



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

Facultad de Comercio Exterior y Relaciones Internacionales

“La Mejora e Implementación de un Sistema Logístico para Empresas Pequeña”

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de Licenciado en Gestión de Comercio Exterior y Marketing Internacional

AUTOR

CRUZ RACCHUMI, FATIMA SOPHIA

1964

<https://orcid.org/0009-0004-7186-9878>

ASESOR

Mg. AGUILAR PANDURO, DAVID JUNIOR ELIAS

<https://orcid.org/0000-0002-5681-5220>

Lima, Perú, 2025

La Mejora e Implementación de un Sistema Logístico para Empresas Pequeña”

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%	13%	1%	7%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega	5%
	Trabajo del estudiante	
2	www.coursehero.com	2%
	Fuente de Internet	
3	hdl.handle.net	1%
	Fuente de Internet	
4	Submitted to Universidad TecMilenio	1%
	Trabajo del estudiante	
5	repositorioacademico.upc.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
6	intra.uigv.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
7	repositorio.uigv.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
8	Submitted to Universidad Francisco de Vitoria	<1%
	Trabajo del estudiante	
9	es.scribd.com	<1%
	Fuente de Internet	
10	repositorio.uss.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
11	upc.aws.openrepository.com	<1%
	Fuente de Internet	

DEDICATORIA

A Dios, por iluminar mi camino con sabiduría y esperanza, a mis padres, David y Fátima, por su amor incondicional, por su guía constante y por estar a mi lado en cada logro obtenido, y a mis hermanas, Ximena y Alejandra, por estar a mi lado siempre y siendo mis compañeras de vida. Gracias a ustedes por ser parte esencial en mi vida.



AGRADECIMIENTO

A mi mamá, quien ha guiado cada uno de mis pasos, por ser mi soporte ante cada momento bueno o duro y por su amor incondicional.

A mi papá, quien ha celebrado conmigo cada logro, a mis hermanas por su cariño infinito y han estado a mi lado en este camino de aprendizaje constante.

A mis abuelos, Félix y Antonio, quienes estuvieron a mi lado en mi etapa universitaria y celebraron conmigo al culminar esa etapa y ahora desde el cielo me cuidan.

A mi asesor, por acompañarme en este trabajo con su dedicación, predisposición y aliento en este proceso.

A la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, que demuestra convicción y fortaleza pese a los desafíos.



RESUMEN Y PALABRAS CLAVE

En el presente trabajo de suficiencia profesional, se plantea la mejora de los procesos operativos a través de una estructura organizacional y la implementación de un sistema logístico en pequeñas empresas, con el objetivo de perfeccionar las actividades operativas, optimizar los recursos económicos y maximizar la eficiencia productiva, teniendo como referencia el mercado nacional y local que se basa el entorno logístico a nivel mundial, en él se señala que muchas pequeñas empresas enfrentan serias deficiencias debido a la falta de organización y a la ausencia de herramientas tecnológicas adecuadas que permitan mejorar sus procesos. Mi objetivo es buscar ofrecer una solución adaptable que contribuya al desarrollo sostenible y al crecimiento competitivo de empresas pequeñas en el mercado actual.

La mejora e implementación de un sistema logístico en una pequeña empresa busca optimizar los procesos operativos, reducir los costos y aumentar su productividad, para ello se debió identificar las deficiencias que se presentan en la gestión logística actual mediante un diagnóstico situacional (problemáticas), proponiendo acciones que permita impulsar el mejor desenvolvimiento de su personal adaptado las capacidades de la organización. Esto nos lleva a concluir que se deben desarrollar estrategias logísticas eficientes que permitan evidencian que una correcta planificación e integración de los procesos logístico que contribuye significativamente a la competitividad y sostenibilidad de las pequeñas empresas en el mercado.

Palabras clave

Sistema logístico, Pequeñas empresas, Procesos operativos, Eficiencia productiva, Recursos económicos, Productividad, Herramientas tecnológicas, organización empresarial, Diagnostico logístico, Estrategias logísticas, Competitividad, Sostenibilidad empresarial, Desarrollo organizacional

ABSTRACT AND KEYWORDS

This professional competency project proposes the improvement of operational processes through the development of an organizational structure and the implementation of a logistics system in small businesses, aiming to enhance operational activities, optimize economic resources, and maximize productive efficiency. Using the national and local markets as a reference framed within the global logistics environment, it was identified that many small businesses face serious deficiencies due to a lack of organization and the absence of appropriate technological tools that would enable process improvement. The objective is to offer an adaptable solution that contributes to the sustainable development and competitive growth of small enterprises in today's market.

The improvement and implementation of a logistics system in a small company seeks to optimize operational processes, reduce costs, and increase productivity. To achieve this, it was necessary to identify the deficiencies present in current logistics management through a situational diagnosis, proposing actions that enhance staff performance while being adapted to the company's capabilities. The study concludes that efficient logistics strategies must be developed, as proper planning and integration of logistics processes contribute significantly to the competitiveness and sustainability of small businesses in the market.

Keywords

Logistics system, Small businesses, Operational processes, Productive efficiency, Economic resources, Productivity, Technological tools, Business organization, Logistics diagnosis, Logistics strategies, Competitiveness, Business sustainability, Organizational development

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA. Pág. 2

AGRADECIMIENTO. Pág. 3

RESUMEN Pág. 4

ABSTRACT Pág. 5

ÍNDICE GENERAL Pág. 6

INTRODUCCIÓN Pág. 8

CAPITULO I: MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACION.

1.1 Marco Teórico Pág.9

1.1.1 Definición de logística empresarial. Pág.9

1.1.2 Importancia de la logística en las pymes. Pág.10

1.1.3 Componentes del área de logística. Pág.10

1.1.4 Diferencia del proceso logístico de una pyme con una gran empresa. Pág.11

1.1.5 Tipos de herramientas tecnológicas aplicadas a la logística. Pág.12

1.2 Sistemas Logísticos. Pág.13

1.2.1. Definición de un Sistema Logísticos. Pág.13

1.2.2. Beneficios de un sistema logísticos. Pág.13

1.2.3. Componentes de un Sistema Logístico. Pág.13

1.2.4. Desafíos en la implementación de un sistema logístico en una pyme. Pág.15

CAPITULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Definición de la realidad problemática. Pág.16

2.1.1 Contexto de la Problemática. Pág.16

2.2 Causas de la problemática. Pág.17

2.3 Consecuencias de la logística. Pág.18

2.4 Aporte. Pág.18

CAPITULO III: JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION.

3.1. Justificación e Importancia del estudio. Pág.18

3.1.1. Justificación teórica. Pág.19

3.1.2. Justificación práctica. Pág.19

3.1.3. Justificación social. Pág.20

3.1.4 Justificación económica. Pág.20

3.1.5. Justificación investigativa. Pág.20

CAPITULO IV: FORMULACIÓN DEL DISEÑO:

4.1. Diseño esquemático. Pág.20

4.1.1. Título del estudio. Pág.20

4.1.2. Objetivo del estudio. Pág. 21

4.1.2.1 Objetivo general. Pág.21

4.1.2.2. Objetivo específico. Pág.21

4.1.3. Justificación e importancia del estudio. Pág. 21

4.1.4. Descripción de los aspectos básicos del diseño. Pág.22

4.1.4.1. Tipo de diseño de investigación. Pág.22

4.1.4.2. Método de diseño de investigación. Pág.22
4.1.5. Analisis de soporte. Pág.22

CONCLUSIONES Pág. 25
RECOMENDACIONES Pág. 26
REFERENCAS BILBIOGRÁFICAS Pág. 27



INTRODUCCIÓN

En nuestra sociedad actual el ámbito empresarial, se caracteriza por enfrentarse a una competitividad en aumento y una demanda de clientes; la operación logística se ha consolidado como un elemento crucial del éxito empresarial. Las empresas pequeñas, pese a su destacada adaptabilidad y flexibilidad, enfrentan limitaciones estructurales en sus procesos logísticos que restringen su crecimiento estratégico, eficiencia económica y sostenibilidad en el mercado.

En las problemáticas que presentan se puede resaltar la infraestructura insuficiente, la baja incorporación de tecnologías digitales, la ausencia de una planificación estratégica eficaz, tiempos de entregas prolongados y la falta de gestión del inventario, elementos que afectan de manera adversa la cadena de suministro y reducen los niveles de satisfacción del cliente.

Ante los desafíos mencionados, la presente investigación tiene como objetivo analizar las principales limitaciones logísticas que revelan las pequeñas empresas y plantear la mejora e implementación de un sistema logístico adaptado a su contexto operativo. Se busca diseñar medidas adaptables, con estructuras simples y orientada en la mejora de procesos como gestión de inventarios, distribución y atención al cliente. Asimismo, se mencionarán recomendaciones para la mejora de estas problemáticas.

Este trabajo es un aporte importante para la gestión organizacional en el entorno empresarial y comercial, al brindar un enfoque funcional que facilite a las empresas pequeñas mejorar su desempeño logístico, consolidar su ubicación en el mercado y asegurando una mayor sostenibilidad operativa.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Marco Teórico.

1.1.1 Definición de una Logística Empresarial

La Logística empresarial es el área fundamental dentro de una empresa, se encarga de integrar funciones como procesos de coordinación, gestión y transporte de bienes para su comercialización de ellos en el mercado nacional.

En el contexto de una pequeña empresa dedicada al rubro de venta y distribución de bienes es importante tener un control con las actividades logísticas como abastecimiento, almacenamiento, transporte y entrega de cada producto, con apoyo de un sistema logístico pueden garantizar condiciones óptimas de manejo, tiempo de entregas oportunos y cumplimiento de normativas, convirtiéndose en un factor estratégico para la continuidad operativa y obtener una mayor competitividad.

Según Ballou (2004), "la logística empresarial no solo abarca el transporte y almacenamiento de productos, sino que también representa un componente estratégico esencial para aumentar la eficiencia operativa, reducir costos y mejorar la satisfacción del cliente" (p. 4)

Se puede detallar la representación de las pequeñas empresas a nivel mundial, nacional y local:

- A nivel mundial:

Las pymes representan el 90% del sector empresarial y brindan el 50% de empleo a nivel mundial contribuyendo con la economía global.

- En América Latina:

Las pymes representan alrededor del 99% de la región, produciendo el 60% del empleo formal en América Latina, tienen desafíos como una digitalización limitada, inconvenientes con el acceso financiero y disminución en la productividad en comparación a grandes empresas.

- En el Perú:

Las microempresas representan el 95.6% del total de empresas formales, las pequeñas empresas representan el 3.8% y las medianas empresas el 0.1%. Estas empresas componen el 91% de la Población Económicamente Activa (PEA) ocupada en el sector privado.

Con estos puntos, podemos destacar la importancia de las pymes en la economía mundial, regional y nacional, enfrentando desafíos en la productividad e implementación de nuevas tecnologías en las empresas.

En Lima, en las pequeñas empresas no logran alcanzar un alto nivel de productividad debido a la falta de organización y tecnología en el área de logística, es decir por ser una pyme tiene ingresos limitados, lo que no le permite realizar una contratación de personal que cubra cada área del sector logístico, así como también no suelen trabajar con sistemas tecnológicos que ayude a optimizar sus procesos.

1.1.2 Importancia de la Logística en las Pymes.

En las pequeñas empresas, el área de logística se encarga de garantizar su operatividad, crecimiento y sostenibilidad, permitiendo poder optimizar los procesos de abastecimiento, almacenamiento, distribución y entrega, dando como resultado mejora de tiempos, reducción de costos y cumpliendo con una buena atención al cliente, lo que le permite tener una competitividad en el mercado con empresas más grandes.

Es fundamental, para evitar pérdidas de productos por sobrestock o escasez de productos en el mercado nacional, y esto suele suceder por distintos factores uno de ellos es la demora en importaciones de materia prima para fabricación de bienes o productos finales, tener una mejora con la supervisión del inventario en el almacén, para evitar pérdidas de productos y finalmente colabora con la toma de decisiones en base a información real del flujo de productos y materiales.

En la actualidad, la logística integra componentes fundamentales que contribuyen las capacidades de sostenibilidad y competitividad de las pequeñas empresas.

1.1.3 Componentes del Área de Logística.

El área de logística cuenta con procesos claves, que inicia desde la compra y adquisición del bien y/o producto hasta la entrega al cliente final (persona natural o empresa), detallamos los siguientes componentes:

- **Aprovisionamiento:** Se encarga de la gestión de la compra con proveedores, asegurando disponibilidad inmediata, una buena calidad y controlando el aumento de costos, las pymes cuentan con proveedores específicos, el volumen de compras es reducido y cuenta con un proceso flexible para gestionar las exigencias del negocio.
- **Almacenamiento:** Se encarga de la recepción, el resguardar, organizar y conservar los productos terminados en un espacio específico, asegurando la disponibilidad inmediata para la distribución de ellos al cliente final.

- **Distribución:** Se encarga del desarrollo de planificar, organizar y realizar el desplazamiento de los bienes o lugar de venta. Su objetivo es cumplir con las entregas de los productos dentro del plazo establecido y en buenas condiciones, reduciendo costos y satisfacción del cliente.

1.1.4 Diferencias del proceso logístico de una pequeña empresa con una grande empresa.

La Logística cumple una función indispensable en el desarrollo de una organización, ya que su objetivo es cumplir de manera exitosa con el cliente final, El entorno empresarial se compone de distintas categorías de empresas, clasificadas de acuerdo al número de colaboradores que laboran en ella.

Los tipos de empresa son las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas, cada una cuenta con sus respectivas áreas. Enfocándonos en el área de logística se desarrolla de manera diferente de acuerdo a su capacidad.

Presentaremos una comparación entre el área de logística de una empresa pequeña y una grande:

- **Pequeña empresa:**
 - Su infraestructura es limitada, usualmente cuentan con un almacén pequeño, teniendo un stock reducido.
 - Sus operaciones logísticas son en menor volumen, manejan pedidos reducidos y menor liquidez.
 - Sus recursos tecnológicos son reducidos, manejan herramientas y/o software básicos y económicos.
 - Se adaptan de manera flexible a las necesidades del cliente, usualmente no cuentan con una línea de procesos.
 - El personal puede cumplir con diferentes responsabilidades, no realizan una sola función.
 - Su transporte en algunas empresas no es propio, algunas empresas subcontratan su transporte.

- **Empresa grande:**

- Cuentan con almacenes automatizados, con diferentes centros de distribución y algunas empresas tienen sus propias flotas.
- Cuentan con una amplia gama de productos y cuentan con mayores puntos de entregas.
- Cuentan con una tecnología avanzada y con sistemas modernos.
- Sus procesos logísticos son optimizados, lo que les permite dirigirse específicamente en la disminución de gastos y plazos de entrega.
- El equipo de trabajo se hace responsable de cada área como en compras, inventarios, distribución y transporte.
- Cuentan con una amplia capacidad de inversión, buscando con ello la sostenibilidad, innovación y expansión.

Con los puntos mencionados resaltamos que, en una empresa pequeña el área de logística es más flexible y rápido, sin embargo, la logística en empresas grandes es más estructurada y compleja.

Según la siguiente referencia: "Las grandes empresas suelen tener estructuras jerárquicas complejas, procesos estandarizados y recursos financieros más amplios, lo que les permite una mayor capacidad de inversión y expansión. En contraste, las pequeñas empresas se caracterizan por una estructura organizativa más flexible, una toma de decisiones más ágil y una mayor cercanía con el cliente" (Vargas-Guizar, Contreras-Navarrete, & Aguilar García, 2020, p. 2).

1.1.5 Tipos de herramientas tecnológicas aplicadas a la logística.

El área de logística cuenta con herramientas tecnológicas, entre ellas contamos con 3 principales herramientas las cuales son:

- **Enterprise Resource Planning (ERP):** Es el sistema encargado de integrar y gestionar los procesos de una empresa, teniendo un control y visibilidad de los productos, reducción de costos, optimización de materiales y obteniendo una mejora en la eficiencia operativa.
- **Warehouse Management System (WMS):** Conocido como sistema de gestión de almacenes, el encargado de permitir el control en tiempo real del inventario del almacén, con ello localizar los productos de manera inmediata y evitar pérdida de productos por caducidad o extravíos. De igual manera facilita el proceso preparación y despacho de los pedidos.

- **Transportation Management System (TMS):** Conocido como Sistema de Gestión de Transporte, se encarga de estructurar de manera eficiente las rutas de distribución, revisando los trayectos más cortos o teniendo un costo menor, buscando la reducción de tiempos de entrega y el ahorro de combustible, a su vez con este sistema pueden realizar el seguimiento de los envíos en tiempo real, esto ayuda a la empresa con sus costos operativos y monitoreando el estatus de cada entrega, con ello anticipar algún retraso con la entrega y brindar información precisa al cliente.

El objetivo de las herramientas mencionadas, es buscar la mejora de los procesos, la operatividad y la reducción de costos. Obteniendo la satisfacción del cliente y una buena rentabilidad para la empresa.

1.2. Sistemas Logísticos.

1.2.1. Definición de un Sistema Logísticos.

El sistema logístico es el grupo de procesos, recursos humanos, físicos, tecnológicos y organizacionales, su finalidad es administrar eficientemente el flujo de los bienes, servicios e información. Este sistema integra todas las actividades como el aprovisionamiento, el almacenamiento, la gestión de inventarios, el transporte y distribución, incorporando todos los elementos para una logística de coordinación.

En palabras de Ballou (2004), “la logística es el proceso de planear, implementar y controlar eficientemente el flujo y almacenamiento de bienes, servicios e información relacionada desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el propósito de satisfacer los requerimientos del cliente” (p. 25). Con esta cita, podemos definir que un sistema logístico abarca la operatividad y estrategia de una empresa, permitiendo mejorar la competitividad de la empresa y cumpliendo de manera eficiente la demanda.

1.2.2. Beneficios de un sistema logísticos.

El ejecutar un sistema logístico dentro de una empresa, permite obtener una mejora en su proceso operativo, atendiendo las necesidades del mercado y la competitividad general.

Como los principales beneficios tenemos los siguientes:

- La optimización de los recursos: Administra los materiales y productos, así mismo disminuye costos en inventarios, transporte o tiempos.
- La mejora en el nivel de servicio al cliente: Realiza las entregas de manera rápida, precisa y en buenas condiciones, obteniendo la satisfacción del cliente

y proporcionando a la empresa como un proveedor confiable.

- El aumento de la visibilidad y control de las operaciones: Permite supervisar en directo la situación del inventario, la ubicación de los productos y la atención de los pedidos.
- Integrar valor a la cadena de suministro: Se adecua a los cambios del mercado, provee las necesidades del cliente y marcar la diferencia frente a su competencia.

Una empresa con un sistema logístico reduce sus costos, mejora su servicio, su capacidad de respuesta aumenta y refuerza su posición en el mercado.

1.2.3. Componentes de un Sistema Logístico.

El sistema logístico conforma distintos componentes, accediendo a la planificación, ejecución y control de cada producto e información que maneja una empresa, de la misma manera busca planificar, elaborar y verificar el movimiento de los productos, servicios e información.

Los principales componentes, son:

- **Aprovisionamiento:**
En este proceso se adquiere toda la materia prima para la producción o comercialización de los productos, empezando por la elección de proveedores, adquisición e inspección de bienes para garantizar la calidad del producto.
- **Gestión de inventarios:**
Su objetivo es tener un registro de cada producto o material en el almacén, evitando el sobre stock o faltantes, a su vez reducir los costos del almacén y aumentar su capacidad operativa.
- **Almacenamiento:**
Es el ambiente físico donde se recibe, se estructura y se conserva los productos y materiales de una empresa, contribuyendo con la rotación de bienes y preparación de cada pedido con mayor facilidad.
- **Transporte:**
Se encarga de la distribución de los productos de manera eficiente hasta el cliente final, esto implica la programación de ruta de cada pedido, selección del medio de transporte y la realización de la entrega. Su objetivo es reducir los tiempos, costos y brindar un buen servicio al cliente.

- **Distribución:**
Se encarga de organizar los pedidos y planificar la carga, realizando la entrega en el tiempo pactado.
- **Logística inversa:**
En ocasiones los productos presentan inconformidad por parte del cliente final, los cuales son devueltos al proveedor para su reparación o reciclaje.
- **Gestión de la información:**
Es el componente donde se incorpora y organiza los procesos logísticos, lo realizan de manera administrativa y tecnológica, en algunas ocasiones se trabaja con sistemas logísticos o indicadores favoreciendo la toma de decisiones y el control de las operaciones logísticas.
- **Servicio al cliente:**
Abarca las actividades logísticas que buscan cumplir las necesidades del cliente, cumpliendo con los pedidos, tiempos de entrega, recepción de reclamos y políticas de devoluciones.

Con cada componente mencionado se busca cumplir las funciones del proceso logístico y así cumplir con los objetivos de la empresa.

1.2.4. Desafíos en la implementación de un sistema logístico en una pyme.

Al trabajar con un sistema logístico en una pyme, obtienen un avance en el proceso operativo, mejoran sus recursos y brindar un servicio de calidad al mercado, volviéndolo más competitivo. Asimismo, esta situación conlleva una limitada capacidad financiera, tecnológica y organizativa.

Los principales desafíos que enfrentan las pequeñas empresas al trabajar con un sistema logísticos son:

1. Limitaciones presupuestarias:

Algunas pymes no cuentan con un capital necesario para invertirlo en infraestructura, tecnología, emplear personal capacitado o implementando mejoras para su centro de distribución.

2. Falta de conocimiento especializado:

Algunas pymes al no contar con un capital de respaldo, se limitan en su organización impidiendo la planificación, evaluación y ejecución de los planes logísticos.

3. **Resistencia al cambio**

Las pymes nacen con un sistema propio de organización, sin embargo, ante los nuevos cambios tecnológicos que mejoran el desarrollo de la empresa, a los colaboradores les cuesta adaptarse a este nuevo estilo de trabajo que sin embargo les ayudaría de manera efectiva su labor.

4. **Infraestructura inadecuada:**

Las pymes al no tener su propio almacenamiento, unidad de distribución o en algunos casos su propia flota, los conlleva a depender de terceros y aumentar costos.

5. **Escasa planificación estratégica**

Existe algunas pymes, que no trabajan con un orden logístico y ante algunas situaciones toman decisiones de manera inadecuada, lo que crea un atraso en el buen desenvolvimiento del sistema logístico empresarial.

6. **Relaciones limitadas con proveedores y clientes:**

Al ser una pyme, su negociación y relación con proveedores es limitada, debido a la oferta y demanda de empresas grandes .

Al implementar un sistema logístico en una pequeña empresa, pueden mejorar su eficiencia, competitividad y calidad de servicio. Por ello, es importante poder capacitar a los trabajadores, teniendo una visión estratégica y el uso de la tecnología.

CAPITULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Definición de la realidad problemática

2.1.1 Contexto de la problemática:

Actualmente, las pequeñas empresas debido a la alta competitividad, a los cambios tecnológicos y a las crecientes demandas del mercado desarrolla un importante rol en el desarrollo económico, especialmente en nuestro país. Esta situación se presenta en empresas que operan con recursos limitados, estructuras poco formales una deficiente gestión logística, limitándola a su crecimiento.

La principal debilidad en estas organizaciones es la ausencia de un sistema logístico bien determinado, debido a que no cuenta con una planificación de suministros, un inventario mal organizado, una desorganizada distribución de bienes y poco conocimiento del uso de tecnología, generando pérdidas económicas, baja participación en el mercado, incumplimiento con las entregas y afectando la credibilidad de la empresa ante el cliente final.

En el entorno mundial y nacional, se ha identificado pequeñas empresas que no operan con un sistema logístico ni cuentan con tecnologías apropiadas siendo un factor para estar al mismo nivel que las empresas grandes.

Por lo manifestado, surge el interés por analizar esta problemática desde su origen y buscar las acciones necesarias que permitan mejorar e implementar su sistema logístico que le permita incrementar su productividad, reducir costos y fortalecer su posición en el mercado.

2.2 Causas de la problemática:

Las pequeñas empresas en el Perú presentan múltiples causas que afectan a su sostenibilidad y competitividad, especialmente en el ámbito de la ausencia de una adecuada organización logística y de sistemas especializados, por ello se identificó las causas más relevantes como:

- Personal que carece de conocimiento y formación en logística.
- Falta de implementación de sistemas y/o acceso a las tecnologías (tecnologías obsoletas).
- Falta de una buena planificación estratégica para mediano o largo plazo.
- Ingresos insuficientes para cubrir las áreas de logística permitiendo un buen desenvolvimiento de la empresa.
- Falta de un organigrama estructurado y funcional en la empresa.
- Decisiones improvisadas que generan costos innecesarios e incumpliendo con las entregas.
- Falta de coordinación entre las áreas.

Los puntos mencionados nos demuestran que las pequeñas empresas se ven afectadas no solo en la logística sino en la productividad, calidad de servicio y capacidad de crecimiento.

2.3 Consecuencias de la logística:

Las pequeñas empresas una inadecuada gestión logística trae múltiples consecuencias, que afectan a su competitividad, rentabilidad y permanencia en el mercado, se han identificado las principales consecuencias:

- El aumento del mal manejo en la parte operativa y administrativa, por la falta de conocimiento.
- Retraso en las operaciones ocasionando incremento en los tiempos de entrega y costos operativos.
- La desorganización en el proceso de compras, almacenamiento y distribución da como resultado ingresos insuficientes ocasionando pérdidas de crecimiento y desarrollo sostenible.
- Restricción en el reclutamiento del personal, la adquisición de equipos necesarios y una limitada infraestructura.
- Indefinición de responsabilidades del área de logística.
- La atención improvisada eleva los costos generando retrasos en las entregas y pérdida del cliente.
- La falta de comunicación en una empresa, ocasionando errores en la entrega de los pedidos, generando sobre costos o desabastecimiento.

2.4. Aportes.

De acuerdo a las causas y consecuencias mencionadas, las pequeñas empresas necesitan mejorar e implementar un sistema logístico integral que optimice la gestión de la cadena de suministro, la reducción de costos, una mejor productividad y la satisfacción del cliente, para ello será necesario:

- Organizar de manera estructurada los procesos logísticos.
- Adquirir herramientas tecnológicas de bajo costo.
- Brindar capacitación de actualización al personal.

CAPITULO III: JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION.

3.1 Justificación e importancia del estudio:

Toda empresa de bienes y servicios tiene por objetivo satisfacer las necesidades del mercado, al mismo tiempo generar beneficios al ofrecer productos o servicios de calidad a cambio de un ingreso. Este objetivo se puede planificar a corto, mediano o largo plazo, además se considera su rentabilidad, la mejora de su productividad, ofreciendo un

excelente servicio al cliente, manteniendo los valores de la empresa y asegurando un crecimiento sostenible; sin embargo en las pequeñas empresas la realidad es diferente porque enfrentan dificultades que la limitan a su buen desenvolvimiento y crecimiento, por ello la razón de este trabajo de investigación que se basa en la mejora e implementación de un sistema logístico para estas pequeñas empresas.

Para atender esta mejora e implementación del sistema logístico es conveniente:

- Diseñar un modelo logístico que esté disponible, flexible y productivo que contribuya a las necesidades reales de las pequeñas empresas.
- Que el modelo logístico se adapte a cada tipo de empresa mejorando su organización y capacitando a su personal para que se desenvuelva y desarrolle en el mercado empresarial logrando sus objetivos planificados.
- Ante su baja productividad y competitividad, surja la manera de crear un impacto positivo en el desarrollo económico local y aportar al conocimiento académico sobre gestión logística en entornos con recursos limitados.

3.1.1. Justificación Teórica:

Esta investigación ayuda a potenciar el conocimiento sobre la implementación de principios logísticos en el contexto de las pequeñas empresas. Si bien la logística ha sido ampliamente desarrollada en compañías de gran y mediana escala, existe una diferencia significativa en los estudios previos respecto a su implementación en pymes peruanas, que suelen operar con recursos limitados. El presente estudio se orienta a dar firmeza al marco conceptual relacionado con la adaptación de modelos logísticos ya existentes, como el sistema WMS (Warehouse Management System), TMS (Transportation Management System) o el ERP básico, en organizaciones de estructura reducida, mediante la formulación de estrategias prácticas, útiles y con posibilidad de crecimiento.

3.1.2. Justificación Práctica:

La propuesta plantea una respuesta concreta a uno de los desafíos más comunes que enfrentan las pymes: la ineficiencia y desorganización en la gestión de sus procesos logísticos. Por ello, implementar un sistema logístico adecuado permite a las pequeñas empresas fortalecer la gestión de inventarios, reducir pérdidas operativas, en el diseño e implementación de un sistema logístico integral, las pequeñas empresas tienen la posibilidad de fortalecer la gestión de inventarios, minimizar pérdidas, agilizar los tiempos de entrega y elevar el nivel de profesionalismo en sus operaciones. Esta investigación pretende ofrecer un modelo práctico que funcione como guía para otras pequeñas empresas que enfrentan desafíos similares, con resultados verificables a corto y mediano plazo.

3.1.3. Justificación Social:

En el Perú, las pequeñas empresas sostienen la estructura económica local generando una importante cantidad de empleo formal e informal. Optimizar su gestión logística impacta directamente en el fortalecimiento de su estabilidad operativa, el impulso de su crecimiento y el avance hacia su formalización.

Además, una logística eficiente impulsa tanto la optimización interna como la mejora del servicio al cliente, lo que incrementa la satisfacción del consumidor y la competitividad del mercado local. Esta investigación tiene un impacto social significativo al fortalecer a las pymes como fuentes sostenibles de empleo y desarrollo comunitario.

3.1.4. Justificación Económica:

Desde el punto de vista económico, una modernización de la logística operativa permite a las pequeñas empresas reducir costos operativos, aumentar la productividad y mejorar su rentabilidad, lo cual conlleva a una optimización en la utilización de los recursos, lo cual es fundamental en un entorno empresarial caracterizado por la alta competencia y la escasez de capital. La adopción de sistemas logísticos también puede facilitar la apertura de nuevas oportunidades comerciales y de expansión, lo que genera dinamismo en la economía local y regional.

3.1.5. Justificación Investigativa:

Esta investigación aborda una problemática específica desde un enfoque aplicado, respaldado por fundamentos teóricos en logística y orientado hacia la obtención de resultados prácticos y operativos. El aporte investigativo radica en el diseño de una estrategia de mejora logística ajustado a la realidad de las pymes peruanas, lo cual viene a ser una referencia para futuras investigaciones, tanto a nivel nacional como regional. Por lo tanto, viene a ser una base para el desarrollo de estudios comparativos entre diferentes sectores económicos o regiones del país.

CAPITULO IV: FORMULACION DEL DISEÑO

4.1 Diseño esquemático

La estructura de este trabajo se presenta de la siguiente manera:

4.1.1. Título del estudio:

“La Mejora e Implementación de un Sistema Logístico en Pequeñas Empresas”

4.1.2. Objetivos del Estudio:

4.1.2.1. Objetivo General:

“Desarrollar y proyectar la mejora e implementación de un sistema logístico que incremente la efectividad de los procesos operativos en una pequeña empresa, a fin de alcanzar una mayor productividad y competitividad en el mercado.”

4.1.2.2. Objetivos Específicos:

- Detallar los aspectos negativos, obstáculos y oportunidades de desarrollo, evaluando las operaciones logísticas en las pequeñas empresas.
- Identificar las causantes que afectan los procesos operativos y logísticos de una empresa, examinando cada departamento del área de logística.
- Plantear una iniciativa de mejora e incorporando un sistema logístico, adecuado a las competencias, herramientas y requerimientos de una empresa.
- Estructurar propuestas logísticas enfocadas en el fortalecimiento de los procesos operativos de la empresa, que ayuden con la disminución de tiempos, costos y fallas operativas.
- Señalar los beneficios de como labora la empresa según la propuesta indicada y como se sitúa en el entorno empresarial.

4.1.3. Justificación e Importancia del Estudio

De acuerdo a lo descrito en el punto 3.1., podemos resaltar la justificación y la importancia del estudio de la siguiente manera:

- **Justificación:** La investigación desarrollada resulta oportuna y relevante ya que aborda a una necesidad frecuente y prioritaria en las pequeñas empresas: la optimización de su eficiencia operativa mediante la incorporación de un Sistema Logístico y funcional. Una administración logística eficiente contribuye a la reducción de costos no justificados, mejora la atención al cliente, facilita un control adecuado del inventario y favorece el crecimiento sostenible de la organización. A su vez ofrece una solución practica y rentable dirigida a las pequeñas empresas para fortalecer su estructura organizativa, implementación de programas tecnológicos y activar el desarrollo de sus actividades en corto y mediano plazo.

- **Importancia:** Esta investigación es primordial, porque crea alternativas para que las pequeñas empresas impulsen su desarrollo al tener en cuenta su organización, implementación de programas tecnológicos y activar el desarrollo de sus actividades en corto y mediano plazo permitiendo así el crecimiento de las empresas en el mercado.

4.1.4. Descripción de los aspectos básicos del diseño.

4.1.4.1 Tipo de Diseño de Investigación:

El tipo de diseño de investigación para este estudio es Descriptivo. Este diseño evalúa las características de la situación de acuerdo a su realidad, este diseño no manipula variables, su objetivo es describir de manera concreta los procesos.

4.1.4.2. Método de Diseño de Investigación

El método de diseño de investigación que se empleara es mixto, nos permitirá revisar la estructura organizacional actual, con el fin de determinar cuanto influye en el proceso logístico, a través de la recolección de datos sea por encuestas o vías de observación, asimismo se puede utilizar como instrumentos cuestionarios y entrevistas.

4.1.5. Análisis de soporte:

Se pueden proponer tablas y/o gráficos para sostener la investigación:

Nivel de influencia percibida	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy alta	12	30%
Alta	14	35%
Media	8	20%
Baja	4	10%
Nula o irrelevante	2	5%
Total	40	100%

Tabla 1: Influencia de la estructura organizacional en el proceso logístico

Descripción del cuadro:

- Después de realizar un estudio se deduce que el 65% de las empresas pequeñas (muy alta + alta) considera que la estructura organizacional influye significativamente en la eficiencia del proceso logístico.

- Solo el 15% percibe poca o ninguna influencia, lo que indica que la mayoría reconoce la importancia de tener roles definidos, jerarquía clara y coordinación entre áreas para mejorar la logística.

En conclusión, una estructura organizacional clara y funcional ayuda a la comunicación interna y que los roles en los departamentos de logística sean desarrollados de manera eficiente porque cada uno cumpliría con su responsabilidad a tiempo.

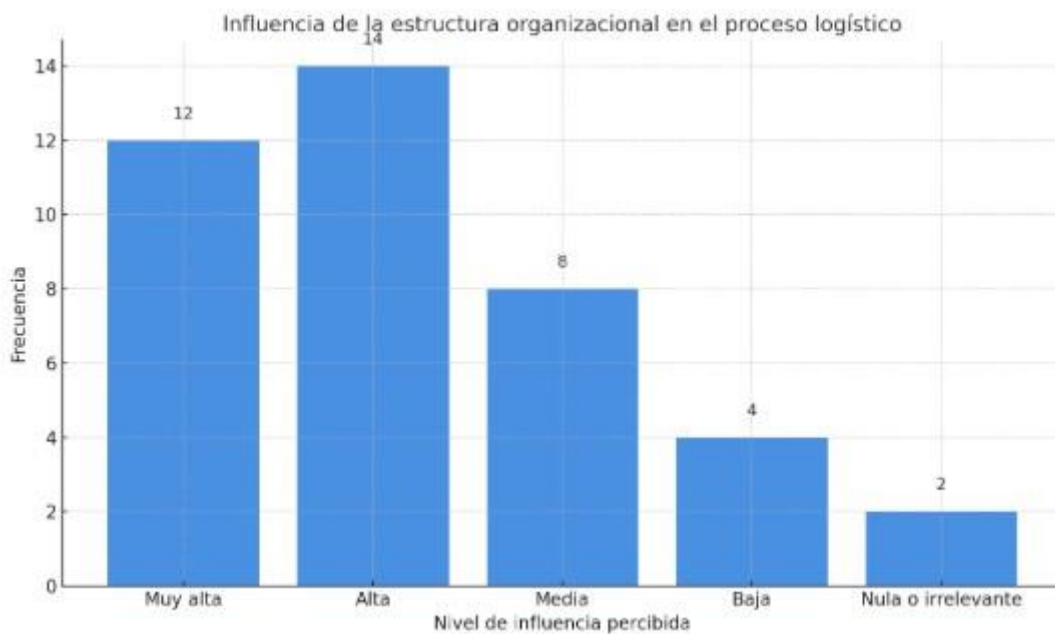


Gráfico de la tabla 1

Este es el gráfico de barras de la tabla 1, que muestra como influye la estructura organizacional en el proceso logístico de las empresas pequeñas, según la percepción del estudio.

Nivel de influencia percibida	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy alta	16	40%
Alta	12	30%
Media	6	15%
Baja	4	10%
Nula o irrelevante	2	5%
Total	40	100%

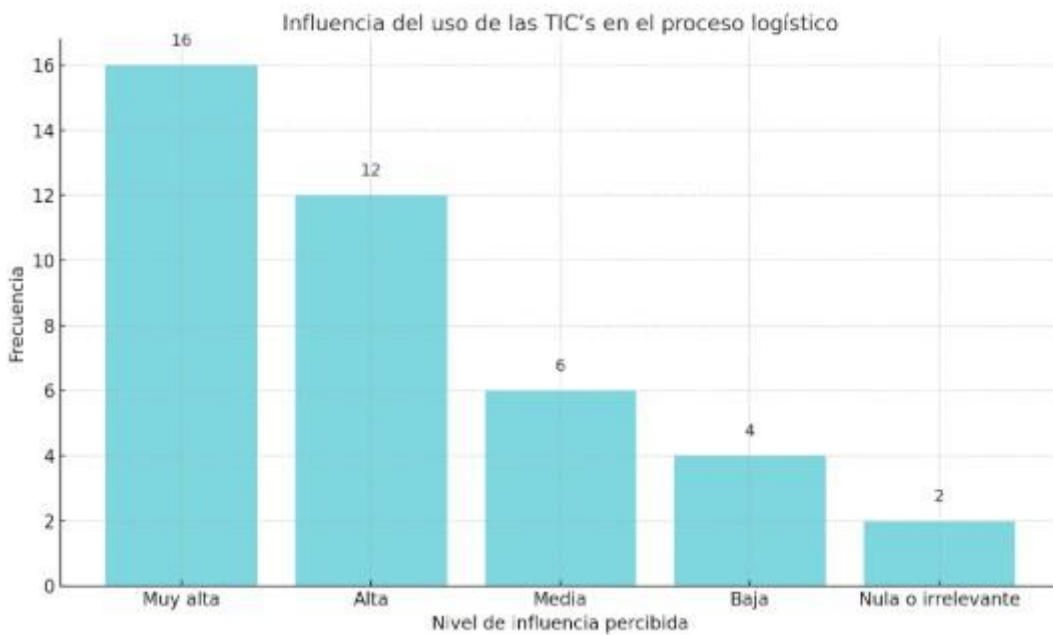
TABLA 2: Influencia del uso de la tecnología de la información y comunicación en el

proceso logístico.

En nuestro segundo cuadro de investigación:

- Se deduce que el 70% de las empresas consideran que el uso de la tecnología de la información y comunicación, tiene una alta influencia en la mejora de los procesos logísticos.
- Podemos destacar que los sistemas ERP básico, hojas de cálculo, seguimiento digital de entregas o inventarios automatizados pueden ayudar con la eficiencia y la reducción de errores.

En conclusión, el uso de herramientas o sistemas logísticos en pequeñas empresas permiten sistematizar tareas, mejorar la trazabilidad, tener un mayor



control en almacén y mejorar la toma de decisiones, lo cual incrementa la gestión logística.

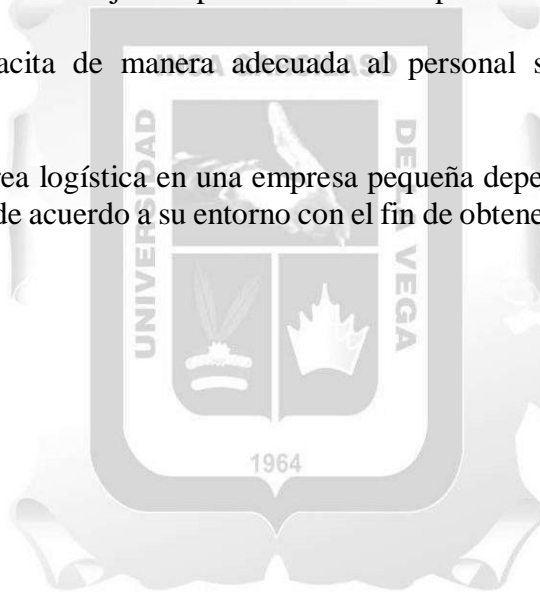
Gráfico 2 de la tabla 2

Este es el grafico de barras de la tabla 2, que muestra cómo influye el uso de las herramientas digitales en los procesos logísticos de una empresa pequeña.

CONCLUSIONES

A fin de sintetizar el estudio realizado, dividiré las conclusiones obtenidas:

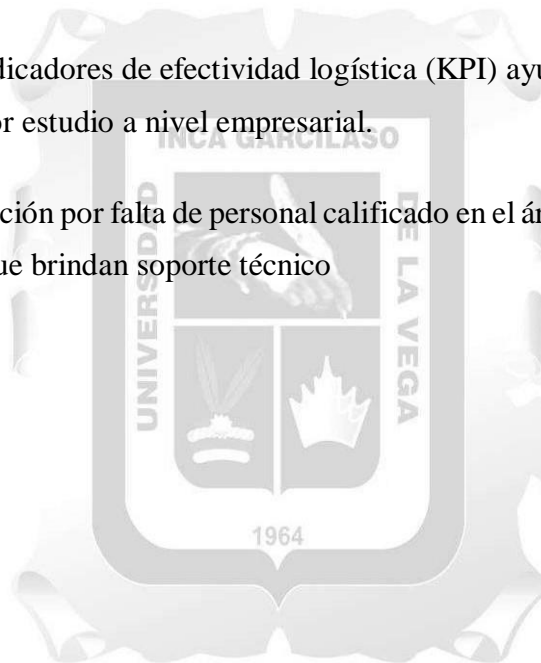
1. El implementar un sistema logístico en una pequeña empresa, estandarizando los procesos logísticos y obteniendo un incremento operativo en las actividades de la empresa.
2. Al trabajar con herramientas tecnológicas como ERP, WMS o TMS en un área logística, pueden agilizar los procesos de compras, almacén y distribución generando una mejor competitividad en la empresa.
3. Al no tener un sistema logístico tiene como consecuencias pérdida de ingresos, incumplimiento con el tiempo de entrega y en algunas ocasiones es la pérdida del cliente. Obteniendo una baja competitividad en comparación a otras empresas.
4. La empresa capacita de manera adecuada al personal sobre el los procesos logísticos.
5. Para mejorar el área logística en una empresa pequeña depende de las estrategias. y planificaciones de acuerdo a su entorno con el fin de obtener resultados positivos.



RECOMENDACIONES

A continuación, resalto las recomendaciones más importantes de cara al presente estudio.

1. Antes de la implementación de un sistema de trabajo en una empresa es importante analizar la eficiencia logística con el fin de detallar las problemáticas y brindar un plan estratégico de acuerdo a las necesidades de la empresa.
2. Adquirir herramientas logísticas, empezando con una buena de gestión de inventarios, seguimiento de pedidos y organización de compras, ingresando de manera gradual las herramientas tecnológicas.
3. Fomentar capacitaciones al personal para su mayor conocimiento en logística, de la misma manera instruyendo con las buenas prácticas de almacenamiento, uso de software, la atención al cliente y un control de inventarios.
4. Trabajar con indicadores de efectividad logística (KPI) ayuda a las empresas para obtener un mejor estudio a nivel empresarial.
5. Solicitar orientación por falta de personal calificado en el área de logística, a través de programas que brindan soporte técnico



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ballou, R. H. (2004a). *Business logistics/Supply chain management* (5.^a ed.). Pearson Educación.
- Ballou, R. H. (2004b). *Logística: Administración de la cadena de suministro* (5.^a ed.). Pearson Educación.
- Banco Mundial. (2015). *Análisis integral de la logística en el Perú: Cinco cadenas de exportación*.
<https://documents1.worldbank.org/curated/en/555181547057977330/pdf/133561-WP-P145783-Analysis-dela-Logistica-Peru.pdf>
- Bowersox, D. J., Closs, D. J., & Cooper, M. B. (2007). *Supply chain logistics management* (3.^a ed.). McGraw-Hill.
- Christopher, M. (2016). *Logistics & supply chain management* (5.^a ed.). Pearson.
- Flit, I. (1994). El ingeniero industrial y la innovación tecnológica. *Ingeniería Industrial*, (10), 18–28. <https://doi.org/10.26439/ing.ind1994.n010.2847>
- Ministerio de la Producción del Perú (Produce). (2024). *Estadísticas MIPYME*. <https://ogeie.produce.gob.pe/index.php/en/shortcode/estadistica-oee/estadisticas-mipyme>
- Ohno, T. (1988). *Toyota production system: Beyond large-scale production*. Productivity Press.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), CAF, & Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2024). *Índice de políticas para pymes: América Latina y el Caribe 2024*.
https://www.oecd.org/es/publications/indice-de-politicas-para-pymes-america-latina-y-el-caribe-2024_807e9eaf-es.html
- Ríos Córdova, M. A., Lopes-Martínez, I., & Alemán Bravo, R. (2024). Diseño de una herramienta de apoyo para la selección de tecnologías de AIDC en procesos logísticos. *Ingeniería Industrial*, (47), 33–55.
<https://doi.org/10.26439/ing.ind2024.n47.7153>
- Vargas-Guizar, G., Contreras-Navarrete, J. de J., & Aguilar García, J. (2020). Importancia de la logística en las empresas michoacanas. *Milenaria, Ciencia y Arte*, 23, 1–9. <https://doi.org/10.35830/mcya.vi23.491>
- Womack, J. P., & Jones, D. T. (1996). *Lean thinking: Banish waste and create wealth in your corporation*. Simon & Schuster.