuando se optimiza los niveles racionales y equilibrados de la capacidad industrial, con procesos operativos eficientes y por reducción de los niveles de inventario.

Dentro de los procesos logísticos, es importante mantener el control del lead time por los siguientes motivos:

- El lead time se utiliza para medir la rapidez de los flujos de materiales. Podemos mencionar que el lead time de aprovisionamiento, el lead time de fabricación, lead time de almacenaje y distribución son los cálculos de los tiempos que empieza desde la entrada de los insumos, el almacenaje, la fabricación y su distribución del producto final hacia el punto de venta.
- El lead time de aprovisionamiento vendría a ser el tiempo que se requiere, desde que se identifica la necesidad de comprar el producto, hasta que se encuentre en el almacén y posteriormente esté disponible para su uso.
- El lead time de almacenamiento se refiere al tiempo en el que un producto se permanece en almacén, teniendo en cuenta los niveles de rotación de un producto.

2.2.1.2 Definición de los procesos logísticos.

Brand et al. (2017) indicaron que:

Los procesos se realizan por medio de la planificación, operación y control para conseguir oportunidades de mejora del proceso de flujo de materiales; insumos, productos y dinero. Además, se entiende como las funciones que poseen vínculo con la fuente de aprovisionamiento y suministro y el cliente final o la distribución. (p. 31)

Asimismo, Alemán et al. (2019) precisaron que: “Son un conjunto de actividades que permiten a las empresas un mejor control de sus insumos y una mejor

rotación de estas” (p. 12). Es decir, su finalidad es dar satisfacción de forma perpetua a la demanda en cuanto a cantidad, oportunidad y calidad al menor costo posible para la empresa

Por su parte, Fontalvo et al. (2021) mencionaron:

Los procesos logísticos han venido experimentando cambios dependiendo del entorno económico y del desarrollo tecnológico, el autor sustentó que a lo largo de la historia el hombre ha buscado y desarrollado métodos con el fin de satisfacer sus necesidades, y que cada día estos métodos se perfeccionan ya sea espontáneamente o por medio de investigaciones y de aplicaciones científicas. (p. 104)

2.2.1.3 Importancia de los procesos logísticos.

En la gestión de los flujos físicos, la logística se afirma como una de las funciones claves para las empresas, ayuda a maximizar la competitividad y la rentabilidad.

En ese sentido, Ávila y Thielen, (2017) indicaron:

Los procesos logísticos es una de las actividades de mayor importancia para las compañías del siglo XXI, por lo cual estas buscan mejorar sus procesos con un producto adecuado a la necesidad del cliente brindando una calidad, servicio y tiempo oportuno para el cliente. (p. 46)

Asimismo, Fontalvo et al. (2021) indicaron:

Las acciones de la función logística eran creadas de forma interna y se le tomaba especial interés a la realización de los procesos y los costos; los modelos de producción eran progresivos, en otras palabras, se producía para producir, al margen de la demanda del mercado. Es así como se puede observar la relevancia que ha adquirido la función logística en las empresas,

de tal forma que hoy no es vista como algo extra, sino que se le ha reconocido como una ventaja competitiva resultado del alcance de satisfacción de las necesidades y complacencia al cliente, poniendo en práctica un novedoso modelo de gestión logística que la reconoce como una acción vinculada con las áreas de las empresas. (p. 105)

2.2.1.4 Características de los procesos logísticos.

Ávila y Thielen (2017) mencionan que se deben tomar en cuenta dos características fundamentales de los procesos logísticos, los cuales son, la cadena de suministros y la cadena de logística.

En este contexto, Ávila y Thielen, (2017) la cadena de suministros se caracteriza por lo siguiente:

- Está compuesta por un grupo de agentes que se involucran desde el abastecimiento de materiales y su uso para la fabricación de un determinado producto, hasta que llegue a su destino.
- Está conformada por diferentes eslabones tales como los proveedores, fabricantes, almaceneros, operadores logísticos, distribuidores, instaladores y detallistas.

Por otro lado, Ávila y Thielen, (2017) la cadena de logística se caracteriza por lo siguiente:

- Relacionada a la organización de la empresa, el cual se denomina modelo de distribución.
- Es generada por el empresario que decide relacionar los objetivos comerciales con los procesos logísticos a los que tiene que atender.

La cadena de logística considera dos flujos de información los cuales cumplen una función concreta como el flujo de información para generar stock y el flujo de información para consumir stock

Respecto al flujo de información para generar stock comprende los siguientes aspectos:

- Las ventas anuales pasadas generan el nivel de stock y un plan de producción anual.
- Los programas de fabricación mensual son generados por el stock existente y el requerido.
- Los programas de fabricación mensual generan las órdenes de fabricación.
- Las ordenes de fabricación generan los pedidos a los proveedores.
- Los pedidos a proveedores generan los stocks de materia prima.

Respecto al flujo de información para consumir stock comprende los siguientes aspectos:

- Gestión de pedidos de los clientes.
- La programación de envíos a los clientes.
- La gestión de los almacenes para realizar el picking y la preparación de los productos.
- Gestión de envíos, para la programación del transporte y entrega de los productos.

2.2.1.5 Tipos de procesos logísticos.

Respecto a los tipos de procesos logísticos, Fontalvo et al. (2021) menciona que es necesario prestar atención a cinco procesos esenciales para alcanzar resultados efectivos en las empresas:

- Gestión de la demanda. Implica acciones referidas al mercado: servicios al cliente, sistematización de los pedidos de los clientes, ventas y métodos de pronósticos.
- Distribución. Es el proceso de vinculación entre la producción y el mercado, tiene incidencia sobre las operaciones logísticas por medio de las necesidades del mercado.
- Producción. Tanto la producción y todos los procesos asociados añaden valor en el flujo de productos, impacta el inventario, los tiempos de entrega y el transporte.
- Compras. Conforman la conexión de la compra de materiales para la producción.
- Devoluciones. Es el final del ciclo de la cadena de suministro, acepta los productos que requiere ser remanufacturados, reciclados o reutilizados en el proceso de producción.

2.2.1.6 Modelos logísticos.

Son los modelos administrativos que brindan una permanente solución para los conflictos por los que pasan las empresas en relación con el área logística y abastecimiento.

A. Macroprocesos logísticos.

Gordon et al. (2020) señalaron que:

Es necesario estudiar cada una de las áreas de la empresa con el fin de establecer la forma de medir su gestión logística, y así lograr la creación de estrategias de solución por medio de proyectos estratégicos que se puedan aplicar a la organización en un lapso admisible de cumplimiento, esto es posible mediante la evaluación de los Macroprocesos con los indicadores de

gestión logística, constituidos en un análisis de los requerimientos y competencias que tiene la empresa, por lo cual se estudia lo siguiente: La logística de aprovisionamiento, logística de inventario, gestión de costos logísticos y distribución y servicio al cliente. (p. 265)

B. Microprocesos logísticos.

Gordon et al. (2020) señalaron que:

Se necesita de un conocimiento estricto de las formas de estos procesos, en otras palabras, identificar las acciones vinculadas a cada uno de ellos y los recursos que estas exigen, en relación con el personal y equipos, maquinaria, materiales, útiles de oficina, servicios públicos y otros. Luego que se haya valorado la dimensión de los procesos es necesario cuantificar dichos recursos en términos de las unidades de uso, tales como horas de mano de obra, monetarias, metros cuadrados utilizados y horas de uso de maquinarias. (p. 266)

2.2.1.7 Dimensiones de la variable.

Brand et al. (2017) mencionaron las siguientes dimensiones:

A. Abastecimiento.

El abastecimiento es aquella actividad vinculada a la logística y a la cadena de suministros. Su propósito es la identificación y compra de bienes y servicios que una empresa necesita para satisfacer la necesidad de sus clientes.

En Hippermercados Tottus, cada uno de los puntos de ventas preparan un pedido de insumos de acuerdo con la necesidad del punto de venta. Trabajamos juntamente con los proveedores para que ellos nos abastezcan de los insumos requeridos y pasar al almacenaje de ellas.

El centro de distribución frutas y verduras de la empresa Hippermercados Tottus se encarga de la recepción, almacenaje y distribución de todos los productos requeridos por los diferentes puntos de ventas.

La fabricación es el proceso de fabricación son un conjunto de actividades que se encargan de transformar la materia prima en un producto final, el cual será distribuido para su comercialización y utilizado por nuestros consumidores. La transformación se puede efectuar mediante el uso de maquinarias o de forma manual operadas por técnicos expertos.

Parte de la estrategia de ventas para Hippermercados Tottus es brindar productos procesados y sellados, de tal manera, facilite la compra de los clientes. Dicho proceso es el de seleccionar mediante una maquinaria procesadora de tomates, las distintas papas que oferta la empresa y frutas tales como el tangelo, mandarina, limón, naranjas, entre otros, los cuales luego de ser procesadas por la maquinaria, pasan a una segunda etapa que es la de empaquetar por kilogramos y tamaños, así finalmente ser distribuidos a los distintos puntos de ventas de la empresa.

B. Almacenaje.

El almacenaje es aquella actividad empresarial que se encarga de ubicar, guardar y custodiar la materia prima, producto semiterminado o producto final. El espacio donde se ubican estos insumos se le llama almacén el cual es una edificación diseñada para realizar dicho proceso. El almacén está distribuido en ubicaciones que parte por el muelle, en donde se efectuara la recepción de mercancías, el espacio designado para el guardado de la mercancía y la zona de despacho por donde se efectuara la salida de la mercancía.

La actividad de almacenaje en la empresa Hippermercados Tottus parte desde la recepción de las frutas y verduras.

- Los proveedores son los encargados de abastecer de dicha mercancía requeridas por los puntos de venta.
- Una vez que los proveedores se encuentran puestos en muelle se pasara a la descarga de las mercancías, las cuales están puestas en jabas, paletizadas y embaladas.
- La siguiente actividad es la de ubicar la mercancía en el espacio designado para su almacenaje, en este caso el espacio está distribuido en las diferentes tiendas de la empresa y en donde se distribuirá la mercancía de acuerdo al requerimiento de estas.

C. Distribución.

La distribución es aquella actividad encargada en hacer llegar el producto terminado hacia el consumidor final en el momento y lugar indicado. La etapa de distribución empieza desde que el producto es requerido por el mayorista, posteriormente requerido por el minorista y por último el consumidor final.

La actividad de distribución dentro de la empresa Hippermercados Tottus se da inicio a partir del abastecimiento del proveedor el cual distribuye la mercancía desde su punto de origen hacia el almacén. Continuando con la cadena de distribución la mercancía recibida se distribuye en las ubicaciones designadas para las tiendas de la empresa, dicha distribución se efectuará de acuerdo con el requerimiento de la empresa en cuanto a cantidades de jabas, unidades o peso de las frutas y verduras.

Una vez realizada la operación de ubicación la siguiente actividad es la del despacho. Esta área se encargará de validar que la cantidad de la mercancía es la

correcta, verifica que el paletizado y embalado sea el indicado y por último facilitara la ruta a tomarse por parte de los transportistas. Por último, la mercancía será distribuida hacia los diferentes puntos de venta

2.2.1.8 Indicadores logísticos.

Al respecto, Gordon et al. 2020) indicaron:

- Logística de aprovisionamiento. Son los procesos por medio de los cuales se aprovisionan los proveedores internos. Implica despacho, información de disponibilidad y precios, entre otros, y está orientado a abastecer y manejar los recursos necesarios para ejecutar la función de la empresa.
- Logística de Inventario. Facilita la preparación de un diseño matemático el cual especifica el comportamiento del sistema de inventarios, identifica una política efectiva de stocks relacionada a este diseño, emplea un sistema de procesamiento de datos para conservar un registro de los niveles de almacenamiento de mercancía actual.
- Gestión de costos logísticos. Es importante la existencia de un sistema de costos que ofrezca niveles de servicio apropiados con las operaciones de sus clientes esto se considera una variable esencial en su proceso de rentabilidad empresarial tanto para las empresas productoras de carga como para las empresas de servicios logísticos.
- Distribución y servicio al cliente. Cuando se disminuye el tiempo de vida del producto, tanto los inventarios de la cadena de suministro como los costos operacionales también se disminuyen, expresando que el 90% del total del tiempo de ciclo de la cadena logística se relaciona con tiempos de movimiento y/o espera.

- Utilización. Se define como el cociente entre la capacidad empleada y la disponible. es aplicable a las áreas de la empresa, tales como transporte, inventarios, bodegas, administración y almacenamiento.
- Rendimiento. Es considerado como el cociente entre la producción real y la que se espera. es aplicable a las áreas de la empresa tales como Inventario, transporte, administración, almacenamiento y bodegas.
- Productividad. Es el cociente entre los valores reales de producción y los medios utilizados. Es aplicable a las áreas de la empresa como Almacenamiento, bodegas, transporte, administración e inventario.
- Logística Inversa. Se encarga de los procesos de devolución de los excedentes de inventario, productos obsoletos, entre otros, y en los tiempos actuales en el área de gestión de la cadena de suministro se le ha prestado mayor atención.

2.3 Definición conceptual de la terminología empleada

Abastecimiento

Es la acción financiera dirigida a satisfacer los requerimientos de consumo de una entidad económica en calidad, forma y tiempo.

Almacén

Es el sitio o entorno físico utilizado para el acopio de bienes dentro de la cadena de suministro.

Comercialización

Es la serie de acciones realizadas para permitir la venta y/o lograr el alcance final del producto al consumidor.

Costos logísticos

Es el total de todos los costos vinculados a la gestión de productos dentro de la cadena logística, partiendo del despacho de los proveedores hasta la entrega final.

Distribución

Es la actividad y hecho de repartir (distribuir algo entre varias personas, otorgar a algo el destino apropiado, entregar un producto).

Inventario

Se define como la relación específica, organizada y reconocida de los elementos que conforman el patrimonio de una empresa o persona en un determinado momento.

Logística

Es la serie de métodos y recursos necesarios para realizar la organización de una empresa, o de un servicio, específicamente de distribución.

Procesos logísticos

Se consideran como una serie de acciones vinculadas a la rotación de insumos y otros materiales que pertenecen al proceso logístico, y asimismo las acciones que se presentan en los cambios de insumos hacia un producto final.

Transporte

Es una serie de procesos que tienen como propósito el movimiento y comunicación. Para realizar estos procesos se utilizan distintos tipos de transporte que circulan por medios establecidos.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación es de tipo básica porque su finalidad es incrementar conocimientos sobre la variable de estudio, estos estudios se basan sobre una teoría y permanece en ella con la finalidad de sofisticar conocimientos sobre esta variable.

Al respecto, Valderrama (2015) afirmó: “El tipo de investigación básica es aquella que busca ampliar el conocimiento acerca de un tema específico, se le llama pura o fundamental, su fundamento está en enriquecer la realidad a través de la información recolectada” (p. 164).

Por otro lado, el nivel de investigación es descriptivo, porque su finalidad es explicar las características o propiedades sobre la variable dentro de un contexto determinado. Al respecto, Hernández, et. al. (2014) menciona que: “El nivel descriptivo el cual se fundamenta en ampliar la información acerca de la variable que se está analizando, por otro lado, es de corte transversal, porque se recolectan datos en un único momento” (p. 103).

Asimismo, el enfoque de la investigación es cuantitativo debido a que se analizaran los datos de manera estadística para responder a la pregunta de la investigación, este enfoque consiste en procesos secuenciales e inalterables que buscan probar hipótesis mediante procesos estadísticos. Al respecto, Caballero (2014) señaló: “El enfoque cuantitativo corresponde a las investigaciones donde predomina la cantidad y su manejo estadístico matemático y los informantes tienen un valor igual” (p. 39).

Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental, porque no se realizó una manipulación deliberada de la variable, sino que se han estudiado en su contexto

natural. Al respecto, Valderrama (2015) señaló que: “El diseño no experimental se aplica sin la manipulación deliberada de la variable, sino que se mantiene su fundamento y se analiza el mismo” (p. 178).

3.2 Población y muestra

Población

La población considerada en la investigación está conformada por 40 colaboradores del centro de distribución frutas y verduras de la empresa Hipermercados Tottus en el distrito de Huachipa y que estén vinculados a los procesos logísticos. Al respecto, Hernández et. al. (2014) menciona: “Se refiere a población el grupo de elementos, individuos, situaciones que serán evaluadas cumpliendo características similares” (p. 160).

Muestra

En el caso del estudio no se considera muestra, el investigador consideró importante considerar a toda la población, puesto que tiene alcance a estas unidades de análisis y porque estos mostraron predisposición de participar en el desarrollo de la investigación.

Tabla 1

Población de colaboradores del centro de distribución Hipermercados Tottus

Áreas	Numero de colaboradores	Porcentaje
Recepción	15	37.5%
Flujo continuo	20	50%
Despacho	5	12.5%

Respecto a la muestra, Hernández et al. (2014) mencionan: “La muestra es un grupo extraído de la población el cual lo representa, debido a que viene de él, en el caso que la población es pequeña se considera su totalidad, siendo ello muestreo censal” (p. 64).

3.3. Hipótesis

Según Hernández et al. (2014) dentro de la investigación científica, las hipótesis hacen referencia a proposiciones de forma tentativa que representan la relación entre dos o más variables apoyándose en conocimientos organizados y sistemáticos.

En este caso de la investigación, al ser un estudio de una sola variable como es el caso de los procesos logísticos no se han planteado hipótesis. En este sentido, diversos autores indican que, en investigaciones descriptivas puras, no es necesario ni pertinente formular hipótesis.

3.4. Variables – Operacionalización

Hernández et al. (2014) indica: “La variable pueden ser seres vivos, objetos, hechos o fenómenos, los cuales se pueden medir, estudiar u observar” (p. 93).

Definición conceptual de los procesos logísticos

Pau (1998) define que los procesos logísticos: “Es la combinación de técnicas punta y de una reflexión innovadora del management, permite a la logística el desarrollo de una coordinación direccional global” (p. 1).

Definición operacional de los procesos logísticos

Los procesos logísticos es una variable que se mide considerando lo que indican los autores y en base a las tres dimensiones que se consideran problemas dentro de la empresa Hipermercados Tottus, como los procesos de abastecimiento, almacenaje y distribución. Estas dimensiones consideran 10 indicadores siendo 4 para la dimensión abastecimiento, 3 para la dimensión almacenaje y 3 para la dimensión distribución. Finalmente, esta operacionalización permite formular un cuestionario de 21 ítems que es valorado con una escala de Likert.

Tabla 2*Operacionalización de la variable procesos logísticos*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Abastecimiento	- Stock	1 al 8		
	- Recepción			
Almacenaje	- Calidad	9 al 14	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Baja Moderada Alta
	- Tiempo de entrega			
	- Control de mercadería			
	- Picking			
Distribución	- Packing	15 al 21		
	- Ubicación			
	- Control de envíos			
	- Tiempo de llegada			

3.5 Métodos y técnicas de investigación

Métodos de investigación

Esta investigación se desarrolló mediante el método deductivo, porque su análisis consiste en articular el problema como un todo para luego encontrar sus explicaciones en las validaciones de sus componentes o dimensiones.

Al respecto, Hernández y Duarte (2018) expresaron que:

El método inductivo se refiere al análisis por el cual se llega a conclusiones partiendo desde la observación particular de los hechos y obteniendo proposiciones, para ello necesita un gran número de casos a observar y comparar para el fundamento de la investigación. (p. 62)

Técnica de investigación

En cuanto a la técnica de recolección de datos fue la encuesta que permitió recoger los datos de las unidades de análisis, además es una técnica propia de las

investigaciones cuantitativas. Al respecto, Bernal (2014) mencionan: “La encuesta es una técnica que se lleva a cabo mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de personas. Las encuestas proporcionan información sobre las opiniones, actitudes y comportamientos de los ciudadanos” (p. 48).

3.6 Descripción de los instrumentos utilizados

El instrumento que se utilizó en la investigación es el cuestionario que tiene por finalidad medir la variable procesos logísticos en la empresa Hipermercados Tottus. Este cuestionario esta conformado por 21 preguntas desarrollados tomando en cuenta las tres dimensiones y los indicadores del cuadro de operacionalización de variables.

Bernal (2014) sostiene que: “Este tipo de instrumento llamado cuestionario es un conjunto de preguntas que mantienen un diseño para recolectar la información acerca del estudio y conseguir los objetivos que se plantean” (p. 250).

Instrumento I. Ficha técnica del cuestionario de procesos logísticos

Nombre	: Cuestionario de los procesos logísticos
Autor	: Ian Axel Jara Moya
Procedencia	: Perú
Administración	: Individual y colectiva
Duración	: Sin límite de tiempo
Aplicación	: Colaboradores
Materiales	: Formulario Google

Descripción

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir tres dimensiones de los procesos logísticos como son: abastecimiento, almacenaje y distribución. Asimismo, consta con 10 indicadores, de los cuales 4 son de la dimensión abastecimiento, 3

ítems para la dimensión almacenaje y 3 ítems para la dimensión distribución. La escala de valoración de respuestas se utilizó la escala Likert con 5 opciones, y la calificación máxima que se pueda obtener del instrumento es de 105.

Normas de aplicación

El proceso de aplicación puede darse de forma individual o colectiva, en este caso el participante podrá responder con 5 opciones, además, se indica que las respuestas mantienen el criterio de confidencialidad donde los datos personales no son solicitados. La escala de valoración es: Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), parcialmente de acuerdo (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).

Normas de calificación

La calificación de los resultados consiste en realizar la suma del total de los puntajes, luego se ubica en la tabla de baremos para determinar el nivel de los procesos logísticos y sus dimensiones.

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

El análisis estadístico consiste en elaborar primero una base de datos con las puntuaciones que brindaron los colaboradores, esta base de datos se realizó mediante el programa estadístico Excel para luego ser procesados en el programa estadísticos SPSS.

Luego se realizó la validación de contenido y confiabilidad del cuestionario, esta prueba se desarrolló mediante el estadístico alfa de Cronbach, considerando que es una prueba de confiabilidad para prueba con escala de Likert.

Posteriormente se realizó el análisis descriptivo de las variables como de las dimensiones, estos resultados se expresaron mediante tablas de frecuencias y gráficos estadísticos de barras.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS

RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

El cuestionario de procesos logísticos fue desarrollado mediante la valoración de jueces expertos en la línea de logística. Estos jueces brindaron mejoras a los ítems considerados en primera instancia en el cuestionario para que mida de forma pertinente los indicadores de las variables. Luego de corregir las observaciones realizadas, estos jueces brindaron una valoración de aplicable al cuestionario de procesos logísticos de la empresa Hipermercados Tottus

Tabla 3

Resultados de validación del cuestionario de los procesos logísticos

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dra. Patricia Maribel Yllescas Rodríguez	Aplicable
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. Carlos Tassara Salviati	Aplicable

Los resultados de la tabla 3, indica que el cuestionario de procesos logísticos realmente mide lo que dice medir en las condiciones como se desarrolla la variable en la empresa Hipermercados Tottus.

4.1.1 Análisis de fiabilidad

En análisis de confiabilidad o consistencia interna de la prueba se desarrolló mediante el estadístico alfa de Cronbach porque es un estadígrafo adecuado para prueba con escala Likert.

Tabla 4

Resultado de fiabilidad del instrumento de los procesos logísticos

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,915	21

Como se puede apreciar en la tabla 4, al usar el estadístico alfa de Cronbach se obtuvo como resultado 0,915, este resultado indica que el instrumento de los

procesos logísticos presenta una confiabilidad alta por lo que se encuentra en un intervalo de 0.7 a 1.00. En consecuencia, el instrumento es aplicable para la investigación.

Asimismo, este cuestionario tiene por finalidad medir los procesos logísticos considerando sus dimensiones, en ese sentido, es pertinente medir su consistencia interna de cada de sus dimensiones, siendo los resultados expresados en la siguiente tabla.

Tabla 5

Resultado de fiabilidad de las dimensiones de los procesos logísticos

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Abastecimiento	,843	9
Almacenaje	,716	6
Distribución	,725	6

En la tabla 5, se observa los resultados de las dimensiones del cuestionario de procesos logísticos, este analisis se desarrolló mediante el estadístico alfa de Cronbach de las dimensiones de los procesos logísticos, siendo los resultados para la dimensión abastecimiento (0,843), almacenaje (0,716), distribución (0,725). Estos resultados demuestran que las dimensiones presentan una alta confiabilidad, debido a que los resultados se encuentran dentro del intervalo de 0.7 a 1.00.

4.2. Resultados descriptivos de la variable

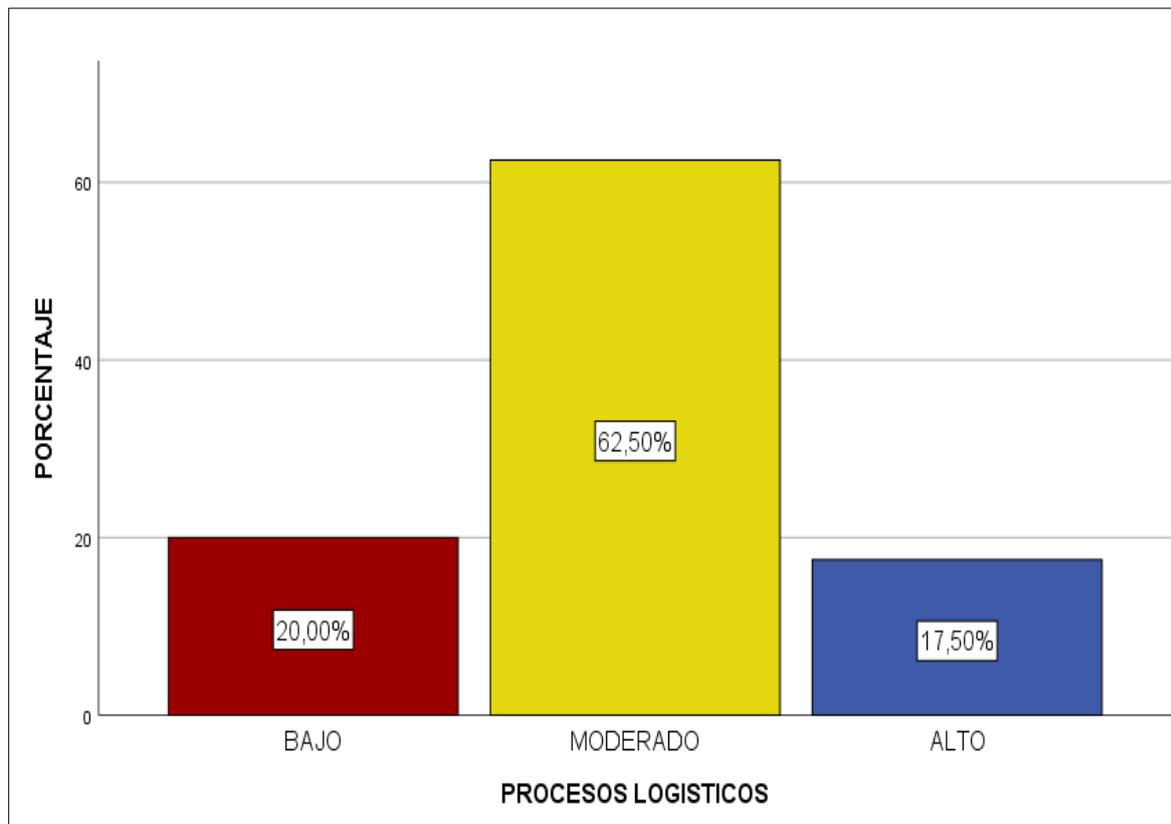
Tabla 6

Análisis descriptivo de la variable procesos logísticos

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	8	20,0
Moderado	25	62,5
Alto	7	17,5
Total	40	100,0

Figura 1

Análisis porcentual de la variable procesos logísticos



En la tabla 6 y figura 1, se muestra los resultados descriptivos en cuanto a la variable procesos logísticos. Estos resultados reflejaron lo siguiente, el 62.50% lo ubican en un nivel moderado, el 20%, valoran a los procesos logísticos como un nivel bajo y el 17.59%, lo valoran en un nivel alto. Esto denota que existe un problema debido a que en la empresa los procesos logísticos se dan de manera deficiente, ya sea, por falta de conocimiento o inexperiencia por parte de los colaboradores, así mismo, la empresa no realiza capacitaciones para que el colaborador pueda tener las herramientas necesarias para poder realizar sus funciones y lo que retrasa más las operaciones es que no se cuenta con un sistema de información el cual permita reducir los tiempos de distribución y controlar los inventarios.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultado descriptivo de la dimensión abastecimiento

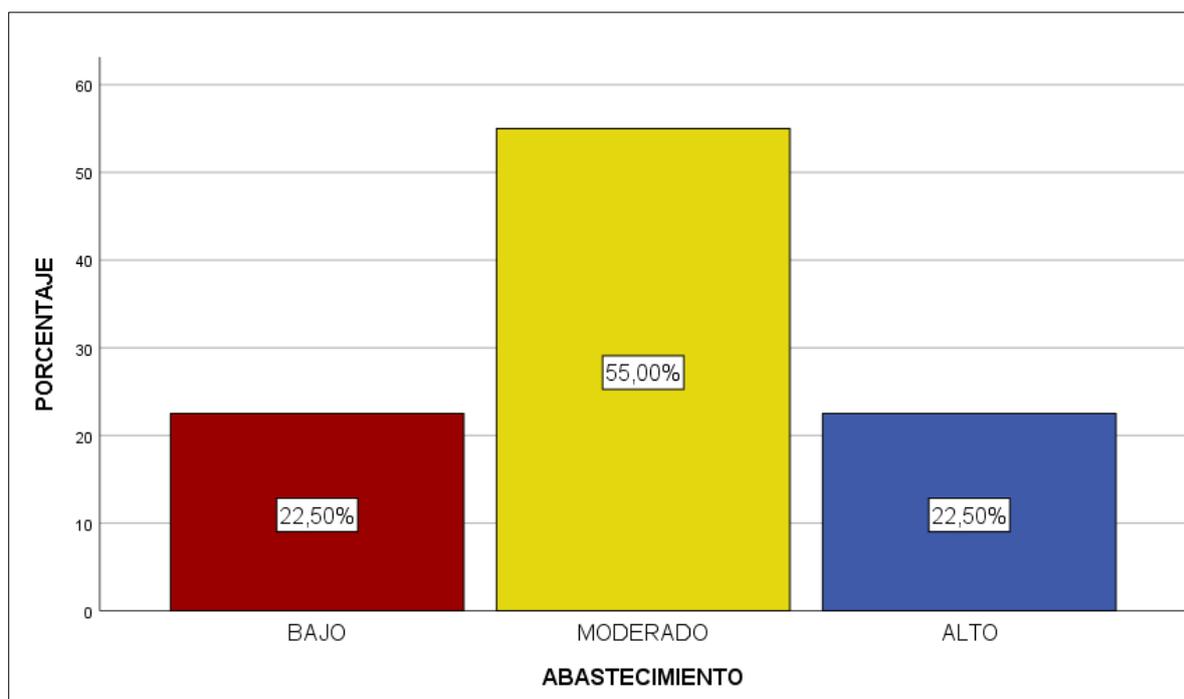
Tabla 7

Análisis descriptivo de la dimensión abastecimiento

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	9	22,5
Moderado	22	55,0
Alto	9	22,5
Total	40	100,0

Figura 2

Análisis porcentual de la dimensión abastecimiento



En la tabla 7 y figura 2 se muestra los resultados descriptivos en cuanto a la dimensión abastecimiento, en ella se observa que el 22.5% de los colaboradores encuestados indican que el proceso de abastecimiento es de nivel bajo, el 55% indican que el proceso es de nivel moderado y el otro 22.5% confirman que es de nivel alto. En consecuencia, se puede decir que si bien la mayoría considera que es

de nivel moderado debemos identificar aquel problema que probablemente cause un nivel bajo de rendimiento en cuanto al proceso de abastecimiento.

Resultado descriptivo de la dimensión almacenaje

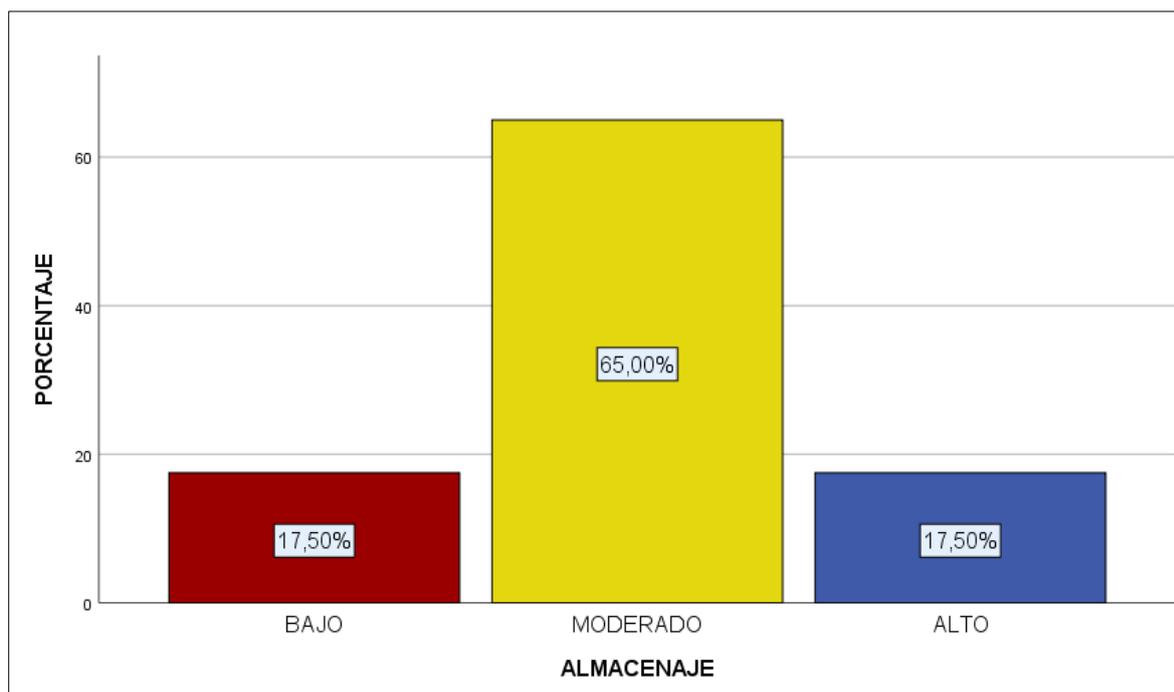
Tabla 8

Análisis descriptivo de la dimensión almacenaje

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	7	17,5
Moderado	26	65,0
Alto	7	17,5
Total	40	100,0

Figura 3

Análisis porcentual de la dimensión almacenaje



En la tabla 8 y figura 3 se muestra los resultados descriptivos en cuanto a la dimensión almacenaje, en ella se observa que el 17.5% de los colaboradores indican que el proceso de almacenaje tiene un nivel bajo, mientras que el 65.0% de ellos mencionan que el proceso tiene un nivel moderado y el otro 17.5% asegura que el proceso tiene un nivel alto, por lo que se puede afirmar que existe una deficiencia en

alguna de las fases del proceso de almacenaje, el cual se debe ubicar de forma oportuna para evitar un problema de mayor nivel y poder cumplir con los objetivos establecidos.

Resultado descriptivo de la dimensión distribución

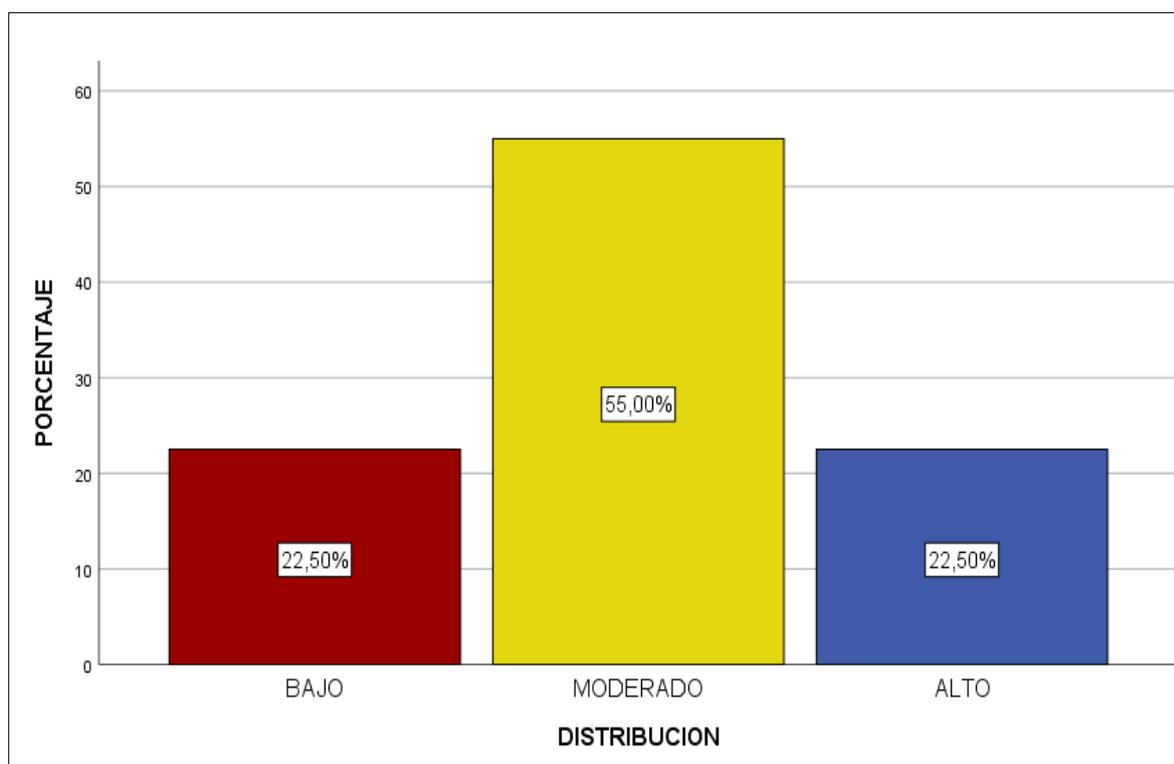
Tabla 9

Análisis descriptivo de la dimensión distribución

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	9	22,5
Moderado	22	55,0
Alto	9	22,5
Total	40	100,0

Figura 4

Análisis porcentual de la dimensión distribución



En la tabla 9 y figura 4 se muestra los resultados descriptivos en cuanto a la dimensión distribución, en ella se observa que el 22.50% de los colaboradores encuestados indican que el proceso de distribución tiene un nivel bajo, mientras que

el 55.00% de ellos mencionan que dicho proceso tiene un nivel moderado y finalmente el 22.50% de los encuestados restantes indican que el proceso tiene un nivel alto. Por lo tanto, se puede evidenciar que existe un problema que hace que el rendimiento de los colaboradores no sea el adecuado al momento de realizar sus funciones, ya que la gran mayoría de ellos aseguran que dicho proceso no se realiza de la mejor manera, esto puede deberse a que el personal no cuenta con una buena capacitación o falta de experiencia en laborales de almacén.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

La investigación titulada *Procesos logísticos en la empresa Hipermercados Tottus, Huachipa – 2021*, tuvo como objetivo describir los niveles de desarrollo de los procesos logísticos en la empresa Hipermercado Tottus, Huachipa – 2021.

La realización de esta investigación demandó de la aplicación de un cuestionario válido y confiable, la validez de cuestionario se desarrolló mediante un criterio de juicio de expertos, por otro lado, la confiabilidad del cuestionario se desarrolló mediante el alfa de Cronbach cuyo resultado fue de 0.915 demostrando que presenta una alta confiabilidad.

Respecto al análisis descriptivo que explica el objetivo general, se demuestra que el nivel de desarrollo de los procesos logístico es moderado (62.50%), un nivel bajo (20%) y un nivel alto (17.59%), denotando la existencia de un problema por falta de conocimiento o inexperiencias por parte de los colaboradores, por motivos como falta de capacitación de la empresa que le permite desarrollar a cabalidad sus funciones. Dichos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Chávez (2017) quien en su investigación que tuvo como objetivo determinar el impacto de la mejora en la gestión operativa y logística para reducir costos operacionales en la empresa informática & networking, que explica que al aplicar las mejoras (plan de capacitación, Kardex/ clasificación ABC, registro de proveedores y gestión de procesos operativos) permitió obtener un beneficio del 69.20 %. Asimismo, el registro de proveedores con un beneficio correspondiente al 6.37%. La gestión de procesos operativos se tiene un beneficio correspondiente al 14.55%. Por otro lado, coincide también con los resultados obtenidos por Fontalvo et al. (2021) quien en su investigación tuvieron como objetivo analizar de manera sistemática los componentes y procesos logísticos, quien concluyó que la describir los diferentes procesos de la

cadena de suministros, permite comprender las interrelaciones que se encuentran entre ellos.

Respecto al análisis descriptivo que explica el objetivo específico 1, se demuestra que el nivel de desarrollo del abastecimiento de los procesos logístico es moderado (55%), un nivel bajo (22.5%) y un nivel alto (22.5%), denotando la mayoría de los encuestados identifica un problema en la adquisición de los productos que afecta el normal desarrollo de la empresa hacia sus clientes. Dichos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Correa (2017) quien en su investigación que tuvo como objetivo analizar y rediseñar el proceso de la gestión logística de compra de productos e insumos de la empresa, quien indica que debe existir un proceso de obtención de información logístico claro en cada actividad y roles de cada trabajador. Asimismo, en su análisis se logró reducción de sus precios en porcentajes 3 a 5% menos según el rango de cantidades comprados, además que en algunos proveedores ampliaron el tiempo de pago en el caso de pago con letras de 15, 30, 45,60 días.

Respecto al análisis descriptivo que explica el objetivo específico 2, se demuestra que el nivel de desarrollo del almacenaje de los procesos logístico es moderado (65%), un nivel bajo (17.5%) y un nivel alto (17.5%), denotando la existencia de deficiencias en las fases del proceso de almacenaje, el cual se debe ubicar de forma oportuna para evitar un problema de mayor nivel. Dichos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Cano et. al. (2015) quienes en su investigación tuvieron como objetivo analizar la importancia de la gestión logística para mejorar la competitividad de la Pyme en México, indicaron que el factor de administración del abastecimiento y distribución debe integrar las áreas y funciones, ya que por medio del suministro de la información del sistema de logística, se debe

realizar eficientemente el suministro de los materiales y la recepción de los pedidos al cliente externo en tiempo, lugar, cantidad y al menor costo posible.

Respecto al análisis descriptivo que explica el objetivo específico 3, se demuestra que el nivel de desarrollo de distribución de los procesos logístico es moderado (55%), un nivel bajo (22.5%) y un nivel alto (22.5%), denotando la existencia de problemas en la distribución por aspectos como transporte y ruta de distribución lo que no permite cumplir con los tiempos establecidos para le entrega. Dichos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Covas et al. (2017) quien en su investigación tuvieron como objetivo mejorar los procesos logísticos mediante un enfoque de cadenas de suministros en la UEB Comercializadora de Productos Agropecuarios Cienfuegos, en la que se concluyó que gestión de cadena de suministro es deficiente que permite inferir directamente en la satisfacción del consumidor, debido a que indican que existe diferencia entre el precio, el producto y su calidad.

5.2. Conclusiones

Primero. De acuerdo al objetivo general de la investigación, se describe los procesos logísticos en la empresa Hipermercados Tottus, Huachipa – 2021, donde se concluye que existe un bajo rendimiento en cada uno de los procesos desde la etapa inicial hasta la final lo que es perjudicial para el alcance de los objetivos de la empresa, es por eso que se necesita establecer programas de capacitación hacia los auxiliares de almacén con el fin de incrementar el conocimiento y estos puedan cumplir sus funciones de manera eficiente, así mismo, implementar un sistema de información que permita reducir discrepancias en el inventario y mejore el rendimiento de los procesos.

Segundo. Conforme al objetivo específico, describir el abastecimiento en la empresa Hipermercados Tottus, Huachipa – 2021, se concluye que existen falencias en dicho proceso, ya que, continuamente se vienen dando incidencias con el stock de mercadería, estos provienen de que el auxiliar no ingresa correctamente el peso o las unidades que las tiendas requieren o el proveedor trae mercadería incompleta o en mala calidad, por consecuencia, es rechazada y esto se convertiría en una pérdida para el requerimiento de la tienda, así mismo, se debe reajustar las normas para los proveedores ya que en algunos casos incumplen con los tiempos de entrega, lo que conlleva a demoras en la realización del picking y packing de la mercadería. Por consecuencia, es importante que los líderes del centro de distribución ejecuten una mejor gestión en el proceso de abastecimiento, ya que, al ser la etapa inicial, un error desencadenaría falencias en todo el proceso de la gestión logística.

Tercero. En cuanto al objetivo específico, describir el almacenaje en la empresa Hipermercados Tottus, Huachipa – 2021, se concluye que no se cuenta con un buen control de mercadería al momento de realizarse la paletización, ya sea, por falta de conocimiento en gestión de inventarios o inexperiencia del auxiliar, así mismo, los procesos de picking y packing no se realizan de manera eficiente, ya que, auxiliar no tiene el stock requerido para realizar dicho proceso. En consecuencia, una falencia en la etapa inicial del proceso de almacenaje desencadenaría a que las tiendas reporten las discrepancias por falta o exceso de mercadería.

Cuarto. Considerando el objetivo específico, describir la distribución en la empresa Hipermercados Tottus, Huachipa – 2021, se concluye que existen procedimientos que no se realizan de manera eficiente, tales como mal el control de envíos en el que se evidencia que la mercadería en algunos casos no llega según el stock requerido por tienda.

5.3. Recomendaciones

Primero. En relación al objetivo general, describir los procesos logísticos en la empresa Hipermercados Tottus, Huachipa – 2021, se recomienda al líder de la gestión logística del centro de distribución, implementar programas de capacitación de control de inventarios, al personal en general, de tal manera poder disminuir las discrepancias de las tiendas con respecto al stock de mercadería, por otro lado, se deberá organizar un plan en el cual podamos seleccionar dentro del centro de distribución lugares específicos para cada una de las tiendas, de tal manera, cada punto de venta tendrá una ubicación en el cual se realice el picking y packing de las mercancías y los procesos de distribución se den de manera eficiente. Para ejecutar el plan estratégico es necesario que el líder disponga las direcciones y las actividades a realizar, los cuales son:

- Diariamente en la etapa inicial de las actividades laborales. Se deberá realizar el control de unidades y pesos de la mercancía según el requerimiento de la tienda, el cual será detallado en una hoja impresa para su validez, de no coincidir las cantidades se deberá reportar y ajustar los requerimientos con el stock real a ingresar.
- Posteriormente se deberá organizar las ubicaciones tanto en el piso como en los anaqueles, con rótulos que llevaran los nombres de cada tienda y estas deberán ser colocadas en dichas ubicaciones de tal manera el control de inventario sea el adecuado y solucionar los problemas de discrepancias.
- Por último, se deberá emplear un control de inventario al momento de retirar la mercancía del punto designado a una tienda hacia el punto de embarque, con la finalidad de reafirmar el stock a enviarse a cada tienda.

Segundo. Refiriéndonos al objetivo específico, describir el abastecimiento en la empresa Hipermercados Tottus, Huachipa – 2021, se recomienda al jefe de almacén aplicar el modelo de benchmarking a la cadena de abastecimiento el cual es una guía cuya finalidad es mejorar los procesos logísticos para un centro de distribución tal como el de la empresa. Este modelo permite a las empresas establecer cualitativamente el estado de esta y se deberá seguir los siguientes elementos para llevarse a cabo:

- Se deberá definir la situación actual de los procesos logísticos de la empresa como herramienta de diagnóstico.
- Se deberá interpretar los resultados del diagnóstico aplicado, los cuales se obtendrán de manera cualitativa conforme los auxiliares realicen sus actividades en los procesos logísticos.
- Finalmente, debemos generar planes de mejora continua a corto, mediano y largo plazo.

Tercero. Referente al objetivo específico, describir el almacenaje en la empresa Hipermercados Tottus, Huachipa – 2021, se recomienda gestionar de una mejor manera las rutas que los operadores logísticos deberán tomar para que el tiempo de entrega de mercadería hacia las tiendas sean puntuales. Resolver todos los problemas que se vienen dando en dicho proceso se podrán alcanzar mejorías tanto para el centro de distribución como también a las diferentes tiendas de la empresa.

Cuarto. Considerando el objetivo específico, describir la distribución en la empresa Hipermercados Tottus, Huachipa – 2021, se recomienda realizar registros adecuados de la distribución que se va a seguir de manera diaria, semanal y mensual

para ir identificando las incidencias que ocurren y poder dar solución pronta a cada una de ellas.

REFERENCIAS

- Alemán, L., Padilla, D. y Cuevas, C. (2019). Diagnóstico del proceso logístico para la toma de decisiones en empresas de biotecnología. *Retos*, 13(2), 182-202. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552019000200182
- Anaya, J. (2011). *Logística integral: La gestión operativa de la empresa* (3ª ed.). ESIC.
- Ávila, O. y Thielen, M. (2017). Mejoras en los procesos logísticos del centro de distribución y almacenaje de alimentos. *Revista Ingeniería*, 1(1), 45–56. <https://doi.org/10.33996/revistaingenieria.v1i1.7>
- Bernal, C. (2014). *Metodología de investigación científica* (2ª ed.). Pearson.
- Brand, E., Monsalve, L y Rojas, E. (2017). Caracterización de Logística en las empresas del Altiplano del Oriente Antioqueño. *Revista Loginn: Investigación científica y tecnológica*, 1(1), 82-89. <https://doi.org/10.23850/25907441.1019>
- Caballero, A. (2014). *Metodología integral innovadora para planes y tesis*. Cengage Learning.
- Cano, P., Orue, F., Martínez, J., Mayett, Y. y López, G. (2015). Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México. *Contaduría y Administración*, 60(1). 181-203. <https://www.elsevier.es/es-revista-contaduria-administracion-87-articulo-modelo-gestion-logistica-pequenas-medianas-S0186104215721510>
- Chávez, D. (2016). *Propuesta de mejora de la gestión logística para reducir los costos logísticos operacionales de la Empresa Cervecera Barbarian S.A.C. en la ciudad de Lima – Perú* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/10378>

- Chávez, R. (2017). *Mejora en la gestión operativa y logística para reducir costos operacionales en la empresa Informática & Networking S.A.C.* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11672>
- Correa, P. (2017). *Analizar y rediseñar el proceso de la gestión logística de compra de productos e insumos nacionales, en la empresa técnica avícola S.A. utilizando la metodología Business Process Management* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional UNT. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/10145>
- Covas, D., Martínez, G., Delgado, N., y Díaz, M. (2017). Mejora de procesos logísticos en la comercializadora agropecuaria Cienfuegos. *Ingeniería Industrial*, 38(2), 210-222. <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360452099010.pdf>
- Fontalvo, T., De la Hoz, E. y Mendoza, A. (2021). Los procesos logísticos y la administración de la cadena de suministro. *Saber, ciencia y libertad*, 14(2), 102–112. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2019v14n2.5880>
- Gordon, Y., Vidal, C. y Ríos, D. (2020). Procesos logísticos en empresas panificadoras del Municipio de Valledupar. *Revista venezolana de gerencia, RVG*, 25(4), 262-275. https://www.researchgate.net/profile/Doile-Rios-Parra/publication/353044116_Procesos_Logisticos_en_Empresas_panificadoras_del_Municipio_de_Valledupar/links/60e5d06830e8e50c01eb17bf/Procesos-Logisticos-en-Empresas-panificadoras-del-Municipio-de-Valledupar.pdf
- Hernández, L. y Duarte, C. (2018). *Metodología de investigación*. Granica.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). McGraw-Hill.
- Iglesias, A. (2013). *Distribución y logística*. ESIC.

- Pau, J. (1998). *Manual de logística integral*. Diaz de Santos.
- Quiala, L., Fernández, Y., Vallín, A., López, I., Domínguez, F y Yaimet, C. (2018). Una nueva visión en la gestión de la logística de aprovisionamientos en la industria biotecnológica cubana. *Vaccimonitor*, 27(3), 93-101. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-028X2018000300003
- Romero, G. (2017). *Propuesta de implementación de un modelo de gestión de procesos en el área de logística para reducir los costos de la empresa Tgestiona Logística S. A., año 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12892>
- Santos, C. (2019). Gestión logística y su influencia para reducir costos operacionales en la empresa de transportes Ave Fénix SAC. *Revista ciencia y tecnología*. 15(3). 95 – 100. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2526>
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica cualitativa, cuantitativa y mixta*. San Marcos.
- Villegas (2018) *Propuesta de mejoramiento para la gestión de operaciones y logística en la empresa Balpisa Ecuador de la ciudad de Guayaquil* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional UG. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/28297>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Procesos logísticos en la empresa Hipermercados Tottus, Huachipa - 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general ¿Cuáles son los niveles de los procesos logísticos en la empresa Hipermercado Tottus, Huachipa - 2021?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuáles son los niveles del proceso de abastecimiento en la empresa Hipermercado Tottus, Huachipa -2021? ¿Cuáles son los niveles del proceso de almacenaje en la empresa Hipermercado Tottus, Huachipa - 2021? ¿Cuáles son los niveles del proceso de distribución en la empresa Hipermercado Tottus, Huachipa - 2021?</p>	<p>Objetivo general Describir los niveles de desarrollo de los procesos logísticos en la empresa Hipermercado Tottus, Huachipa - 2021</p> <p>Objetivos específicos Describir los niveles de desarrollo del abastecimiento en la empresa Hipermercado Tottus, Huachipa - 2021 Describir los niveles de desarrollo del almacenaje en la empresa Hipermercado Tottus, Huachipa - 2021 Describir los niveles de desarrollo de la distribución en la empresa Hipermercado Tottus, Huachipa – 2021</p>	Variable 1: Procesos Logísticos			
		Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
		Abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Stock - Recepción - Calidad - Tiempo de entrega 	1. Nunca	Baja Moderada Alta
		Almacenaje	<ul style="list-style-type: none"> - Control de mercadería - Picking - Packing 	2. Casi nunca 3. Algunas veces	
		Distribución	<ul style="list-style-type: none"> - Ubicación - Control de envíos - Tiempo de llegada 	4. Casi siempre 5. Siempre	

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadísticos utilizados
<p>Tipo: Básica</p> <p>Enfoque: Cuantitativa</p> <p>Diseño: No experimental - transversal.</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Método: Hipotético - deductivo</p>	<p>Población</p> <p>40 trabajadores de Hipermercados Tottus.</p> <p>Muestra</p> <p>No se considera muestra</p>	<p>Variable 1: Procesos logísticos</p> <p>Técnicas: Encuesta.</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario estructurado en escala Likert para describir los procesos logísticos.</p>	<p>Estadísticos descriptivos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tabla de frecuencia. - Tabla cruzada. - Gráfico de barras.

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE PROCESOS LOGÍSTICOS

En el presente cuestionario encontrará una serie de preguntas relacionadas con el tema de procesos logísticos, las cuales tiene una escala 1 al 5 para conocer su percepción referente a dicho tema, siendo los datos utilizados con fines académicos, por ende, se le solicita leer detenidamente cada uno de los ítems y seleccionar una alternativa de acuerdo con su opinión. Su colaboración será valorada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
Abastecimiento						
1	El abastecimiento de la mercadería cumple con el stock requerido por el punto de venta					
2	Los inventarios realizados ayudan a reducir problemas de stock					
3	El proveedor descarga la mercadería en los muelles del área de recepción					
4	Los colaboradores conocen los procedimientos para la recepción de mercadería					
5	Se recepciona correctamente al sistema el peso o las unidades de la mercadería					
6	La mercadería cumple con los parámetros de calidad					
7	Los colaboradores cumplen con el procedimiento de control de calidad					
8	El proveedor cumple con el tiempo de entrega de la mercadería al área de despacho					
9	El área de recepción cumple con el tiempo de entrega de mercadería al área de almacenaje					
Almacenaje						

10	Se realiza el control de mercadería paletizadas según requerimiento de tienda					
11	Los colaboradores conocen correctamente los procedimientos del control de mercadería					
12	El personal está capacitado para realizar correctamente sus funciones de picking					
13	El detalle en documento para el picking es fácil de entender					
14	Los colaboradores realizan el procedimiento de packing correctamente					
15	la mercadería es embalada y paletizada antes de su envío al punto de venta					
Distribución						
16	Dentro del centro de distribución se identifica las ubicaciones por tiendas					
17	La mercadería tiene una ubicación designada antes de realizarse el despacho					
18	Se entrega las cantidades de mercadería según solicitud del punto de venta					
19	La mercadería es evaluada antes de distribuirse					
20	El transporte llega a tiempo a los puntos de ventas					
21	La mercadería llega a tiempo al centro de distribución					

Anexo 3. Ficha de validación del cuestionario

Validación del instrumento PROCESOS LOGÍSTICOS

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable [] Apellidos y nombres

del juez validador. Dra. Patricia Maribel Yllescas Rodríguez

DNI: 07266567

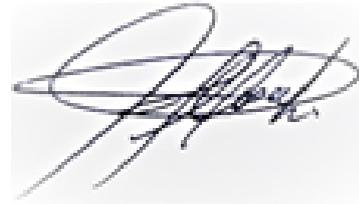
Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto

Validación del instrumento PROCESOS LOGÍSTICOS

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico [] Estadístico []

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo


Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Validación del instrumento PROCESOS LOGÍSTICOS

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Carlos Tassara Salviati

DNI: 40969058

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [X] Estadístico []

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto

Anexo 4. Índice de coincidencias

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area shows the following text:

EMPRESAS

TESIS
PROCESOS LOGÍSTICOS EN LA EMPRESA HIPERMERCADOS TOTTUS,
HUACHIPA - 2021

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AUTOR
IAN AXEL JARA MOYA
ORCID: 0000-0002-3048-1429

ASESORA
DRA. PATRICIA MARIBEL YLLESCAS RODRIGUEZ
ORCID: 0000-0002-4244-8167

On the right side, a sidebar titled "Resumen de coincidencias" (Summary of Similarities) shows a total similarity index of 16%. Below this, a list of sources is provided:

Rank	Source	Similarity
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	4 %
2	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	2 %
3	vsip.info Fuente de Internet	1 %
4	1library.co Fuente de Internet	<1 %
5	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
7	dbpedia.org	<1 %

At the bottom of the window, the status bar indicates: "Página: 1 de 75", "Número de palabras: 13380", "Versión solo texto del informe", "Alta resolución", "Activado", "24°C Mayorm. soleado", "13:21 5/02/2023".

Anexo 5. Carta de autorización de la empresa



Surquillo, 26 de agosto de 2021.

CONSENTIMIENTO DE LA EMPRESA

El Sr. **Mauricio Velarde Perez**, identificado con C.E.001556717, Gerente de Desarrollo Logístico y Fullfillment de la empresa **Hipermercado Tottus S.A.** con RUC 20508565934.

Que el Señor Ian Axel Jara Moya, identificado con DNI 48342612, realizó el curso Titulo de Tesis: **PROCESOS LOGISTICOS EN LA EMPRESA HIPERMERCADOS TOTTUS, HUACHIPA – 2021.**

Se expide el presente certificado para los fines que estime conveniente

Atentamente,

Mauricio Velarde Perez
Gerente de Desarrollo Logístico y Fullfillment

Av. Angamos Este N°1805 piso 10 Surquillo

Anexo 6. Base de datos

Variable 1. Procesos logísticos

	VAR 0000 1	VAR 0000 2	VAR 0000 3	VAR 0000 4	VAR 0000 5	VAR 0000 6	VAR 0000 7	VAR 0000 8	VAR 0000 9	VAR 0001 0	VAR 0001 1	VAR 0001 2	VAR 0001 3	VAR 0001 4	VAR 0001 5	VAR 0001 6	VAR 0001 7	VAR 0001 8	VAR 0001 9	VAR 0002 0	VAR 0002 1
1	4	5	5	5	3	4	4	2	3	4	5	5	3	4	4	5	5	4	4	3	4
2	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	3	5	5	3	5	3	3
3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
6	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
7	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4
10	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3
11	4	4	5	5	5	3	2	2	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	1	4
12	3	4	4	4	4	2	2	2	3	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	1	3
13	3	5	4	5	5	4	2	2	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	2	4
14	4	5	5	4	4	2	3	3	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	2	4
15	3	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	1	4
16	3	5	5	4	4	3	2	2	3	4	5	3	3	5	5	4	5	4	5	2	4
17	3	4	5	4	3	2	1	1	3	4	4	3	3	4	5	3	5	5	4	1	3
18	4	4	5	4	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	2	4	5	4	2	3
19	3	5	5	3	3	3	1	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	1	4
20	3	4	4	4	2	3	1	1	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	1	3
21	4	5	4	4	3	3	1	1	2	3	3	5	2	3	4	3	4	4	4	1	4
22	4	5	5	5	4	3	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3
23	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	3	5	2	3	4	4	4	4	5	1	4
24	3	4	5	5	4	3	2	2	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	2	4
25	4	4	4	4	3	2	1	1	3	5	5	5	3	5	4	3	4	5	5	3	4
26	3	5	5	4	5	3	2	2	3	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	3	4
27	4	4	4	4	5	2	3	3	2	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	3
28	4	5	4	3	5	2	2	2	2	3	4	5	2	4	5	5	5	5	5	3	3
29	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	5	5	2	3
30	4	5	4	3	5	4	2	2	3	3	4	5	3	4	4	5	4	5	5	2	3
31	3	4	5	4	4	4	1	1	4	4	5	4	4	5	3	4	3	5	5	1	4
32	3	5	4	3	3	3	2	2	4	5	5	3	4	5	3	3	3	4	4	1	3
33	4	4	5	4	5	4	2	2	3	3	5	3	3	5	4	5	4	4	4	1	4
34	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	2	3
35	4	5	4	4	4	2	2	2	3	3	5	3	3	5	5	4	5	5	5	1	2
36	3	5	5	5	3	2	1	1	2	4	5	4	2	5	3	3	3	4	5	2	3
37	4	4	5	4	3	3	1	1	3	5	4	3	3	4	4	3	4	5	5	2	4
38	4	4	5	5	3	2	2	2	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	2	5
39	4	5	4	4	3	3	3	3	3	5	4	5	3	4	4	3	4	5	5	2	5
40	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	1	5