



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
ECONÓMICAS**

Gestión Logística para mejorar la productividad del área de almacén de una
empresa de servicios, Lima 2023

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración

AUTOR:

Acero Acuña, Alfredo Alex

ORCID: 0009-0009-6561-4541

ASESOR:

Dr. Vasquez Espinoza, Juan Manuel

<https://orcid.org/0000-0002-1678-1361>

Lima, Perú - 2023

Gestión Logística para mejorar la productividad del área de almacén de una empresa de servicios, Lima 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%



DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mi familia (esposa e hijos) que son el soporte y motor para continuar mi crecimiento profesional y personal.

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento especial a mi Familia por su soporte constante y apoyo continuo para realizar el trabajo de investigación.

Agradezco al Dr. Juan Manuel Vasquez Espinoza por su paciencia y tolerancia en campo académico.

RESUMEN

Este estudio se presenta como un proyecto profesional con el propósito determinar la relación entre la gestión logística para mejorar la productividad del área de almacén de una empresa de servicios, en la ciudad de Lima en el año 2023. Propone mejoras significativas en el ámbito del almacén para una empresa de servicios, abarcando desde la recepción hasta la distribución eficiente de la mercadería. La ejecución precisa de actividades específicas no solo facilita el análisis y la administración adecuada, sino que también marca el inicio de una serie de acciones dirigidas hacia la mejora continua.

El enfoque principal de este proyecto profesional se dirige hacia el análisis y las sugerencias de mejora asociadas a las actividades relacionadas con la logística de entrada, interna y salida. Se abordarán aspectos fundamentales como el aprovisionamiento, la gestión de almacenes e inventarios, y, en este contexto, se desarrollará un marco teórico que profundizará en esta vertiente logística.

En el actual entorno empresarial, las expectativas de los clientes respecto a la calidad de los productos experimentan un constante aumento, mientras que el mercado exige una elevada competitividad en términos de costos. Por ende, la diferenciación se encuentra en la mejora continua de los procesos logísticos, la eliminación de actividades que no aportan valor, el monitoreo mediante gráficos de control y la identificación y eliminación de causas para eventualmente automatizar los procesos logísticos.

En última instancia, la propuesta de mejora tiene como objetivo principal facilitar la coordinación eficaz de la información y la distribución dentro del almacén, generando un impacto positivo en la viabilidad económica. Entre los beneficios destacados se encuentran la validación de la información proveniente de los proveedores, la reducción de los niveles de inventario, la agilización de la rotación de artículos, la formulación de rutas óptimas de distribución, y la coordinación eficiente de recursos, espacios y personal, entre otros aspectos fundamentales.

Palabras clave: gestión logística, productividad, abastecimiento, inventarios

ABSTRACT

This study is presented as a professional project with the purpose of determining the relationship between logistics management to improve the productivity of the warehouse area of a service company, in the city of Lima in the year 2023. It proposes significant improvements in the warehouse area for a service company, ranging from reception to efficient distribution of merchandise. The precise execution of specific activities not only facilitates analysis and proper management, but also marks the beginning of a series of actions directed toward continuous improvement.

The focus of this professional project centers on the diagnosis and proposals for improvement related to activities linked to inbound, internal, and outbound logistics. This will address crucial aspects such as supply, warehouse management, and inventories, and, in this regard, a theoretical framework will be developed that delves into this logistic facet.

In the current context, customer expectations regarding product quality are constantly rising, and the market demands high competitiveness in terms of costs. Therefore, differentiation lies in the continuous improvement of logistics processes, the elimination of non-value-generating activities, monitoring through control charts, and the identification and elimination of causes for the eventual automation of logistics processes.

Ultimately, the improvement proposal aims to facilitate efficient coordination of information and distribution within the warehouse, generating a positive impact on economic viability. Among the significant advantages are the validation of information from suppliers, the reduction of inventory levels, the streamlining of item rotation, the formulation of optimal distribution routes, and the effective coordination of resources, spaces, and personnel, among other key aspects.

Keywords: logistics management, productivity, supply, inventories

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
RESUMEN	4
ABSTRACT	5
INDICE GENERAL	6
INDICE DE TABLAS	7
INDICE DE GRAFICOS	7
INDICE DE FIGURAS	7
INTRODUCCION	8
CAPITULO I: MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACION	
1.1 Marco histórico	9
1.2 Bases teóricas	10
1.3 Marco legal	11
1.4 Antecedentes del estudio	12
1.5 Marco conceptual	13
CAPITULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
2.1 Descripción de la realidad problemática	15
2.2 Formulación del problema general y específicos	16
2.3 Objetivo general y específicos	17
CAPITULO III: JUSTIFICACION Y DELIMITACION DE LA INVESTIGACION	
3.1 Justificación e importancia del estudio	18
3.2 Delimitación del estudio	19
CAPITULO IV: FORMULACION DEL DISEÑO	
4.1 Formulación de diseño	20
4.2 Descripción de los aspectos básicos del diseño	22
CAPITULO V: PRUEBA DE DISEÑO	
5.1 Aplicación de la propuesta de solución	24
CONCLUSIONES	33
RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	35
ANEXOS	
Anexo 1: Matriz de operacionalización de variable	39
Anexo 2: Matriz de consistencia	40
Anexo 3: Encuestas	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 : Gestión de logística (agrupado)	24
Tabla N°2 compras y abastecimiento (agrupado)	25
Tabla N°3 Inventario (agrupado)	26
Tabla N°4 Centro de distribución (agrupado)	27
Tabla N°5 Productividad (agrupado)	28
Tabla N°6 Mercado (agrupado)	29
Tabla N°7 Control (agrupado)	31
Tabla N°8 distribución (agrupado)	32

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico N° 01	24
Gráfico N° 02	25
Gráfico N° 03	26
Gráfico N° 04	27
Gráfico N° 05	28
Gráfico N° 06	29
Gráfico N° 07	31
Gráfico N° 08	32

ÍNDICE DE FIGURAS

Organigrama	22
-------------	----

INTRODUCCIÓN

La Gestión Logística incluye servicios desde el momento en que se emite una solicitud de entrega hasta la posventa, incluyendo áreas como recepción de mercaderías, organización y gestión de la productividad, manejo de inventarios, embalaje, transferencia de mercancías y flujo de información. con la logística, se puede identificar eficazmente el producto exacto, el cliente adecuado, un destino específico y un cronograma exacto. (Mora, 2010).

La Gestión Logística, que tiene como meta aumentar la productividad de las áreas de almacén de las empresas de servicios en lima 2023, surgió motivada por la necesidad de realizar investigaciones para cumplir con los requisitos del programa de competencia profesional de nuestra casa de estudios; la estructura de este estudio comienza con el primer capítulo, donde el especialista en higiene, información general sobre la organización y la justificación de su funcionamiento, plantea dudas y explica el propósito del estudio.

El capítulo 2 proporciona la base teórica para este estudio y tiene como objetivo mostrar estudios nacionales e internacionales similares que ayuden a respaldar este estudio.

El capítulo 3, aplicaciones profesionales, describe los pasos seguidos en esta investigación, y el capítulo 4 describe las aplicaciones prácticas, donde se desarrollan herramientas para lograr los objetivos generales.

Finalmente llegan conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO 1:

MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACION

1.1 Marco histórico

En la actualidad, la globalización ha tejido una intrincada red de interconexión entre mercados, facilitando la introducción de productos en cada rincón del mundo. En este escenario, las organizaciones reconocen que la logística desempeña un papel fundamental como motor impulsor de la capacidad de una empresa moderna, otorgándole una ventaja competitiva en diversos mercados.

Los cimientos de la logística se remontan a los primeros días de la civilización occidental, alrededor del 500-430 a.C., cuando los griegos empleaban el término "lógica" para describir un razonamiento que involucraba símbolos y números matemáticos. En Atenas, los logísticos calculaban las necesidades del estado, mientras que en Roma, un logístico gestionaba los recursos materiales de los ejércitos. Un hito histórico significativo en el ámbito de la logística tuvo lugar en 1670, con el establecimiento del Mariscal General de Logística en el ejército francés, encargado de las necesidades de abastecimiento, transporte y ubicación de campamentos para las tropas.

Durante la Primera Guerra Mundial, la logística militar demostró su importancia crucial en la cadena de suministro y en la reducción de bajas en las fuerzas armadas. La aplicación de los principios logísticos a la industria civil se inició después de la Segunda Guerra Mundial, específicamente en 1945 en Francia. Desde entonces, la logística se ha convertido en un pilar fundamental para el funcionamiento eficiente de las organizaciones, asegurando la gestión efectiva de recursos y la optimización de procesos en un entorno empresarial cada vez más globalizado.

En las décadas de 1950 y 1960, el enfoque de la logística se centró en la reducción de inventarios y la optimización del transporte. Con el tiempo, esta disciplina evolucionó hacia la conceptualización de la distribución física en las décadas subsiguientes. No fue hasta la década de 1990 que la satisfacción del cliente emergió como un aspecto

fundamental de la logística. Santos (1996) identifica cinco funciones básicas que abarcan desde la gestión de inventarios hasta el aseguramiento de la calidad.

Masías (2014) destaca la importancia de la logística en operaciones militares, subrayando su amplio alcance en diversas áreas. Por otro lado, Ruano y Hernández (2013) la consideran un sistema de gestión estratégica esencial para crear ventajas competitivas en una organización. La gestión logística engloba servicios desde la solicitud de entrega hasta la posventa, incluyendo la recepción de mercancías, planificación de la producción, control de inventarios, embalaje, transferencia de mercancías y flujo de información.

Carreño (2014) resalta que la investigación en logística demanda experiencia en áreas clave como inventario, almacenamiento, transporte y gestión logística. A nivel nacional, el estudio de la gestión logística es esencial para potenciar los procesos desde la solicitud hasta la entrega al consumidor final. Aquellas organizaciones que gestionan eficientemente su logística experimentan mayores ganancias y ahorros en costos, mejorando así su eficiencia y competitividad.

Anaya (2019) define la logística integral como la dirección del ciclo de materiales desde la cadena de aprovisionamiento hasta la ubicación de productos en el lugar de venta, centrándose en la rapidez del flujo del producto y la minimización de costos operacionales. En resumen, la logística integral busca la eficiencia y la satisfacción del consumidor en toda la cadena de suministro, consolidándose como un pilar estratégico para el éxito empresarial en un mundo cada vez más interconectado y orientado al cliente.

1.2 Bases teóricas

La gestión logística, como se revela en diversas teorías y enfoques, abarca una gama diversa de actividades que se adaptan a la naturaleza específica de las operaciones empresariales. Desde el suministro interno de servicios hasta la movilización de grandes volúmenes de contenedores para la exportación de materiales y bienes, la amplitud de sus alcances es evidente. Chiavenato (2013) introduce la Teoría del Equilibrio Organizacional, que examina la cooperación entre individuos en una organización y considera la importancia de los incentivos y las contribuciones. Esta teoría proporciona una perspectiva conductista que concibe la organización como un sistema de trabajo e incentivos. En paralelo, la Teoría de las Colas, según Chiavenato (2004), se centra en puntos críticos y tiempos

de espera, aplicable a diversas situaciones, desde cuellos de botella hasta cadenas de suministro.

McGregor (1985) en la evolución histórica, la gestión logística ha estado principalmente vinculada con la manipulación y transporte de bienes tangibles. Sin embargo, en el presente contexto empresarial, las compañías de servicios han adoptado un enfoque más holístico, comprendiendo que la gestión eficiente de procesos, desde la adquisición de insumos hasta la entrega de servicios, ejerce una influencia directa en la satisfacción del cliente y en la eficiencia operativa. Esta visión más amplia refleja la integración de la logística en la estrategia empresarial general, reconociendo que las operaciones del almacén no solo son fundamentales para la gestión de inventario, sino que también inciden en la calidad y la puntualidad en la prestación de servicios. En este nuevo paradigma, la logística se erige como un componente estratégico que abarca más allá de la cadena de suministro tradicional, extendiéndose a la gestión integral de procesos en las empresas de servicios. La eficacia en la adquisición de recursos, la optimización de rutas de entrega y la sincronización de actividades se revelan como elementos cruciales para garantizar no solo la disponibilidad oportuna de productos, sino también la entrega eficiente de servicios. Esta transformación en la percepción de la gestión logística destaca la necesidad de considerar no solo los aspectos tangibles, como la manipulación de productos físicos, sino también la coordinación efectiva de recursos y procesos para cumplir con las expectativas del cliente. En este sentido, la logística se convierte en un impulsor clave de la competitividad empresarial, al contribuir significativamente a la mejora continua, la adaptabilidad a cambios en la demanda y la optimización de costos operativos.

Mora (2021) la logística se define como un conjunto de actividades recurrentes a lo largo de la cadena de abastecimiento, destacando su naturaleza interdisciplinaria y su capacidad para optimizar recursos y mejorar la atención al cliente. Esta disciplina no solo se limita a la gestión de inventarios o transporte, sino que abarca una amplia gama de procesos que contribuyen de manera integral al éxito operativo de una organización. En este contexto, la logística se revela como un sistema dinámico e interrelacionado, donde las actividades como el procesamiento de pedidos, la gestión de inventarios, el transporte eficiente, el almacenamiento estratégico, el manejo de materiales y un embalaje efectivo se entrelazan para generar un valor logístico significativo. Esta perspectiva refleja la

complejidad de la gestión logística, que va más allá de la simple coordinación de actividades aisladas y se erige como un engranaje fundamental en la maquinaria empresarial. Autores notables, como Bowersox et al. (2017), respaldan esta visión al concebir las actividades logísticas como componentes interrelacionados en la cadena de abastecimiento. Esta integración sinérgica de funciones no solo propicia una gestión eficiente de recursos, sino que también se traduce en beneficios tangibles, como el aumento de la manufactura y la optimización de la eficiencia en la fabricación.

Así, la gestión logística no solo se presenta como una serie de tareas operativas, sino como un sistema estratégico que influye directamente en la capacidad de una organización para adaptarse a las demandas del mercado, responder ágilmente a los cambios y proporcionar un servicio al cliente excepcional. En resumen, la logística, en su naturaleza interdisciplinaria, emerge como un motor esencial para el crecimiento y la eficiencia empresarial en el dinámico entorno de la cadena de abastecimiento contemporánea.

Johnson et al. (2021) a pesar de las similitudes que puedan existir con las empresas de manufactura, las empresas de servicios se enfrentan a desafíos logísticos particulares. La naturaleza intangible de los servicios implica una gestión más precisa de los recursos humanos y materiales, así como una atención especial a la programación eficiente de los servicios. En este contexto, Liu y Ma (2019) resaltan la importancia crítica de la gestión de la información, subrayando que la ausencia de productos tangibles no exime a estas empresas de la necesidad de una gestión logística rigurosa. La información precisa sobre la demanda, el rendimiento y otros indicadores clave se vuelve esencial para la toma de decisiones informadas y la optimización de los procesos en el ámbito logístico.

La gestión de recursos humanos en empresas de servicios cobra una relevancia especial, ya que la calidad y eficiencia del servicio dependen en gran medida de la habilidad y capacitación del personal. Asimismo, la gestión de materiales se convierte en un aspecto crucial, ya que los recursos necesarios para la prestación de servicios deben coordinarse de manera óptima para garantizar un desempeño eficiente. La programación eficiente de servicios en empresas de servicios, a menudo, implica la sincronización precisa de horarios y la asignación adecuada de recursos, todo ello influenciado por las expectativas del cliente y la

naturaleza dinámica de la demanda. En este sentido, la gestión logística no solo se trata de la movilización física de bienes, sino también de la coordinación precisa de elementos temporales y humanos para asegurar la entrega oportuna y satisfactoria de servicios. En conclusión, aunque las empresas de servicios compartan algunas características con las de manufactura, sus desafíos logísticos particulares demandan una atención especial a la gestión de recursos humanos, materiales y a una programación eficiente. La destacada relevancia de la gestión de la información subraya que, incluso en un entorno intangible, una gestión logística rigurosa sigue siendo esencial para el éxito operativo y la satisfacción del cliente.

1.3 Marco legal

En el contexto de la gestión de la logística para aumentar la productividad del almacén de una empresa peruana de servicios, diversas consideraciones legales son cruciales. En primer lugar, las normativas aduaneras y comerciales peruanas imponen requisitos específicos para la importación y exportación de bienes, lo que implica un cumplimiento riguroso de los procedimientos aduaneros. En el ámbito laboral, las leyes peruanas establecen normas sobre condiciones laborales, seguridad ocupacional y derechos de los empleados, garantizando un entorno de trabajo seguro y justo. Las regulaciones ambientales desempeñan un papel fundamental en el ámbito logístico, especialmente en lo que concierne al transporte y almacenamiento. Estas normativas requieren prácticas sostenibles destinadas a minimizar el impacto ambiental de las operaciones logísticas. Asimismo, las leyes de protección al consumidor en el país imponen estándares rigurosos, exigiendo la manipulación adecuada de productos y una transparencia informativa que beneficie a los clientes. En el ámbito de la seguridad, las regulaciones son imperativas para prevenir accidentes en áreas de almacenamiento. Se deben cumplir estrictamente normativas relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo para salvaguardar tanto a los empleados como a las instalaciones logísticas. Además, las leyes de transporte, que abarcan desde restricciones de carga hasta requisitos de licencia, se convierten en elementos esenciales para garantizar operaciones logísticas eficientes y, al mismo tiempo,

legales. En el ámbito digital, las empresas están obligadas a cumplir con las leyes de protección de datos para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información. Estas regulaciones buscan salvaguardar la privacidad y la integridad de los datos, contribuyendo a generar confianza en las prácticas comerciales.

En Perú, un marco legal específico, que incluye el Código Aduanero, la Ley de Protección al Consumidor, la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como normativas ambientales y de transporte, establece los cimientos legales que las empresas deben seguir para una gestión logística efectiva y legal. Es imperativo que las empresas cuenten con asesoramiento legal especializado para garantizar el cumplimiento adecuado de estas regulaciones y promover prácticas logísticas éticas y legales en el contexto peruano. La adhesión a estas normativas no solo es un requisito legal, sino también un compromiso ético que contribuye al desarrollo sostenible y a la integridad en el ámbito empresarial del país.

1.4 Antecedentes del estudio

América Latina ha sido testigo de un acelerado crecimiento en la adopción de prácticas logísticas avanzadas en diversas industrias, incluyendo las empresas de servicios. De acuerdo con los estudios de González (2017), la región ha reconocido la vital importancia de la gestión logística para mejorar la competitividad empresarial, implementando medidas significativas para incorporar tecnologías de vanguardia en el manejo de almacenes y la optimización de la cadena de suministro.

En la última década, se ha evidenciado un cambio significativo en la perspectiva con la que las empresas de servicios en América Latina abordan la gestión logística. Autores como Rodríguez y Díaz (2018) han resaltado la transición desde un enfoque meramente centrado en la eficiencia operativa hacia una perspectiva más estratégica. Esto implica el reconocimiento del papel crítico del almacén no solo en la mejora de la productividad general, sino también en la elevación de la satisfacción del cliente.

La adopción de tecnologías de la información en la gestión logística ha sido un tema recurrente en la región. Investigaciones de Mendoza y Gómez (2019) han explorado cómo la implementación de sistemas de gestión de almacenes (WMS) y

tecnologías de rastreo ha contribuido de manera significativa a la mejora de la visibilidad en la cadena de suministro y a la reducción de errores en el manejo de inventario.

A pesar de estos avances, persisten desafíos únicos en la gestión logística de empresas de servicios en América Latina. Pérez (2020) destaca la necesidad de abordar la complejidad en la programación de servicios y la gestión de recursos humanos, subrayando que la eficiencia en estos aspectos es vital para garantizar una logística efectiva en este contexto particular.

La literatura latinoamericana ha subrayado la importancia de la colaboración entre actores de la cadena de suministro. Estudios de Hernández et al. (2021) resaltan cómo la cooperación estrecha con proveedores y socios logísticos puede generar sinergias beneficiosas, reducir los tiempos de respuesta y minimizar los costos asociados al almacenamiento. En conjunto, estos avances y desafíos señalan una evolución significativa en la gestión logística en América Latina, que va más allá de la eficiencia operativa para abrazar una perspectiva estratégica y colaborativa en la búsqueda de la excelencia logística en la región.

1.5 Marco conceptual

La gestión logística en empresas de servicios ha experimentado una transformación significativa en América Latina, donde la adopción de prácticas avanzadas se ha consolidado como un componente esencial para elevar la competitividad empresarial (González, 2017). Este cambio se ha manifestado especialmente en la transición de un enfoque operativo hacia una perspectiva estratégica en la gestión logística de estas empresas, destacando de manera sobresaliente el papel crítico del almacén en la optimización de la cadena de suministro y la mejora sustancial de la productividad general (Rodríguez & Díaz, 2018).

En este contexto, la implementación de tecnologías de información se ha erigido como un pilar fundamental. Fernández y García (2020) resaltan la creciente importancia de sistemas avanzados de gestión de almacenes (WMS) y tecnologías

del Internet de las cosas (IoT) para lograr una gestión eficiente del inventario. Estas herramientas no solo proporcionan visibilidad en tiempo real, sino que también capacitan para anticipar y corregir problemas potenciales, reduciendo errores y optimizando los procesos logísticos de manera integral.

Sin embargo, en medio de estos avances, persisten desafíos específicos en la gestión logística de empresas de servicios latinoamericanas. Pérez (2020) destaca la complejidad inherente en la programación de servicios y la gestión de recursos humanos, áreas críticas que requieren una atención cuidadosa para garantizar la eficiencia en el almacén y, por ende, en toda la cadena de suministro.

En paralelo, la literatura ha subrayado consistentemente la importancia de la colaboración en la cadena de suministro como un elemento crucial para mejorar la gestión logística. Hernández et al. (2021) enfatizan cómo la cooperación estrecha con proveedores y socios logísticos no solo puede generar eficiencias operativas, sino también reducir los costos asociados al almacenamiento y mejorar la flexibilidad en la cadena de suministro. Esta tendencia refleja un cambio paradigmático hacia una gestión logística más integral y estratégica en el contexto latinoamericano, marcando el camino hacia una mayor eficiencia y competitividad en las empresas de servicios en la región.

CAPITULO II: PLANTEAMIENTO DE LA PROBLEMÁTICA

2.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD DE LA PROBLEMÁTICA

A lo largo del tiempo, las empresas han mantenido su enfoque en principios tradicionales de la logística, como la entrega eficiente del producto en el lugar y momento adecuados, y al menor costo posible. Sin embargo, esta práctica, una vez considerada una regla básica, ahora se presenta como un desafío que demanda un análisis más profundo del entorno organizacional.

El surgimiento de la aplicación de la logística en la industria se remonta a la posguerra, específicamente en 1945 en Francia. En este contexto, se reconoció la utilidad de la logística militar en la industria, evolucionando con el tiempo como una herramienta para minimizar costos en inventario y transporte. La conceptualización de la logística evolucionó desde ser principalmente vista como distribución física en los años 60 y 70 hasta definirse, en 1987, como la obtención de la producción correcta en el lugar correcto, en el momento correcto y con el menor costo total, según Hervé y Dancel.

La gestión logística emerge como un componente esencial para obtener ventajas competitivas, permitiendo a empresas de diversos sectores, ya sean comerciales, industriales o de servicios, planificar, implementar y controlar de manera eficaz el almacenamiento de materias primas, productos terminados y mercancías, así como la información asociada a este proceso. Este enfoque estratégico no solo optimiza la eficiencia operativa, sino que también contribuye al éxito empresarial mediante la mejora de la cadena de suministro. La competitividad en el ámbito empresarial ha sido un tema relevante desde los años 80, marcado por una crisis económica global, y las teorías de Michael Porter continúan influyendo en el mundo empresarial actual.

A nivel nacional, el estudio de la gestión logística es crucial para potenciar procesos desde la solicitud del producto o servicio hasta su entrega al consumidor final, abarcando aprovisionamiento, producción, distribución, almacenaje y comercialización. Las organizaciones eficientes en logística experimentan mayores ganancias y ahorros de costos, contribuyendo a su perfeccionamiento y competitividad.

En el contexto específico de una empresa de servicios públicos en la región de Lima, se identifica una problemática relacionada con la eficiencia y eficacia de su gestión logística. Esta falta de eficiencia se manifiesta en retrasos y pendientes en la atención al cliente, así como en la falta de innovación en los servicios y tecnología proporcionados. La empresa enfrenta desafíos notables en el macroproceso de compras y abastecimiento, reflejados en la falta de planificación, control de inventarios y capacidad insuficiente en los almacenes. Estas dificultades impactan directamente en la recepción, preparación y expedición de pedidos, generando reclamos recurrentes relacionados con costos, velocidad y puntualidad en la entrega.

La ventaja competitiva de la empresa no ha sido sostenible en el tiempo, y su posición de liderazgo en el mercado aún no se ha consolidado. Enfoques estratégicos como el liderazgo en costos carecen de estudios y estrategias bien definidas, mientras que la diferenciación presenta deficiencias notables en el diseño de productos y en el uso de materiales de alta calidad. Además, la falta de un enfoque específico y de expansión en la línea de productos contribuye a la falta de superioridad sobre los competidores. La empresa, por ende, se encuentra en un momento crucial que demanda una revisión exhaustiva de sus prácticas logísticas, la implementación de estrategias claras y la adopción de innovaciones para asegurar un crecimiento sostenible y una posición de liderazgo perdurable en el mercado.

2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA GENERAL Y ESPECÍFICOS

Problema General:

¿Qué relación existe entre la gestión logística para mejorar la productividad del área de almacén de una empresa de servicios, Lima 2023?

Problemas Específicos:

¿Qué relación existe entre compras y abastecimiento para mejorar la productividad del área de almacén de una empresa de servicios, Lima 2023?

¿Qué relación existe entre inventarios para mejorar la productividad del área de almacén de una empresa de servicios, Lima 2023?

¿Qué relación existe entre Centro de distribución y almacenes para mejorar la productividad del área de almacén de una empresa de servicios, Lima 2023?

2.3 OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS

Objetivos General:

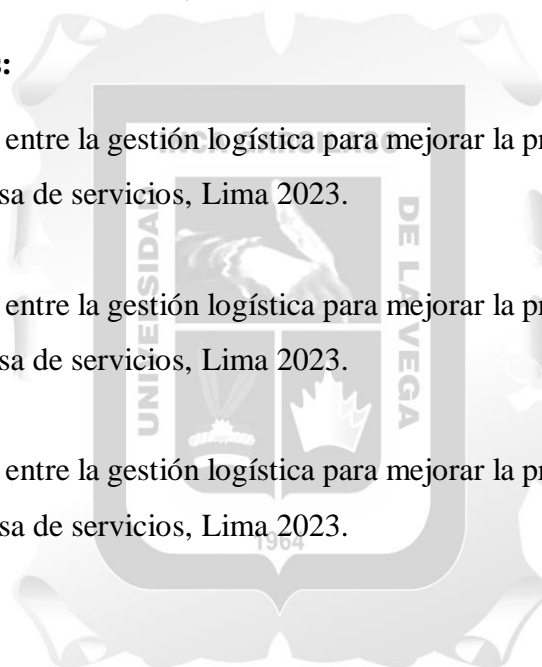
Determinar la relación entre la gestión logística para mejorar la productividad del área de almacén de una empresa de servicios, Lima 2023.

Objetivos Específicos:

Determinar la relación entre la gestión logística para mejorar la productividad del área de almacén de una empresa de servicios, Lima 2023.

Determinar la relación entre la gestión logística para mejorar la productividad del área de almacén de una empresa de servicios, Lima 2023.

Determinar la relación entre la gestión logística para mejorar la productividad del área de almacén de una empresa de servicios, Lima 2023.



CAPITULO III: JUSTIFICACION Y DELIMITACION DE LA INVESTIGACION

3.1 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO

Justificación Teórica:

La imperiosa necesidad de reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente emerge como un aspecto crucial en la justificación teórica, según señala Bernal (2010). En este contexto, la decisión de incorporar las teorías de Mora (2014) en la variable de gestión logística se erige como un paso fundamental, otorgando especial énfasis a la creación de valor en términos temporales, de costos y eficiencia. Al mismo tiempo, las aportaciones de Carro y González (2017) sobre productividad, al centrarse en la mejora del proceso productivo y la relación intrínseca entre recursos y bienes y servicios, enriquecieron de manera significativa la comprensión de la problemática de la empresa.

La aplicación de teorías consolidadas en la gestión logística y la productividad proporciona una base sólida y robusta para abordar los desafíos inherentes a la empresa en cuestión. La elección específica de las teorías de Mora y Carro y González subraya la importancia de considerar tanto la eficiencia en la gestión logística como la mejora continua en los procesos productivos como elementos interconectados e indispensables para el éxito organizacional.

Este enfoque teórico no solo nutre el marco conceptual de la investigación, sino que también establece un sólido fundamento para el diseño de estrategias que busquen optimizar la gestión logística y potenciar la productividad de la empresa. La integración coherente de estas teorías ofrece un marco conceptual integral que no solo analiza las prácticas actuales, sino que también proyecta directrices claras para la mejora continua en la cadena de suministro y los procesos productivos.

En resumen, la selección de teorías específicas de gestión logística y productividad, como las propuestas por Mora y Carro, no solo refleja una cuidadosa consideración teórica, sino que también destaca la importancia de fundamentar las

decisiones y estrategias empresariales en conocimientos consolidados y reconocidos en el ámbito académico. Este enfoque contribuirá significativamente a la generación de soluciones efectivas y sostenibles para los desafíos que enfrenta la empresa, promoviendo así un desarrollo organizacional fundamentado en la excelencia teórica y práctica.

Justificación Práctica

Destacamos la inmediata utilidad derivada de nuestra investigación al proponer estrategias concretas para optimizar la gestión logística y aumentar la productividad. La conexión directa entre los descubrimientos de nuestro estudio y la resolución de problemas específicos de la empresa refuerza la pertinencia práctica del mismo. Asimismo, resaltamos la contribución potencial a la ventaja competitiva, subrayando la importancia crítica de implementar acciones fundamentadas en la investigación para elevar la posición de la empresa en el mercado.

La implementación de estrategias prácticas, basadas en los sólidos hallazgos de nuestra investigación, puede traducirse en un impacto positivo y sostenible en la operación diaria de la empresa. Esta integración efectiva de la investigación en la toma de decisiones cotidiana no solo impulsa la eficiencia operativa, sino que también fortalece la posición estratégica de la empresa, posicionándola de manera favorable frente a sus competidores. En este sentido, nuestra investigación no solo responde a la necesidad de solucionar problemas actuales, sino que también apunta hacia el futuro, aportando a la construcción de una base sólida para el crecimiento continuo y la adaptabilidad frente a los desafíos emergentes en el dinámico entorno empresarial.

A través de este enfoque integral, nuestra investigación no solo se posiciona como un recurso valioso para la resolución de problemas inmediatos, sino que también destaca su potencial transformador, ofreciendo a la empresa no solo respuestas concretas, sino también la capacidad de anticiparse y prosperar en un panorama empresarial en constante cambio.

Justificación Social:

Resaltamos de manera significativa que nuestra investigación no solo genera beneficios para la empresa, sino que también impacta positivamente a la sociedad en su conjunto. La reducción de costos logísticos y el aumento de utilidades no solo fortalecen la posición económica de la empresa, sino que también tienen un impacto directo en el tejido económico local. Este incremento en la eficiencia empresarial contribuye de manera tangible al crecimiento económico de la región, generando un efecto positivo en la comunidad.

Además, la investigación no se limita a la mejora de indicadores financieros; también se traduce en la generación de empleos competitivos y la promoción de ambientes laborales agradables. Estos aspectos, a su vez, no solo benefician a los colaboradores directos de la empresa, sino que tienen un impacto extendido en la comunidad al mejorar la calidad de vida de los trabajadores y sus familias. Esta generación de empleo de calidad no solo es esencial para el progreso social, sino que también contribuye al bienestar general de la comunidad.

La justificación social de nuestra investigación resalta, de manera contundente, la importancia de considerar el impacto más amplio de nuestras acciones. Al comprender cómo la mejora en la gestión logística y la productividad no solo beneficia a la empresa, sino que también tiene repercusiones positivas en la economía local y el bienestar social, reafirmamos la responsabilidad y el compromiso de la investigación como motor de desarrollo sostenible y equitativo.

Justificación Metodológica:

Se presenta la elección del cuestionario, utilizando preguntas cerradas tipo Likert, como una estrategia metodológica robusta para la obtención de datos válidos y confiables. La selección de este método se fundamenta en su capacidad demostrada para proporcionar información precisa y cuantificable, permitiendo un análisis detallado de las percepciones y actitudes de los participantes.

La solidez de nuestra investigación se ve reforzada por la minuciosa descripción de la muestra censal y el enfoque metodológico empleado. La claridad

en la identificación y caracterización de los participantes no solo garantiza la representatividad de los datos recopilados, sino que también facilita la replicación del estudio en contextos similares. Asimismo, el enfoque metodológico utilizado, detallado con precisión, proporciona una guía coherente para la recolección y análisis de datos, asegurando la coherencia y fiabilidad de los resultados obtenidos.

La justificación metodológica de nuestra investigación destaca la capacidad inherente del diseño para ofrecer una comprensión profunda de la situación actual de la empresa. Al emplear un cuestionario estructurado, respaldado por un muestreo exhaustivo y un enfoque metodológico riguroso, nuestra investigación no solo captura de manera efectiva las percepciones y actitudes de los participantes, sino que también sienta las bases para la formulación de recomendaciones sólidas y fundamentadas en datos concretos. Esta elección metodológica se erige, así como un pilar fundamental para la validez y utilidad práctica de nuestro estudio.

3.2. DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO:

Durante la realización del presente trabajo, se enfrentaron algunas dificultades que limitaron su desarrollo.

Limitación Bibliográfica:

Se observó escasez de bibliografía actualizada y fuentes fidedignas sobre las variables estudiadas, especialmente en relación con las teorías de gestión logística y productividad.

Limitación Teórica:

Se experimentó una limitación en la obtención de información actualizada y citas internacionales sobre las teorías relacionadas con la gestión logística y la productividad, dificultando la construcción teórica del estudio.

CAPITULO IV: FORMULACION DEL DISEÑO

4.1 FORMULACIÓN DEL DISEÑO

El propósito esencial de esta investigación radica en evidenciar una relación positiva entre dos variables de suma importancia: la gestión logística y la productividad en el área de almacén de una empresa de servicios. La génesis de esta investigación surge a raíz de las quejas y molestias expresadas tanto por clientes como por colaboradores, quienes identifican la oportunidad de mejorar la eficiencia operativa mediante un suministro oportuno hacia el área operativa, con el potencial de generar resultados con menores costos y tiempos. Estos aspectos son cruciales para la satisfacción del cliente y el rendimiento eficiente de los colaboradores.

Para alcanzar estos objetivos, se implementará la construcción de un instrumento de investigación, específicamente un cuestionario, que desempeñará un papel fundamental en la recolección de datos. Los hallazgos recopilados serán sometidos a un análisis estadístico detallado, y la representación visual de los resultados se llevará a cabo mediante tablas y gráficos descriptivos, seguidos de una interpretación exhaustiva. La meta última es verificar la existencia de una correlación positiva entre las variables en estudio: gestión logística y productividad.

Este proceso se replicará para cada una de las dimensiones identificadas en los problemas específicos. En síntesis, el diseño de esta investigación se configura como Gestión Logística para Mejorar la Productividad del Área de Almacén de una Empresa de Servicios en Lima, 2023. Este enfoque sistemático y detallado garantiza la rigurosidad metodológica y la relevancia práctica de nuestra investigación, con el fin de aportar insights valiosos y soluciones concretas para optimizar la operación del área de almacén y, por ende, fortalecer la posición competitiva de la empresa en el año en curso

Misión:

La esencia de la empresa radica en la satisfacción integral de las necesidades de los clientes, con el objetivo de maximizar tanto sus rendimientos como los del grupo empresarial. Se dedican a la prestación de servicios que no solo aseguran la viabilidad continua del negocio, sino que también demuestran un desempeño destacado en las áreas de seguridad y protección del medio ambiente. Todo esto se logra mediante un trabajo en equipo profesional y comprometido.

Visión:

En los próximos años, aspiran a consolidarse como una empresa líder en el sector de servicios. Su visión incluye la participación activa de un equipo de trabajo altamente profesional, caracterizado por su elevado sentido de responsabilidad y compromiso con el desarrollo nacional. Se esfuerzan por convertirse en un grupo de excelencia que destaque por su contribución significativa.

Filosofía de la empresa:

La filosofía que guía la empresa se fundamenta en el respeto hacia su recurso más valioso: su equipo de colaboradores. Trabajan incansablemente para brindarles seguridad en todas las operaciones, reconociendo que son la fuerza impulsora de su labor. Mantienen un compromiso inquebrantable con sus clientes, procurando ofrecer soluciones a medida mediante la implementación de estándares que garanticen servicios de la más alta calidad. Además, se comprometen a respetar normativas y reglamentaciones, considerando las exigencias de los clientes como sus propias metas. Son plenamente conscientes del impacto que las operaciones industriales pueden tener en el entorno, por lo que asumen la responsabilidad de respetar y preservar el medio ambiente en todas sus acciones y decisiones.

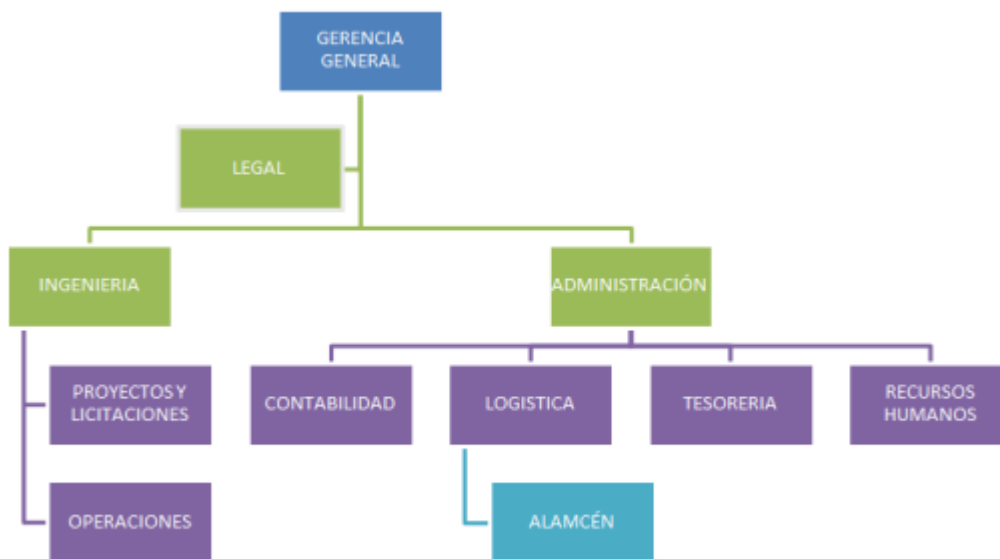
Valores Institucionales

En el núcleo de nuestra cultura empresarial se encuentran valores fundamentales que guían nuestras acciones y relaciones. El respeto, esencial en nuestro entorno, implica reconocer el valor intrínseco de cada individuo y sus derechos en la sociedad. La honestidad, arraigada en la relación con los principios de verdad y justicia, constituye la base de nuestra integridad moral. Fomentamos la tolerancia, practicando un respeto integral hacia los demás, acogiendo ideas, prácticas o creencias diversas, incluso cuando

difieren de las nuestras. La responsabilidad empresarial es un compromiso activo y voluntario con el mejoramiento social, económico y ambiental, contribuyendo así al progreso sostenible. La puntualidad, más que una norma, es expresión de cortesía, educación y respeto hacia el tiempo de los demás. Valoramos la crítica constructiva como una herramienta para el crecimiento, recibiendo retroalimentación de manera positiva, impulsando así un ambiente de mejora continua. Estos valores, integrados en nuestra cultura, definen nuestra identidad y respaldan nuestro compromiso con la excelencia y la contribución positiva a la sociedad.



Organigrama



4.2 DESCRIPCIÓN DE LOS ASPECTOS BÁSICOS DEL DISEÑO

4.2.1 Aspecto Metodológico

Según el autor Vara (2012), este estudio se enmarca en la investigación aplicada, enfocándose en identificar problemáticas específicas dentro de la gestión logística y proponer soluciones adaptadas a la realidad de una entidad del rubro de servicios en la ciudad de Lima, con especial énfasis en la optimización de la gestión administrativa.

En el ámbito de la investigación, este trabajo adopta un enfoque descriptivo-correlacional, según la clasificación propuesta por Hernández, Fernández y Baptista (2010). El objetivo principal es explorar y comprender las relaciones o asociaciones entre diversas variables en el contexto logístico de la empresa de servicios.

La elección metodológica recae en un enfoque cuantitativo, en consonancia con las directrices propuestas por Cabrera (2017). Este paradigma se caracteriza por su búsqueda de objetividad, respaldándose en un método deductivo que, mediante análisis estadísticos y cálculos numéricos, permite la validación de los objetivos preestablecidos. Este enfoque, arraigado en las prácticas y normativas de las ciencias naturales y el empirismo, facilita generalizaciones respaldadas por datos concretos.

En cuanto al diseño, se ha optado por un enfoque no experimental y transversal, siguiendo la conceptualización de Valderrama (2015). Este diseño prescinde de la manipulación de variables independientes y se orienta hacia la descripción de variables en un momento específico. Esta elección metodológica se alinea con la naturaleza exploratoria de nuestro estudio, permitiendo una comprensión profunda de las relaciones en el ámbito logístico sin intervenir directamente en las condiciones existentes.

La combinación de estos elementos, un enfoque descriptivo-correlacional, una metodología cuantitativa, y un diseño no experimental y transversal, proporciona un marco sólido para alcanzar los objetivos de nuestra investigación, contribuyendo a una comprensión más profunda de las dinámicas logísticas en la empresa de servicios bajo estudio. En este caso, se explorarán dimensiones del clima organizacional y la motivación laboral en el área de almacén.

Población:

La población de estudio engloba a los 60 colaboradores del área de almacén de la empresa de servicios en Lima, en concordancia con la definición de Carrasco (2005). Esta elección busca abordar de manera holística el entorno espacial donde se lleva a cabo la investigación.

Muestra:

La muestra se configura como censal, incluyendo a la totalidad de la población. Siguiendo la perspectiva de Bernal (2010), la muestra constituye el total de la población que proporcionará la información relevante para el estudio. En este caso, la inclusión de los 60 colaboradores del área de almacén se considera esencial para obtener una visión integral y representativa.

Utilización del Cuestionario como Instrumento:

En cuanto a los instrumentos de investigación y las técnicas de recolección de datos, se implementará un cuestionario con escala Likert compuesto por 20 preguntas, siguiendo las recomendaciones de Hernández et al. (2014). Este instrumento facilitará la medición del comportamiento de las variables establecidas

en el estudio, ofreciendo una perspectiva detallada sobre la percepción de los colaboradores acerca de la gestión logística en el área de almacén. La técnica de encuesta, según Cabrera (2017), posibilitará una interacción estructurada entre el investigador y los colaboradores. A través de preguntas cerradas, se busca obtener información precisa sin perturbar el entorno o el fenómeno estudiado. Los resultados se presentarán visualmente, utilizando gráficos o tablas para representar de manera clara las percepciones y opiniones recopiladas.



CAPITULO V: PRUEBA DE DISEÑO

5.1 APLICACIÓN DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN

En el contexto de este estudio, se ha utilizado el cuestionario como instrumento principal para la recopilación de datos, adaptándolo a la realidad específica de la empresa. A continuación, se detallan los aspectos relacionados con la información recabada:

Resultados de la encuesta

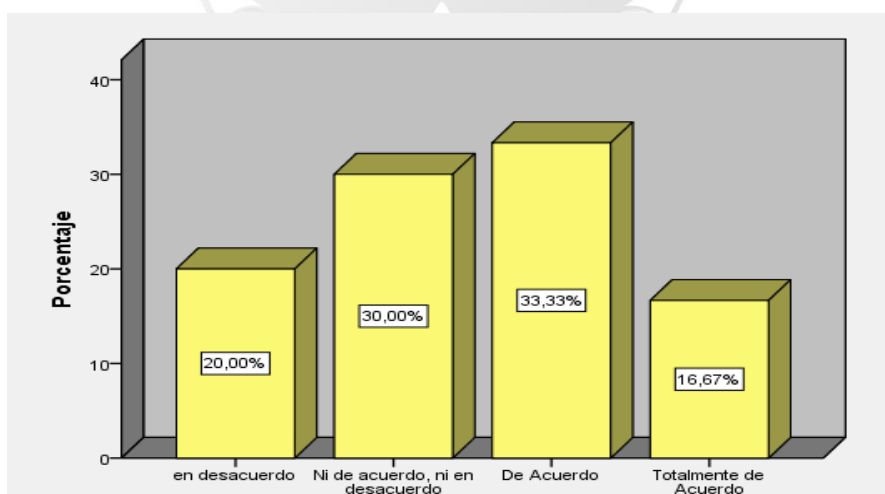
Variable Gestión Logística

Tabla N° 1: Gestión de logística (agrupado)

	método	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes validos	Porcentajes Acumulado
<i>Escala</i>	En desacuerdo total	13	21.7%	21.7%	21.7
	En desacuerdo	19	31.7%	31.7%	53.3
	Neutral	18	30.0%	30.0%	83.3
	Totalmente acuerdo	10	16.7%	16.7%	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 23

Gráfico N° 01



Fuente: SPSS versión 23

Interpretación: De acuerdo con los datos presentados en la Tabla N°1 y el Gráfico N°1, se destaca que el 33.3% de los encuestados, equivalente a 20 participantes, expresaron su conformidad con la variable de Gestión Logística en una empresa de servicios. Contrariamente, un 20.0%, que corresponde a 12 encuestados, indicaron estar en desacuerdo con la mencionada variable. Además, un 16.7%, representado por 10 participantes, expresaron estar completamente de acuerdo con la Gestión Logística de una empresa de servicios.

Dimensiones de la variable Gestión logística

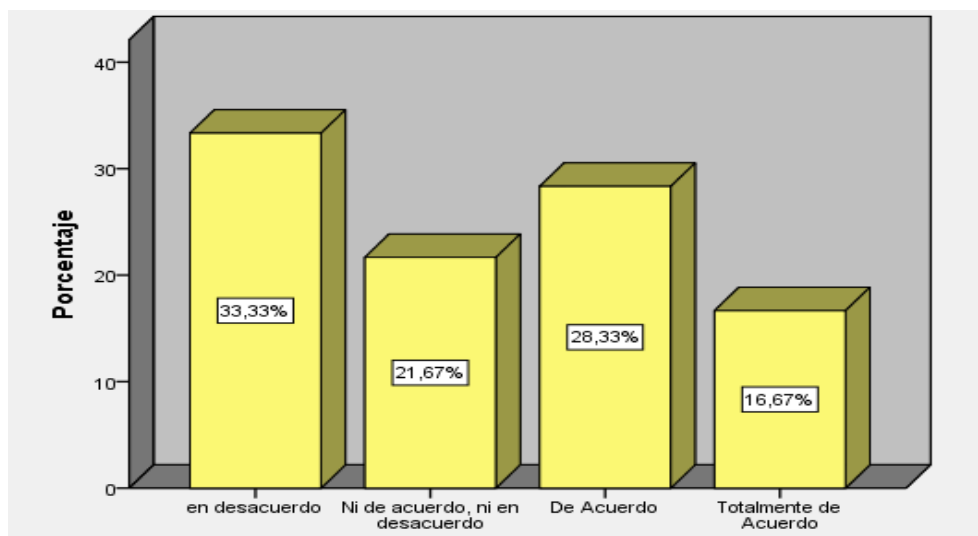
Dimensión compras y abastecimiento

Tabla N°2 compras y abastecimiento (agrupado)

	método	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes validos	Porcentajes Acumulado
<i>Escala</i>	En desacuerdo total	20	33.3%	33.3%	33.3
	En desacuerdo	13	21.7%	21.7%	55.0
	Neutral	18	30.0%	30.0%	85.0
	Totalmente acuerdo	10	16.7%	16.7%	101.7
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 23

Gráfico N° 02



Fuente: SPSS versión 23

Interpretación: A partir de los resultados presentados en la Tabla N°2 y el Gráfico N°2, se observa que el 33.3%, equivalente a 20 encuestados, expresaron su desacuerdo en la dimensión de Compras y Abastecimiento en una empresa de servicios. Por otro lado, un 28.3%, representado por 17 participantes, indicaron estar de acuerdo con esta dimensión, mientras que un 16.7%, correspondiente a 10 encuestados, manifestaron estar totalmente de acuerdo.

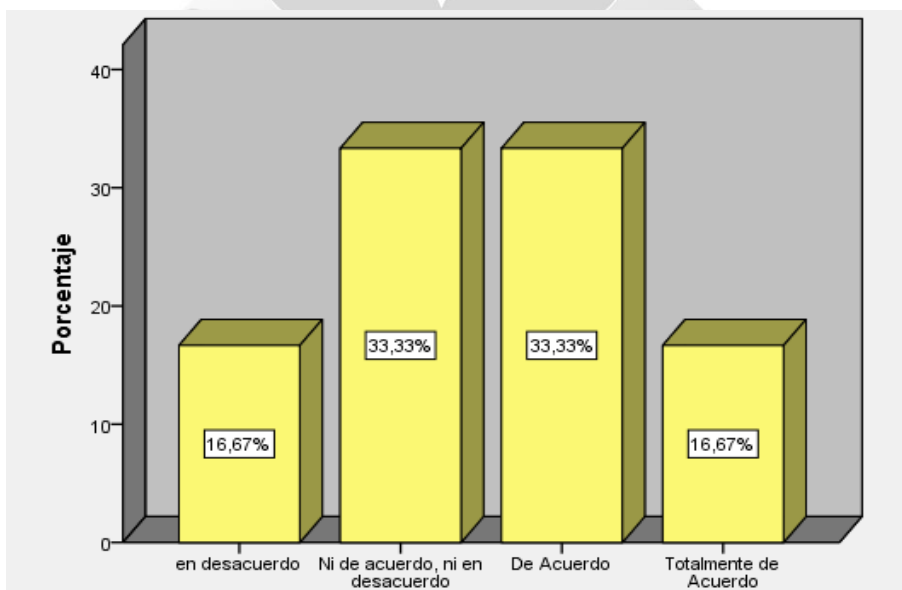
Dimensión Inventarios

Tabla N°3 Inventario (agrupado)

	método	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes validos	Porcentajes Acumulado
<i>Escala</i>	En desacuerdo total	10	16.7%	16.7%	16.7
	En desacuerdo	20	33.3%	33.3%	50.0
	Neutral	20	33.3%	33.3%	83.3
	Totalmente acuerdo	10	16.7%	16.7%	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 23

Gráfico N°3



Fuente: SPSS versión 23

Interpretación: Al analizar los datos presentados en la Tabla N°3 y el Gráfico N°3, se observa que el 33.3%, que corresponde a 20 encuestados, expresaron su acuerdo con la dimensión de Inventarios en una empresa de servicios. Contrariamente, un 16.7%, equivalente a 10 participantes, indicaron estar en desacuerdo con esta dimensión. Además, otro 16.7%, también representado por 10 encuestados, manifestaron estar totalmente de acuerdo.

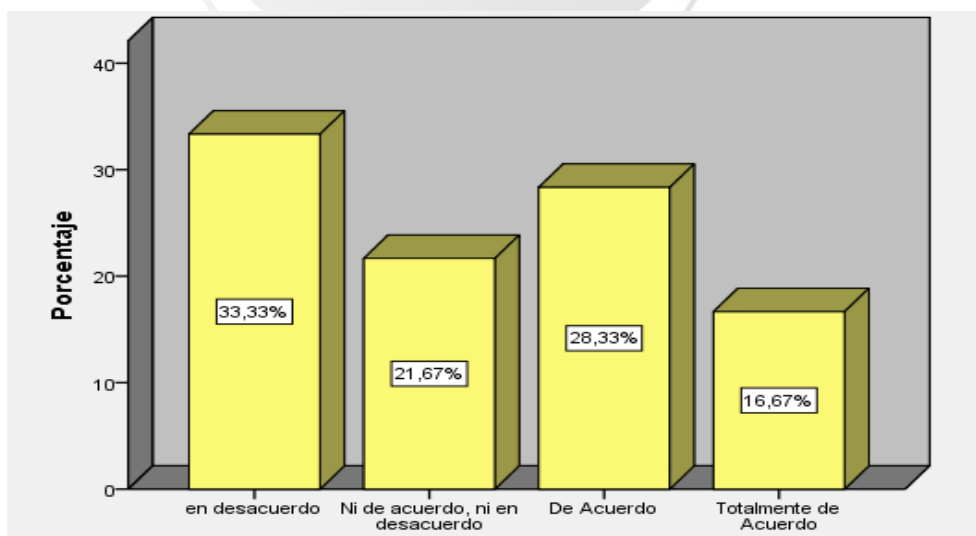
Dimensión Centro de distribución

Tabla N°4 Centro de distribución (agrupado)

	método	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes validos	Porcentajes Acumulado
<i>Escala</i>	En desacuerdo total	10	16.7%	16.7%	16.7
	En desacuerdo	20	33.3%	33.3%	50.0
	Neutral	20	33.3%	33.3%	83.3
	Totalmente acuerdo	10	16.7%	16.7%	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 23

Gráfico N°4



Fuente: SPSS versión 23

Interpretación: Según los resultados revelados en la Tabla N°4 y el Gráfico N°4, se destaca que el 33.3%, equivalente a 20 encuestados, expresaron su desacuerdo en la dimensión del Centro de Distribución en una empresa de servicios. De manera interesante, el 28.3%, representado por 17 participantes, se mostraron a favor de esta dimensión, mientras que un 16.7%, compuesto por 10 encuestados, manifestaron un total acuerdo.

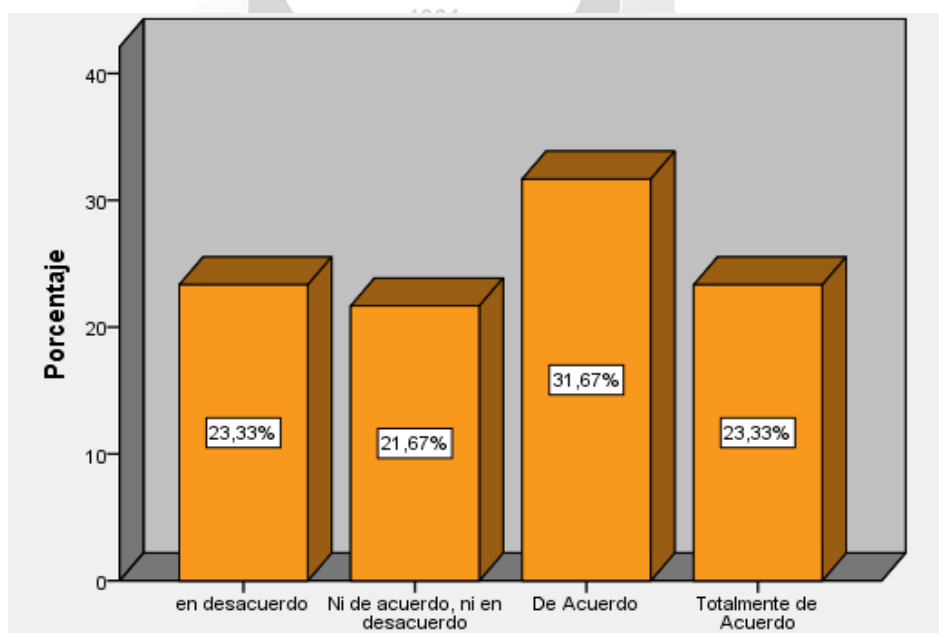
Variable Productividad

Tabla N°5 Productividad (agrupado)

	método	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes validos	Porcentajes Acumulado
<i>Escala</i>	En desacuerdo total	14	23.3%	23.3%	23.3
	En desacuerdo	13	21.7%	21.7%	45.0
	Neutral	19	31.7%	31.7%	76.7
	Totalmente acuerdo	14	23.3%	23.3%	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 23

Gráfico N°5



Fuente: SPSS versión 23

Interpretación:

De acuerdo con los resultados reflejados en la Tabla N°5 y Gráfico N°5, se observa que el 31,7%, equivalente a 19 encuestados, expresó estar de acuerdo con la variable de Productividad. Por otro lado, el 23,3%, compuesto por 14 encuestados, indicó estar en desacuerdo con dicha variable. Además, el 21,7%, representado por 13 encuestados, manifestó encontrarse en una posición neutral, sin estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la variable de Productividad en el contexto de una empresa de servicios. Estos resultados proporcionan una visión detallada de las percepciones de los encuestados respecto a la variable de Productividad.

Dimensiones de la variable Productividad

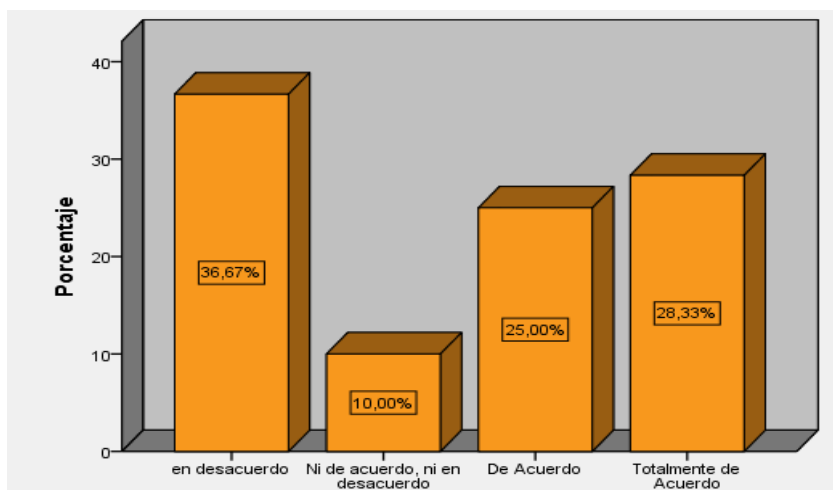
Dimensión Mercado

Tabla N°6 Mercado (agrupado)

	método	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes validos	Porcentajes Acumulado
Escala	En desacuerdo total	22	36.7%	36.7%	36.7
	En desacuerdo	6	10.0%	10.0%	46.7
	Neutral	15	25.0%	25.0%	71.7
	Totalmente acuerdo	17	28.3%	28.3%	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 23

Gráfico N°6



Fuente: SPSS versión 23

Interpretación: De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla N°6 y Gráfica N°6, se destaca que el 36,7%, correspondiente a 22 encuestados, expresó su desacuerdo en relación con la dimensión de Mercado. En contraste, el 25,0%, compuesto por 15 encuestados, indicó estar de acuerdo con esta dimensión. Además, un 10,0%, representado por 6 encuestados, manifestó encontrarse en una posición neutral, sin estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la dimensión de Mercado en el contexto de una empresa de servicios. Estos resultados ofrecen una visión detallada de las percepciones de los encuestados en relación con la dimensión mencionada.



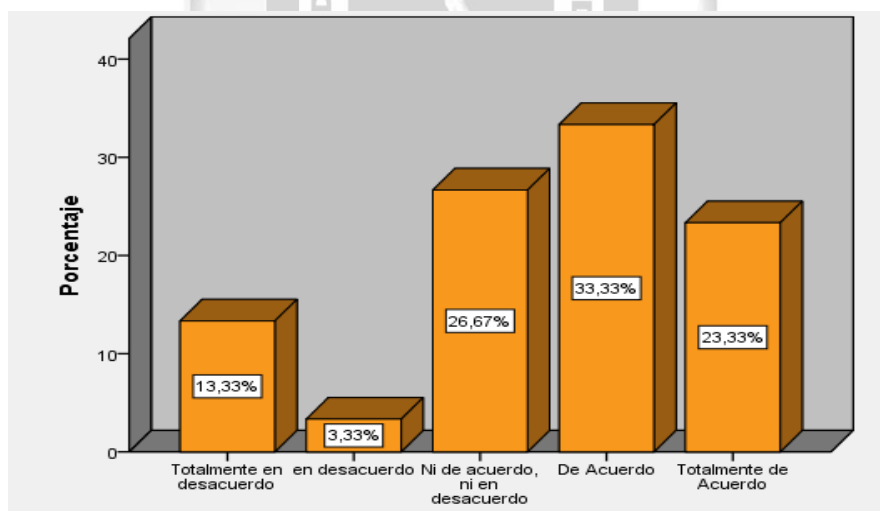
Dimensión Control

Tabla N°7 Control (agrupado)

	método	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes validos	Porcentajes Acumulado
<i>Escala</i>	En desacuerdo total	8	13.3%	13.3%	13.3
	En desacuerdo	2	3.3%	3.3%	16.7
	Neutral	16	26.7%	26.7%	43.3
	Totalmente acuerdo	20	33.3%	33.3%	76.7
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 23

Gráfico N°7



Fuente: SPSS versión 23

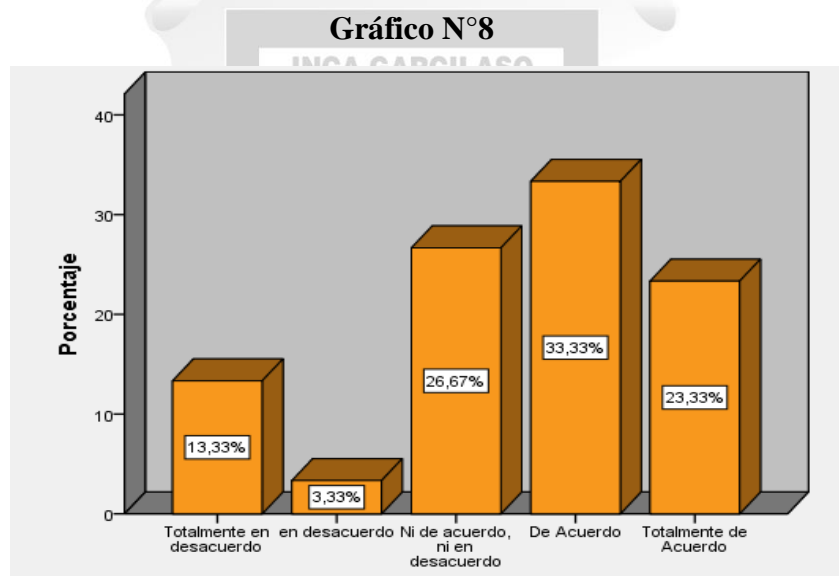
Interpretación: Según los resultados en la Tabla N°7 y Gráfico N°7, notamos que el 33,3% que representa a 20 encuestados, estos opinaron estar de acuerdo en la dimensión Control. Asimismo, el 23,3% que representa a 14 encuestados, respondieron estar totalmente de acuerdo con la dimensión Control y por último el 3,3% que representa a 2 encuestados, manifestaron estar en desacuerdo con la dimensión Control de una empresa de servicios.

Dimensión Distribución

Tabla N°8 distribución (agrupado)

	método	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes validos	Porcentajes Acumulado
Escala	En desacuerdo total	8	13.3%	13.3%	13.3
	En desacuerdo	2	3.3%	3.3%	16.7
	Neutral	16	26.7%	26.7%	43.3
	Totalmente acuerdo	20	33.3%	33.3%	76.7
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 23



Fuente: SPSS versión 23

Interpretación: Según los resultados en la Tabla N°8 y Gráfico N°8, notamos que el 33,3% que representa a 20 encuestados, estos opinaron estar de acuerdo en la dimensión Distribución. Asimismo, el 23,3% que representa a 14 encuestados, respondieron estar totalmente de acuerdo con la dimensión Distribución y por último el 3,3% que representa a 2 encuestados, manifestaron estar en desacuerdo con la dimensión Distribución de una empresa de servicios.

CONCLUSIONES

Después de llevar a cabo la minuciosa recopilación y análisis de la información procesada, se desprenden las siguientes conclusiones reveladoras:

Se confirma de manera contundente una conexión de suma importancia entre la Gestión Logística y la Productividad en el ámbito de una empresa de servicios. Por consiguiente, se deduce que una gestión deficiente de la logística ejerce un impacto considerable en la productividad, al mantener procesos similares en diversas áreas laborales.

Se evidencia una conexión positiva muy marcada entre las áreas de Compras y Abastecimientos y la Productividad en una empresa de servicios. Este vínculo incide de manera significativa en las pérdidas asociadas a compras y abastecimientos, ya que la falta de precisión en la ubicación de la mercancía y la demora en la entrega de pedidos son consecuencias de un inadecuado manejo de la Gestión Logística.

Se identifica una conexión positiva muy notable entre el Inventario y la Gestión Logística en una empresa de servicios. En un entorno donde el inventario no se gestiona de manera adecuada, los colaboradores experimentan escasez de información, lo cual se traduce en pérdidas de tiempo y obstáculos en diversas actividades laborales, afectando así la posición en el mercado local.

Se constata una conexión positiva muy marcada entre el Centro de Distribución y la Productividad en una empresa de servicios. Esta constatación respalda la opinión general de los encuestados, quienes consideran que el centro de distribución desempeña un papel crucial para alcanzar el éxito y mantener un control preciso de las entradas y salidas en el contexto de la Gestión Logística.

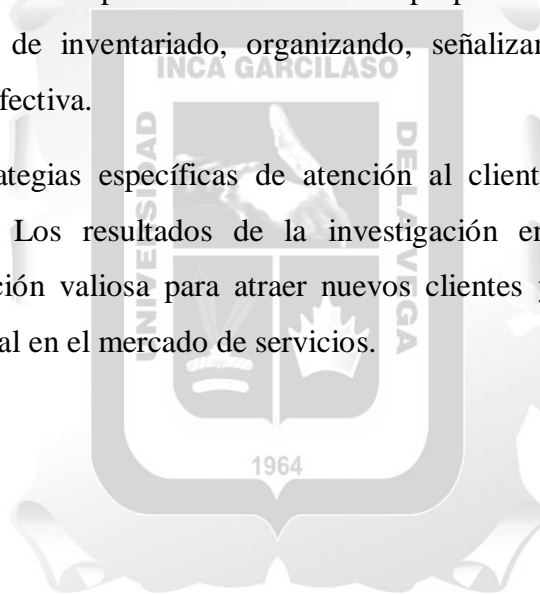
RECOMENDACIONES

Se recomienda enfocarse en la mejora continua de los indicadores de gestión, con el objetivo de generar mejoras tangibles a lo largo del tiempo. Aspectos fundamentales como el fortalecimiento del sentido de pertenencia y el respaldo por parte de la empresa son cruciales para potenciar tanto la productividad como la motivación y rendimiento laboral de los colaboradores.

La implementación del sistema Kardex se presenta como una recomendación clave para obtener una visión más precisa y eficiente de la ubicación de toda la mercancía de la empresa, facilitando así las tareas diarias de los colaboradores.

Es esencial desarrollar políticas internas de manera clara y comunicarlas adecuadamente para que los colaboradores perciban los cambios propuestos. Además, se sugiere optimizar el proceso de inventariado, organizando, señalizando y codificando los productos de manera efectiva.

La ejecución de estrategias específicas de atención al cliente se revela como una necesidad imperante. Los resultados de la investigación en este ámbito pueden proporcionar información valiosa para atraer nuevos clientes y lograr una destacada consolidación comercial en el mercado de servicios.



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Ballou, R. (2004). Logística, administración de cadena de suministros. (Quinta Edición. ed.). México: Pearson Educación.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación. (3ª edición). Colombia: Pearson Educación de Colombia.
- Betancur, A. y Valencia, Y. (2014). Propuesta de plan de mejoramiento para el área de corte de la empresa de confección de ropa para caballero marca Naga a través del cálculo del tiempo estándar e indicadores de productividad de procesos. Pereira : Universidad Tecnológica de Pereira.
- Bohórquez, E. y Puello, A. (2013). Diseño de un modelo de Gestión Logística Para Mejorar La Eficiencia Organizacional De La Empresa Coralinas & Pisos S.A.C Corpisos S.A. En El Municipio De Turbaco, Bolívar. (Tesis). Universidad de Cartagena.
- Bowersox, J., Closs, J., y Cooper, B. (2017). Administración y Logística en la cadena de suministros. México: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Bureau veritas formación, (2011) Logística integral. (2.a ed.). España: Fundación confederal.
- Bureau, V. (2009). Logística Integral. FC Editorial. calidad, A. e. (2017). aec.es. Obtenido de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/gestión-de-stocks>
- Cabrera, F. (2017). Metodología de la investigación científica. Editorial Nueva Librería.
- Calderón, G. y Cornetero, A. (2014). Evaluación de la Gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa Distribuciones Naylamp S.R.L. ubicada en la ciudad de Chiclayo en el año 2013 (tesis de grado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Carraco, S., (2015) Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. (9.a ed.). Perú: San Marcos
- Carranza, J. (2015). Nivel de Satisfacción del Cliente Interno respecto a la Gestión Logística de una empresa de la ciudad de Cajamarca, 2015. Universidad Privada del Norte, Cajamarca.
- Carreño, A., (2014) Logística de la A la Z. (2.a ed.). Perú: Pontificia universidad católica del Perú.
- Carro, R. y González, D. (2017). Productividad y competitividad.

- Cespón, C.; Auxiliadora, M. (2003). Administración de la cadena de suministro: manual para estudiantes de la especialidad de Ingeniería Industrial. Tegucigalpa. Ed. UNITECHonduras Council of Logistics Management (2001). Annual Conference, Oak Brook, IL: Council of Logistics Management. Houston Tx
- Chávez, A. (2014). Propuesta de mejora en las operaciones logísticas de una empresa comercializadora de aditivos, Arequipa 2014. Universidad Católica Santa María, Arequipa.
- Chiavenato, I. (2004). Introducción a la teoría general de la administración. (7° Ed.). México. D.F.: Editoriales S. A. ISBN: 85-352-1348.
- Chiavenato, I. (2013). Introducción a la teoría general de la administración. México DF: MCGRAW-HILL.
- Cuatrecasas arbós, L. (2012). Gestión de la calidad total. Madrid: Díaz de Santos.
- Droguett, F. (2012). Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: Análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes (tesis de pregrado). Universidad de Chile, Santiago, Chile.
- Escobar, J. (2015). Logística de almacenamiento y distribución para optimizar los despachos de productos de consumo a clientes de la empresa JEMSA representaciones. Recuperado de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1512>
- Ferrer, O.; Hirt, G.; Ramos, L. y Flores, M. (2004). Introducción a los negocios en un mundo cambiante. 4ª ed., Ed. Mc Graw Hill. México DF, México
- Flores, C., (2014). La gestión logística y su influencia en la rentabilidad de las empresas especialistas en implementación de campamentos para el sector minero en Lima metropolitana. Recuperado de www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1111/1/flores_tc.pdf
- Gómez, R. y Guzmán, O. (2016). Desarrollo de un Sistema de Inventarios para el Control de Materiales, Equipos y Herramientas dentro de La Empresa de Construcción Ingeniería Sólida Ltda.
- González, C. (2012). Estandarización y mejora de los procesos productivos en la empresa estampados Color Way SAS. (Tesis). Corporación Universitaria Lasallista.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M., (2014) Metodología de la investigación (6.a ed.). México: Mc Graw Hill

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (5ª edición). México: McGraw–Hill.
- Hurtado, B. y Muñoz, A. (2011). Plan De Mejoramiento Y Análisis De La Gestión Logística En La Organización HERVAL LTDA, (Tesis). Universidad Católica de Pereira.
- Johnson, F., Leenders, R., y Flynn, E. (2011). Administración de compras y abastecimiento (décimo cuarta ed.). México: McGraw-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- López, B. (2016). Ingeniería Industrial Online. Obtenido de <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/gesti%C3%B3n-de-almacenes/>
- Malpartida J, y Llanos, L. (2014). Gestión de logística como ventaja competitiva en la empresa de servicios Medio Mundo-Grupo Redondos (tesis de pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.
- Maraver, G. (2001). Importancia de la satisfacción en el Sistema logístico.
- Masías, E. (2014). Logística Poder de Combate. Centro de Estudios Históricos de Ecuador, Quito. Monografías.com. (24 de abril de 2018).
Monografías.com. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos21/principios-administrativos/principios-administrativos.shtml> México: Interamericana.
- McGregor, D. (1985). The Human Side of Enterprise. USA: Mc Graw Hill. 33-57 Pp.
- Mora, A. (2014). Indicadores de la gestión logística. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Mora, G. (2010). Gestión logística integral: las mejores prácticas en la cadena de abastecimientos. Colombia: Bogotá. Ecoe Ediciones.
- Oblitas, A. (2016). Factores que predominan en la gestión logística del almacén de manpower de la ciudad de Trujillo, 2016. Universidad Privada del Norte, Trujillo.
- Oseguera, A. (2017). Rediseño de la función de Almacenaje en la Empresa de Confección y Comercialización Kananhit S.A. De C.V.?. C.D Mexico : Instituto Politécnico Nacional , 2017.
- Reyes, S. (2014). Calidad de Servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación SHARE, Sede Huehuetenango. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.

- Ruano, R. y Hernández, R. (2013). Propuesta de modelo de gestión del sistema logístico de empresas comerciales: resultados de su implantación en la sucursal CIMEX Oriente Sur. Trabajo presentado y publicado en el Evento LogMark 2003, Santiago de Cuba, ISBN: 959-207-201-9.
- Serra de la Figuera, D. (2005). La logística empresarial en el nuevo milenio. (P. d. Stock; G. y Kasarda, J. (1999). Logistics, Strategy and Structure. Mc Graw – Hill International Editions, Singapore
- Urday, C. y Cebreros, P. (2017). La gestión logística y su influencia en la competitividad de las PYMES del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de Puente Piedra (tesis de grado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Valderrama, S. (2015) Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. (2.a ed.). Perú: San Marcos.
- Valera, E. (2017). Relación de la gestión logística con el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa de productos lácteos la marquesita Cajamarca, 2016.
- Vara Horna, A. (2012). Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima. Manual electrónico disponible en internet: www.aristidesvara.net 451 pp.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variable

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala y Valores
Gestión Logística	Mora (2019) define como la gerencia de la cadena de abastecimiento, desde la materia prima hasta el punto donde el producto o servicio es finalmente consumido o utilizado; con tres flujos importantes de materiales (inventarios), información (trazabilidad) y capital de trabajo (costos).	La gestión logística, será evaluada a través de macro procesos de compras y abastecimiento, inventarios, centro de distribución o almacenes, transporte y distribución de carga, por lo que se requiere tener características observables (mostrados como indicadores), con los cuales se aplicó un cuestionario con preguntas cerradas en la escala de tipo Likert para facilitar el procesamiento.	Compras y abastecimiento	Revisión de requerimiento	Siempre:5 Casi siempre:4 A veces:3 Casi nunca:2 Nunca: 1
				Selección de proveedores	
				Programación de entrega	
				Seguimiento de órdenes de compra	
			Inventarios	Manejo de decisiones	
				Materias primas	
				Productos en proceso de fabricación	
				Productos terminados	
			Centros de distribución o almacenes	Mantenimiento y reparación	
				Recepción	
Almacenaje					
Preparación de pedidos					
Transporte y distribución de carga	Expedición de pedidos				
	Rapidez y puntualidad de entrega				
Competitividad	Porter (2018) mencionar que el valor que una empresa logra crear para sus clientes y que supera los costes de ello. El valor es lo que la gente está dispuesta a pagar y el valor superior se obtiene al ofrecer precios más bajos que la competencia por utilidades o especiales que compensan con creces un precio más elevado.	La competitividad, será evaluada a través de estrategias genéricas: liderazgo en costo, diferenciación y segmentación, por lo que se requiere tener características observables (mostrados como indicadores), con los cuales se aplicó un cuestionario con preguntas cerradas en la escala de tipo Likert para facilitar el procesamiento.	Liderazgo en costo	Seguridad y costo	Siempre:5 Casi siempre:4 A veces:3 Casi nunca:2 Nunca: 1
				Bajo costo	
				Tecnología	
				Precio preferencial de materias prima	
			Diferenciación	Mano de obra	
				Estrategias	
				Descuento de precio	
			Segmentación o enfoque	Diseño de producto	
				Materiales de alta calidad	
				Mercado específico	
				Segmento de línea de producto	

Anexo 2: Matriz de consistencia

Gestión Logística para mejorar la productividad del área de almacén de una empresa de servicios, Lima 2023					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES		Escala de Medición
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: GESTION LOGISTICA		Escala de Likert
¿Qué relación existe entre la gestión logística para mejorar la productividad del área de almacén de una empresa de servicios, Lima 2023?	Determinar la relación entre la gestión logística para mejorar la productividad del área de almacén de una empresa de servicios, Lima 2023.	Existe relación entre la gestión logística para mejorar la productividad del área de almacén de una empresa de servicios, Lima 2023.	Dimensiones	Indicadores	
			Compras y abastecimiento	1.Revisión de requerimiento 2.Selección de proveedores 3.Programación de entrega 4.Seguimiento de órdenes de compra	
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Inventarios	1.Materias primas 2.Productos en proceso de fabricación 3.Productos terminados 4.Mantenimiento y reparación	
¿Qué relación existe entre compras y abastecimiento para mejorar la productividad del área de almacén de una empresa de servicios, Lima 2023?	Determinar la relación entre compras y abastecimiento para mejorar la productividad del área de almacén de una empresa de servicios, Lima 2023.	Existe relación compras y abastecimiento para mejorar la productividad del área de almacén de una empresa de servicios, Lima 2023.			
¿Qué relación existe entre inventarios para mejorar la productividad del área de almacén de una empresa de servicios, Lima 2023?	Determinar la relación entre inventarios para mejorar la productividad del área de almacén de una empresa de servicios, Lima 2023.	Existe relación entre inventarios para mejorar la productividad del área de almacén de una empresa de servicios, Lima 2023.	Centro de distribución y almacenes	1.Recepción 2.Almacenaje 3.Preparación de pedidos 4.Expedición de pedidos	
¿Qué relación existe entre Centro de distribución y almacenes para mejorar la productividad del área de almacén de una empresa de servicios, Lima 2023?	Determinar la relación entre Centro de distribución y almacenes para mejorar la productividad del área de almacén de una empresa de servicios, Lima 2023.	Existe relación entre Centro de distribución y almacenes para mejorar la productividad del área de almacén de una empresa de servicios, Lima 2023.	Variable 2: VENTAJA COMPETITIVA		
			Dimensiones	Indicadores	
			Mercado	1.Bajo costo 2.Tecnología 3.Precio preferencial de materias primas 4.Mano de obra	
			Control	1.Diseño de producto 2.Materiales de alta calidad	
			Distribución	1.Mercado específico 2.Segmento de línea de producto	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3: Encuesta

GESTIÓN LOGÍSTICA PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA DE ALMACÉN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS, LIMA 2023

OBJETIVO: Determinar la relación entre la gestión logística para mejorar la productividad del área de almacén de una empresa de servicios, Lima 2023.

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera válida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

TOTALMENTE DE ACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI, EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
Td	ED	NA,ND	A	TA

ITEM	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		TD	ED	NA,ND	A	TA
1	El área del almacén es el adecuado para custodiar los productos de la empresa.					
2	La empresa o área de almacén, cuenta con un software especializado para el control de los inventarios.					
3	El área de almacén utiliza adecuadamente el software para mantener actualizados los inventarios cuya información es trascendental para la toma de decisiones.					
4	Los inventarios cuentan con una póliza de seguros contra robos o desastres naturales.					
5	Las diferentes áreas de la empresa, cuentan con el registro de control de inventarios actualizados de forma segura, que les permita solicitar y utilizar los bienes, para lo cual utilizan los formatos autorizados por la entidad.					
6	Tiene conocimiento si la empresa ha establecidos políticas de control interno, en el área de almacén.					
7	El área de Logística realiza los controles en base a los procedimientos que debe realizar el área de almacén, con la finalidad que se realicen las actividades correctivas para su regularización.					
8	Considera usted importante conocer el estado del almacén y los productos en stock antes de realizar una compra que se considera reiterativa o innecesaria como un medio para garantizar la adecuada administración de los recursos económicos.					
9	Cree usted que el crecimiento anual del patrimonio de la empresa genera rentabilidad y por eso se garantiza que el personal contratado cumpla satisfactoriamente sus funciones.					
10	La empresa mantiene actualizado y controlado el inventario perpetuo en el sistema de inventarios.					
11	El responsable del área realiza controles oportunos del inventario periódico.					
12	La catalogación del producto facilita la identificación y descripción física del producto.					
13	El encargado de almacén cuenta con los conocimientos necesarios de control de inventarios y almacenamiento de los bienes					
14	Existen formatos o documentos de recepción, almacenaje y despacho de los materiales del almacén					
15	El personal a cargo de los almacenes conoce sus funciones y responsabilidades por escrito relacionadas a su puesto de trabajo					
16	Está de acuerdo, si existen políticas y normativas definidas para realizar las diferentes actividades del control de almacén					
17	Debe existir conciliaciones periódicas de documentos de recepción de inventarios en cuanto a cantidad y calidad con las facturas de compras					
18	El personal de almacén realiza inventarios físicos de manera periódica y son informados oportunamente las diferencias establecidas (sobrante y/o faltante)					
19	El almacén se encuentra debidamente ordenado y los materiales están seleccionados por categoría.					
20	El área de almacén cuenta con las medidas de seguridad necesarias para la manipulación de los inventarios					

Gracias por su colaboración.