



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD**

Tesis

**Control de procesos para la gestión logística en una empresa de
distribución, Surquillo, 2020**

**Para optar el Título profesional de Licenciado en Administración y
Negocios Internacionales**

AUTOR

**Br. Tirado Calle, Gustavo Santos
ORCID: 0000-0001-8957-0090**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD

Sistema de Calidad

LIMA - PERÚ

2020

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Dr. Pietro Pablo Guissepi Dondero Cassano

ORCID: 0000-0003-3117-0136

Secretario

Mtro. Julio Capristán Miranda

ORCID: 0000-0001-5741-7438

Vocal

Mtro. Roy Fernando Martínez Quintanilla

ORCID: 0000-0002-4223-0272

Asesor metodólogo

Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos

ORCID: 0000-0001-8910-222X

Asesor temático

Dr. David Flores Zafra


ORCID: 0000-0001-5846-325X

Dedicatoria

Dedico este trabajo a toda mi familia, pero principalmente a mi madre por siempre haberme apoyado en las buenas y en las malas y siempre haber tenido plena confianza en mí y en las metas que me propuse en la vida.

Agradecimiento

Agradezco a la universidad Norbert Wiener por haberme enseñado las principales directrices para que me ayuden día a día a poder desarrollar mi carrera de la mejor forma, Gracias a sus enseñanzas y a por ayudarme a alcanzar mi carrera profesional.

	DECLARACIÓN DE AUTORIA		
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 05	FECHA: 13/03/2020

Yo, Tirado Calle Gustavo Santos estudiante de la escuela académica profesional de Eija un elemento de la Universidad Privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: "Control de procesos para la gestión logística en una empresa de distribución, surquillo, 2020" para la obtención del Título Profesional de de Administración y Negocios Internacionales es de mi autoría y declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determina los procedimientos establecidos por la UPNW.



Firma
 Tirado Calle Gustavo Santos
 DNI: 45520605

Lima, 27 de Julio de 2020.



Huella

Índice

	Pág.
Miembros del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autoría	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Índice de cuadros	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
II. MÉTODO	28
2.1 Enfoque, Tipo y metodología	28
2.2 Población, muestra y unidades informantes	29
2.3 Categorías y Subcategorías Apriorísticas	30
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
2.5 Proceso de recolección de datos	32
2.6 Método de análisis de datos	32
III. RESULTADOS	33
3.1 Descripción de resultados cuantitativos	33
3.2 Descripción de resultados cualitativos	44
3.3 Diagnóstico	50
3.4 Propuesta	51
3.4.1 Priorización de los problemas	51
3.4.2 Consolidación del problema	51
	vi

3.4.3 Fundamento de la propuesta	52
3.4.4. Categoría solución	53
3.4.5 Direccionalidad de la propuesta	54
3.4.6 Actividades y cronograma	¡Error! Marcador no definido.
IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58
4.1 Discusión	58
4.2 Conclusiones	61
4.3 Recomendaciones	62
REFERENCIAS	63
ANEXOS	65
Anexo 1: Matriz de la investigación	66
Anexo 2: Evidencias de la propuesta (al detalle, es decir manuales)	69
Anexo 3: Instrumento cuantitativo	72
Anexo 4: Instrumento cualitativo	74
Anexo 5: Base de datos (instrumento cuantitativo)	79
Anexo 6: Transcripción de las entrevistas	81
Anexo 7: Pantallazos del Atlas. Ti	98
Anexo 8: Fichas de validación de la propuesta	103
Anexo 9: Matrices de trabajo	106

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Categorías y subcategorías apriorísticas	30
Tabla 2. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Aprovisionamiento	33
Tabla 3. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Control de procesos	34
Tabla 4. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Cadena de Suministros	37
Tabla 5. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Capacitación	39
Tabla 6. Pareto de la categoría Gestión Logística	41

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Aprovisionamiento	33
Figura 2. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Control de procesos	35
Figura 3. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Aprovisionamiento	37
Figura 4. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Aprovisionamiento	39
Figura 5. Pareto de la categoría Gestión Logística	43
Figura 6. Análisis cualitativo de la sub categoría Aprovisionamiento	44
Figura 7. Análisis cualitativo de la sub categoría Control de Procesos	45
Figura 8. Análisis cualitativo de la sub categoría Cadena de Suministros	46
Figura 9. Análisis cualitativo de la sub categoría Capacitación	47
Figura 10. Análisis mixto de la categoría Gestión Logística en una empresa de distribución	48
Figura 11. Diseño de los nuevos procesos de compras, almacén y operaciones.	69
Figura 12. Plan de elaboración del Project definition de la metodología de conocimiento.	70
Figura 13. Alcances del Project definition del plan de control de procesos.	71
Figura 14. Local de la empresa de distribución.	71

Índice de cuadros

	Pag.
Cuadro 1. Matriz de direccionalidad de la propuesta parte 1	54
Cuadro 2. Matriz de direccionalidad de la propuesta parte 2	55
Cuadro 3. Matriz de direccionalidad de la propuesta parte 3	56
Cuadro 4. Cronograma para la propuesta.	57

Resumen

El presente trabajo de investigación Control de procesos para la gestión logística en una empresa de distribución, surquillo, 2020 se realizó teniendo como principal objetivo proponer la mejora de la gestión logística en una empresa de distribución.

De manera que se dispuso la necesidad de utilizar un sintagma holística se utilizó el tipo de investigación proyectiva para que con este ayude a definir como obtener los datos que se necesitaba para la investigación. De igual manera se recurrió al uso de los métodos inductivos y deductivos, la población y muestra fueron los 40 trabajadores de la empresa entre, operarios y administrativos, de igual manera las unidades informantes fueron los trabajadores de cada área a los cuales se les aplico cuestionarios y entrevistas los cuales se realizaron de forma virtual, por medio de google meet y cuestionarios online cuyos resultados fueron procesados en un Excel y en el atlas ti para la obtención de resultados.

Según el diagnóstico los personales tenían un claro desconocimiento sobre los procesos de la cadena logística y los procesos de cada área que la integran, por lo tanto, se buscó mejorar el control de los procesos de la gestión logística en cada área de la misma de la mejor manera. ya que se pudo concluir que actualmente el personal dentro de la empresa tienes un desconocimiento amplio sobre cómo proceder de la manera correcta en cada aspecto que conllevan las diferentes áreas de la cadena logística.

Palabras clave: Gestión Logística, aprovisionamiento, control de procesos, cadena logística, capacitación

Abstract

The present research work Process control for logistics management in a distribution Company, surquillo, 2020 was carried out with The main objective of proposing the improvement of logistics management in a distribution company.

Thus the need to use a holistic phrase was available, the type of projective research was used to help define how to obtain the data needed for research. Similarly, the use of inductive and deductive methods was used, the population and sample were the 40 workers of the company between, operators and administrative, in the same way the informing units were the workers of each area to which were applied questionnaires and interviews which were carried out in a virtual way, through google meet and online questionnaires whose results were processed in an Excel and in the atlas ti for obtaining Results.

According to the diagnosis, the personal processes had a clear lack of knowledge about the processes of the logistics chain and the processes of each area that make it up, therefore, it was sought to improve the control of the logistics management processes in each area of the same The best way. Since it could be concluded that currently the personnel within the company have a wide ignorance about how to proceed in the correct way in each aspect that the different areas of the logistics chain entail.

Keywords: Logistics management, provisioning, process control, logistics Chain, training.

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se refiere al tema de la gestión logística en una empresa de distribución, hoy en día la logística ha ocupado un puesto importante por no decir una de las más importantes dentro de la cadena de procesos de una empresa, Podemos definir la gestión logística como su mismo nombre se refiere a gestión que viene del término acción o administrar y Logística que es el conjunto de procesos o métodos que le permiten a una empresa llevar a cabo sus diferentes procesos dentro de ella.

Actualmente la empresa de distribución viene pasando por cierto malestares al no tener los procesos óptimos de logística dentro de ellas, generando incomodidad en los clientes y pérdidas de tiempo y dinero para la empresa, con esto lo que se buscó con este trabajo de investigación fue lograr determinar las falencias que pueden tener cada uno de los procesos actuales dentro de la cadena de suministros de la empresa, y poder accionar sobre ellas logrando encontrar las herramientas adecuadas para poder superar estos malestares. La característica principal de este tipo de problemas dentro de una empresa son los procesos repetitivos y procesos que tardan mucho en la práctica, con esto lo que se genera es un cuello de botella dentro de estos procesos lo que termina siendo nocivo para la empresa generando malestar entre las diferentes áreas que participan en ella.

Para analizar esta problemática fue necesario analizar las causas de estos males, una de ella es la falta de capacitación, se entiende por falta de capacitación al desconocimiento óptimo de un proceso o acción en si dentro de una diferente área o actividad. La falta de capacitación dentro de una empresa de distribución puede generar que una empresa no explote o extraiga al máximo potencial de sus diferentes procesos, el personal desconocía cómo realizar sus actividades aprovechando al máximo los tiempos y los recursos de los cuales es poseedor. Por eso lo que se buscó con el presente trabajo de investigación fue lograr identificar las herramientas correctas que puedan hacer que la empresa logre obtener la máxima capacidad de su personal y que esto como consecuencia genere que las diferentes áreas trabajen de una manera armoniosa y óptima para con esto poder generar un crecimiento sostenible lo que genera que la empresa obtuviera más rentabilidad y un crecimiento dentro del mercado con trabajadores debidamente capacitados y clientes satisfechos.

Cáceres (2015) *Modelo operacional basado en metodología six sigma para mejorar procesos de servicios logísticos*, cuyo objetivo fue diseñar un modelo de operacional

basado en metodología Six sigma para mejorar procesos de servicios logísticos. Santiago de Cali, Colombia, la exploración se hizo a través del enfoque cuantitativo, empleando el método descriptivo, teniendo como población y muestra todo el personal de la empresa a la cual se le aplicó el sistema, se lograron obtener como resultado que hubo una mejora en los procesos de entregas y que tanto el servicios aéreo y terrestre tienen buen tiempo de reacción el servicio marítimo aun no llega a su mejor nivel pero es gracias a la implementación de este sistema de gestión, se pudo ubicar de manera ágil los puntos débiles de los procesos logísticos encontrando a la par las soluciones para poder cumplir con las metas de atención a los clientes y mantener la relación una relación armoniosa entre los diferentes puntos del área logística, de esta manera y a la par con la efectividad de la atención del cliente pudimos llegar a cumplir las metas trazadas por la empresa la cual era elevar las ventas en el primer semestre del años 2015 y generar un crecimiento exponencial de la organización y sus diferentes áreas ya que se ubicó aquellas problemas críticos los cuales no permitía un despegue de la empresa y un mejor desarrollo de las actividades del personal del área logística. Pudiendo sobre salir entre las demás áreas y generando valor a la misma.

Jama (2019) *Proposición de mejora de los procesos logísticos de ingreso y distribuciones de la empresa tramacoexpress cia. ltda. de la ciudad de quito*, cual objetivo fue proponer mejoras de los procesos logísticos de admisión y distribución de la empresa TRAMACOEXPRESS CIA. LTDA. de la ciudad de Quito, mediante el análisis estadístico de registros con la finalidad de reducir las novedades y aumentar la calidad del servicio aplicando el método descriptivo utilizando la herramienta de recopilación de datos en el campo cuyo resultado se pudo obtener información que evidencia un poco compromiso con el servicio dejando de lado la importancia de lo que se refiere a un servicio de calidad y calidad en todos los procesos que ello demanda. por estas razones no se puede ofrecer al cliente una trazabilidad efectiva de los paquetes o alguna otra información, esto a consecuencias de que los empleados no utilizan de manera correcta su ERP de gestión de calidad lo que demuestra un poco interés en seguir los procesos de manera correcta o un desconocimiento preocupante en el cumplimiento de las metas. como consecuencia de esto se crearon indicadores de gestión que puedan ayudar a ubicar los problemas principales los cuales son la información efectiva de capacidad de los aviones y el índice de guía erróneas. Para todo esto se creó herramientas que puedan apuntar a mejorar estas falencias y con esto

lograr obtener un menor índice de reclamos en los servicios prestados y una mejor productividad por parte del personal asignado a cada área.

Gómez y Montezuma (2017) *Factores que intervienen en el comportamiento de los usuarios de servicios de distribución logística en la ciudad de Guayaquil*, el cual tuvo como finalidad el analizar los factores que influyen en la conducta de los consumidores de servicios de distribución logística en la ciudad de Guayaquil, utilizando el método deductivo teniendo como herramienta la encuesta en el campo a la población que son los ciudadanos de 18 a 64 años los cuales son un total de 1.537.498 y como muestra se utilizó 384 personas , teniendo como resultados que los ciudadanos consumidores de Guayaquil tiene una tendencia a manejar y controlar los servicios que prestan y que mientras mejor lo puedan controlar es más gustosa a sus persona, por otro lado se pudo observar una ligera aceptación del público femenino sobre el masculino teniendo una aceptación de 5% sobre 45%. Así mismo dentro de la cuna familiar la gran mayoría piensa que talvez no es necesario prestar un servicio logístico y si lo prestasen definitivamente elegirían la opción que le sea más rápida ya que piensa que sobre la calidad y el servicio sobreponen al tiempo de entrega y consideran que siempre tienen ellos la decisión final si utilizarlo o no ya que no se consideran dependientes del servicio logístico. en medidas generales podemos determinar que el público consumidor en Guayaquil tiene una tendencia a poder tener el control sobre las cosas que compra o elige ya que siempre será mejor algo que puedan ver o tocar a la incertidumbre de algo que no puedan manejar a su vista y paciencia.

Donoso y Sánchez (2019) *Creación de un Manual Procesos de Logística y envíos del producto concretado de la Empresa Ecuahielo S.A*, Diseñar un manual de Procesos de Logística y Despacho del producto terminado para la Empresa Ecuahielo S.A, Utilizando el método descriptivo teniendo como herramienta la encuesta, se tomó como población al personal total de la empresa (administrativo, operativo y técnico) y como muestra al personal del Área logística , de esta se pudo obtuvo como resultado que se tiene cierta incomodidad de los trabajadores por cómo se ha llevado a cabo ciertos protocolos de la empresa, tales como un buen procesos de inducción sobre las funciones a realizar no teniendo un documento formal sobre estas funciones a realizar, de igual manera se pudo observar también una carencia en el área administrativa para una iniciativa de la creación de una manual de procesos ya que si bien es cierto el personal conoce sus funciones del área se

piensa que teniendo un manual de procesos este ayudara de manera positiva a lograr los objetivos de la empresa. por otro lado, los choferes de la empresa pueden asimilar de manera positiva su trabajo los cargos mayores administrativos piensan que el servicio y tiempos de entregas de hielo aun es deficiente y asocian eso con pérdidas monetarias a la empresa ya que piensas que el cliente siente una falta de compromiso con el servicio que se le brinda. En lo general se puede concluir que la implementación de un manual de procesos puede impactar de manera positiva ya que con este podremos tener un personal mejor capacitado y de esta manera podremos asumir los retos en cuanto a entrega y mejora de servicio en los tiempos de alta demanda con esto tendremos más clientes satisfechos.

Azanza (2016) Modelo de gestión logística de distribución nacional y distribución internacional en las asociaciones de segundo nivel, caso Udodic, 2015, determinar un modelo de gestión logística de abastecimiento nacional y distribución internacional en las asociaciones de segundo nivel caso UDODIC, para esto se utilizó una investigación del tipo explicativo, cuantitativo y deductiva, Los resultados que pudimos obtener de este trabajo de investigaciones que es necesaria la implementación de un modelo de gestión logística ya que esta conllevara a resultados positivos económicos para la empresa, con estos la empresa podrá impulsar de mejor manera su atención de manera nacional e internacional con esto se generara más puestos de trabajo y más turnos de trabajo pudiendo duplicar los horarios de trabajo contratando más personal para estos. Por el lado de tecnología es importante adquirir máquinas de ultima vanguardia para poder atender las solicitudes del mercado internacional cubrirlas al 100% y mejorar los ingresos, para que estos sean sostenibles en el tiempo. La implementación de este sistema hará que aumente la producción y por lo tanto se reducirán los costes de producción.

Castillo (2017) Gestión de almacenes, para mejoramiento de la productividad en el área de almacén de la empresa servicios logísticos de Courier Smp Sac. Callao, cuyo objetivo tiene el Determinar en qué medida la gestión de almacenes mejora la productividad en el área de almacén de la empresa Servicios Logísticos de Courier SMP SAC, Callao la investigación lo realizó mediante un enfoque mixto, aplicando el método inductivo, con una muestra de 260 trabajadores de los cuales la muestra fue el total por ser del tipo censal se utilizó base de datos y análisis para unir la información, obteniendo como consecuencia, En almacén de la empresa Servicios Logísticos de Courier SMP SAC, Callao, la falta de gestión

de almacenes hace que las áreas de preparación de pedido, creación de órdenes de servicio y entrega de pedido, tarden más de lo regular en los procesos lo que genera menos satisfacción a los clientes, Mediante esta investigación hemos podido determinar lo importante que es el implementar una buena gestión de almacenes para el bien de la empresa, ya que como resultados se tiene procesos que fluyen de manera rápida y eficaz, concatenados unos con otros, para la mejora de los resultados a nivel general, se pudo determinar también que gracias a esta buena gestión en el almacén se ha podido mejorar los tiempos de reacción de las diferentes áreas llegando a mejorar los procesos de un 83% a un 96% de efectividad, lo que tiene como resultados un menor costo de sus procesos y más utilidades por medios de la aceptación de los clientes final.

Pacahuala (2017) *Procesos logísticos de traslado de paquetería en la organización Abimar Sac* , el cual tuvo como objetivo describir los ingresos económicos y mejorar los Procesos logísticos de traslado de mercadería de la empresa ABIMAR SAC , Lima , así mismo la investigación se realizó mediante un enfoque Descriptivo e inductivo, obteniendo como resultados que los puntos críticos de la empresa es el exceso de tiempo en el traslado de la entrega de mercadería, debe mejorar su techo por la futura expansión de la empresa y el mejor cuidado de los productos que se ubicaran en el almacén. También tiene un sistema de control de inventarios deficientes lo cual llevo a tener la necesidad de forma urgente de crear protocolos de entrada y salidas de materiales y mediante un formato Excel crear un cardex que permita un mejor control practico y claro. Se debe crear alianzas estratégicas para poder cubrir a la alta demanda y no crear insatisfacción en los clientes y finalmente la implementación de un sistema de monitoreo por medio de GPS para las unidades para con esto evitar los tiempos muertos a los cuales puedan incurrir los choferes y llevar un mejor control de la ubicación en tiempo real de las unidades y los productos. Se tiene estimado que atendiendo estas falencias y determinando bien cada proceso dentro de la cadena se podrán elevar las ventas y se poder elaborar un plan futuro de crecimiento un base más constante de ventas. Se podrá acceder a la expansión de la empresa y a la diversificación de sus servicios actuales.

Alegría (2019) *Administración en la Organización de Transporte de Carga y almacenamiento provisional, Lima*, cuyo objetivo fue el analizar la administración en las organización de transporte de carga y almacenamiento provisional , la investigación lo realizó mediante un enfoque Cuantitativo, aplicando el método inductivo y del cual la

población fue 100 personas y se utilizó al 100 % la población, obteniendo resultados como la gran diferencia entre ambas empresas en lo que respecta a las diferentes áreas que las componen. En lo que refiere a gestión administrativa, la empresa de depósito temporal sobresale sobre la empresa de transporte de carga, en cuanto a habilidades de gestión se ha llegado a la conclusión que el personal a cargo del depósito temporal desarrolla mejor las habilidades de sus personal lo que ingiere de manera positiva en el desarrollo de los procesos de la organización y por último en cuanto a integración por áreas, se ha determinado que hay una alta diferencia entre ambas, teniendo al depósito temporal mejores resultados en cuanto a integración por áreas ya que se determinó que en ella las áreas están mejor concatenadas y organizadas, teniendo como principal herramienta la comunicación acertada y a tiempo. Sin embargo, por otro lado, tenemos las futuras mejoras en la empresa de carga ya que la posibilidad de mejoras en sus diversas áreas débiles les ayudara a elevar los índices de aceptación de los trabajadores y mejorara el clima laboral en todos los aspectos. Teniendo como resultados crecimiento económico para la empresa.

Orbegoso (2017) *Análisis de la Cadena de suministro de la empresa Olva Courier, Chimbote en los años 2013-2015*, Analizar la cadena de suministro de la empresa Olva Courier Chimbote, 2013-2015, la investigación lo realizó mediante un enfoque Cualitativo, aplicando el método descriptivo donde se utilizó al 100 % de la población lo que equivale a 25 personas, y se obtuvo como conclusión que la empresa es el área de distribución quien mejor maneja sus tiempos de entrega, aunque aún tiene mucho por mejorar está en crecimiento constante, los despachos al cliente tiene aún muchas falencias dentro de sus procesos de entrega ya que se considera como ineficiente ya que los paquetes llegan deteriorados, ahora bien pese a esto se observa un crecimiento de los pedidos de la empresa Olva Courier en Chimbote o que hace reflejo a un crecimiento del público consumidor con sus servicios. Al contrario de la atención al cliente de forma personal, lo reclamos en la atención al cliente por el medio telefónico han ido en crecimiento, mostrando los consumidores una molestia en el tiempo de atención ya que afirman que la atención es pésima, por la manera de atención y los tiempos de espera. Sobre ese aspecto la empresa debe poner un énfasis en mejorar este punto, esto se podrá mejorar implementando protocolos de atención y entrevista de satisfacción del cliente, esto de manera periódica tener la información de cómo se va desarrollando la atención vía telefónica. Mejorando esto junto

a una inversión en infraestructura y capacitación al personal se espera un crecimiento progresivo.

Ramos (2018) *Creación de sistema de control interno en el proceso logístico y su impacto en las utilidades de la empresa Neptunia S.A. 2015*, Cuyo objetivo es el determinar el impacto de la implementación de un sistema de control interno en el proceso logístico en la rentabilidad de la empresa Neptunia S.A., prestadora de servicios logísticos, la investigación lo realizó mediante un enfoque Cuantitativo aplicando el método descriptivo donde se utilizó al 100 % de la población lo que equivale a 30 personas , se obtuvo como conclusión que la empresa luego de acceder a un sistema para su área logística podrá mejorar control dentro del área, así mismo la mala gestión de esa área dejó unas pérdidas en el años 2016. Estas pérdidas se planean recuperar mejorando la gestión del área logística a través de la implementación de tecnología y creando alianzas estratégicas con terceros encargando ciertas responsabilidades con el propósito de que puedan ser llevas de la mejor manera, otra conclusión importante es la de mejorar el sistema de reclutamiento adquiriendo personal calificado para que puedan llevar un mejor control del área de compras y puedas exigir de la mejor manera el mejor servicio de parte de sus proveedores obteniendo de ellos un servicio bueno al precio justo y para el lugar que se requiera. Todos estos puntos logrando llevar los pasos de mejorar forman harán que la empresa pueda llevar cada proceso de la mejor manera lo que lograra con el tiempo es brindar rentabilidad a la empresa y un mejor ambiente laboral. Con respecto a las teorías de investigación tenemos:

Teoría de la administración: Aplicando estos fundamentos se pudo obtener sistemas de control flexibles al cambio y adaptables a las diferentes áreas o personal, logrando de esta manera una estandarización de los controles del proceso de esta manera lograran establecer un sistema adáptale a los cambios y capas de ser mejorado con el tiempo en base a las necesidades que se requiere con el cambio de los tiempos, de igual manera con esto se obtendrá mejores resultados respecto a una buena administración de recursos y con esto se podrá lograr optimizar recursos, tiempo y personal (Chiavenato, 2006).

Teoría de la administración: Esta teoría en las diferentes áreas de la empresa, se pudo aplicar una política de administración, optimización y control de los recursos para como esto poder optimizar los tiempos y que sean eficientes todas las áreas ejecutando los procesos en los tiempos requeridos y dejando de lado aquellos procesos engorrosos o que

sean repetitivos, con esto se pretende llegar a la excelencia administrativa y elevar la gestión administrativa a un nivel en el cual se puede generar un valor en base el mejoramiento de los recursos generando mejora para las áreas y creando ambientes laborales óptimos (Taylor citado por Chiavenato, 2004).

Teoría Estructuralista: Respecto a esta teoría se trata de dar forma en la que podamos evidenciar los puntos caóticos de la empresa para de esta manera poder poner énfasis sobre estos puntos y mejorarlos, de igual manera enfatizaremos en dar una frescura al área enfocándonos en la asistencia social del personal creando a la vez una política de bienestar social para el personal las cuales se verán reflejadas en las diferentes evaluaciones psicológicas y otras que puedan crear un mejor vínculo entre el empleador y el empleado generando un mejor compromiso de parte del trabajador para con la empresa (Chiavenato, 2006).

Teoría Estructuralista: El estructuralismo se viene aplicando de una forma en la que podríamos dar frescura a las áreas de la empresa y fue gracias a esa forma que se pudo enfocar en brindar asistencia social al personal de la empresa desde los más altos rangos seguidos por los mandos medios y el nivel técnicos, estas consistieron en se realizar evaluaciones psicológicas y otras que ayuden al personal a estar mejor enfocados con las metas de la empresa de esta manera el trabajador denotara un interés de parte de la empresa y generará un mejor énfasis en sus actividades laborales despreocupándose por otras actividades que puedan atraer de manera innecesaria su atención la cual mermara su desempeño para con el trabajo (Pardo, 2001).

Teoría de Sistemas: Referente a esta teoría ayudo a identificar y evaluar cómo trabajan las áreas en conjuntos y como se desarrollan de manera individual, de esta manera se pudo medir la capacidad que tiene trabajando de forma agrupada por otro lado aplicara de una forma en que le podamos sacar el mejor provecho del trabajo en conjunto de la empresa, evaluando y mejorando los mejores métodos de trabajo y encontrando los mejores caminos que puedan desarrollar las mejores habilidades de las diferentes áreas y de su trabajo en conjunto (Chiavenato, 2006).

Teoría de Sistemas: La teoría de sistemas se utilizó en mejorar la forma en que le podamos sacar el mejor provecho del trabajo en conjunto de la empresa, se refiere a poder adquirir los conocimientos del empleado y desarrollar mejor el trabajo de forma grupal, de

esta forma se obtuvo más ideas de las cuales se pudo evaluar las mejores y todos se vieron beneficiados de estas evaluando y mejorando los mejores métodos de trabajo y encontrando los mejores caminos que puedan desarrollar las mejores habilidades de las diferentes áreas y nutriendo al personal con aquellos resultados que puedan brotar de un trabajo en grupo bien desarrollado (Bertalanffy citado por Saravia, 1995). En el presente estudio tuvimos como parte del marco conceptual la Gestión logística: La cadena de suministro y cada proceso que está relacionado a ellos ayudara que las gestiones logísticas se puedan desarrollar de manera positiva, con esto se podrá identificar cada proceso y enfatizar la importancia de cada proceso, esto sumado a un correcto plan de procesos logísticos de compra y entrega de productos, ayudara a llevar un buen control sobre la gestión de las necesidades de los clientes para con esto obtener mayores ingresos y clientes satisfechos. De esta manera las empresas obtendrán mayores utilidades para la empresa en base a un servicio de calidad a sus clientes. (Castellanos, 2009) y (Cos de Navascués y Gasca 1998). De igual manera el poder Gestionar de manera efectiva Tendrá un impacto positivo ya que podremos ofrecer a nuestros clientes lo que ellos desean, en el momento que ellos desean y al precio justo, de esta manera lograremos fidelizar a nuestros clientes y a la vez podrán recomendarnos como empresa (escudero, 2013).

El poder de reacción de la empresa junto a un buen plan de trabajo que nos permita conocer cada punto débil de la organización y su debida solución, hará que la empresa pueda minimizar el impacto negativo que estas puedan tener. De esta manera podremos tomar estas debilidades y convertirlas en oportunidades de crecimiento fidelización y producción. Con esto lograremos consolidarnos en el mercado ofreciendo un plus a nuestros productos o servicios ofrecidos al consumidor final (Martínez, De la Hoz, García Y Molina, 2017) y (Ocampo, 2009).

El aprovisionamiento: además de ser el primer eslabón de la cadena de suministro y una de las más importantes no ayudará a obtener los mejores productos de la mejora calidad y los mejores proveedores, dependerá mucho de este eslabón el manejar un inventario efectivo sin llegar a una rotura de stock y tampoco a un sobre stock lo cual con el tiempo puede generar pérdidas para la empresa. Así mismo desarrollando un correcto aprovisionamiento podremos generar un valor a la empresa ya que mediante este se puede generar una reducción en los costos de producción lo cual puede permitir a la empresa

reducir en unos porcentajes los costos del producto lo que nos brindara una ventaja competitiva frente a los competidores (*Fernández, 2014*) y (*Fernández, Sánchez 2007*). realizar una buena gestión de aprovisionamiento hará que esta pueda generar un valor agregados a la empresa ya que nos dar un plus sobre nuestros competidores, esta será la encargada de adquirir tecnología o tercerización, por medio de esta se generar un beneficio para la empresa y a la vez servirá para poder desarrollar las actividades de control y entrega de los productos de manera eficiente en los tiempos que se requiere y con la calidad que se debe entregar, generando un valor agregado a el área y beneficios para la empresa (*Escudero, 2011*).

El control de procesos: este sirve como una ayuda de manera positiva a la empresa ya que el poder control cada uno de los procesos se podrá identificar cada uno de ellos, desde que proceso genera valor a la organización hasta pode evitar los procesos repetitivos o procesos que no generen valor más generen retrasos. Así mismo podemos identificar al control de los procesos como el factor importante de una empresa la cual puede garantizar el declive del mismo o su prosperidad, esto siempre y cuando se lleve a cabo de manera muy eficaz y responsable por la importancia que esta tiene (*Amaru citado por Flores, Del Pozo, 2012*) y (*Jaime, 2013*).

El manejo de un buen control de los procesos ayudara de forma positiva e identificar que procesos deben de ser mejorados o que procesos nos generan valor a la empresa, mediante esta evaluación se podrán generar soluciones que sean sostenible y flexibles con el tiempo, de estas medidas se obtendrá ejemplos positivos que se podrán poner en práctica en las demás áreas y adecuando las a cada una de ellas para que de esta forma puedan mejorar los procesos (*Arbildo, 2011*).

La cadena de suministro: es un conjunto de actividades las cuales empiezan desde la obtención de una materia prima o un servicio hasta la entrega de un producto final o servicio final, esta herramienta es una cadena de valor ya que mantiene comunicada a las diferentes áreas que participan de producción del producto o del proceso de entrega de la misma. mediante esta se podrá definir cada proceso y ver el valor que generar el trabajo en conjunto de cada una de estas áreas. Por tal motivo se pude definir la cadena de suministros como el conjunto de actividades que generaran unas oportunidades de crecimiento de una organización (*Ballou, 2004*) y (*Díaz, Pérez y Dania 2012*).

La cadena de suministros como pieza clave de la organización cumple un papel fundamental en la viabilidad y el desarrollo de todas la área de la empresa , esta es la responsable de hacer que las áreas trabajen de manera organizada por gestiona procesos que hagan que los productos lleguen al consumidor con todos los estándares de calidad que se deben, así mismo sirve porque mediante este se podrá identificar cada uno de los procesos desde sus inicios hasta el proceso final con la satisfacción del cliente (Hernández, Peña, Martínez, Campos y Hernández 2018).

La capacitación: Es una herramienta potentísima para una organización, por medio de ella la empresa ofrece conocimiento a su personal sobre ciertas materias o ciertos procesos que ayudaran al personal a estará la altura de lo que requiere la empresa, con esto se lograra disminuir el desconocimiento sobre ciertos procesos de la empresa y se lograra alinear a todo el personal para que puedan cumplir sus funciones de manera efectiva. Así mismo la capacitación ayudara a poder minimizar el impacto que pueda tener la exigencia actual ya que con el pasar de los años el público consumidor eleva más las expectativas sobre el servicio o producto que se le brinda (Padilla y Juárez, 2006).

Define la capacitación como una herramienta debidamente organizado la cual ofrece conocimientos sobre ciertas materias indispensables para que los colaboradores puedan desarrollar sus actividades de una forma eficiente y como la empresa lo desea, mediante esta técnica la empresa podrá obtener personal más eficiente en cada área, obteniendo de ellos un valor agregado para la empresa ya que pasarían de ser simples empleados a ser mano de obra calificada que a su vez serán los encargados de transmitir estos conocimientos a las nuevas contrataciones (Blake, 2008).

Hoy en día a nivel mundial las empresas más grandes y mejor posicionadas, infieren que la gestión logística es una de los principales pilares de la organización. Así mismo es importante poder tener un buen protocolo de gestión ya que la creación de esta podrá garantizar disminuir los riesgos de fracasos, ya que al administrar bien los recursos dentro de la empresa se podrá optimizar los recursos, con esto se generar ahorro y a la vez una política de calidad para con sus procesos, La Empresa Servientrega, planeo implementar un modelo de negocio que ayude a sus clientes en la región de Siberia a reducir el uso del cartón en las entregas de cada paquete, de esta manera Servientrega lograra ofrecer algo novedoso a sus clientes en esta zona y podrán disminuir sus costes ofreciendo un plus al servicio ya

existente (Brescia, Arévalo y Céspedes, 2019). Si Bien es cierto en el Perú las grandes empresas aplican una buena política de gestión logística en sus empresas, son las pequeñas y medianas empresas las más perjudicadas ya que carecen de un buen plan de gestión logística.

Además, La Empresa Tramacoexpress Cía. Ltda. de la ciudad de Quito, Tiene actualmente un problema con su razón de ser al cual se le debe realizar unas mejoras, con esto la empresa pretender impactar de manera positiva en la productividad y la competitividad de la empresa esto creando soluciones alternas de tratamiento de los residuos de cartoné que con el tiempo generen beneficios para el cliente y la empresa. por otro lado, la carencia de un buen plan de procesos que pueda responder acorde a los servicios logísticos que ofrecen hacen que se evidencien una alta insatisfacción que será a futuro una amenaza para cumplir los objetivos o metas anuales y que como consecuencias impactara de manera negativa en las utilidades de la empresa (Jama, 2019).

Hay que mencionar también que La Empresa de colombiana de alimentos congelados y refrigerados, Tiene como principal problema la falta de un plan de procesos estratégicos dentro de sus procesos sumando a esto, el tener desconocimiento sobre un buen plan de empaque, picking y sus procesos. La posibilidad de acceder a esta información tendrá como beneficio principal que la empresa pueda optimizar sus tiempos y tener personal mejor capacitado con esto podrán lograr uno de sus principales objetivo el cual es disminuir los costos en el transporte y su distribución creando políticas estandarizadas en las áreas involucradas esta mejora logrará generar una alta rentabilidad en esta parte de la cadena logística de la empresa (Mejía, Castro 2007).

Por otro lado, este tema no es ajena a la política o a la coyuntura nacional dentro del Perú se puede observar dentro de las empresas en crecimiento y aquellas que recién se está estableciendo una política de gestión logística casi nula o aun no tienen clara los beneficios que se pueden obtener de una buena gestión de esta. Muchas veces se puede ver en la situación nacional empresas que pueden ver mermadas sus ganancias por no llegar a desarrollar una buena política de ahorro y optimización de recursos, muchas veces por desconocimiento de esta herramienta o el poco desarrollo de la que gestión logística con la que cuentan.

Hay que mencionar, además la organización de transporte de carga y almacenamiento provisional, Tiene falta de unidades vehiculares y personal conductos poco capacitado en atención al cliente su mayor falencia, siendo afectada en días con altos picos de entrega creando una insatisfacción en los clientes, si bien es cierto tiene una alianza estratégica con un proveedor para cubrir la alta demanda es este su mayor problema ya que no tiene un plan de control para poder medir la eficacia de la tercerización lo que como consecuencia no le permite tomar una decisión en base a una fuente de datos más confiable que le permita tomar un decisión con menos porcentajes de riesgos (Alegría, 2019).

Así mismo en la realidad nacional tenemos El proyecto q'ewar en el distrito de andahuaylillas, Cusco, No cuenta con un proceso definido de logística, ya que no tiene procesos para sus respectivas áreas de la cadena de distribución, Esta trae como consecuencia que la empresa tenga un déficit en sus utilidades y se vea mermado su crecimiento anual ya que estos aspectos afectan directamente a sus procesos productivos que a consecuencia de estos males se produce una baja en su producción y por lo tanto la disminución de participación en el mercado por la poca confiabilidad que se genera en los clientes (Ormachea y Romero, 2019).

Además parte de esta problemática no deja de afectar a las diferentes organización existentes en la realidad nacional tales Como La Comisaria PNP Central sede Tacna, esta entidad a pesar de ser perteneciente al estado no es indiferente a este problema ya tiene como principal problemática el carente control en su cadena logística la cual poco o nada pueden hacer frente a esta problemática todo esto a consecuencia de no tener personal debidamente capacitado para realizar dichas labores como el control de los inputs y outputs del almacén. Como consecuencia la comisaria no puede lograr obtener las metas trazadas por su organización (Alabé, 2015 - 2017).

Como resultado La empresa de distribución tiene como principal problema el personal y las herramientas adecuadas, en esta recae el poder lograr los objetivos de la empresa. en el tiempo que tiene en el mercado no ha podido obtener las herramientas institucionales adecuadas que hagan que su personal es más comprometido con la organización esto se ha reflejado en los altos índices de rotación de personal y el bajo compromiso de ellos con la empresa, por otro lado el ser nuevo en el mercado ha hecho que

no tengan el debido conocimiento de las herramientas que puedan más práctico y menos costoso los procesos, que como consecuencias podría generar más utilidades en el empresa, La falta de un buen proceso o de definir sus procesos operacionales generan que se creen cuellos de botellas que generan un costo elevado en personal. ya que no se hicieron optimas las horas de trabajo por otro lado el no tener personal debidamente capacitado para realizar un buen control de almacén o que pueda realizar un buen plan estratégico para las entregas de los pedidos generaron que se eleven los tiempos y por lo tanto suban los costos de personal por entrega (Jaime,2013).

En el estudio se da una justificación teórica que ayudo de forma positiva, mediante ellas se pudo identificar cuáles son los principales problemas y se brindó unas soluciones que estén acorde con lo que buscamos lograr. De igual manera se utilizó el método descriptivo para poder evaluar diferentes comportamientos de nuestras población y muestras y llegar a las mejores conclusiones para de esta manera poder afrontar los problemas de forma individual generando soluciones viables para la organización y fáciles de poner práctica, esto con un correcto plan de acción (Chiavenato, 2004).

Una justificación practica que se usó con la finalidad de poder detectar la problemática de la empresa apuntar a ellas y poner un mayor énfasis en sus soluciones, estas deben ser prácticas y viables para la empresa para que de esta forma ya no sean una debilidad y se puedan desarrollar una mejor gestión de los procesos. Así mismo gracias a esta investigación se logró reducir costos y los tiempos de espera, con esto pretendemos hallar las herramientas básicas para poder evaluar cómo medir el grado de satisfacción de nuestros clientes, como saber que quieren y cuando lo quieren. Puntos básicos para poder lograr una mejor interrelación entre ambas partes (Chiavenato, 2006).

Finalmente, una justificación metodológica nos permitió definir en números que procesos son decadentes en los procesos logísticos y cuales pueden mejorar, a la vez se pudo tomar acciones sobre tales procesos y se optará por crear planes de acción para mejorar los números, consecuente a este se creó plan de acciones que sean sostenibles con el tiempo y adaptables a las diferentes circunstancias que se pueda dar con el tiempo para con esto poder mantener un crecimiento constante de la empresa. De igual manera con este trabajo se logró desarrollar herramientas que puedan ser un gran aporte para el mundo de la logística, Supply Chain Management y la administración en si, por eso mismo el aporte será de suma

importancia para las organizaciones ya que con esto se lograra poder tener un Mayor acercamiento con el consumidor final y poder saber el grado de satisfacción de parte de ellos (Chiavenato, 2006).

Para la investigación se planteó como problema general ¿cómo mejorar la gestión logística en una empresa de distribución del distrito de Surquillo, 2020?

Los problemas específicos fueron a) ¿Cuál es la situación de la gestión logística de una empresa de distribución, ¿Surquillo, 2020? b) ¿Cuáles son los factores que inciden en la gestión logística de una empresa de distribución, Surquillo, 2020?

El objetivo general fue el Proponer un control de la gestión logística de una empresa de distribución en el distrito de Surquillo, 2020. Así como los problemas específicos fueron a) Analizar la gestión logística de una empresa de distribución, Surquillo, 2020.b) Explicar los factores que inciden en la gestión logística de una empresa de distribución, Surquillo, 2020.

II. MÉTODO

2.1 Enfoque, Tipo y metodología

Enfoque Mixto

Este ayudará a poder evaluar ambos ámbitos de la organización ya que es la mezcla de tipos de recolección de información con el cual se lograr obtener datos cualitativos y numéricos, esta se da de forma estructurada y sistemática ya que al mesclar la obtención de información los resultados serán más completos, de esta manera se lograr tener una idea más clara de la información que se pueda conseguir (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero y Casana, 2019).

Sintagma Holístico

La holística es el acumulado del entendimiento de las personas aquellas que permiten la validez de sus pensamientos y tiene cierta inclinación de la vida de los humanos. Barrera (citado por Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero y Casana, 2019). Nuestra evaluación es holística porque se está avaluando todo en general en la organización, su funcionamiento hasta el accionar del personal tanto operativo como administrativo.

Tipo Proyectiva

Este tipo de investigación adopta una forma metodológica que brinda ciertas pautas de cómo y que paso debes seguir para la obtención de datos, que preguntar, como elaborar la investigación y que herramientas utiliza para conseguir la información que pueda servir a obtener los resultados buscados (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero y Casana, 2019). Es proyectiva porque mediante esta tesis se evaluarán métodos de solución y procesos para llegar a estas soluciones. Generando un diagnóstico de estas y las mejores soluciones.

Nivel Comprensivo

El nivel comprensivo es aquellos conocimientos los cuales harán que puedas anticipar a los sucesos, estas experiencias harán que puedas crear estrategias de cambios con anticipación y de esta forma puedas anteponer estos conocimientos a los eventuales sucesos y de esta forma puedas logras las metas establecida (Hurtado, 2004) de igual manera esta herramientas se podrá manifestar de forma positiva en la investigación ya que nos permitirá tener un mayor conocimiento de sobre cómo llevar todo el proceso.

Método deductivo

El método deductivo es una herramienta que utiliza un argumento cuya finalidad es la La muestra es considerada una parte de la población de la cual se conseguirá cierta información la cual es medible.

obtención de deducciones generales, con estos se obtendrán soluciones a eventos aislados sobre ciertos puntos particulares y parte de ellos es el realizar una evaluación de los candidatos (Bernal, 2010).

Método Inductivo

El método inductivo es procedimiento que utiliza un argumento para conseguir deducciones más particulares sobre situaciones individuales. En estas se obtendrá datos generales de análisis particulares (Bernal, 2010). Para esto será importante obtener información en base herramientas de los entrevistados.

2.2 Población

La población es considerada a todos aquellas integrantes de cierto grupo de investigaciones con características en común (Jany citado por Bernal, 2010). En este caso la población serán las 40 personas que conforman la empresa de distribución. La cual está conformada por personal administrativo, personal de operaciones, repartidos, personal logística y seguridad.

2.2.1 Muestra

La muestra es considera una parte de la población de la cual se conseguirá cierta información la cual es medible (Hernández, Mendoza 2018). Se utilizará como muestra 40 personas lo cual equivale al 100% de la población por carecer de gran cantidad, esta muestra está conformada por personal administrativo, personal de operaciones, repartidos, personal logística y seguridad. de esta manera lograremos obtener un dato más acertado.

2.2.2 Unidades Informantes

Son ciertos elementos los cuales tienes características en común y sirve para conseguir ciertos datos (Hurtado (citado por Carhuancho, Nolzco, Sicheri, Guerrero y Casana, 2019). Se considera como las unidades informantes a todo aquel personal de la empresa de

distribución quien nos pueda facilitar esta información necesaria para llegar a la dificultad principal y poder resolverlo.

En esta ocasión se entrevistó a jefe de almacén, asistente administrativo y al supervisor de operación, La información recopilada por ellos fue fundamental para poder tener una mejor apreciación del problema, dentro de la empresa estos cumplen un papel importante en el desempeño de la cadena logística de la empresa ya que el cargo que desempeña lograr hacer que los procesos fluyan de manera adecuada y de esta manera se pueda alcanzar los objetivos del área o de la empresa (Bernal, 2010).

2.3 Categorías y Subcategorías Apriorísticas

Tabla 1

Categorías y subcategorías apriorísticas de la gestión logística

Categoría	Sub categoría	Indicadores
Gestión Logística	Aprovisionamiento	Certificación de proveedores
		Rapidez en los pedidos generados
		Calidad en los pedidos
	Control de procesos	Información Escrita
		Sistema de inventarios
		Conocimiento
	Cadena de suministros	Falta de Herramientas
		Comunicación
		Sistemas
	Capacitación	Conocimiento
		Eficiencia
		Calidad
		Acertada
		Objetivos

La categoría para la presente investigación es Gestión logística, así como también tenemos las sub categorías la cuales son; el aprovisionamiento, control de procesos, cadena de suministros y la capacitación, estas nos ayudaron a entender de una mejor manera el problema existente.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el presente trabajo se utilizó el instrumento de la encuesta la cual es una herramienta de obtención de datos que a pesar de tener mucha acogida y ser muy utilizada carece últimamente de la certeza necesaria para poder fiarse de los resultados de esta herramienta de obtención de datos, así mismo no deja de ser una herramienta debidamente estructurada con preguntas previamente analizadas y formuladas con el único fin de adquirir información valiosa para el encuestador (Bernal, 2010) además Esta técnica se utilizó realizando al personal de la empresa de una manera en la que podamos adquirir cierta información de los encuestados que ayude a disipar ciertas interrogantes que sean de interés para poder llegar a la solución de la problemática actual en la organización.

Por otro lado, utilizamos el cuestionario como instrumento principal para poder obtener los datos requeridos del personal operario ya que este instrumento es un conjunto de preguntas establecida, aquella que cuenta con varias variables a lo que se le llama cuestionario. Ya que son capaces de brindar información medible (Bourke, Kirby y Doran, citado por Hernández, Mendoza 2018). Mediante esta herramienta se podrá obtener información que luego será procesada y tabulada. Con esto se podrá medir la información y analizar los resultados que arroje sea positivos o negativos.

De igual manera utilizamos la entrevista para poder obtener una información más detallada del plano administrativo, ya que la entrevista por ser una herramienta Flexible de obtención de datos se puede obtener información más profunda de los que se obtendría de un cuestionario ya que es más directa y espontánea (Bernal, 2010) al mismo tiempo se aplicará una forma importante en la tesis ya que mediante esta técnica podremos adquirir del entrevistado punto más personal sobre los datos a consulta y se podrá llegar a un análisis más profundo y obtener los resultados que se requiere.

Por otro lado, el instrumento utilizado para la obtención de los datos a profundidad fue La guía de entrevista el cual es un instrumento para realizar un análisis del entrevistador al entrevistado, este hace entender que hay un ligero conocimiento sobre el entrevistado. Este documento no tiene una estructura a seguir sin embargo en ella encontraras las pautas que el entrevistador debe seguir para que de estar forma no se pierda el enfoque sobre la

información que se quiere obtener del entrevistado (Taylor y Bogdan, 1987) así mismo adicionando la idea de Bogdan la guía de entrevista nos servirá en la tesis, de la forma en que nosotros podamos obtener información valiosa sobre la problemática actual de la empresa, datos que puedan ser plasmados de una forma en que sus resultados nos puedan ofrecer una idea clara de los puntos que se debe atender.

2.5 Proceso de recolección de datos

Se utilizará esta herramienta mediante una encuesta a los trabajadores de la empresa de distribución tales como administrativo, personal de operaciones, repartidos, personal logística y seguridad. Para esto utilizaremos instrumentos como el cuestionarios y entrevistas las cuales serán preparadas con una guía de entrevistas y serán en total 40 encuestas para cada uno de los trabajadores la cual estará conformada por preguntas abiertas y cerradas para poder obtener un mejor análisis de la problemática actual dentro de la empresa de distribución, este proceso de recolección de datos es una técnica la cual se utilizó para poder obtener la mejor información de la manera más práctica para poder reflejar los resultados que se necesitan encontrar. (Hurtado, 2010).

2.6 Método de análisis de datos

El método de análisis de datos está sustentado en la realización de las actividades que el investigador realice para obtener los resultados que pretenda obtener, de igual manera es importante que defina los métodos y herramientas que pretenda utilizar para poder cumplir con sus objetivos el poder obtener resultados que desea tener, estos dependerán de la dirección del énfasis y la dirección que este le dé a la investigación, dependerá de este análisis para que el investigador pueda entender de una manera más detallada el problema o la raíz de ella y actuar sobre este. (Hurtado, 2010). En cuanto al análisis de los datos cuantitativos realizará un análisis de todos los datos obtenidos de las encuestas al personal de trabajo, este será tabulado y analizado con el programa Excel para poder determinar y evaluar la información que requerimos obtener. Dependiendo de los datos que arroje esta evaluación se podrá determinar cuáles son las causas del problema a tratar y de esta manera evaluar una solución al problema. Por otro lado los datos cualitativos obtenidos de las entrevistas serán procesados en el programa atlas ti para que de esta forma se pueda crear una mejor organización de estas idea.

III. RESULTADOS

3.1 Descripción de resultados cuantitativos

Tabla 2 Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Aproveccionamiento

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	1.¿Qué tan frecuente esta la información de la certificación de proveedores a tu alcance?	6	15,00	13	32,50	8	27,50	11	32,00	2
2. ¿Con que frecuencia los pedidos generados se entregan con rapidez?	0	0,00	5	12,50	15	40,00	16	30,00	4	2,50
3. ¿Qué tanto consideras Que el proceso de entrega de pedidos es de calidad?	0	0,00	3	7,50	15	40,00	18	37,50	4	7,50
4. ¿Con que frecuencia consideras los pedidos generados de calidad?	0	0,00	4	10,00	10	47,50	19	30,50	7	0,00
5. ¿con que frecuencia son beneficiosos los productos de calidad para el área?	0	0,00	3	7,50	9	40,00	13	45,00	15	5,00

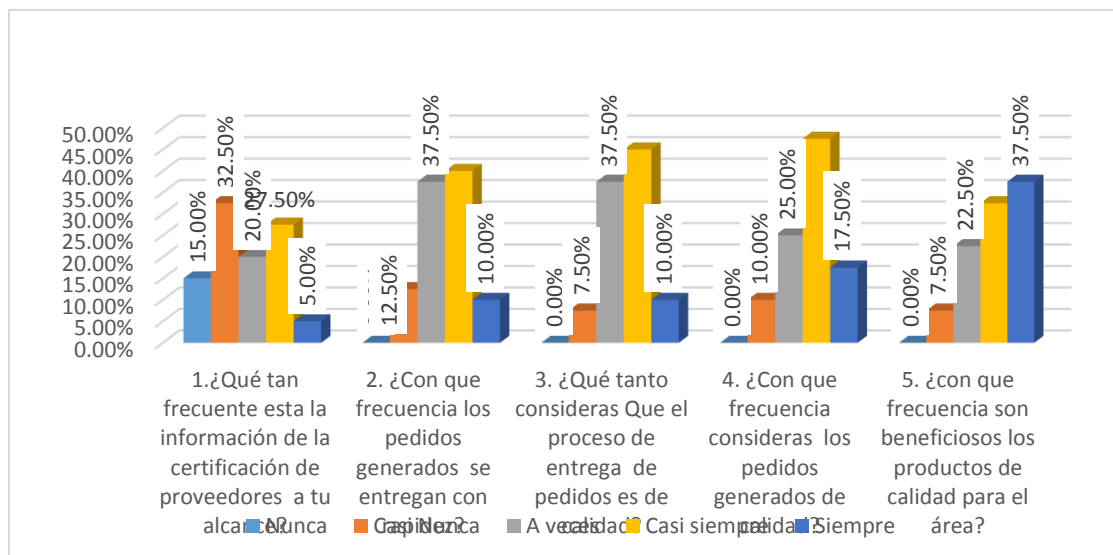


Figura 1. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Aproveccionamiento

En la figura 1, Se pudo observar en esta sub categoría en referencia a la cuestión 1: ¿Qué tan frecuente esta la información de la certificación de proveedores a tu alcance?, un importante 32.5% indican que, casi nunca tiene a la mano la información sobre la certificación de los proveedores con los que trabajan. La pregunta 2 ¿Con que frecuencia los pedidos generados se entregan con rapidez? Se manifestó un importante 40% que casi siempre y un 37.5% que a veces se entregan los pedidos con rapidez a la empresa. Con respecto a la pregunta 3: ¿Qué tanto consideras Que el proceso de entrega de pedidos es de calidad?; un considerable 45% indico que casi siempre el proceso de entrega de pedidos es de calidad y beneficioso; por otro lado, un 0% indico que nunca el proceso de entrega de pedidos no ha sido de calidad. en relación a la pregunta 4: ¿Con que frecuencia consideras los pedidos generados de calidad?, un importante 47,5% de los encuestados manifestaron que casi siempre los pedidos realizado y la manera como llegan son de calidad. Finalmente, en relación a la pregunta 5: ¿con que frecuencia son beneficiosos los productos de calidad para el área? Un 37.5% que siempre y casi siempre, consideraron que el recibir un producto de calidad es beneficioso para el área.

Tabla 3

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Control de procesos

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
	6. ¿con frecuencia has recibido alguna información escrita que le ayude a realizar un buen control de procesos?	2	0,00	9	22,50	1	27,50	1	32,00	5
7. ¿Con que frecuencia has recibido capacitación en sistema de inventarios?	1	2,50	0	0	1	40,00	1	30,00	1	2,50
8. ¿Con que frecuencia Los sistema de inventarios ofrecen lo que Ud. Requiere?	1	0,00	6	15,00	1	40,00	1	37,50	3	7,50
9. ¿ Con que frecuencia has recibido capacitación para tareas de control de procesos?	2	0,00	9	22,50	1	47,50	1	30,50	0	0,00
10. ¿ Con que frecuencia tienen herramientas para el control de proceso?	0	0,00	4	10,00	1	40,00	1	45,00	1	5,00

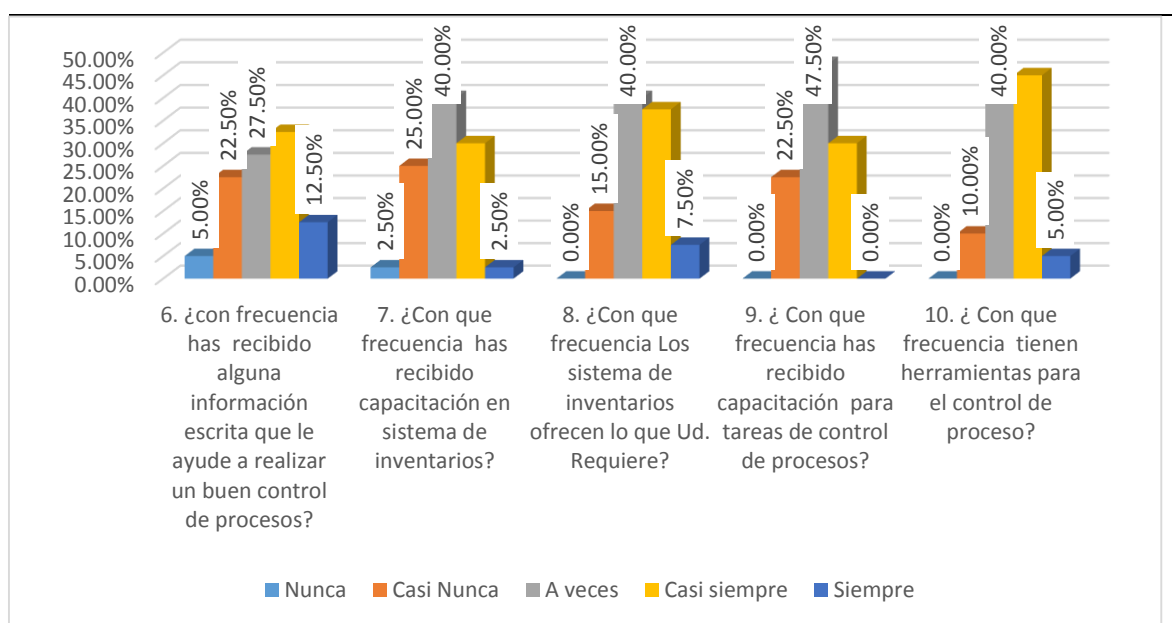


Figura 2. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Control de procesos

En la figura 2, Se pudo observar en esta sub categoría en referencia a la cuestión 6: ¿con frecuencia has recibido alguna información escrita que le ayude a realizar un buen control de procesos?, un importante 32.5% indican que, casi siempre han recibido información escrita, es decir si reciben un apoyo escrito para poder desarrollar sus actividades. La pregunta 7: ¿Con que frecuencia has recibido capacitación en sistema de inventarios? Se manifestó un importante 40% que manifiestan que a veces y un 30% que casi siempre han recibido una capacitación acerca cómo manejar un sistema de inventarios. Con respecto a la pregunta 8: ¿Con que frecuencia Los sistemas de inventarios ofrecen lo que Ud. Requiere?; un considerable 40% indico que solo a veces los sistemas de inventarios cumple con sus expectativas, con esto quiere decir que el sistema aun no les permite optimizar sus actividades; y un preocupante 15% indicaron que casi nunca la capacitación de sistema de inventarios tiene lo que ellos requieren para tener un mejor manejo de inventarios. En relación a la pregunta 9: ¿Con que frecuencia has recibido capacitación para tareas de control de procesos?, el 47,5% de los encuestados manifestaron que a veces han recibió una capacitación que le permita tener un mejor control de los procesos de sus respectivas áreas. Finalmente, en relación a la pregunta 10: ¿Con que frecuencia tienen herramientas para el control de proceso? Un 45.5% de encuestado manifiesta que casi siempre, tuvieron a la mano una herramienta que le permita tener un mejor control de los diferentes procesos ya sean herramientas electrónicas o mecánicas.

Tabla 4

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Cadena de Suministros

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
11. ¿ Con que frecuencia consideras que hay comunicación entre las diferentes área de la cadena de suministros?	0	0,00	8	20,00	16	40,50	12	30,00	4	10,00
12. ¿ Con que frecuencia un sistema para la cadena de suministros ayuda?	0	0,00	2	5,00	9	22,50	20	50,00	9	22,50
13. ¿ Con que frecuencia te sientes Familiarizado con sistema de la cadena de suministros ?	1	2,50	8	20,00	19	47,50	11	27,50	1	2,50
14.¿ Con que frecuencia has recibido una capacitación de cómo funciona la cadena de suministros?	2	5,00	16	40,00	15	37,50	7	17,50	0	0,00
15. ¿ Con que frecuencia has conocido las diferentes área que conforman su cadena de suministro?	1	0,00	10	25,00	18	45,00	9	22,50	3	7,50

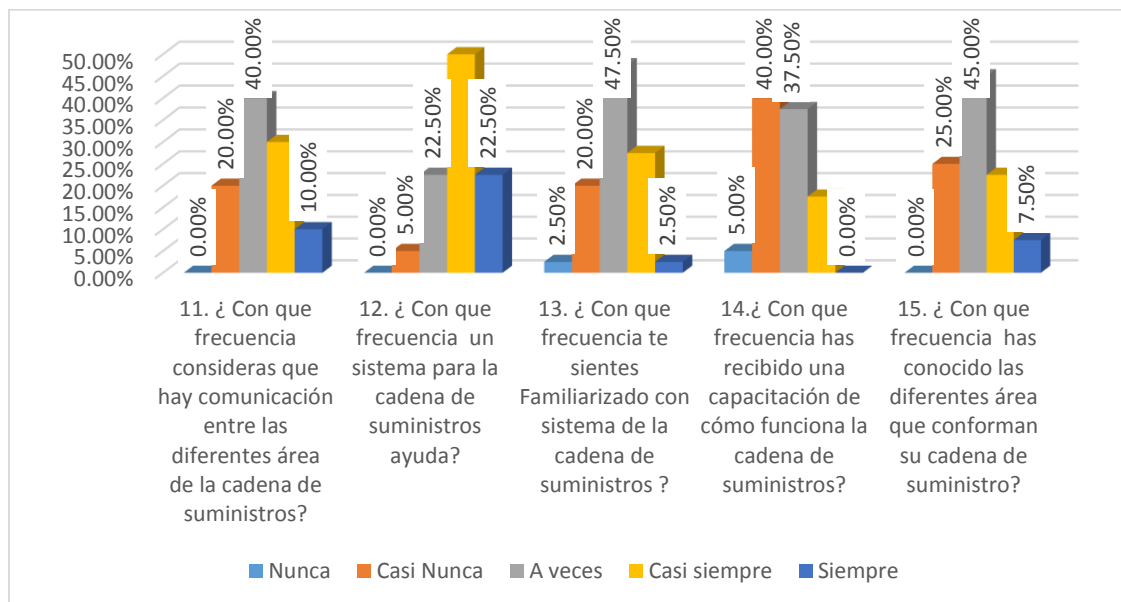


Figura 3. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Aproveccionamiento.

En la figura 3 luego de una rigurosa encuesta se pudo analizar de esta sub categoría en referencia a la cuestión 11: ¿Con que frecuencia consideras que hay comunicación entre las diferentes áreas de la cadena de suministros?, un importante 40.0% indican que, a veces y un 30.5% casi siempre consideraron que si existe una comunicación entre las diferentes área de la cadena de suministros, lo que les permite estar en constante comunicación para el desarrollo de las actividades. La pregunta 12: ¿Con que frecuencia un sistema para la cadena de suministros ayuda? Se manifestó un importante 50% manifestaron que el tener un sistema de cadena de suministros es de mucha ayuda a las diferentes áreas, para poder realizar sus actividades diarias. Con respecto a la pregunta 13: ¿Con que frecuencia te sientes Familiarizado con sistema de la cadena de suministros ?; un considerable 47.5% indicaron que solo a veces se siente familiarizados con el sistema de la cadena de suministros de desconocen de él y sus ventajas; y un preocupante 20% manifestó que casi nunca se sienten familiarizados con el sistema de la cadena de suministros. En relación a la pregunta 14: ¿Con que frecuencia has recibido una capacitación de cómo funciona la cadena de suministros?, un preocupante el 40,0% de los encuestados manifestaron que casi nunca han recibido una capacitación de cómo funciona la cadena de suministros en su empresa. Finalmente, en relación a la pregunta 15: ¿Con que frecuencia has conocido las diferentes áreas que conforman su cadena de suministro? Un 45.0% de encuestado dijeron que solo a veces han visitado las diferentes áreas que conforman la cadena de suministros de su empresa.

Tabla 5

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Capacitación

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
16. ¿ Con que frecuencia consideras que la capacitación recibida es eficiente?	2	5,00	3	7,50	19	47,50	12	30,00	4	10,00
17. ¿ Con que frecuencia los sistema de capacitación son de calidad?	0	0,00	8	20,00	19	47,50	12	30,00	1	2,50
18. ¿Con que frecuencia consideras que has recibe capacitación acertada?	0	0,00	7	17,50	15	37,50	13	32,50	5	12,50
19. Que tan frecuente la capacitación recibida está asociada a los objetivos de la empresa	0	0,00	9	22,50	8	20,00	19	47,50	4	10,00
20. ¿con que frecuencia se realizó una capacitación en base a los objetivos de su área?	1	2,50	10	25,00	12	30,00	13	32,50	4	10,00

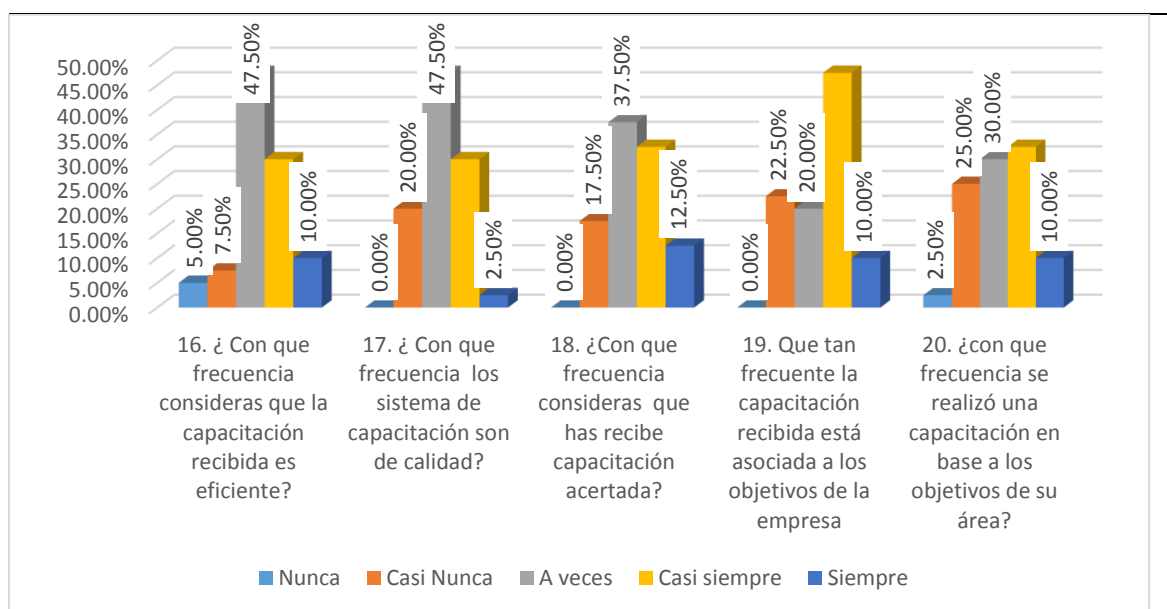


Figura 4. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Aproveccionamiento.

En la figura 4 Se pudo observar en esta sub categoría en referencia a la cuestión 16: ¿Con que frecuencia consideras que la capacitación recibida es eficiente?, un importante 47.5.0% indicaron que, a veces y un 30.0% que casi siempre consideran que reciben una capacitación eficiente de parte de la empresa para su constante aprendizaje, lo que les permite estar a la vanguardia de los requerimientos que se requieren. La pregunta 17: ¿Con que frecuencia los sistemas de capacitación son de calidad? Se manifestó un importante 47% quienes manifestaron que a veces los sistemas de capacitación son de calidad así mismo otro 30% considera que casi siempre son de calidad los sistemas de capacitación que ofrece la empresa. Con respecto a la pregunta 18: ¿Con que frecuencia consideras que has recibido capacitación acertada?; un considerable 37.5% indicaron que solo a veces consideran que la capacitación recibida es acertada; por otro lado 17.5% indicaron que casi nunca se consideran que la capacitación recibida es acertada. En relación a la pregunta 19: ¿Que tan frecuente la capacitación recibida está asociada a los objetivos de la empresa?, un 47.5,0% de los encuestados manifestaron que casi siempre han recibido una capacitación que este alineada a cumplir los objetivos de la empresa. Finalmente, en relación a la pregunta 20: ¿con que frecuencia se realizó una capacitación en base a los objetivos de su área? Un 32.50% de encuestado expresaron que casi siempre han recibido una capacitación en base a los objetivos de sus áreas y un 30% de encuestado consideran que solo a veces recibieron una capacitación en que le ayude a cumplir los objetivos de sus áreas.

Tabla 6. Pareto de la categoría Gestión Logística

Ítems	Puntaje	%	Acumulativo	20.00%
1.¿Qué tan frecuente esta la información de la certificación de proveedores a tu alcance?	19	11.73	11.73%	20%
14.¿ Con que frecuencia has recibido una capacitación de cómo funciona la cadena de suministros?	18	11.11	22.84%	20%
6. ¿con frecuencia has recibido alguna información escrita que le ayude a realizar un buen control de procesos?	11	6.79	29.63	20
7. ¿Con que frecuencia has recibido capacitación en sistema de inventarios?	11	6.79	36.42	20
20. ¿con que frecuencia se realizó una capacitación en base a los objetivos de su área?	11	6.79	43.21	20
15. ¿ Con que frecuencia has conocido las diferentes área que conforman su cadena de suministro?	10	6.17	49.38	20
9. ¿ Con que frecuencia has recibido capacitación para tareas de control de procesos?	9	5.56	54.94	20
13. ¿ Con que frecuencia te sientes Familiarizado con sistema de la cadena de suministros ?	9	5.56	60.49	20
19. Que tan frecuente la capacitación recibida está asociada a los objetivos de la empresa	9	5.56	66.05	20
11. ¿ Con que frecuencia consideras que hay comunicación entre las diferentes área de la cadena de suministros?	8	4.94	70.99	20
17. ¿ Con que frecuencia los sistema de capacitación son de calidad?	8	4.94	75.93	20
18. ¿Con que frecuencia consideras que has recibe capacitación acertada?	7	4.32	80.25	20
8. ¿Con que frecuencia Los sistema de inventarios ofrecen lo que Ud. Requiere?	6	3.70	83.95	20
2. ¿Con que frecuencia los pedidos generados se entregan con rapidez?	5	3.09	87.04	20
16. ¿ Con que frecuencia consideras que la capacitación recibida es eficiente?	5	3.09	90.12	20
4. ¿Con que frecuencia consideras los pedidos generados de calidad?	4	2.47	92.59	20
10. ¿ Con que frecuencia tienen herramientas para el control de proceso?	4	2.47	95.06	20
3. ¿Qué tanto consideras Que el proceso de entrega de pedidos es de calidad?	3	1.85	96.91	20
5. ¿con que frecuencia son beneficiosos los productos de calidad para el área?	3	1.85	98.77	20
12. ¿ Con que frecuencia un sistema para la cadena de suministros ayuda?	2	1.23	100.00	20

Con respecto a la tabla 6 las preguntas críticas de la encuesta, se cree que la cuestión 1: ¿Qué tan frecuente esta la información de la certificación de proveedores a tu alcance? Determinándose según el análisis de Pareto un 11,73% de punto crítico en base al 20%; llegando a la conclusión de que la información acerca de las diferentes certificaciones con la que cuentan los proveedores es una información que le es esquivada al personal de la empresa y no pueden acceder a ella de manera fácil para poder hacer una correcta evaluación de con quien trabajan. La otra pregunta crítica con 22,84% es la pregunta ¿Con qué frecuencia has recibido una capacitación de cómo funciona la cadena de suministros?; el personal manifestó que si bien han recibido capacitación, esta no ha tratado de cómo se desarrolla la cadena de suministro en su empresa o de que áreas la conforman y de la importancia que tiene el poder estar debidamente comunicada las áreas que conforman la cadena de suministro.

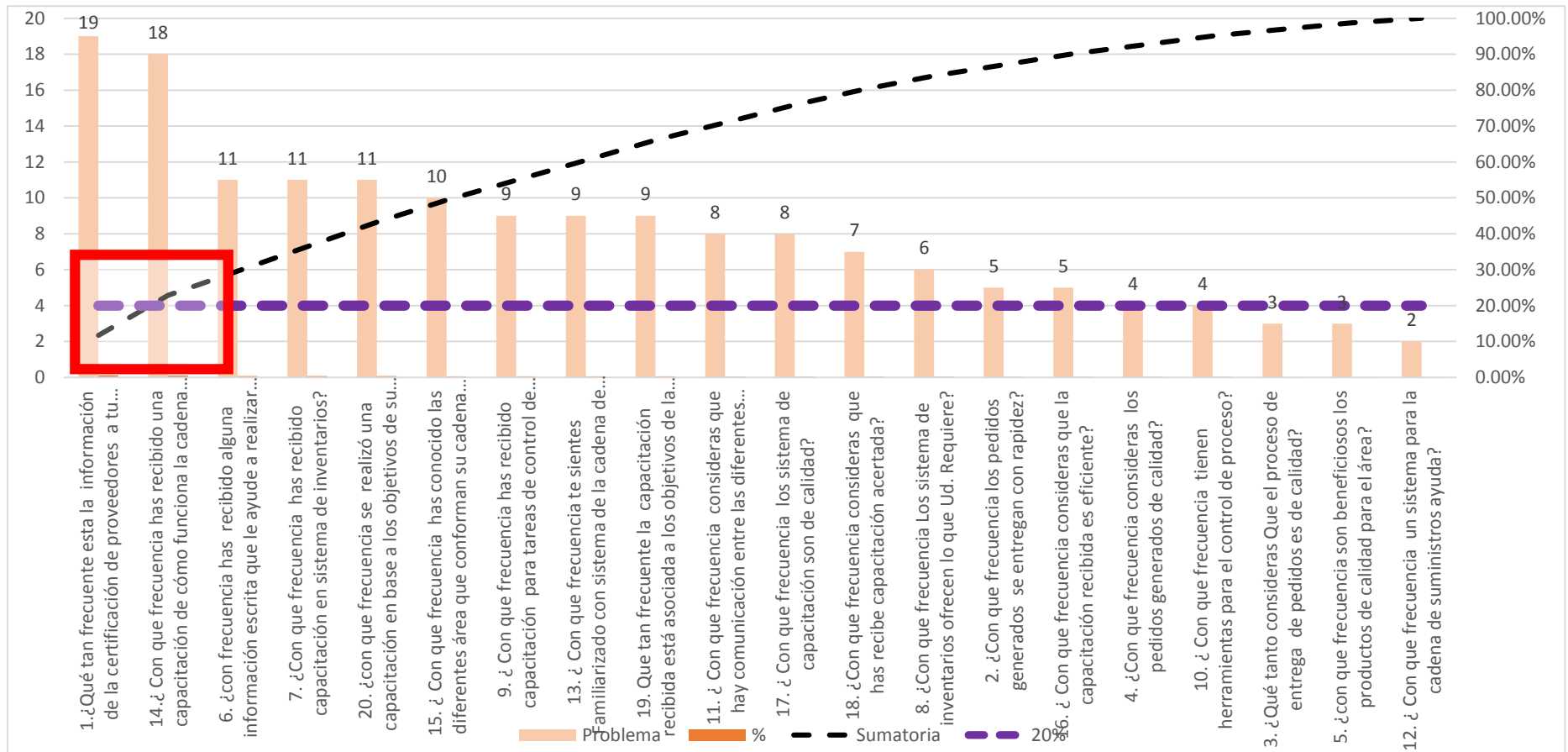


Figura 5. Pareto de la categoría Gestión Logística

3.2 Descripción de resultados cualitativos

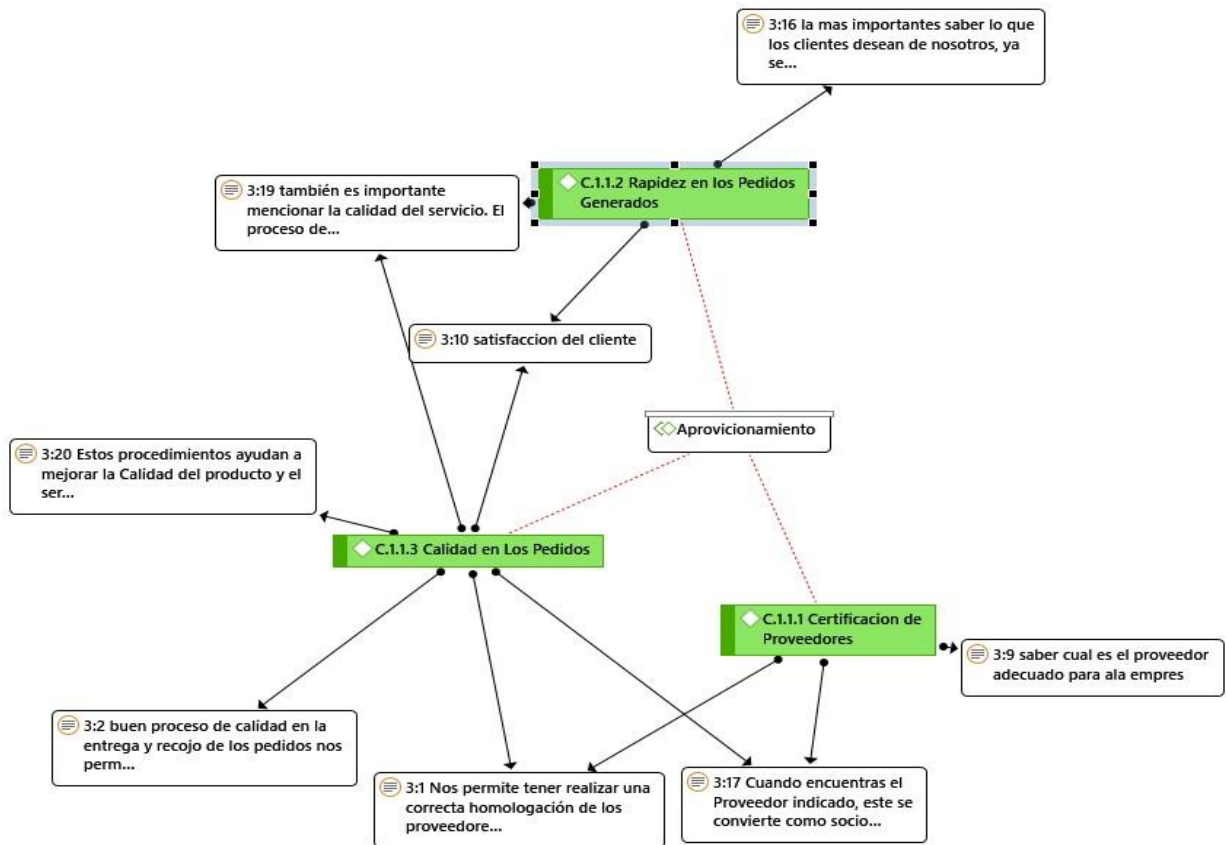


Figura 6. Análisis cualitativo de la sub categoría Aprovisionamiento

En la figura 6 se expresa que el aprovisionamiento se avala en señalizadores tales como certificación de proveedores, rapidez en los pedidos generados y calidad en los pedidos, Con respecto la certificación de proveedores es importante saber cuál es el proveedor adecuado para la empresa ya que al tener un proveedor calificado este se convertirá en un socio estratégico y la vez nos ayudara a poder hacer una correcta homologación de los proveedores lo cual será beneficioso para la empresa y sus áreas. Por otro lado, la rapidez en los pedidos generados partirá de saber lo importante que es el saber lo que los clientes quieren o esperan de nosotros para con esto poder llegar a la satisfacción de los clientes de manera rápida y acertada. Desde la perspectiva de la calidad en los pedidos, esta abalada por el principio de tener una correcta homologación de proveedores que nos permita tener un socio estratégico alineado a nuestros objetivos. Para esto es importante tener un proceso de calidad en la entrega y recojo de nuestros pedidos para con esto llevar un producto de calidad en buenas condiciones y poder con esto llegar a la satisfacción del cliente.

Análisis cualitativo

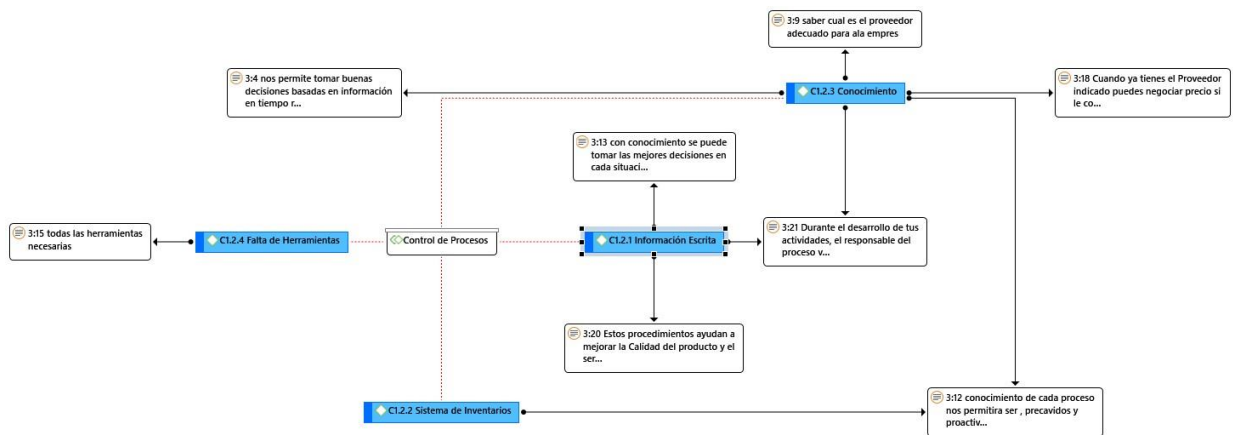


Figura 7. Análisis cualitativo de la sub categoría Control de Procesos

En la figura 7 se pudo decir que el control de procesos se respalda en indicadores como son la información escrita, un sistema de inventarios, conocimiento y la falta de herramientas. En cuanto a la información escrita, podemos decir con conocimiento se tomar mejores decisiones en cada situación que se pueda presentar, para esto los procedimientos ayudaran a mejorar la calidad del producto. En cuanto a un sistema de inventarios podemos decir que el poder tener un conocimiento de cada proceso nos permitirá ser precavidos y proactivos en cada proceso. Por otro lado, la perspectiva del conocimiento el tener un amplio conocimiento nos ayudara a tomar las mejores decisiones basada en información en tiempo real. El tener conocimiento del negocio y manejar buenos proveedores nos ayudará poder negociar en base a precios en base a compras por volumen. Por último, la falta de herramientas para poder satisfacer al cliente es necesario contar con todas las herramientas necesarias para llegar a ese objetivo.

Análisis cualitativo

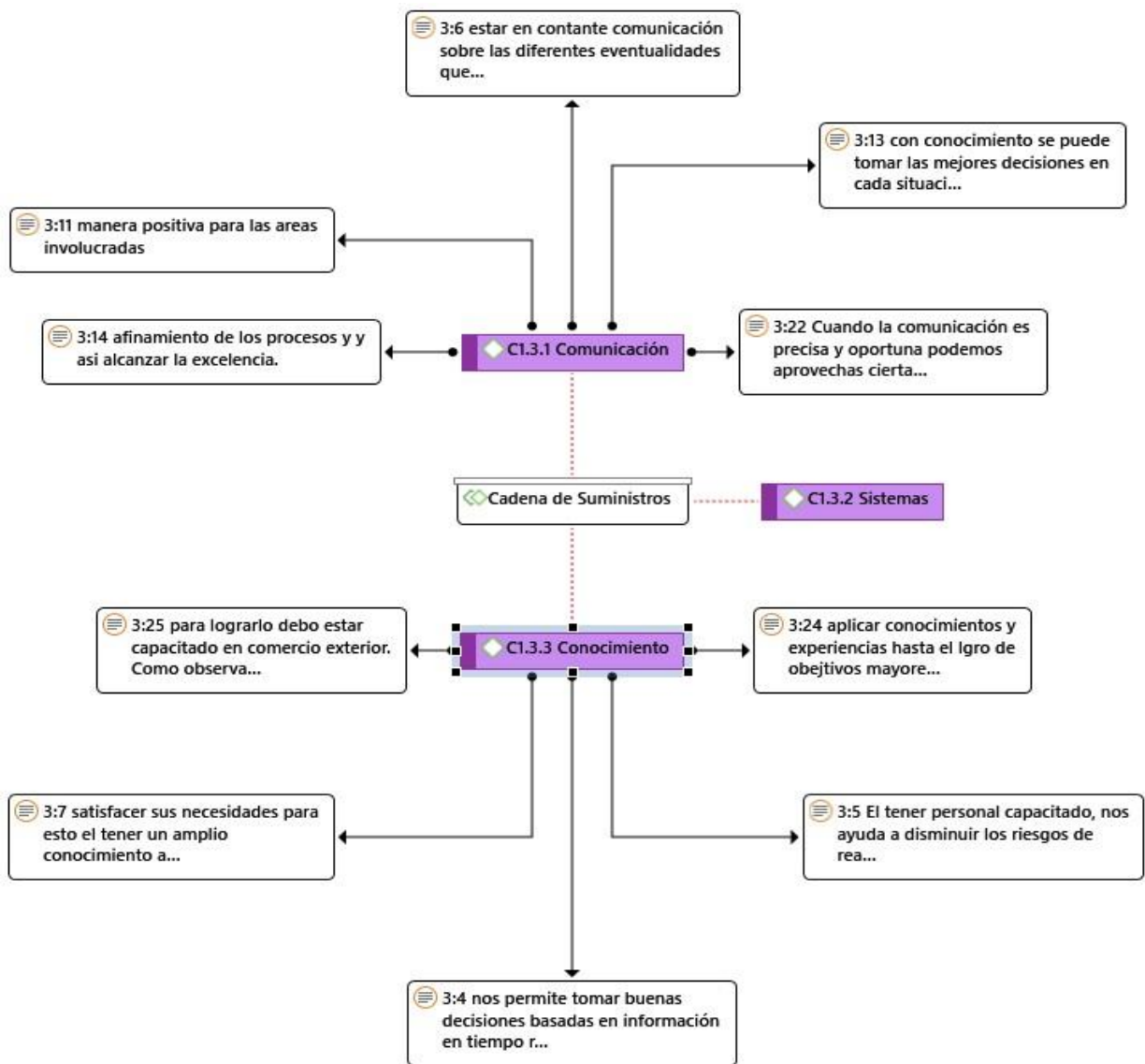


Figura 8. Análisis cualitativo de la sub categoría Cadena de Suministros

En la figura 8 se pudo decir que la cadena de suministros se respalda en indicadores como son la comunicación, conocimiento y sistemas. Desde el punto de vista de la comunicación es precisa y acertada podemos aprovechar ciertos beneficios positivos para las áreas involucradas, para esto es importante tener una constante comunicación sobre las diferentes eventualidades, esto ayudara a tomar las mejores decisiones y llegar a la excelencia. Con respecto al conocimiento, es importante tener un amplio conocimiento para poder aplicarlo en lograr los objetivos para esto de poder capacitarme en comercio y otros conocimientos que ayuden a obtener los mejores resultados.

Análisis cualitativo

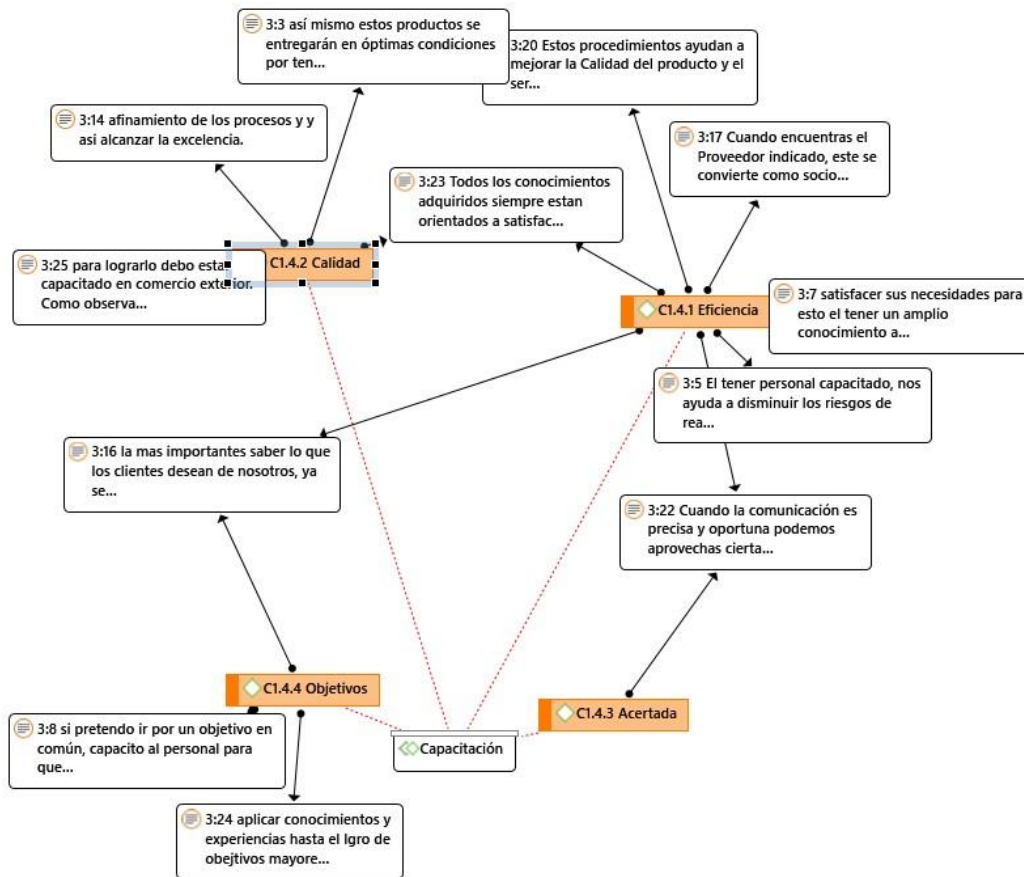


Figura 9. Análisis cualitativo de la sub categoría Capacitación

En la figura 9 se concretó que la capacitación se apoya en señalizadores como eficiencia, la calidad, acertada y objetivos. En referencia a eficiencia, el tener un personal capacitado no ayudara a disminuir los riesgos realizar una mala gestión, de igual manera todos los conocimientos adquiridos deben estar orientados a la satisfacción del cliente para esto es bueno tener buenos proveedores y conocer lo que los clientes desean de nosotros. Desde la perspectiva de la calidad podemos decir el afinamiento de nuestros procesos nos ayudara a alcanzar la excelencia, esto se logrará apalancados en todos aquellos conocimientos adquiridos para lograr estos objetivos y una buena capacitación que sirva para ofrecer un servicio de calidad. Por otro lado, la acertada que sea la comunicación nos hará aprovechar todas las oportunidades que se puedan presentar. Así mismo los objetivos teniendo debidamente capacitado a mi personal, aplicar estos conocimientos y experiencias servirán para poder lograr tales objetivos en común.

Diagnóstico final (mixto)

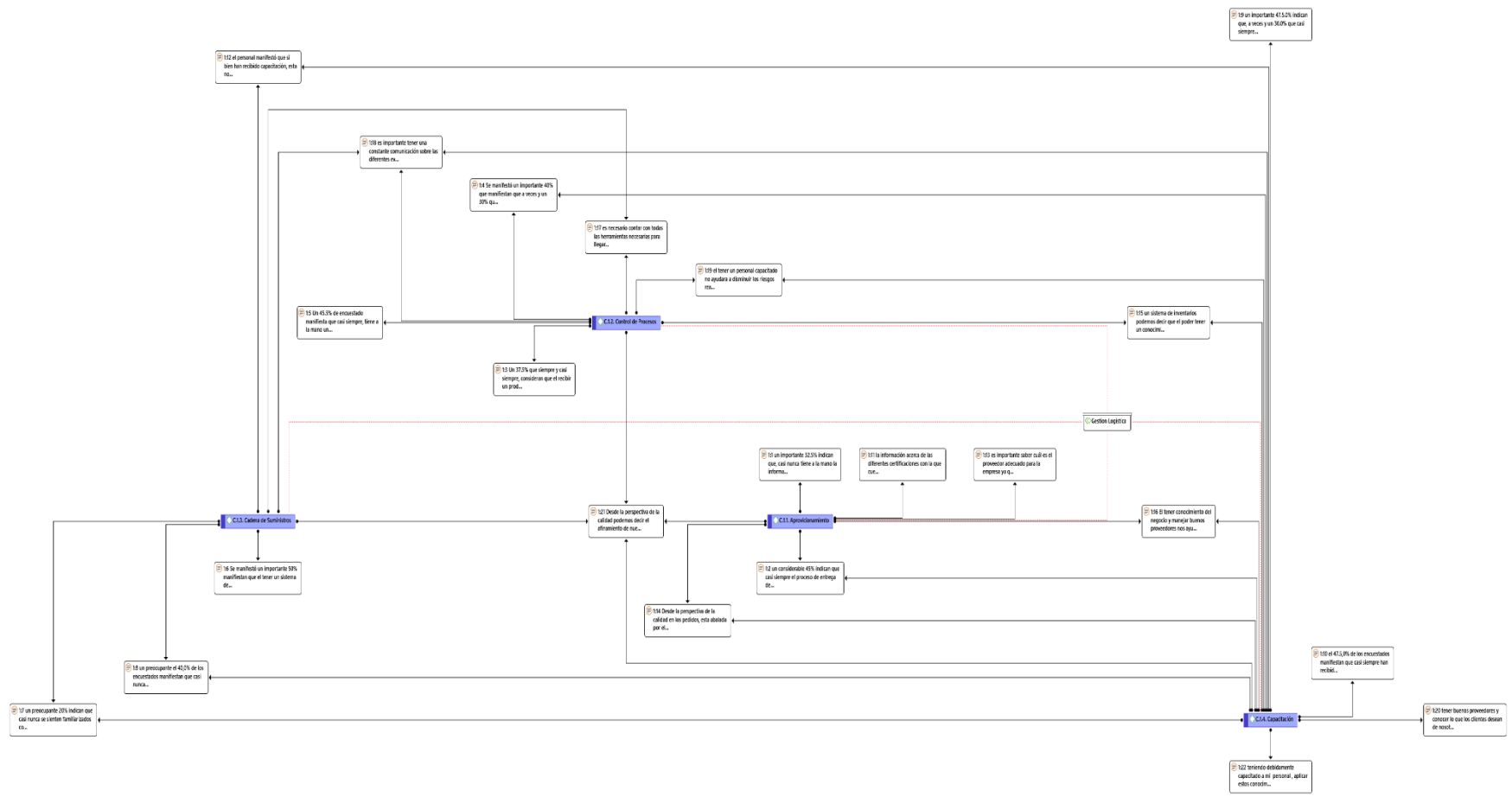


Figura 10. Análisis mixto de la categoría Gestión Logística en una empresa de distribución

En la figura 10 la gestión logística que se observa en la empresa de distribución, se pudo ver ciertas falencias entre el manejo de información importante para el trabajador, el poder tener a la mano las certificaciones de los proveedores con lo que cuentan, esto se puede reflejar con un preocupante 32.5 % de personas que creen que no tienen acceso a esta información, esto dice mucho acerca de la carente comunicación que existe, así mismo no da el valor que se debe al poder que nos da el conocer bien a los proveedores con los que trabajamos y el poder de negociación que nos da. Por otro lado, podemos decir que los procesos de entrega y recojo de los productos que entran a almacén cumplen con los parámetros de calidad en cuanto a tiempos y estado de los productos esto sumado a que siguen todo un proceso de calidad en la entrega y recepción de estos, esto se ve reflejado con un 45% de personas que aseguran que estos procesos son de calidad. En general podemos decir que el aprovisionamiento se encuentra en un proceso de mejora, teniendo falencias como en la certificación de proveedores, pero a la vez teniendo un buen respaldo en la calidad y rapidez de la entrega y recepción de pedido, el cual brindándole un enfoque en ellos se puede llegar crear un valor agregado al área.

Asimismo, en cuanto a al control de procesos un 45.5 % se sienten respaldados por tener casi siempre a la mano una herramienta que le ayude a realizar sus actividades de manera regular y satisfactoria ya que ellos consideran también que el tener estas herramientas le facilitan el trabajo. Por otro lado, también consideran importante el poder tener un material escrito que le indique de manera formal sus alcances dentro del centro de trabajo. Por eso consideran que el poder tener un sistema de inventarios que les permita realizar un mejor control de estos procesos, de esta manera es importante enfatizar que un 40% de personas consideran que casi siempre recibieron una capacitación de manejo de inventarios. Esto en post de poder mejorar el control de los procesos y generar un beneficio al área. El poder afinar todos estos procesos y estas herramientas ayudara a que generemos servicios de calidad y nos llevara a la excelencia.

En cuanto a la cadena de suministros podemos determinar que un importante 50% del personal consideran que el tener un sistema de inventario es de mucha ayuda para poder desarrollar sus actividades, pese a esto un preocupante 40% de la persona manifiestan que casi nunca han recibido una capacitación de cómo funciona en su empresa la cadena de

suministros o desconocen cada área de su empresa, y el valor que tiene cada una de ella en la organización. De la misma manera un 20% del personal no se sienten familiarizados con el sistema de cadena de suministros o simplemente desconocen que existe o como está conformada, para esto es importante mejorar la comunicación que existe entre las diferentes áreas de la cadena de suministros, ya que a pesar de que un 45% de personas afirman que si han visitado las diferentes áreas que conforman la cadena de suministros aún se debe mejorar la relación existente entre todas las integrantes de esta.

Finalmente, cuando hablamos de la capacitación se ha llegado a la conclusión de que el 47.5% del personal indico que casi siempre han recibido capacitación de calidad de parte de la empresa, y como consecuencia de esto se obtendrá el beneficio de tener un personal debidamente capacitado nos hará poder tener un poder de negociación sobre los proveedores, conociendo cada fortaleza de ellos, y como nos pueda ayudar como un socio estratégico en el desarrollo de nuestras actividades. Así mismo parte de la capacitación es el tener buenos proveedores y el conocer a la perfección a nuestros clientes y saber qué es lo que ellos desean de nosotros y poder cubrir estas necesidades y a la vez ofrecer más de lo que sus expectativas requieren.

3.3 Diagnóstico

Revisando los resultados cuantitativos y cualitativos, se pudo obtener el siguiente diagnóstico, el personal manifiesta que no tiene acceso a la información de proveedores y una buena información de sus funciones ya que no se les entrego un escrito formal sobre cada uno de sus responsabilidades dentro de la empresa, por otro lado también se pudo diagnosticar que hay una carencia de herramientas de control ya sea una software o un cardex que pueda facilitar el manejo de los ingresos y salidas de almacén de la misma manera hay un déficit de herramientas mecánicas que ayuden a desarrollar las actividades de la manera más óptima ya que de eso depende el poder obtener los mejores resultados y agilizar los tiempo, otra importante falencia ubicada fue la carencia de procesos de logística ágiles que ayuden a controlar de la mejor forma los inventarios encontrándose muchos procesos repetitivos que dificulta el llegar a tiempo a las entregas y llevar a un buen desarrollo de cada una de las áreas que integran la cadena logística de la organización.

3.4 Propuesta

3.4.1 Priorización de los problemas

Mediante una evaluación del diagnóstico se pudo identificar 3 observaciones más relevantes lo cuales hacen la diferencia dentro de la organización, estos problemas son: a) falta de conocimiento en los procesos operativos y funcionales en la gestión logística, esto se debe a que el personal desconoce cuáles son cada una de sus funciones, así como carecen del conocimiento adecuado para desarrollar sus funciones; b) falta de mediciones de control para la gestión logística, este problema se pudo identificar mediante una consolidación de los problemas el cual diagnostico que el personal no tiene herramientas tecnológicas como software o herramientas de control las cuales le ayuden a poder medir el desempeño del trabajador en los procesos de gestión logística; y c) desactualización de los procesos de almacén, compras y operaciones de la gestión logística. En el presente diagnostico se pudo encontrar este problema grave, latente reflejada en los procesos repetitivos en los procesos de almacén, compras y operaciones lo cual hace que no se puedan cumplir con los tiempos en los servicios de entregas al cliente final.

3.4.2 Consolidación del problema

Referente al resultado obtenido, se verifico que ciertos trabajadores tienen desconocimiento procesos operativos, funcionales y documentarios. Esto debido a que no reciben capacitaciones, por lo tanto, el problema identificado como propuesta es: Falta de capacitación en los procesos operativos y funcionales en la gestión logística. Conforme al resultado efectuado, se pudo encontrar que los personales no pueden realizar un trabajo óptimo, a la vez, ellos expresan que no tienen como medir el valor de su desempeño, en tanto se llegó a concluir que el problema identificado como propuesta es: Falta de mediciones de control para la gestión logística.

Así mismo se pudo concluir que el personal manifiesta que los procesos carecen de versatilidad y tienden a ser repetitivos en las diferentes áreas de la cadena logística., por tal razón el problema que se pudo identificar nos da como propuesta: Que existen Procesos obsoletos de los procesos de almacén, compras y operaciones (Gestión Logística). Por otro lado a través de un análisis minucioso se pudo identificar problemas latentes dentro de la organización, estos problemas merman considerablemente el desempeño que realizan

dentro de la organización, mediante una buena evaluación se identificó un serio problema en cuanto a una correcta capacitación respecto a los procesos operativos existentes y las funciones a realizar dentro de la gestión logística de la organización- Esto que sumado a un mal sistema de medición del control y de procesos obsoletos encontrados dentro de la cadena logística, son anclas que no permiten que dentro de la organización la gestión logística pueda fluir como debe de ser, generando valor a esa área y beneficios para la empresa.

3.4.3 Fundamento de la propuesta

Como parte de la presente matriz de propuesta pudimos asociar al problema las siguientes teorías: a) La teoría de sistemas: Según Bertalanffy (1968) indica que esta tiene interrelación de componentes para un mejor desarrollo de la organización, trabajando de manera ordenada y parametrados. Por lo tanto, la propuesta hace mención a mejorar los sistemas de controles y de mediciones dentro de la empresa para con esto poder mejorar la cadena logística dentro de la organización. Así mismo Jaime (2013) define que el control de la empresa es fundamental para que pueda mejorar en el tiempo. Así mismo es evidente como confirman las estadísticas, que una gran mayoría de empresas pequeñas y medianas desaparecen del mercado por la ausencia de indicadores de control. Esto se puede ver como la herramienta tecnológica que jugara un papel fundamental para el buen control de los procesos y la gestión Logística. Hessen citado por Vargas (2011) el conocimiento es parte del aprendizaje empírico y racional el cual ha sido adquirido por los años de aprendizaje, son estos conocimientos los que ayudará a desarrollar mejor las funciones y generar valor a la organización. Por lo tanto, según el aporte de Jaime (2013) los indicadores son controles de los procesos que se encuentran interrelacionados, así mismo Hessen citado por Vargas (2011) en su aporte sobre el conocimiento hace referencia al conocimiento en los procesos de la empresa, es decir guarda relación con la teoría de sistemas, porque se basa en un conjunto de procesos. b) Teoría 2: La teoría de la administración. Según Fayol (Citado por Chiavenato 2006) Indico que “La administración es una ciencia totalmente flexible adaptable a los cambios y carente de rigidez la cual puede ser calculable y el cual tiene fundamentos”. Por lo tanto, la propuesta hace mención el poder dejar atrás los procesos que quitan tiempo y generan altos costos, por ser procesos implementados en tiempos diferentes. con esto la cadena logística será más ágil y ayudara a mejorar toda la cadena interactúan en la gestión logística.

3.4.4. Categoría solución

Para la categoría solución se a conceptualizado aquellas palabras más influyentes de la investigación estas son : según Arbildo, A (2011) y Monterroso Citado por Martínez, De la hoz, García y Molina (2017) podemos decir que los procesos de la gestión logística es el manejo de las diferentes situaciones que se dan dentro de las diferentes actividades de una organización y el cómo responder de forma correcta ya que estas respuestas y acciones serán respaldadas por herramientas que ayuden a garantizar una viabilidad en las acciones ordenadas que existen dentro de toda la cadena logística, así mismo Arturo César Amaru citado por Dextre Flores, José Carlos; Del Pozo Rivas, Raúl Sergio (2012) nos sustenta que el control como pieza fundamental para esta cadena ayudará a poder tener un buen manejo de cada uno de los procesos que integran la organización, el control servirá para poder medir estas actividades y el desenvolvimiento de cada una de ellas. podemos decir así mismo que el control de procesos logísticos es la concatenación de una serie de actividades que juntas conformarán un todo que ayude a la organización a desarrollar las actividades que son su razón de ser de una manera ordenada, progresiva y práctica.

3.4.5 Direccionalidad de la propuesta

Objetivo	Estrategia	Táctica	KPI
Objetivo 1. Implementación de metodología de la gestión de conocimiento para los procesos operativos y funcionales en la gestión logística	Estrategia 1. Plan de Implementación de metodología de la gestión de conocimiento para los procesos operativos y funcionales en la gestión logística	Táctica 1. Planificar la Implementación de la metodología de la gestión de conocimiento para los procesos operativos en la gestión logística	<p>KPI 1. Costo de transporte medio unitario diarios</p> $CDMUD = \frac{CTDT}{NDUT}$ <p>Medición de cumplimiento: NA</p> <p>CDMUD = Costo de transporte medio unitario CTDT = Costo total del transporte NDUT= Número de unidades transportadas</p>
		Táctica 2. Planificar la Implementación de la metodología de la gestión de conocimiento para los procesos funcionales en la gestión logística	<p>KPI 1. Costo de transporte medio unitario mensual</p> $CDMUM = \frac{CTDT}{NDUT} \times 30$ <p>Medición de cumplimiento: NA</p> <p>CDMUM = Costo de transporte medio unitario CTDT = Costo total del transporte NDUT= Número de unidades transportadas</p>

Cuadro 1. Matriz de direccionalidad de la propuesta parte 1


<p>Objetivo 2. Implementar mediciones de control para la gestión logística, utilizando ISO 9001</p>	<p>Estrategia 2. Planificar el diseño de mediciones de control para la gestión logística , utilizando ISO 9001</p>	<p>Táctica 3. Elaborar un plan de control de la gestión Logística</p>	<p>KPI 3. Tiempo de espera en días</p> $LT = FDE - FDP$ <p>Medición de cumplimiento: 7 desde la compra</p> <p>LT = Lead Time</p> <p>FDP = Fecha de Pedido FDE = Fecha de Entrega</p>
		<p>Táctica 4. Elaborar un plan de procesos para la gestión Logística</p>	<p>KPI 4. Efectividad del pedido</p> $EDP = \frac{CDP}{CDPD}$ <p>Medición de cumplimiento: NA</p> <p>EDP = Efectividad del Pedido CDP = Cantidad de Pedidos CDPD = Cantidad de Pedidos Devueltos</p>

Cuadro 2. Matriz de direccionalidad de la propuesta parte 2

<p>Objetivo 3. Actualizar los procesos de almacén, compras y operaciones (Gestión Logística) utilizando BIZAGI</p>	<p>Estrategia 3. Planificar el diseño de los procesos de almacén, compras y operaciones utilizando BIZAGI</p>	<p>Táctica 5. Diseñar de los procesos de operaciones utilizando BIZAGI</p>	<p>KPI 5. Cumplimiento de plazos</p> $CDP = 100 \times \frac{NDPRETP}{NTPR}$ <p>Medición de cumplimiento: 80%</p> <p>CDP = Cumplimiento de Plazos NDPRETP = Numero de pedidos recibidos en el tiempo previsto NTPR = Número de pedido recibido</p>
		<p>Táctica 6. Diseñar de los procesos de almacén y compras utilizando BIZAGI</p>	<p>KPI 6. Envío no planificados urgentes</p> $ENPU = \frac{CDU}{CDT} \times 100$ <p>Medición de cumplimientos : NA</p> <p>ENPU= Envío no planificados urgentes CDU= Cantidad de envíos urgente CDT= Cantidad de envíos totales</p>

Cuadro 3. Matriz de direccionalidad de la propuesta parte 3

3.4.6 Actividades y cronograma

Conograma y presupuesto para la propuesta						
Actividades	Inicio	Dias	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	Evidencia
A1. Elaborar las etapas e identificar, crear y almacenar el conocimiento	4/05/2020	4	8/05/2020	a. Jefe de área de recursos humanos b. Promotor c. Jefe de talento humano	690.8	<p>Evidencia 1.</p> <p>Project definition (PMI)</p> <p>Implementación de metodología de la gestión de conocimiento para los procesos operativos y funcionales en la gestión logística Usando E-learning - (FORMATO).</p> 
A2. Elaborar las etapas de Compartir y usar el conocimiento	8/05/2020	5	13/05/2020	a. Analista externo b. Practicante de RRRH c. Jefe de talento humano	1164	
A3 Capacitar y evaluar la metodología de gestión de conocimiento para el proceso operativo	13/05/2020	4	17/05/2020	a. Jefe de Área de recursos humanos b. Analista externo c. Jefe de recursos humanos	290	
A4. Elaborar las etapas de identificar, crear y almacenar el conocimiento	17/05/2020	4	21/05/2020	a. Jefe de área de recursos humanos b. Promotor c. Jefe de talento humano	330.8	
A5. Elaborar las etapas de Compartir y usar el conocimiento	21/05/2020	4	25/05/2020	a. Analista externo b. Practicante de RRRH c. Jefe de talento humano	1164	
A6 Capacitar y evaluar la metodología de gestión de conocimiento para el proceso operativo	25/05/2020	4	29/05/2020	a. Jefe de Área de recursos humanos b. Analista externo c. Jefe de recursos humanos	330.8	
A7. Definir los objetivos y las actividades a realizar	4/05/2020	4	8/05/2020	a. Jefe de almacén b. Jefe de operaciones c. gerente de logística	390	
A8. Elaborar el material didáctico de control de procesos de gestión logística	8/05/2020	5	13/05/2020	a. Analista externo b. Asisten de almacén c. jefe de almacén	1204	
A9 Evaluación de la solución plan de control de procesos	13/05/2020	4	17/05/2020	a. Jefe de almacén b. jefe de operaciones c. gerente de logística	384	
A10. Definir los objetivos y las actividades a realizar	17/05/2020	4	21/05/2020	a. Jefe de almacén b. jefe de operaciones c. gerente de logística	390	
A11. Elaborar el material didáctico de control de procesos de gestión logística	21/05/2020	4	25/05/2020	a. Analista externo b. Asisten de almacén c. jefe de almacén	1204	
A12 Evaluación de la solución plan de control de procesos	25/05/2020	4	29/05/2020	a. Jefe de almacén b. jefe de operaciones c. gerente de logística	384	
A13 Identificamos la necesidad de mejora	4/05/2020	4	8/05/2020	a. Gerente de logística b. asistente de logística c. analista externo	330.8	
A14 elaboramos el plan de acción y los procesos a realizar.	8/05/2020	5	13/05/2020	a. Jefe de compras b. jefe de operaciones c. Jefe de almacén Asistente de almacén	1470	
A15 Evaluamos la solución implementada.	13/05/2020	4	17/05/2020	a. Gerente de logística b. gerencia general c. analista externo	334	

Cuadro 4. Cronograma para la propuesta

IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Discusión

Es estudio realizado del control procesos para la gestión logística en una empresa de distribución, surquillo, 2020, fue elaborado con la finalidad de poder aportar una mejora en la gestión logística de la empresa, de esta manera esta mejorar ayudara a que las áreas que la componen puedan desarrollar sus actividades con estándares de calidad y mejora continua en cada una de las actividades que desarrollan.

A partir del hallazgo obtenidos en la presente investigación, se pudo determinar los problemas actuales que tiene la gestión logística de la organización. Estos resultados guardan concordancia con Azanza (2016) y Castillo (2017) que sostienen que es de suma importancia el tener buenos proveedores y que también existe desconocimiento en el personal en cuanto a las labores que desarrollan y la falta de comunicación que existen dentro de la cadena logística lo cual como consecuencia lleva a una insatisfacción en el cliente final lo cual tiene como resultado que la empresa pierda posición en el mercado.

La Gestión Logística que se observa en la empresa de distribución, comparando con la tesis de Jama (2019), se refuta la tesis ya que como podemos ver existen ciertas falencias entre el manejo de información importante para el trabajador, el poder tener a la mano las certificaciones de los proveedores con lo que cuentan, esto se puede reflejar con un preocupante 32.5 % de personas que creen que no tienen acceso a esta información. Sin embargo, en general podemos decir que el aprovisionamiento se encuentra en un proceso de mejora, teniendo falencias como en la certificación de proveedores, pero a la vez teniendo un buen respaldo en la calidad y rapidez de la entrega y recepción de pedido, el cual brindándole un enfoque en ellos se puede llegar crear un valor agregado al área. Para esto se busca diseñar de mejor manera los procesos de cada área, para con esto poder quitar los procesos engorrosos y repetitivos y volverlos ágil y óptimos. Lo cual es todo lo contrario a lo que menciona Jama, (2019) el cual definió que el proceso de aprovisionamiento en cuanto a recepción y entrega de productos son factores claves para la empresa y este es respaldado por el personal quien manifestó que se sienten bien capacitados en el conocimiento para el área de aprovisionamiento. La cual a la vez es respaldada el concepto de aprovisionamiento

la cual como hacen mención que es el responsable de obtener los mejores insumos y al mejor precio para la empresa, lo cual hará la diferencia y generará rentabilidad a la empresa.

Asimismo, en cuanto a al control de procesos coincido con la investigación realizada por Ramos (2018) y Pacahuala (2017) quienes afirman en la investigación que el proceso logístico impacta positivamente en la rentabilidad de la en la empresa. Lo cual se respalda por el concepto de control de proceso que según Jaime (2013) Esta se utilizará para asegurar un futuro próspero de la organización, llevando a cabo pasos parametrados y bien estructurados. Estos resultados concuerdan con los resultados obtenidos en la empresa de distribución en el cual un 45.5 % se sienten respaldados por tener casi siempre a la mano una herramienta que le ayude a realizar sus actividades de manera regular y satisfactoria ya que ellos consideran también que el tener estas herramientas le facilitan el trabajo. Por otro lado, también consideran importante el poder tener un material escrito que le indique de manera formal sus albores dentro del centro de trabajo. Para esto se integrará un plan de control en los procesos para poder reforzar el área y las funciones que se realizan en ellas. Este se diseñará de la mano de los responsables de estos procesos y especialistas en el tema.

En cuanto a la Cadena de Suministros se coincidió con alegría (2019) quien manifestó que tener un buen manejo del inventario se encontrara diferencias en el paso del tiempo, lo que a la larga generar pérdidas. Al mismo tiempo por parte de la empresa de distribución un importante 50% del personal consideran que el tener un sistema de inventario es de mucha ayuda para poder desarrollar sus actividades, pese a esto un preocupante 40% de la persona manifiestan que casi nunca han recibido una capacitación de cómo funciona en su empresa la cadena de suministros o desconocen cada área de su empresa, y el valor que tiene cada una de ella en la organización. Como medida se utilizará un diseño de procesos el manejo de inventarios, este ayudará a poder llevar un mejor control. Tal y como lo dice la teoría de sistemas el cual hace mención a la importancia de un buen control dentro de la empresa lo cual ayudara a poder optimizar estos procesos y generar rentabilidad con ellos.

Finalmente, cuando hablamos de la capacitación se coincido con Cáceres (2015) esta gracias a que se pudo obtener en los resultados que el 47.5% del personal indicaron que casi siempre han recibido capacitación de calidad de parte de la empresa, y como

consecuencia de esto se obtendrá el beneficio de tener un personal debidamente capacitado nos hará poder tener un poder de negociación sobre los proveedores, conociendo cada fortaleza de ellos. Lo cual concuerda con Cáceres (2015) el cual concluyo que el tener un personal debidamente capacitado genera una mejor atención al cliente lo cual como consecuencia da mejor calidad de servicio, así mismo, se refuta la tesis de Donoso y Sánchez (2019) hecha en la empresa la Empresa Ecuahielo S.A en Ecuador el cual fundamenta que en su mayoría el personal desconoce los procesos básicos de su área esto a consecuencia de que la gran mayoría la empresa no le ha dado brindado oficialmente sus funciones a desempeñar. Lo cual a la vez es respaldada por la teoría de sistemas el cual menciona que el conocimiento ayuda a desarrollar mejor las funciones de una mejora manera al igual que ayuda a poder ofrecer algo mejor a la empresa en lo que a compromiso se refiere crea un conocimiento certero de cómo se debe realizar sus labores dentro de la organización y a la vez generar valor a su trabajo.

4.2 Conclusiones

Primera: Respecto a la mejora a realizarse en la gestión logística de la empresa de distribución, se pudo concluir según los cuestionarios realizados al personal administrativo como operativos que existen muchas mejoras por realizarse en cada área de la que involucra a la gestión logística, así mismo se pudo determinar que el personal carece de los conocimientos básico para desempeñar su labor, esto gracias a que la empresa no cuenta con un manual que les pueda orientar del cómo deben desempeñar cada labor y que por lo tanto tampoco puede ser medible en el tiempo

Segunda: En cuanto al análisis que se realizó en la empresa de distribución según la investigación realizada se pudo concluir que existen falencias en la cadena logística de la empresa, desde la adquisición y contratación de proveedores hasta el reparto de los productos al cliente final, esto a consecuencia de la falta de mejor control en los procesos existente e implementación de buenas prácticas para el manejo de los inventarios y el control del almacén. Todo esto sumado a que existen una decadencia en la capacitación e inexistencia de una buena retroalimentación que ayude a fortalecer las habilidades enseñadas al personal.

Tercera: En cuanto a la aclaración de aquellos elementos que influyen en la gestión logística dentro de la empresa de distribución, la investigación realizada a través de los cuestionarios realizados a todo el personal de la empresa dio por conclusión que es la gestión logística el eje principal de la empresa, teniendo como piezas claves las áreas de compras, almacén y operaciones, en este caso existen factores que inciden de manera negativa estos son factores como la capacitación y tecnología ya que no se ha enfocado en mejorar estas falencias para con esto mejorar el desarrollo de las áreas mencionadas anteriormente, además como consecuencia se pudo apreciar una carencia de un capital humano debidamente capacitado lo que trae como consecuencia que la gestión logística en general no se pueda desarrollar debidamente. Lo que como consecuencia hace que se vea mermada la rentabilidad de la empresa a todo nivel.

4.3 Recomendaciones

Primera: Se recomendó a la gerencia y toda la parte administrativa, la creación de reuniones periódicas y la implementación de indicadores de gestión, esto con la finalidad de poder mejorar la gestión logística desde el más alto nivel hasta los niveles de mando medio y operativos, con esto se logrará obtener una mejora considerable en la gestión logística, adicional a ello se recomienda implementar una metodología de conocimiento que a la vez esté integrado por una capacitación periódica para que de esta manera el personal pueda recibir una debida capacitación junto a la retroalimentación de la misma que ayude a mantener bien capacitado a todo el personal y de esta manera mejorar su desempeño.

Segunda: En mención a las falencias existentes en la empresa de distribución, se sugirió la creación de un manual de operaciones, la implementación de este manual tendrá un impacto positivo en las operaciones ya que con este se pueden definir las limitaciones de cada puesto que integra la cadena logística, de igual manera se sugiere la implementación sistemas de control de inventarios, erp o un Excel potente que ayude al manejo adecuado de aquellas labores que se desempeñan dentro del almacén y operaciones.

Tercera: Así mismo se sugirió refrescar el control de los procesos de la empresa, para esto la implementación de un buen plan de control de procesos logísticos y mejora en los procesos de reclutamiento y mejora de la adquisición tecnológica, con esto se pretende tener más estandarizado cada uno de los procesos que integran el desarrollo de la gestión logística y tener gente más capacitada ya que como consecuencia se obtendrá una disminución en los tiempos muertos que como consecuencia nos dará procesos más ágiles, con menos procesos repetitivos y menos fallas dentro de los mismos ya que al estar estandarizados solo se requerirá seguir el manual de procesos para poder desempeñar las labores con menores márgenes de errores.

REFERENCIAS

- Arbildo, A. «El control de procesos industriales y su influencia en el mantenimiento.» *Ingeniería industrial*, n° 29 (2011): 35-49.
- Azanza, C. *Modelo de gestión logística de abastecimiento nacional y distribución internacional en las asociaciones de segundo nivel, caso udodic, 2015*. Santo Domingo Ecuador: Universidad Tecnológica Equinoccial, 2016.
- Bernal, C. *Metodología de la investigación*. Bogotá, Colombia: Pearson Educación, 2010.
- Blake, O. *Así Aprendieron a trabajar*. Argentina: Ediciones Granica S.A, 2008.
- Carhuancho, I., F. Nolzco, M. Guerrero, K. Casana, y L. Sicheri. *Metodología para la investigación Holística*. Guayaquil, Ecuador: UIDE, 2019.
- Castellanos, A. *Manual de la gestión logística del transporte y distribución de mercancías*. Colombia: Uninorte, 2009.
- Chiavenato, I. *Introducción a la teoría general de la administración*. Mexico: Mc Graw Hill, 2006.
- . *Introducción a la Teoría general de la administración*. Mexico: Mc Graw Hill, 2006.
- . *Introducción a la Teoría general de la administración*. Mexico: Mc Graw Hill, 2004.
- Dextre, J., y R. Del Pozo. «Control de gestión o Gestión de control?» *Contabilidad y Negocios* 7, n° 14 (2012): 69-80.
- Díaz, J., y D. Pérez. «Optimización de los niveles de inventario en una cadena de suministro.» *ingeniería industrial* 33, n° 2 (2012): 126-132.
- Donoso, J., y J. Sanchez. *Diseño de un manual de procesos de logística y despacho de producto terminado de la empresa ecuahielo S.A*. Guayaquil Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, 2019.
- Escudero, M. *Gestión de Aprovisionamiento*. España: Editorial Paraninfo S.A, 2011.

- Fernandez, R. *Logística de aprovisionamiento*. España: Editorial Paraninfo S.A, 2014.
- Fernández, Y., y Y. Sanchez. «Procedimiento para la mejora continua de la gestión de aprovisionamiento.» *Ciencias Holguín* 13 (2007): 3-4.
- Gomez, J., y D. Montezuma. *Factores que influyen en la conducta de los consumidores de servicios de distribución en la ciudad de guayaquil*. Guayaquil Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, 2017.
- Guiñazú, G. «Capacitación efectiva en la empresa.» *Universidad del centro educativo Latinoamericano* 7, nº 12 (2004): 103-116.
- Hernandez, E., C. Peña, y J. Martinez. *Cadena de suministros 4.0*. España: Marge Books, 2018.
- Hernández, R., C. Fernández, y P. Baptista. *Metología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill, 2104.
- Hurtado , J. *Metodología de la investigacion Holística*. Caracas: Fundación Sypal, 2010.
- Hutado, J. *Como formular Objetivos de Investigación*. Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio, 2004.
- Jaime, J. *Gestión de control de la empresa*. España: Esic Editorial, 2013.
- Ocampo, P. «Gerencia Logística y Global.» *Escuela de Administración* 66 (2009): 112-114.
- Padilla, R., y M. Juarez. *Efectos de la capacitación en la Competitividad de la Industria Manufacturera*. Mexico: Naciones Unidas, 2006.
- Pardo, J. *Estructuralismo y Ciencias Humanas*. Madrid: Ediciones Akal S.A, 2001.
- Pau, J., R. Navascués, y G. Diaz. *Manual de la Logística integral*. Madrid: Ediciones diaz de santos S.A, 1998.
- Saravia, A. *La Teoría General de Sistemas*. Madrid: Graficas Mar Te, S.A, 1995.
- Taylor, S., y R. Bogdan. *Introducción a los Métodos cualitativos en investigación, la búsqueda de los significados*. Barcelona: Ed Paidós, 2002.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la investigación

Título:

Problema general	Objetivo general	Categoría 1 problema:				
		Sub categorías	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel
¿cómo mejorar la gestión logística en una empresa de distribución del distrito de surquillo, 2020?	Proponer un control de la gestión logística de una empresa de distribución en el distrito de surquillo, 2020.	Aprovisionamiento	1. Certificación de proveedores			
			2. Rapidez de los pedidos generados			
			3. Calidad en los pedidos			
		Control de procesos	4. Información escrita			
			5. Sistema de inventarios			
			6. Conocimiento			
			7. Falta de herramientas			
		Cadena de suministros	8. Comunicación			
			9. Sistemas			
			10. Conocimiento			

		Capacitación	11. Eficiencia			
			12. Calidad			
			13. Acertada			
			14. Objetivos			
Problemas específicos	Objetivos específicos	Categoría 2 solución:				
¿Cuál es la situación de la gestión logística de una empresa de distribución, surquillo, 2020?	Analizar la gestión logística de una empresa de distribución, Surquillo, 2020.	Categorías emergentes				
		1.				
¿Cuáles son los factores que inciden en la gestión logística de una empresa de distribución, surquillo, 2020?	Explicar los factores que inciden en la gestión logística de una empresa de distribución, Surquillo, 2020.	2.				

Tipo, nivel y método	Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos		
Sintagma: Holístico Tipo: Proyectivo Nivel: Comprensivo Método: Deductivo	Población: 40 Muestra: 40 Unidad informante: Todos los trabajadores de la empresa, tanto administrativos como operativos	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario	Procedimiento y análisis de datos	

Anexo 2: Evidencias de la propuesta (al detalle, es decir manuales)

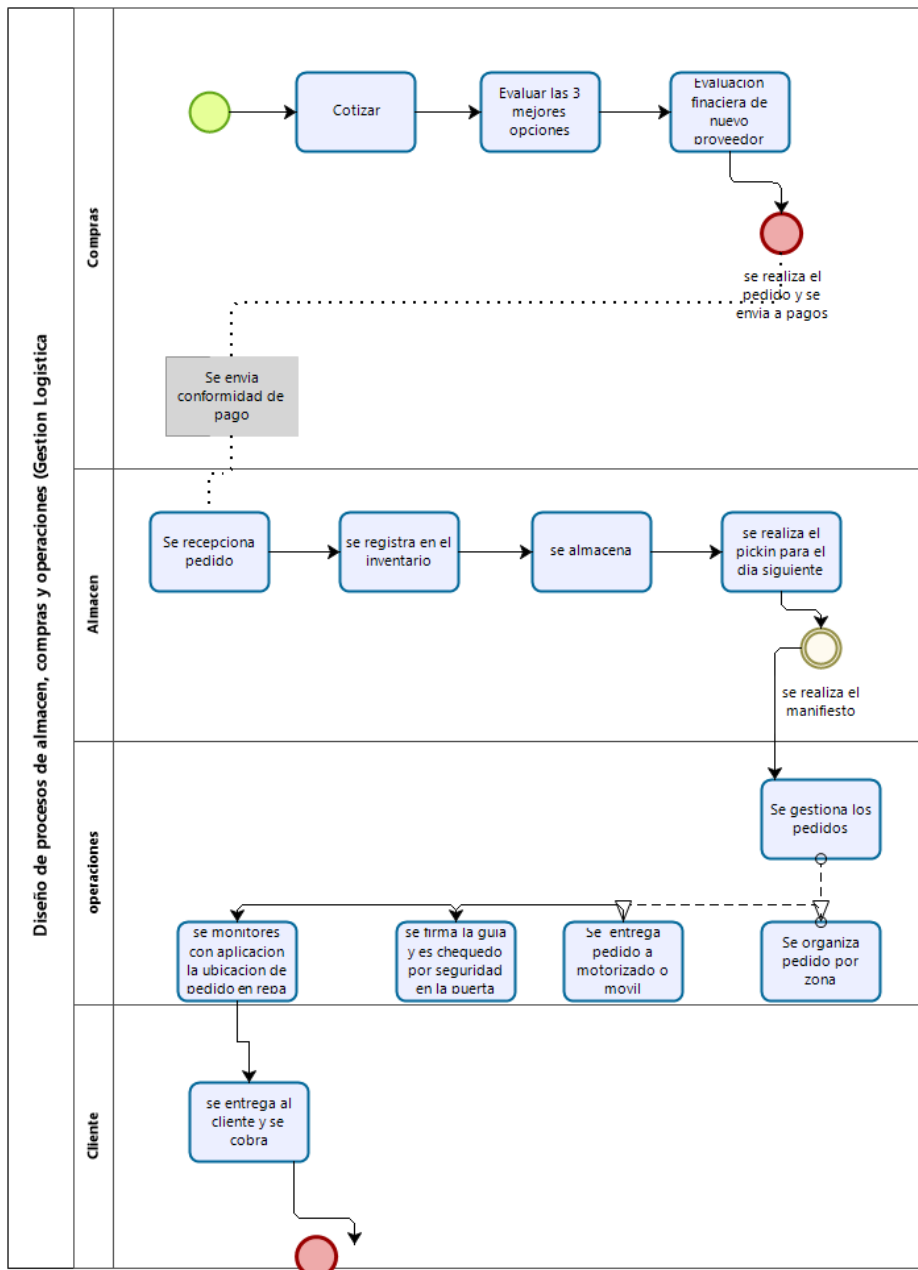


Figura 11. Diseño en Bizagi de los nuevos procesos de compras, almacén y operaciones

6 Marco de Planificación

6.1 Cronograma de alto nivel del proyecto

MARCO DE PLANIFICACION			
Nombre de Tarea	Trabajo	Inicio	Final
*Elaborar las etapas de identificar, crear y almacenar conocimiento.	12 horas Totales	4/05/2020	12/05/2020
Elaborar las nuevas etapas de identifica, crear y almacenar	4 horas	4/05/2020	6/05/2020
Evaluar los costos para la implementación.	4 hora	7/05/2020	9/05/2020
Evaluar las ventajas de la implementación de la metodología.	4 hora	10/05/2020	12/05/2020
* Elaborar las etapas de compartir y usar el conocimiento.	13 horas Totales	13/05/2020	20/05/2020
Diseño las etapas para compartir y usar el conocimiento	4 horas	13/05/2020	14/05/2020
Evaluación las etapas para compartir y usar el conocimiento	3 hora	15/05/2020	16/05/2020
Evaluación de costos del diseño y la creación de la etapas.	3 hora	17/05/2020	18/05/2020
Evaluación de los pro y contras.	3 hora	19/05/2020	20/05/2020
* Evaluar las etapas de capacitar y evaluar la metodología de gestión de conocimiento para los procesos operativos.	15 horas Totales	21/05/2020	29/05/2020
Diseño del plan de solución y la capacitación.	3 horas	21/05/2020	23/05/2020
Evaluación del plan de solución y la capacitación.	4 hora	24/05/2020	26/05/2020
Evaluación de beneficios del plan de solución y la capacitación.	3 hora	27/05/2020	28/05/2020
Presentación del nuevo plan de metodología de conocimiento.	5 hora	29/05/2020	29/05/2020

Figura 12. Plan de elaboración del Project definition de la metodología de conocimiento

5 Alcance del Proyecto

5.1 Alcance

El alcance de este proyecto comprende:

- El plan estará al alcance los trabajadores del área de almacén, compras, repartos y administración.
- Se adelantará el 15% luego de la presentación de la primera etapa del plan.
- El tiempo de duración del nuevo plan será 2 semanas calendario.
- El plan será diseñado en 3 etapas.
- Se deberá capacitar al personal sobre el nuevo plan.
- Se evaluará al personal anualmente sobre el acercamiento que tienen al nuevo plan y se evaluará mejoras.
- Se realizará una retroalimentación del nuevo plan cada 6 meses durante los primeros dos años.
- Se evaluará los resultados de la inversión.
- Se adjuntará el nuevo plan a las normas de trabajo de la empresa.

Figura 13. Alcances del Project definition del plan de control de procesos

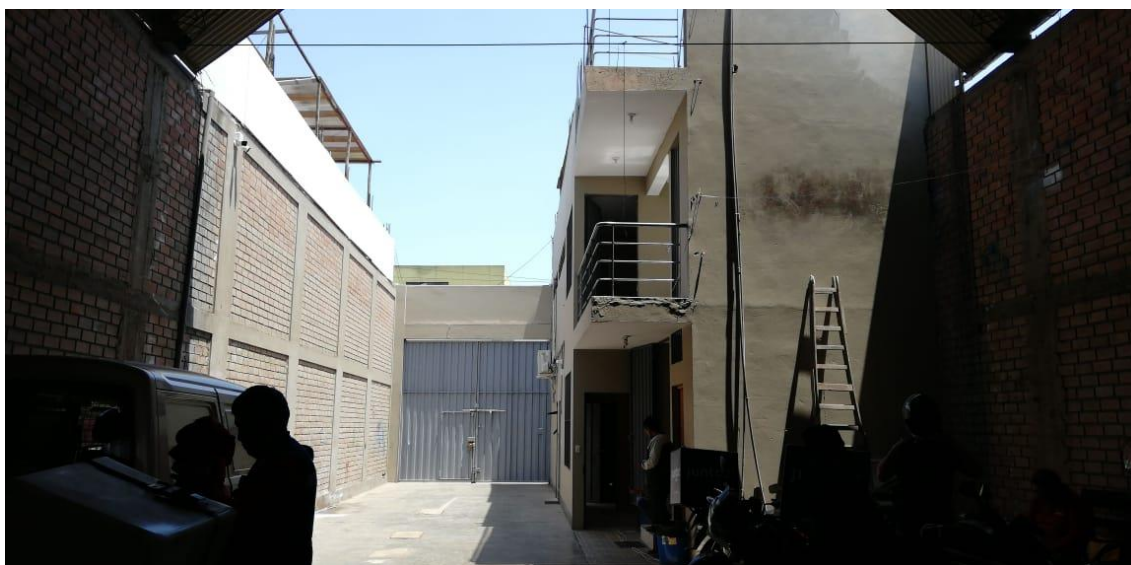


Figura 14. Local de la empresa de distribución

Anexo 3: Instrumento cuantitativo

ITEMS	ASPECTOS CONSIDERADOS	VALORACIÓN				
	SUB CATEGORÌA APROVISIONAMIENTO					
1	¿Qué tan frecuente esta la información de la certificación de proveedores a tu alcance?	1	2	3	4	5
2	¿Con que frecuencia los pedidos generados se entregan con rapidez?	1	2	3	4	5
3	¿Qué tanto consideras Que el proceso de entrega de pedidos es de calidad?	1	2	3	4	5
4	¿Con que frecuencia consideras los pedidos generados de calidad?	1	2	3	4	5
5	¿con que frecuencia son beneficiosos los productos de calidad para el área?	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÌA CONTROL DE PROCESOS						
6	¿con frecuencia has recibido alguna información escrita que le ayude a realizar un buen control de procesos?	1	2	3	4	5
7	¿Con que frecuencia has recibido capacitación en sistema de inventarios?	1	2	3	4	5
8	¿Con que frecuencia Los sistema de inventarios ofrecen lo que Ud. Requiere?	1	2	3	4	5
9	¿ Con que frecuencia has recibido capacitación para tareas de control de procesos?	1	2	3	4	5
10	¿ Con que frecuencia tienen herramientas para el control procesos?	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÌA CADENA DE SUMINISTROS						
11	¿ Con que frecuencia consideras que hay comunicación entre las diferentes área de la cadena de suministros?	1	2	3	4	5
12	¿ Con que frecuencia un sistema para la cadena de suministros ayuda?	1	2	3	4	5
13	¿ Con que frecuencia te sientes Familiarizado con sistema de la cadena de suministros ?	1	2	3	4	5
14	¿ Con que frecuencia has recibido una capacitación de cómo funciona la cadena de suministros?	1	2	3	4	5

15	¿ Con que frecuencia has conocido las diferentes área que conforman su cadena de suministro?	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÌA CAPACITACION						
16	¿ Con que frecuencia consideras que la capacitación recibida es eficiente?	1	2	3	4	5
17	¿ Con que frecuencia los sistema de capacitación son de calidad?	1	2	3	4	5
28	¿Con que frecuencia consideras que has recibe capacitación acertada?	1	2	3	4	5
19	Que tan frecuente la capacitación recibida está asociada a los objetivos de la empresa	1	2	3	4	5
20	¿con que frecuencia se realizó una capacitación en base a los objetivos de su área?	1	2	3	4	5

Anexo 4: Instrumento cualitativo

Entrevista

Categoría problema:

Gestión Logística

Guía de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	
Fecha	
Lugar de la entrevista	

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Cuál es el beneficio de certificar a los proveedores?
2	¿Cuáles son las ventajas de tener un proceso de calidad en la entrega y recojo de pedidos?
3	¿Cómo afecta el tener un buen control de procesos?
4	¿Cómo el conocimiento afecta al control de los procesos?
5	¿Cuál es la ventaja de la comunicación en su empresa?
6	¿cómo aplicaría tu conocimiento en la satisfacción de sus clientes?
7	¿cómo asociaría la capacitación a los objetivos?

Observaciones

.....
.....
.....

Entrevistado1 (Entv.1)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Cuál es el beneficio de certificar a los proveedores?	
2	¿Cuáles son las ventajas de tener un proceso de calidad en la entrega y recojo de pedidos?	
3	¿Cómo afecta el tener un buen control de procesos?	
4	¿Cómo el conocimiento afecta al control de los procesos?	
5	¿Cuál es la ventaja de la comunicación en su empresa?	
6	¿cómo aplicaría el conocimiento en la satisfacción de sus clientes?	

7	¿cómo asociaría la capacitación a los objetivos?	
---	--	--

Anexo 5: Base de datos (instrumento cuantitativo)

Nro.	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
1	3	3	3	4	5	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	3	2	3	2
2	4	4	5	4	5	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3
3	4	4	5	5	5	5	3	5	3	4	4	5	5	3	5	3	3	3	4	4
4	3	4	5	4	3	5	3	3	2	2	3	4	4	2	2	4	4	5	4	4
5	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
6	4	4	3	5	5	1	2	4	2	4	5	4	4	4	4	1	4	4	4	3
7	3	3	4	3	3	4	2	2	4	3	2	4	3	3	3	4	2	4	4	4
8	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2
9	2	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	3	5	4	3	3	3	4	3	5	3	2	2	3	3	2	3	2
11	4	4	3	5	5	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	5
12	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5
13	3	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4
14	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	5
15	2	2	2	3	3	3	4	3	4	5	5	3	2	3	2	3	2	4	2	2
16	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	2	4	2	4	2	2
17	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5
18	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3
19	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	5	3	3	4	1	3	4	5	2
20	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	2	3	4	4	3	5	2
21	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	5	4
22	2	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	4	4	5	5	4
23	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
24	1	3	4	4	4	5	3	2	4	3	5	4	3	3	3	4	3	5	4	3
25	4	3	4	5	4	4	2	3	3	4	2	4	3	4	2	4	3	3	4	4
26	4	3	3	5	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	4
27	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	2	5	3	1	3	2	2	2	3	1
28	2	3	4	3	3	4	1	2	3	3	2	4	1	1	3	4	2	3	3	4
29	3	3	4	4	5	2	3	4	4	4	3	5	3	2	2	3	3	2	2	2
30	1	5	3	2	5	2	3	3	2	2	3	5	2	2	3	3	3	3	4	3
31	1	4	3	4	4	2	2	2	2	4	2	4	2	3	3	3	2	2	2	3
32	1	4	2	3	4	1	2	4	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3
33	2	2	4	4	5	2	3	4	3	2	3	5	2	2	4	2	3	3	2	2
34	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3
35	1	4	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	3	2	2
36	1	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3
37	2	4	2	4	5	2	2	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3	2	4	3

	38	4	4	4	5	5	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4
	39	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3
	40	3	3	3	3	5	2	3	4	3	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4	4
1	resultado	6	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	1	2	0	2	0	0	0	1
2		13	5	3	4	3	9	10	6	9	4	8	2	8	16	10	3	8	7	9	10
3		8	15	15	10	9	11	16	16	19	16	16	9	19	15	18	19	19	15	8	12
4		11	16	18	19	13	13	12	15	12	18	12	20	11	7	9	12	12	13	19	13
5		2	4	4	7	15	5	1	3	0	2	4	9	1	0	3	4	1	5	4	4

Anexo 6: Transcripción de las entrevistas



Entrevista

Categoría problema:

Gestión Logística

Guía de entrevista 1

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Jefe de Almacén
Nombres y apellidos	David Arturo Barrera Sánchez
Código de la entrevista	
Fecha	27/04/2020
Lugar de la entrevista	

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Cuál es el beneficio de certificar a los proveedores?
2	¿Cuáles son las ventajas de tener un proceso de calidad en la entrega y recojo de pedidos?
3	¿Cómo afecta el tener un buen control de procesos?
4	¿Cómo el conocimiento afecta al control de los procesos?
5	¿Cuál es la ventaja de la comunicación en su empresa?
6	¿cómo aplicaría tu conocimiento en la satisfacción de sus clientes?
7	¿cómo asociaría la capacitación a los objetivos?

--	--

Observaciones

.....
.....
.....

Entrevistado1 (Entv.1)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Cuál es el beneficio de certificar a los proveedores?	Durante la cadena de suministro encontramos distintos proveedores que ofertan el mismo producto, pero entre cada uno de ellos siempre existe una diferencia: precio, Calidad y garantía. Cuando encuentras el Proveedor indicado, este se convierte como socio estratégico de tu negocio, para ello has evaluado y cumplió con los requisitos o exigencias que solicitaste. Es beneficioso porque puedes hacer una negociación mayor en que pueda considerar mejor precio Calidad del producto y calidad del servicio.
2	¿Cuáles son las ventajas de tener un proceso de calidad en la entrega y recojo de pedidos?	Tener un proceso de calidad nos da la garantía de que al cliente le llegará un producto adecuado, también es importante mencionar la calidad del servicio. El

		<p>proceso de calidad tiene sus alcances desde cómo se manufactura, como se almacena, como se prepara el pedido, como se despacha y como se entrega al cliente.</p>
3	<p>¿Cómo afecta el tener un buen control de procesos?</p>	<p>La palabra sería impacta- Ayuda sobre manera a establecer procedimientos a todos los procesos de una empresa. Estos procedimientos ayudan a mejorar la Calidad del producto y el servicio.</p>
4	<p>¿Cómo el conocimiento afecta al control de los procesos?</p>	<p>Durante el desarrollo de tus actividades, el responsable del proceso va adquiriendo nuevos conocimientos tecnológicos, conceptuales etc., todo esto conlleva a que puedas revisar el procedimiento e introducir mejoras en este y por lo tanto mejorar el control del proceso del cual estas encargado. Los controles no deben ser estáticos siempre deben ser dinámicos buscando siempre una mejora en los procesos.</p>

5	¿Cuál es la ventaja de la comunicación en su empresa?	<p>En un mundo globalizado la comunicación es vital, por los medios que fueren.</p> <p>Cuando la comunicación es precisa y oportuna podemos aprovechar ciertas oportunidades, ya sea para negociar productos, comprar materiales a mejores precios, la información se analiza tratando de ver la afectación de esta para toda la compañía para tomar la decisión más adecuada.</p>
6	¿cómo aplicaría el conocimiento en la satisfacción de sus clientes?	<p>Todos los conocimientos adquiridos siempre están orientados a satisfacer a nuestros clientes sean internos o externos. Desde dar solución a un problema en el que debes aplicar conocimientos y experiencias hasta el logro de objetivos mayores para los cuales generas un grupo de trabajo que ayuda al cumplimiento de este objetivo. Es importante prepararse conocer el medio en que te se labora tomar la mejor experiencia, conocer al cliente.</p>
7	¿cómo asociaría la capacitación a los objetivos?	

		<p>De la respuesta anterior. Si no te capacitas como buscar lograr un objetivo. Por ejemplo.</p> <p>El objetivo es obtener mi título, para cumplir con el objetivo deberé capacitarme.</p> <p>Como observas de los ejemplos no puedes cumplir o lograr los objetivos si es que no logras capacitarte, claro que va relacionado al tipo de objetivo que desees lograr. La capacitación el conocimiento es muy relevante para el logro de objetivos.</p>
--	--	--

Entrevista

Categoría problema:

Gestión Logística

Guía de entrevista 2

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Asistente de Almacén
Nombres y apellidos	Bruno Eder Delgado Amado
Código de la entrevista	
Fecha	27/04/2020
Lugar de la entrevista	

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Cuál es el beneficio de certificar a los proveedores?
2	¿Cuáles son las ventajas de tener un proceso de calidad en la entrega y recojo de pedidos?
3	¿Cómo afecta el tener un buen control de procesos?
4	¿Cómo el conocimiento afecta al control de los procesos?
5	¿Cuál es la ventaja de la comunicación en su empresa?
6	¿cómo aplicaría tu conocimiento en la satisfacción de sus clientes?
7	¿cómo asociaría la capacitación a los objetivos?

Observaciones

.....

.....

.....

.....

Entrevistado1 (Entv.2)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Cuál es el beneficio de certificar a los proveedores?	saber cuál es el proveedor adecuado para ala empres.
2	¿Cuáles son las ventajas de tener un proceso de calidad en la entrega y recojo de pedidos?	una de las ventajas es la satisfacción del cliente
3	¿Cómo afecta el tener un buen control de procesos?	de manera positiva para las áreas involucradas
4	¿Cómo el conocimiento afecta al control de los procesos?	el tener un buen conocimiento de cada proceso nos permitirá ser, precavidos y proactivos en cuanto al control de cada proceso, con conocimiento se puede tomar las mejores decisiones en cada situación.
5	¿Cuál es la ventaja de la comunicación en su empresa?	esencial para el afinamiento de los procesos y así alcanzar la excelencia.
6	¿cómo aplicaría el conocimiento en la satisfacción de sus clientes?	con todas las herramientas necesarias
7	¿cómo asociaría la capacitación a los objetivos?	

		es una asociación de la más importantes saber lo que los clientes desean de nosotros, sea producto, servicio, y trato esencial.
--	--	---



**Universidad
Norbert Wiener**

Entrevista

Categoría problema:

Gestión Logística

Guía de entrevista 3

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Supervisor de operaciones
Nombres y apellidos	Elvis Almonte
Código de la entrevista	
Fecha	04/05/20
Lugar de la entrevista	

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Cuál es el beneficio de certificar a los proveedores?
2	¿Cuáles son las ventajas de tener un proceso de calidad en la entrega y recojo de pedidos?
3	¿Cómo afecta el tener un buen control de procesos?
4	¿Cómo el conocimiento afecta al control de los procesos?
5	¿Cuál es la ventaja de la comunicación en su empresa?
6	¿cómo aplicarías tu conocimiento en la satisfacción de sus clientes?
7	¿cómo asociarías la capacitación a los objetivos?

--	--

Observaciones

.....
.....
.....

Entrevistado1 (Entv.3)

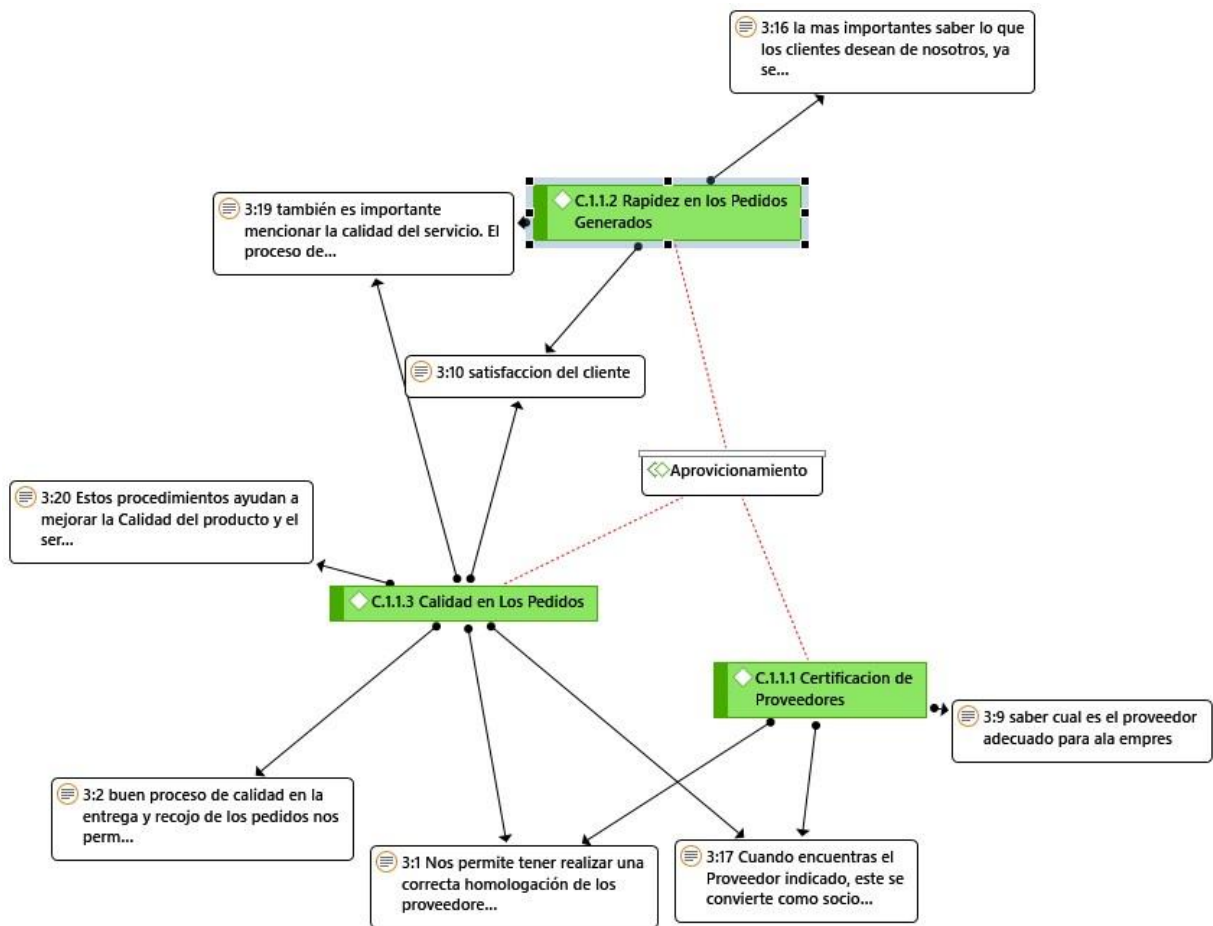
Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Cuál es el beneficio de certificar a los proveedores?	Nos permite tener realizar una correcta homologación de los proveedores, con esto podremos estandarizarlos y con ellos llevar a tener solo a aquellos que cumplan los estándares de calidad que la empresa requiera. Con esto nos aseguramos tener solo productos de calidad.
2	¿Cuáles son las ventajas de tener un proceso de calidad en la entrega y recojo de pedidos?	El tener un buen proceso de calidad en la entrega y recojo de los pedidos nos permite disminuir la recepción de materiales defectuosos o productos en mal estado, así mismo estos productos se entregarán en óptimas condiciones por tener un proceso de calidad en a la entrega.
3	¿Cómo afecta el tener un buen control de procesos?	Afecta de buena manera, porque nos permite tomar buenas decisiones basadas en información en tiempo real.

4	¿Cómo el conocimiento afecta al control de los procesos?	El tener personal capacitado, nos ayuda a disminuir los riesgos de realizar una mala gestión en el control de los procesos.
5	¿Cuál es la ventaja de la comunicación en su empresa?	El tener buena comunicación nos permitirá estar en contante comunicación sobre las diferentes eventualidades que se puedan dar en el día a día.
6	¿cómo aplicaría el conocimiento en la satisfacción de sus clientes?	Lo aplicaría enfocando en satisfacer sus necesidades para esto el tener un amplio conocimiento ayudara a poder tener más herramientas para poder lograr el objetivo de la satisfacción del cliente. Se tendrán más opciones por la amplia experiencia.
7	¿cómo asociaría la capacitación a los objetivos?	Se puede realizar capacitación en base a los objetivos que se pueden lograr, si pretendo ir por un objetivo en común, capacito al personal para que puedan cumplir de forma eficiente estos objetivos.

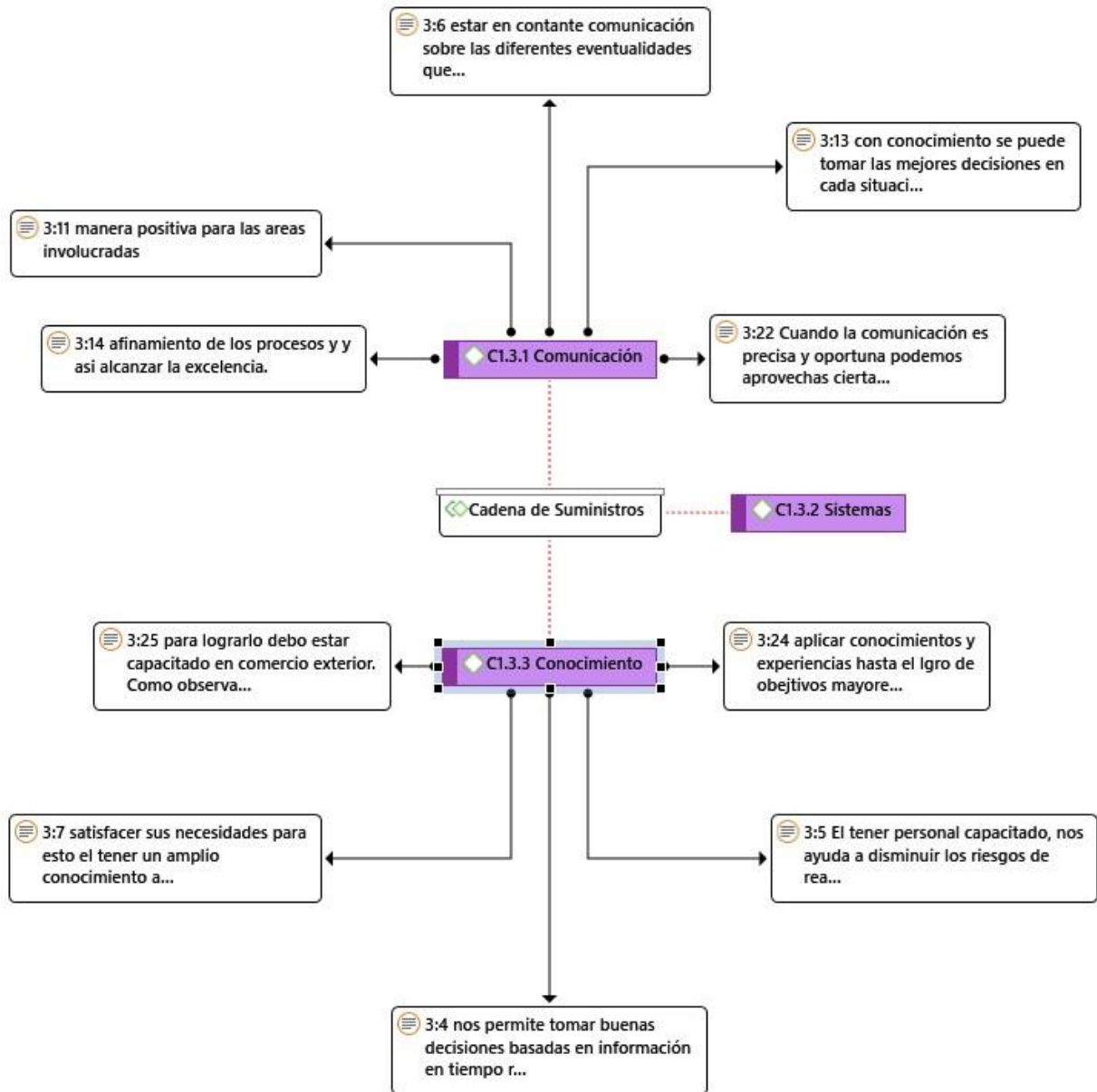


Anexo 7: Pantallazos del Atlas. Ti

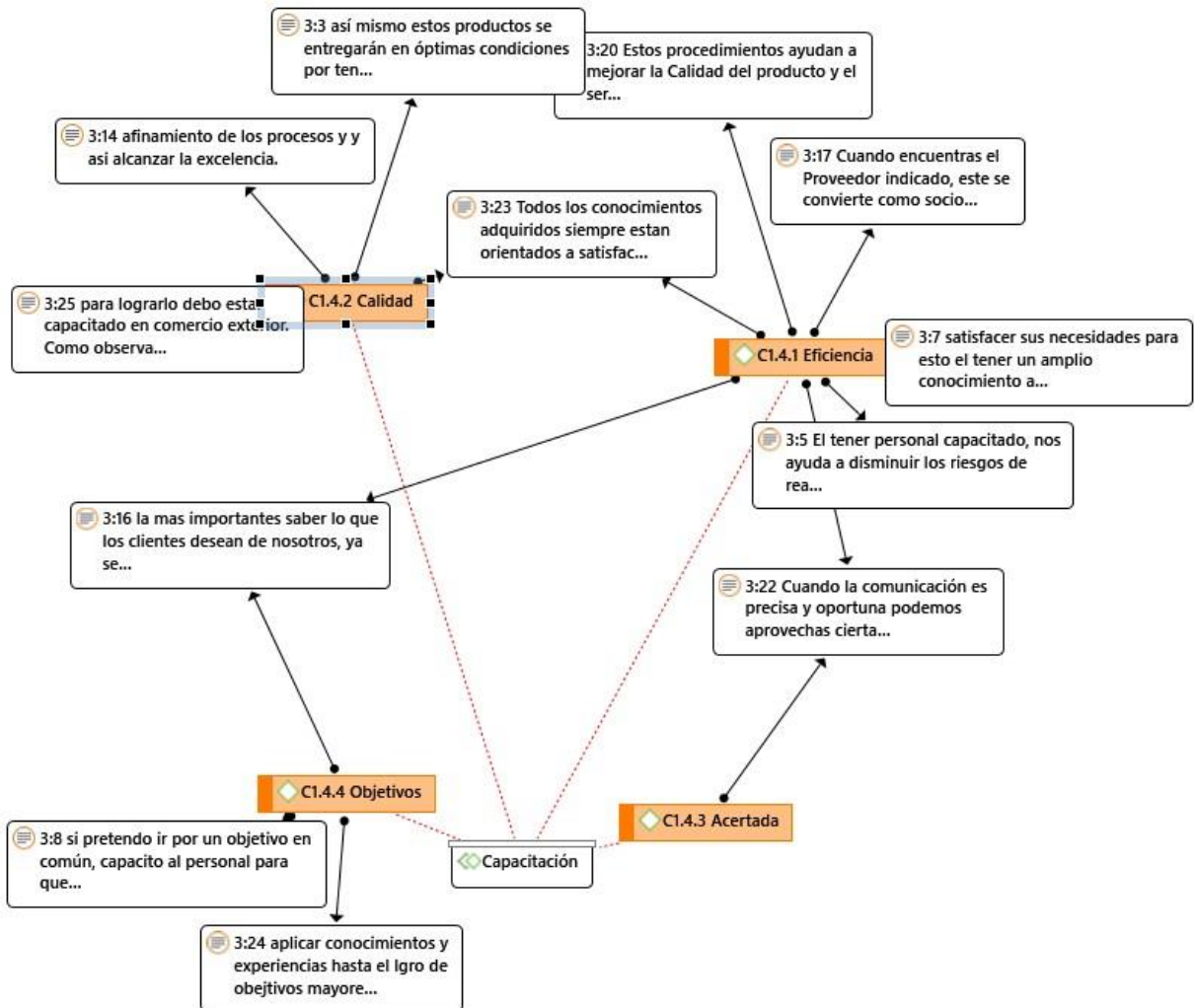
1. Análisis cualitativo de la sub categoría Aproveccionamiento



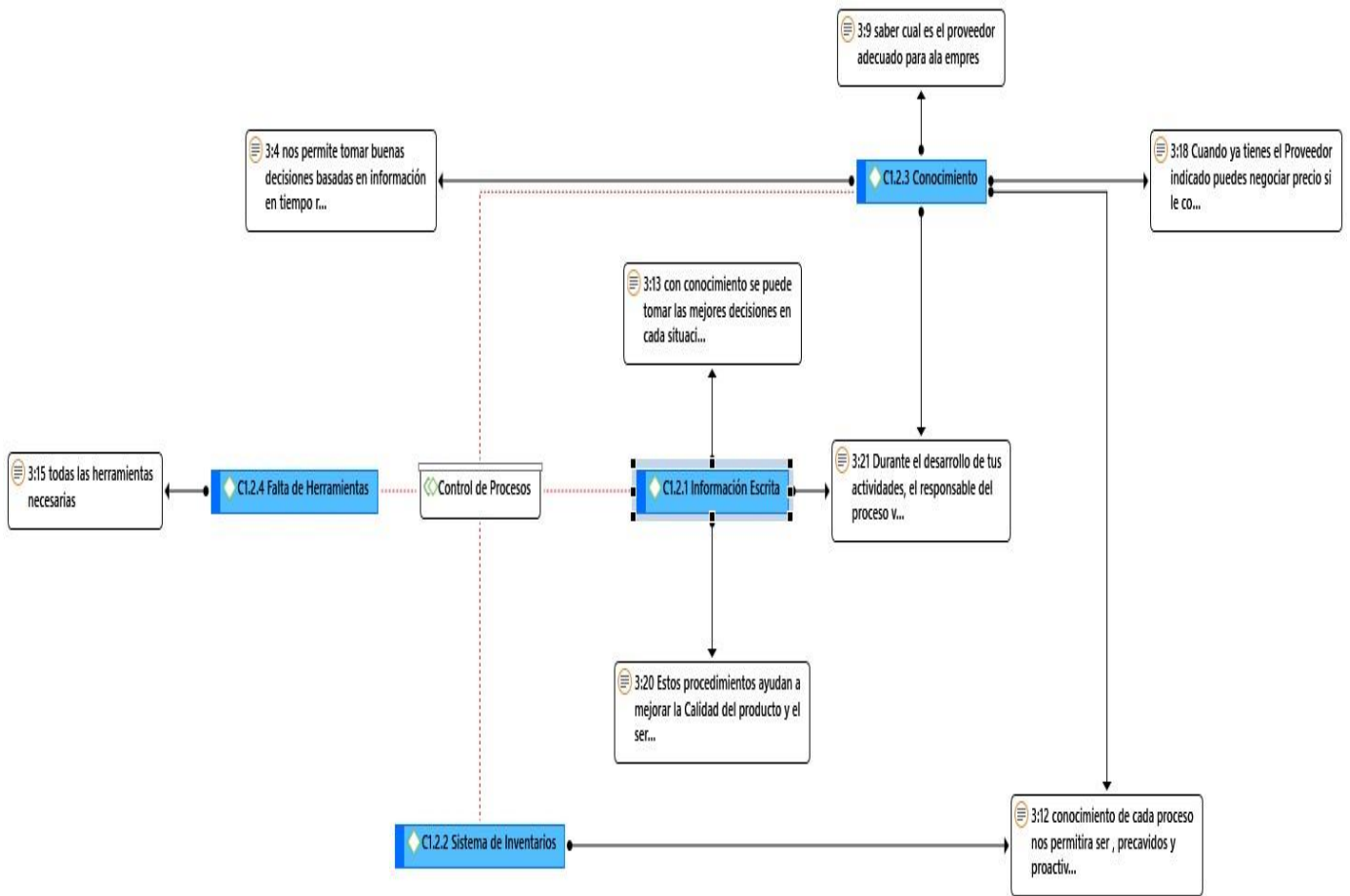
2. Análisis cualitativo de la sub categoría Cadena de suministros



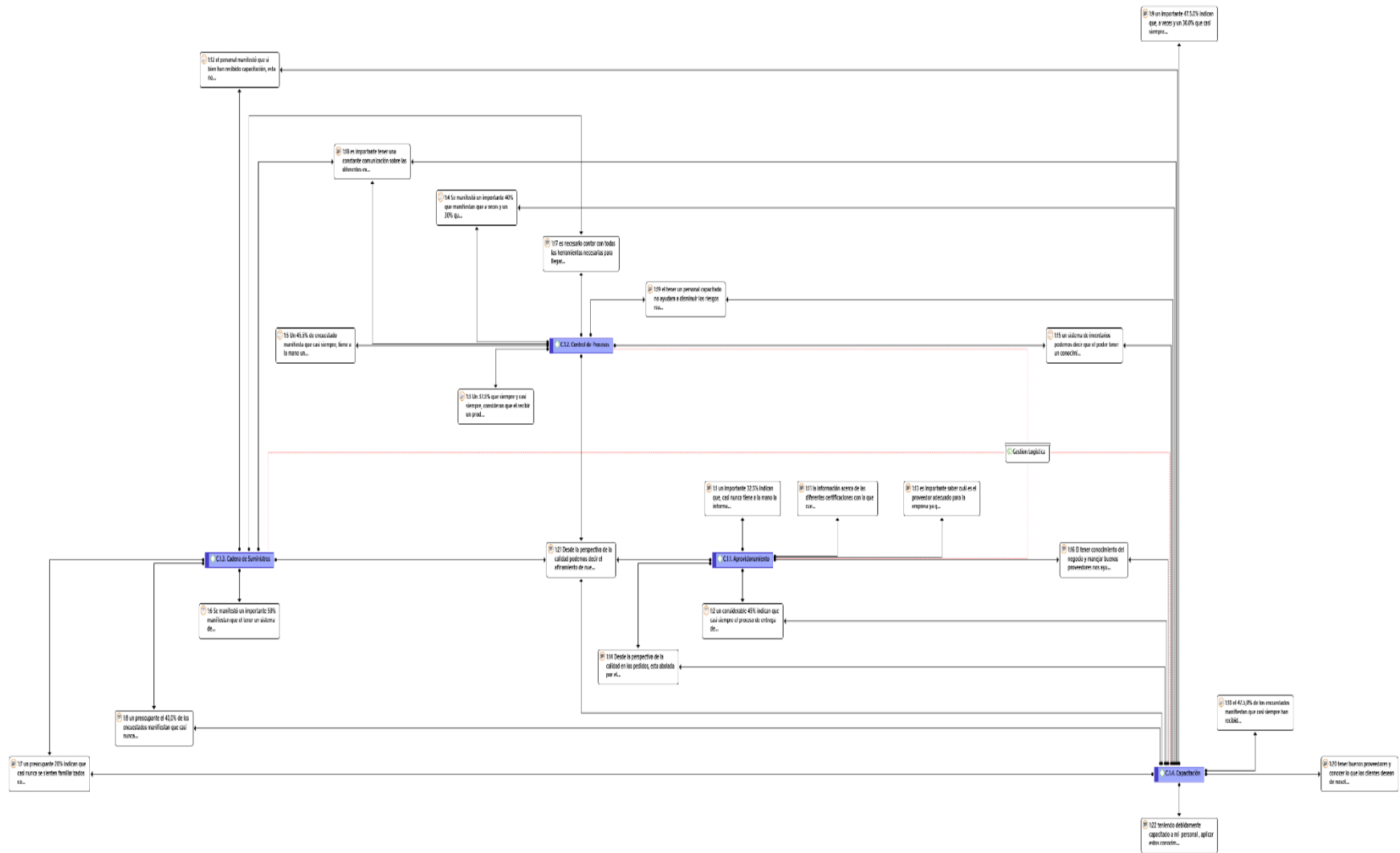
3. Análisis cualitativo de la sub categoría Capacitación



4. Análisis cualitativo de la sub categoría Control de Procesos.



1. Gestión logística interpretación mixta



Anexo 8: Fichas de validación de la propuesta



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Control de procesos para la gestión logística en una empresa de distribución, surquillo, 2020

Nombre de la propuesta: Control para el proceso de la gestión logística

.....

Yo, Flores Zafra David identificado con DNI Nro. 41541647 especialista en Ingeniería de proyectos e investigación. Actualmente laboro en IBM del Perú, ubicado en Av. Javier Prado Este 6230, La Molina 15012, procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas / ingeniería.	X		X		X			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	X		X		X			

3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	X		X		X			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística - mixta - proyectiva	X		X		X			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	X		X		X			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	X		X		X			
7	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y transversales a los objetivos	X		X		X			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	X		X		X		La matriz presenta 3 evidencias	
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	X		X		X			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	X		X		X			

Y después de la revisión opino que:

1. La presente investigación se puede complementar con la metodología Design Thinking para mejorar parte del proceso.....

Es todo cuanto informo;

X 

David Flores Zafra
Ingeniero de Proyectos e Investigación

Anexo 9: Matrices de trabajo

1. Matriz de Planteamiento del problema

Problema de investigación a nivel internacional	Informe mundial #1	Esencia del problema	Consolidación del problema
	Diseño del Servicio de Logística	La Empresa Servientrega. Tiene como objetivo Diseñar un modelo de Logística Inversa para la Zona Autopista	Internacional
	Título del informe	Medellín de la Regional Siberia - Tenjo de	La Empresa Servientrega, planea implementar un modelo de negocio que ayude a sus clientes en la región de Siberia a reducir el uso del cartón en las entregas de cada paquete, de esta manera Servientrega lograra ofrecer algo novedoso a sus clientes en esta zona y podrán disminuir sus costes ofreciendo un plus al servicio ya existente. (Abbrescia, Arévalo y Céspedes. 2019)
	Diseño del Servicio de Logística Inversa en Servientrega - Regional Siberia - Tenjo	SERVIENTREGA que, le permita a esta Regional prestar a sus clientes el servicio de recolección de residuos de cartón, plástico y vidrio que se generan después de la entrega de mercancía que realiza SERVIENTREGA, y que se pueda implementar en el corto plazo, creando así un valor agregado y generando un ingreso no operativo adicional para dicha Regional.	
	Referencia	Rafael Andrés Abbrescia Salcedo, Julián Arévalo Remarchuck y Jose Danilo Céspedes Melo. (2019). Diseño del Servicio de Logística Inversa en Servientrega - Regional Siberia - Tenjo, <i>Universidad Sergio Arboleda, Calle 74 No. 14 – 14, Bogotá, Colombia</i>	
	Informe mundial #2	Esencia del problema	
	Propuesta de mejora de procesos logísticos	La empresa TRAMACOEXPRESS CIA. LTDA. DE LA CIUDAD DE QUITO. evidencia que los principales	

Título del informe	procesos que tienen relación directa con la finalidad de la	razón de ser al cual se le debe realizar unas mejoras, con esto la empresa pretender impactar de manera positiva en la productividad y la competitividad de la empresa. por otro lado, la carencia de un buen plan de procesos que pueda responder acorde a los servicios logísticos que ofrecen hacen que se evidencien una alta insatisfacción que como consecuencias impacta de manera negativa en las utilidades de la empresa. (Jama 2019).
Propuesta de mejora de los procesos logísticos de admisión y distribución de la empresa Tramacoexpress cia. Ltda. de la ciudad de quito	empresa deben mejorar en cuanto a gestión a fin de lograr una mayor eficacia y productividad que incidiría positivamente en la situación económica y competitiva de la empresa. La inexistencia de una secuencia ordenada de procesos que soporten el nivel de servicio logístico, lo cual genera insatisfacción y reduce las utilidades de la empresa.	
Referencia		
Jama, E. (2019). Propuesta de mejora de los procesos logísticos de admisión y distribución de la empresa Tramacoexpress cia. Ltda. de la ciudad de quito, Universidad Católica de Cuenca. Ecuador.		
Informe mundial #3	Esencia del problema	La Empresa de colombiana de alimentos congelados y refrigerados, Tiene como principal problema el tener desconocimiento sobre un buen plan de empaque, picking y sus procesos. El acceder a esta información lo que hará es que la
Optimización del proceso logístico	Optimización del proceso logístico en una empresa de colombiana de alimentos congelados y refrigerados.	
Título del informe		
Optimización del proceso logístico en una empresa de colombiana de alimentos congelados y refrigerados. Bogotá 2007	Plantea minimizar los costos logísticos de transporte y distribución sujeto a restricciones de capacidad, tipos de empaque y satisfacción de demanda. Para ello se requiere una herramienta que brinde información detallada sobre cada uno de los costos y que a su vez provea la	
Referencia		

		combinación (mezcla) “óptima” de embalajes para cada producto y tipo de transporte.	empresa pueda lograr su objetivo el cual es disminuir los costos en el transporte y su distribución. (Mejía , Castro 2007)
		Mejía, Gonzalo; Castro, Elkin. (2007): Optimización del proceso logístico en una empresa de colombiana de alimentos congelados y refrigerados, <i>Revista de ingeniería (noviembre 2007)</i> . Universidad de Los Andes Colombia	
Problema de investigación a nivel nacional	Informe nacional #1	Esencia del problema	Consolidación del problema
	Gestión administrativas	En la empresa de transporte de carga se detectó la necesidad de desarrollar habilidades y competencias que permitan el desarrollo de su gestión administrativa.	Nacional
	Título del informe	La empresa cuenta con una flota reducida de camiones por lo cual se respalda con la tercerización de otras empresas para cubrir la demanda de sus clientes, sobre todo en las fechas de campaña para la exportación, de esta forma evitar la pérdida de ingresos a consecuencia de la ausencia de este recurso. Por otro lado, su proceso de control falta de un monitoreo permanente que muestre resultados estadísticos, para tomar decisiones adecuadas.	Las empresas de Transporte de Carga y Depósito Temporal, Tiene en la falta de unidades vehiculares su mayor falencia, siendo afectada en días con altos picos de entrega, si bien es cierto tiene una alianza estratégica con un proveedor para cubrir la alta demanda es este su mayor problema ya que no tiene un plan de control para poder medir la eficacia de la tercerización lo que como consecuencia no le permite tomar una
	Gestión Administrativa en las Empresas de Transporte de Carga y Depósito Temporal, Lima 2019		
	Referencia		
	Alegría S. (2019). <i>Gestión Administrativa en las Empresas de Transporte de Carga y Depósito Temporal</i> , Lima 2019. Universidad Privada Norbert Wiener. Lima, Perú.		
Informe nacional #2	Esencia del problema		

Mejora de la gestión logística		<p>decisión atinada y en base a datos reales. (Alegría 2019).</p> <p>El proyecto q'ewar en el distrito de andahuaylillas, Cusco, No cuenta con un proceso definido de logística, ya que no tiene procesos para sus respectivas áreas de la cadena de distribución, como consecuencia la empresa tiene un déficit en sus utilidades ya que estos aspectos afectan directamente a sus procesos productivos obteniendo una baja en su producción y disminución de participación en el mercado por la poca confiabilidad que genera en los clientes. (Ormachea y Romero 2019)</p> <p>La Comisaria PNP Central sede Tacna, tiene como principal problema el deficiente control adecuado para su cadena logística,</p>
Título del informe		
Mejora de la gestión logística mediante la aplicación del modelo score para el proyecto q'ewar en el distrito de andahuaylillas, cusco, 2019	El proyecto Q'ewar tuvo problemas en lo que se refiere a la gestión logística. El proyecto no cuenta con un proceso de compras, control en los almacenes ni planificación de requerimiento de materiales, además el proyecto no cuenta con un inventario para el control de materiales, ni un control de entrada o salida de materiales del almacén. Al tener un proceso logístico con dichas deficiencias, no solo afecta a la compra y aprovisionamiento de materiales o al almacenamiento, sino también a productividad, aumentando el costo de producción, merma, retrasos y reduciendo la calidad de los productos, confianza y participación en el mercado.	
Referencia		
Ormachea, k.; Romero, E. (2019). <i>Mejora de la gestión logística mediante la aplicación del modelo score para el proyecto q'ewar en el distrito de andahuaylillas, cusco, 2019. Universidad Andina del Cusco. Cusco, Perú.</i>		
Informe nacional #3	Esencia del problema	
Control Operativo Logístico		

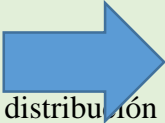
	El principal “problema de la XI – DIRTEPOL Arequipa	esto a consecuencia de no tener personal debidamente capacitado para realizar dichas labores como el control de los inputs y outputs del almacén. Como consecuencia la comisaria no puede lograr obtener las metas trazadas por su organización.(Alave 2015 - 2017).
Título del informe	Comisaria PNP Central sede Tacna, dentro del marco de	
Control operativo logístico y su relación con la recepción de bienes y servicios en la xi – dirtepol Arequipa comisaría Pnp central sede Tacna, periodo 2015-2017 – Tacna 2017	su competencia y funciones específicas, refleja algunas deficiencias con respecto al control operativo Logístico adecuado para la recepción de los bienes y servicios, porque no se cuenta con una persona a cargo en la supervisión sobre los bienes que ingresan y salen del almacén. Lo que va a permitir un adecuado cumplimiento de objetivos y metas institucionales.	
Referencia		
Alave, H.; (2015 - 2017). <i>Control operativo logístico y su relación con la recepción de bienes y servicios en la xi – dirtepol Arequipa comisaría Pnp central sede Tacna, periodo 2015-2017. Año 2017. Universidad Privada de Tacna. Tacna, Perú.</i>		

Causa	Sub causa	¿Por qué?	Consolidación parcial del problema	Consolidación del problema Local
C1. Personal	1 Personal no capacitado	No se realiza una correcta inducción	La empresa de distribución por no tener más de 2 años en el mercado no ha podido afianzar a su persona de manera que ellos se puedan tener un compromiso con la empresa y de esta manera evitar el alto índice de rotación de personal	La empresa de distribución tiene como principal problema el personal y las herramientas adecuadas, en esta recae el poder lograr los objetivos de la empresa. en el tiempo que tiene en el mercado no ha podido obtener las herramientas institucionales adecuadas que hagan que su personal es más comprometido con la organización esto se ha reflejado en los altos índices de rotación de personal y el bajo compromiso de ellos con la empresa, por otro lado el
		No una capacitación sobre manejo de inventarios		
	2 Personal desmotivado	Poco interés en cumplir las metas del día		
		Faltas constantes del personal		
	3 Alta Rotación de personal	Muchas renunciaciones de parte del personal en el área de entregas		
		Despidos por malos comportamientos del personal.		
C2. Equipos	4 Falta de un sistema de inventarios	No se tiene un sistema de inventarios	El no tener herramientas e infraestructura adecuada para	
		No hay un correcto manejo de las entradas y salidas de pedidos		
	5 falta de herramientas	Falta de stocka		

		Falta de un almacén bien adecuado	realizar las labores ha generado que los costos se eleven y los procesos desde la recepción hasta la entrega de los productos tarden más.	ser nuevo en el mercado ha hecho que no tengan el debido conocimiento de las herramientas que puedan más práctico y menos costoso los procesos, que como consecuencias podría generar más utilidades en el empresa.
6 Falta de control de los pedidos	Poco control de rutas en el área de entregas			
	Altos costos en el área de entregas			
C3. Procesos	7 Falta de procesos definidos	El personal no sabe o respeta los procesos	El no tener los procesos debidamente definidos genera, que se eleven los tiempos de entrega y se realicen procesos de manera inefectivas elevando el costo en horas hombres esto por el desconocimiento de	
		No existe una mejora en los procesos		
	8 procesos repetitivos	se pierde mucho tiempo con los procesos existente		
		No existe un historial de pedidos no entregados		
9 Manual de requerimientos deficientes o inexistente	No existe un manual de cómo controlar los requerimientos			
	El personal no tiene acceso a un manual de requerimientos			

			un buen plan de los procesos operativos	por otro lado el no tener personal debidamente capacitado para realizar un buen control de almacén o que pueda realizar un buen plan estratégico para las entregas de los pedidos generara que se eleven los tiempos y por lo tanto suban los costos de personal por entrega.
C4. Administración	10 Déficit en el control de pedidos	No se da un buen seguimiento a los pedidos y los repartidores	No tener un buen manejo y control de las entradas y salidas han generado que los pedidos se tarden en llegar a los clientes,	
		Existe un sobre costo por el mal control y seguimiento de los pedidos	por otro lado e costo por cada entrega se eleva al no tener un buen plan de rutas de entregas las cuales podrían generar un ahorro en el tiempo y el costo de gasolina.	
	11 Falta del control de rutas	No hay un correcto plan de ruta de despacho		
		Alto sobre costo en el despacho por no hacer un plan de entrega diaria		
	12 Bajo control ingresos por pedidos	No hay un plan de inventario de ingresos y salidas		
		No hay inventarios mensuales de productos de reparto		

2. Matriz de Problema, objetivo y justificación

Formulación del problema	Objetivo general
<p>¿cómo mejorar la gestión logística en una empresa de distribución del distrito de surquillo, 2020?</p> 	<p>Proponer un control de la gestión logística de una empresa de distribución en el distrito de surquillo, 2020.</p>
	<p>Objetivos específicos</p> <p>Analizar la gestión logística de una empresa de distribución, Surquillo, 2020.</p> <p>Explicar los factores que inciden en la gestión logística de una empresa de distribución, Surquillo, 2020.</p>

Ficha de trabajo 1. *Matriz de problemas, objetivos*

Justificación teórica		
Cuestiones	Respuesta	Redacción final
¿Qué teorías sustentan la investigación?	Teoría estructuralista teoría Administrativa Teoría de sistemas	El presente trabajo ayudara de forma positiva, mediante ellas podremos identificar cuáles son los principales problemas y poder brindar unas soluciones que estén acorde con lo que buscamos lograr. De igual manera utilizaremos el método descriptivo para poder evaluar diferentes comportamientos de nuestras población y muestras y llegar a las mejores conclusiones para de esta manera poder afrontar los problemas de forma individual generando soluciones viables para la organización y fáciles de poner práctica, esto con un correcto plan de acción.
¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?	Estas teorías aportaran de manera positiva ya que ellas hablan de la problemática de la organización y de lo critico que pueden ser si no se le presta la atención correspondiente, los sistemas que deben mejorar en la organización y como hacer óptimos cada proceso de ellos.	
Justificación práctica		
¿Por qué hacer el trabajo de investigación?	Este trabajo servirá para poder identificar los problemas en la gestión logística actuales en la empresa	El presente trabajo ayudara a saber cuáles son las problemáticas de la empresa, apuntar a ellas y poner un mayor énfasis en sus soluciones, estas deben ser prácticas y viables para la empresa para que de esta forma ya no sean una debilidad y se
¿Qué espera con la investigación?	Con la investigación esperamos lograr obtener una mejor gestión logística, con esto podremos disminuir tiempos y reducir los costos de almacenaje y distribución.	

		puedan desarrollar una mejor gestión de los procesos. Así mismo gracias a esta investigación lograremos reducir costos y los tiempos de espera, con esto pretendemos lograr una mayor satisfacción del cliente final.
Justificación metodológica		
¿Por qué investiga bajo ese diseño?	Investigo por este diseño ya que mediante este podremos definir en términos cuánticos y cualitativos el centro del problema y que tanto afectan de manera porcentual o en números a la empresa.	El presente estudio ayudara a definir en números que procesos son decadentes en los procesos logísticos y cuales pueden mejorar, a la vez se podrá tomar acciones sobre tales procesos y se optará por crear planes de acción para mejorar los números. Consecuente a este se crearán planes de acciones que sean sostenibles con el tiempo y adaptables a las diferentes circunstancias que se pueda dar con el tiempo para con esto poder mantener un crecimiento constante de la empresa.
¿El resultado de la investigación permitirá resolver algún problema?	El resultado permitirá resolver el problema de la mejora de un proceso mal definido y con acciones repetitivas, que solo genera retrasos y altos costos de distribución y almacenaje.	

Ficha de trabajo.

3. Matriz para la justificación

Teoría 1: TEORIA DE LA ADMINISTRACION					
Autor/es de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Henry Fayol	2006	Fayol (Citado por Chiavenato 2006) Indico que “ la administración se debe basa en leyes y principios , así mismo afirmo que adopto los términos principios para adaptarse de cualquier idea de rigidez , ya que nada es rígido o absoluto en materia administrativa, y en administración porque todo es cuestión de medida, ponderación y sentido común” (p. 72)	La administración es una ciencia totalmente flexible adaptable a los cambios y carente de rigidez la cual puede ser calculable y el cual tiene fundamentos.	Servirá porque aplicando estos fundamentos se podrá obtener sistemas de control flexibles al cambio y adaptables a las diferentes áreas o personal, logrando de esta manera una estandarización de los controles de los proceso.	Servirá porque aplicando estos fundamentos se podrá obtener sistemas de control flexibles al cambio y adaptables a las diferentes áreas o personal, logrando de esta manera una estandarización de los controles del proceso de esta manera logran establecer un sistema adaptable a los cambios y capas de ser mejorado con el tiempo en base a las necesidades que se requiere con el cambio de los tiempos, de igual manera con esto se obtendrá mejores resultados respecto a una buena administración de recursos (Chiavenato, 2006)
Referencia:	Chiavenato, I. (2006). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> . México: Mc Graw Hill.				Aplicaremos esta teoría en las diferentes áreas de la empresa, aplicando una política de administración, optimización y control de los recursos para
Autor/es de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Frederick W. Taylor	2004	Taylor (citado por Chiavenato, 2004),	La teoría de la administración es	Aplicaremos esta teoría en las diferentes áreas	

		indicó que “La teoría de la administración se distingue por el énfasis en la estructura que debe tener una organización para lograr la eficiencia. Su objetivo es la búsqueda de la eficiencia de las organizaciones” (p. 69).	una ciencia que tiene como meta la optimización de sus recursos. A la vez sus sistema debidamente ordenados lo hace tener una facilidad de manejo.	de la empresa, aplicando una política de administración, optimización y control de los recursos para como esto poder optimizar los tiempos y que sean eficientes todas las áreas.	como esto poder optimizar los tiempos y que sean eficientes todas las áreas, ejecutando los procesos en los tiempos requeridos y dejando de lado aquellos procesos engorrosos o que sean repetitivos, con esto se pretende llegar a la excelencia administrativa o apuntar a mejor al máximo la gestión de esta. (Taylor citado por Chiavenato, 2004).
Referencia:	Chiavenato, I. (2004). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> . México: Mc Graw Hill.				

Ficha de trabajo.

Teoría 2: TEORIA DEL ESTRUCTURALISTA					
Autor/es de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Ferdinand de Saussure	2006	Saussure (citado por Chiavenato, 2006), indicó que la teoría estructuralista significa un desdoblamiento de la teoría de la burocracia y un	Esta teoría, puede ser objetiva sobre las diferentes áreas que conforman una empresa o entidad, tiene un acercamiento a la teoría de las	Aplicaremos esta teoría de forma en la que podamos evidenciar los puntos caóticos de la empresa, para de esta manera poder poner énfasis sobres estos puntos y mejorarlos.	Aplicaremos esta teoría de forma en la que podamos evidenciar los puntos caóticos de la empresa, para de esta manera poder poner énfasis sobres estos puntos y mejorarlos de igual manera enfatizaremos en dar una

		ligero aproximamiento a la teoría de relaciones humanas; representa una visión crítica de organización formal. (p. 248)	relaciones y un desapego de la teoría burocrática.		frescura al área enfocándonos en la asistencia social del personal, evaluaciones psicológicas y otras. (Chiavenato, 2006).
Referencia:	Chiavenato, I. (2006). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> . México: Mc Graw Hill.				
Autor/es de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Jose Luis Pardo	2001	Pardo, J define el estructuralismo como una corriente metodológica que pretende una renovación radical en el terreno de las ciencias humanas.(p,6)	El estructuralismo tiene como objetivo el rejuvenecer las ciencias humanas	Aplicando esta teoría podremos dar una frescura al área enfocándonos en la asistencia social del personal, evaluaciones psicológicas u otras.	EL estructuralismo se viene aplicando de una forma en la que podríamos dar frescura a las áreas de la empresa, de esa forma se pueden enfocar en brindar asistencia social al personal de la empresa desde los más altos rangos seguidos por los mandos medios y el nivel técnicos, se realizaran evaluaciones psicológicas y otras que ayuden al personal a estar mejor enfocados con las metas de la empresa (Pardo 2001).

Referencia:	Pardo, J. (2001) <i>Estructuralismo y ciencias humanas</i> . Madrid – España. Ediciones Akal S.A				

Ficha de trabajo.

Teoría 3: TEORIA DE SISTEMAS					
Autor/es de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Ludwig von Bertalanffy	2006	Bertalanffy (citado en Chiavenato, 2006), indicó que la teoría de sistemas denota un conjunto de elementos interdependientes e interactuantes o un grupo de unidades combinadas que	La teoría de sistemas es un sistema englobados de partes, capaces de trabajar en conjunto y también de manera aislada, juntas poder formar una grupo o un integrado.	La teoría de sistemas ayudara a identificar y evaluar cómo trabajan las áreas en conjuntos y como se desarrollan de manera individual, de esta manera se podrá medir la capacidad que tiene trabajando de forma agrupada.	Referente a esta teoría ayudara a identificar y evaluar cómo trabajan las áreas en conjuntos y como se desarrollan de manera individual, de esta manera se podrá medir la capacidad que tiene trabajando de forma agrupada por otro lado aplicara de una forma en que le podamos sacar el mejor

		forman un todo organizado. Sistema es un conjunto o combinaciones de cosas o partes formando un todo unitario. (p. 411)			provecho del trabajo en conjunto de la empresa, evaluando y mejorando los mejores métodos de trabajo y encontrando los mejores caminos que puedan desarrollar las mejores habilidades de las diferentes áreas y de su trabajo en conjunto. (Chiavenato, 2006).
Referencia:	Chiavenato, I. (2006.). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> . México: Mc Graw Hill.				
Autor/es de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Ludwig von Bertalanffy	1995	Bertalanffy (citado en A, Saravia, 1995), indicó que la teoría de Sistemas. es la historia de una filosofía y un método para analizar y estudiar la realidad y desarrollar modelos, a partir de los cuales puedo intentar una aproximación paulatina a la percepción de una parte de esa globalidad que es el Universo, configurando un modelo de la misma	La teoría de sistemas en una forma de evaluar y mejorar las formas del día a día de una organización, iniciando de estos se puede generar un encuentro o una unión en la cual todas la partes que conforman un todo puedan trabajar o interactuar de forma global y armoniosa.	La teoría de sistemas se aplicara de una forma en que le podamos sacar el mejor provecho del trabajo en conjunto de la empresa, evaluando y mejorando los mejores métodos de trabajo y encontrando los mejores caminos que puedan desarrollar las mejores habilidades de las diferentes áreas y de su trabajo en conjunto.	La teoría de sistemas se aplicara de una forma en que le podamos sacar el mejor provecho del trabajo en conjunto de la empresa, evaluando y mejorando los mejores métodos de trabajo y encontrando los mejores caminos que puedan desarrollar las mejores habilidades de las diferentes áreas y de su trabajo en conjunto (Bertalanffy citado por Saravia, 1995)

		<p>no aislado del resto al que llamaremos sistema. Todos los sistemas concebidos de esta forma por un individuo dan lugar a un modelo del Universo, una cosmovisión cuya clave es la convicción de que cualquier parte de la Creación, por pequeña que sea, que podamos considerar, juega un papel y no puede ser estudiada ni captada su realidad última en un contexto aislado. (p. 9)</p>			
Referencia:	Saravia, A. (1995). <i>La Teoría General de Sistemas</i> . Madrid : Gráficas Marte, S.A.				

4. Matriz de conceptos

Variable o categoría 1: Gestión Logística

Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Andrés Castellanos	2009	Andrés Castellanos. R (2009) “Define la logística como la gestión del flujo, y de las interrupciones en este. De insumos (materias primas, componentes, sub conjuntos, productos acabados y suministros) y/o personas asociadas a una empresa)” (p. 2).	Son los componentes de la cadena de suministros y cada proceso que con lleva a ellas, la logística en una empresa. Adicionando el capital humano que desarrollan cada actividad. (Andrés Castellanos. R, 2009)	Nos ayudara a identificar la importancia que una buena interrelación entre los procesos y el personal que desarrolla cada uno de ellos.	La cadena de suministro y cada proceso que está relacionado a ellos ayudara que las gestiones logísticas se puedan desarrollar de manera positiva, con esto se podrá identificar cada proceso y enfatizar la importancia de cada proceso, esto sumado a un correcto plan de procesos logísticos de
Referencia:	<i>Andrés Castellanos, R. (2009). Manual de La gestión logística del transporte y distribución de mercancías. Colombia: Uninorte</i>				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	

<p>Jordi Pau i Cos, Ricardo de Navascués y Gasca</p>	<p>1998</p>	<p>Jordi Pau i Cos, Ricardo de Navascués y Gasca (1998) “ Define la logística como las reglas que permiten a la dirección, seguir , valorar, priorizar y controlar los distintos elementos de aprovisionamiento y distribución que inciden en la satisfacción de cliente, en los costes y beneficios” (p. 1).</p>	<p>El llevar una buena dirección de los procesos principales de la logística y priorizar cada proceso de adquisición y entrega de ellos, terminara brindado un mayor acogido de los clientes que como consecuencia nos brindara mayores ingresos. Lo cual influirá de manera positiva en la empresa. (Jordi Pau i Cos, Ricardo de Navascués y Gasca, 1998)</p>	<p>Permite llevar un buen control y poder saber cuáles son las necesidades de los clientes, de esta manera obtener más ingresos a la empresa, elevando las ventas e identificando ciertas falencias.</p>	<p>compra y entrega de productos, ayudara a llevar un buen control sobre la gestión de las necesidades de los clientes para con esto obtener mayores ingreso y clientes satisfechos. De esta manera las empresas obtendrán mayores utilidades para la empresa en base a un servicio de calidad a sus clientes. <i>(Castellanos, R2009)</i> y (Cos, de Navascués y Gasca (1998)</p>
<p>Referencia:</p>		<p>Jordi Pau i Cos, Ricardo de Navascués y Gasca (1998). Manual de la logística integral. Díaz santos</p>			

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
María José escudero serrano	2013	María José escudero serrano (2013) “define la logística como una actividad empresarial que tiene como finalidad satisfacer al cliente, de modo que se proporcione productos y servicios en el momento, lugar y cantidad que se soliciten, y todo ellos al mínimo coste” (p.26).	El obtener un producto o servicio, de una manera que pueda satisfacer a un cliente, obteniéndolo el productos solicitado el mejor precio y en el momento indicado, será la principal razón de ser de una organización.(José escudero serrano, 2013)	Tendrá un impacto positivo ya que podremos ofrecer a nuestros clientes lo que ellos desean, en el momento que ellos desean y al precio justo, de esta manera lograremos fidelizar a nuestros clientes y a la vez podrán recomendarnos como empresa.	Gestionar de manera efectiva <i>Tendrá un impacto positivo ya que podremos ofrecer a nuestros clientes lo que ellos desean, en el momento que ellos desean y al precio justo, de esta manera lograremos fidelizar a nuestros clientes y a la vez podrán recomendarnos como empresa. (escudero 2013)</i>

Referencia:		María José escudero serrano (2013). Gestión Logística y comercial. Paraninfo	
--------------------	--	--	--

Variable o categoría 1: Gestión Logística					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Martínez, De la Hoz, García Y Molina. (2017)	2017	Monterroso Citado por Martínez, De la hoz, García y Molina definen “la logística por el manejo adecuado de los flujos de bienes y servicios es de crítica importancia, no solamente para lograr una reducción en los costos asociados a los procesos de abastecimiento, producción y distribución, sino también para ofrecer una rápida respuesta a los	El poder obtener un una proactividad frente a las necesidades de nuestros consumidores, se obtendrá del énfasis que se le dé al flujo de bienes y servicios ya que el buen manejo de estos, dará como resultados una buena gestión de los procesos y con esto se obtendrá una optimización de los	El poder ser proactivos frente a las necesidades de nuestros clientes tendrá un impacto positivo, mediante este podremos saber que necesitan y responder a sus necesidades de manera oportuna. Con esto podremos generar más utilidades a la empresa a la par que se	El poder de reacción de la empresa junto a un buen plan de trabajo que nos permita conocer cada punto débil de la organización y su debida solución, hará que la empresa pueda minimizar el impacto negativo que estas

		requerimientos de los clientes”.	recursos lo que ayudara conseguir un ahorro en general.	mejora la satisfacción de los clientes.	puedan tener. De esta manera podremos tomar estas debilidades y convertirlas en oportunidades de crecimiento fidelización y producción. Con esto lograremos consolidarnos en el mercado ofreciendo un plus a nuestros productos o servicios ofrecidos al consumidor final. (Martínez, De la Hoz, García Y Molina. (2017) y (Ocampo 2009).
Referencia:	Martínez, De la Hoz, García Y Molina. (2017). Gestión logística en Pymes del sector de operadores de carga del Departamento del Atlántico. <i>Revista Espacios</i> , vol. 38. (58). Recuperado desde: https://www.revistaespacios.com/a17v38n58/a17v38n58p13.pdf				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
José Alberto Gonzales Camargo	2014	El Council Supply Chain Management Professionals (CSCMP) citado por Ocampo Vélez, P. define “la Logística como un ente internacional que describe cómo los procesos de planeación, implementación, control eficiente y efectivo del flujo de materiales e información, recurso	Es la logística un órgano concatenado y alineado de procesos cuyo fin es el optimizar la cadena de suministro de manera organizada y controlada, para que con esto puedan lograr un rendimiento efectivo de cada punto de la cadena de suministros desde el nacimiento del	El conocer cada proceso de la empresa y saber cómo mejorar, será una herramienta importante para la empresa ya que mediante este se podrá crear un buen plan de trabajo para saber cuáles son las falencias de los procesos y como subsanarlas de manera	

		humano, almacenaje, servicios, son imperativos para el óptimo desempeño de la cadena logística desde el punto de origen hasta el punto de consumo, satisfaciendo los requerimientos del cliente”.	producto hasta su destino final con el consumidor final.	que no afecte a las ventas.	
Referencia:	Ocampo Vélez, P. (2009). Gerencia Logística y Global. <i>Revista Escuela de Administración de Negocios</i> , vol. 66. (114). Recuperado desde: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20620269006				

Ficha de trabajo.

Matriz de categorización

Categoría: Gestión Logística	
Sub categorías apriorísticas	
Aprovisionamiento	Capacitación
Control de Procesos	
Cadena de suministros	
Sub categorías emergentes	
(*)	(*)

Sub categoría 1: Aprovisionamiento					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Rodrigo López Fernández	2014	López. R (2014). Define que la principal misión del aprovisionamiento es la de	El aprovisionamiento tiene cuya principal función hacer que la	El aprovisionamiento se utilizará adquiriendo los instrumentos requeridos en	El aprovisionamiento por el primer eslabón de la cadena de

		<p>permitir que la fábrica pueda elaborar sus productos de forma continua, paliando el riesgo que supone una parada de las maquinas. Además de esa función el departamento de aprovisionamiento debe intentar conseguir los suministros en las condiciones más favorables, evitando en la medida posible el sobre stock.</p>	<p>cadena logística siga su fluidez requerida obteniendo los mejores insumos en los tiempos requeridos y a un precio requerido, con esto se evitará un quiebre de stock y alto stock evitando temas de altos costos de almacenaje.</p>	<p>el momento requeridos para con esto poder cubrir las necesidades del área de operaciones, con esto podremos estar cubiertos en los tiempos de alta demanda.</p>	<p>suministro y una de las más importantes no ayudará a obtener los mejores productos de la mejora calidad y los mejores proveedores, dependerá mucho de este eslabón el manejar un inventario efectivo sin llegar a una rotura de stock y tampoco a un sobre stock, lo cual con el tiempo puede generar pérdidas para la empresa. desarrollando un correcto aprovisionamiento podremos generar un</p>
Referencia:	<i>Fernández. R (2014). Logística de aprovisionamiento. España. Editorial paraninfo s.a</i>				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	

Fernández Alfajarrín, Yoanner; Sánchez González, Yuvelkys	2007	Fernández. Y, Sánchez, Y. definen el aprovisionamiento como “ parte del proceso logístico encargado de garantizar la entrada de recursos al sistema en la cantidad, calidad y momento requerido”	Es el eslabón clave de la cadena de suministro garantizando su área la obtención de los materiales o servicios en los tiempos establecidos a un buen precio y respetando los tiempos los parámetros de calidad.	Esta servirá para poder obtener los mejores servicios a un buen precio. Y asegurar un ahorro en los costos y una fidelización de los proveedores.	valor a la empresa ya que mediante este se puede generar una reducción en los costos de producción lo cual puede permitir a la empresa reducir en unos porcentajes los costos del producto lo que nos brindara una ventaja competitiva frente a los competidores. (Fernández 2014) y (Fernández, Sánchez 2007)
Referencia:	Fernández. Y, Sánchez, Y. (2007). Procedimiento para la mejora continua de la gestión de aprovisionamiento. <i>Revista Ciencias Holguín</i> , vol. XIII, núm. 4. Recuperado desde: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181517998008				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
María José Escudero serrano	2011		Es la agrupación de procesos que se encarga de obtener los insumos debidos para poder efectuar las diversas	Se aplicara en la medida que sea la encargada de adquirir tecnología o tercerización para poder desarrollar las actividades	Poder realizar una buena gestión de aprovisionamiento hará que esta pueda generar

		Escudero (2011). Define la Gestión del aprovisionamiento como “el conjunto de operaciones que realiza la empresa para abastecerse de los materiales necesarios cuando debe realizar las actividades de fabricación o comercialización de sus productos”	tareas de manufactura o venta de sus artículos.	de control y entrega de los productos.	un valor agregados a la empresa ya que nos dar un plus sobre nuestros competidores, esta será la encargada de adquirir tecnología o tercerización para poder desarrollar las actividades de control y entrega de los productos. (Escudero 2011)
Referencia:	Escudero, M. (2011). Gestión de aprovisionamiento. <i>España. Editorial paraninfo s.a</i>				

Sub categoría 2: Control de procesos					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)

<p>Dextre Flores, José Carlos; Del Pozo Rivas, Raúl Sergio</p>	<p>2012</p>	<p>Arturo César Amaru citado por Dextre Flores, José Carlos; Del Pozo Rivas, Raúl Sergio expresa que el “el proceso de control se aplica a toda la organización. Todos los aspectos del desempeño de una institución deben monitorearse y evaluarse en sus tres niveles jerárquicos principales: estratégico, administrativo (o funcional) y operativo» (2009, p. 377).”</p>	<p>El control de procesos es una práctica que engloba en toda la organización ya que control y hace seguimiento en los niveles altos como los operativos hasta los de mandos medios o bajo que son la mano de obra operativa.</p>	<p>Se aplicara para poder llevar un mejor control de cada procesos de la organización desde el más pequeño hasta los de mayor valor, dando los niveles de importancia que se requiera a cada uno de ellos y colocando al personal calificado para poder inducir al seguimiento y realización de cada uno de estos procesos.</p>	<p>El control de procesos ayuda de manera positiva a la empresa ya que el poder control cada uno de los procesos se podrá identificar cada uno de ellos, desde que proceso genera valor a la organización hasta pode evitar los procesos repetitivos o procesos que no generen valor más generen retrasos. Así mismo podemos identificar al control de los procesos como el factor importante de</p>
<p>Referencia:</p>		<p>Arturo César Amaru citado por Dextre Flores, José Carlos; Del Pozo Rivas, Raúl Sergio. (2012). ¿Control de gestión o gestión de control? <i>Revista Contabilidad y Negocios</i>, vol. 7, núm. 14, pp. 69-80. Recuperado desde: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281624914005</p>			

Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)
José de Jaime esclava	2013	Jaime. J. (2013) Define que el control de la empresa es fundamental para que pueda sobrevivir. Es evidente que, como confirman las estadísticas, una gran mayoría de empresas pequeñas y medianas mueren , bien por falta de control, bien por la existencia , de un inadecuado sistema de control.	El control de una empresa puede ser el punto de quiebre del ciclo de vida de una organización ya que dependerá de ella que una empresa pueda ser prospera o que tenga como destino final el cierre o quiebra.	Esta se utilizará para asegurar un futuro próspero de la organización, llevando a cabo pasos parametrados y bien estructurados. Con esto que quiere conseguir la optimización de los tiempos y mano de obra.
Referencia:	Jaime. J. (2013). La Gestión del control de la empresa, España, ESIC editorial.			
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)
	2011	Arbildo, A. Expresa que El control de procesos toma en cuenta la medición y el	El control de procesos nos dará las herramientas necesarias	Ayudara a definir e identificar que procesos deben de ser mejorados o

una empresa la cual puede garantizar el declive del mismo o su prosperidad, esto siempre y cuando se lleve a cabo de manera muy eficaz y responsable por la importancia que esta tiene. (Amaru citado por Flores, Del Pozo , 2012) y (Jaime 2013).

<p>Arbildo López, Aurelio</p>		<p>análisis de las variables que determinan el funcionamiento de un proceso, así como la toma de decisiones y la ejecución de acciones de control para gobernar dicho proceso.</p>	<p>para poder medir, que procesos tienen viabilidad y determinar que procesos son engorrosos o repetitivos, lo cual no genera valor y que decisión tomar frente a ellas.</p>	<p>que procesos nos generan valor a la empresa, de ellas se podrán copiar a las demás áreas para poder mejorar los procesos.</p>	<p>El manejo de un buen control de los procesos ayudara de forma positiva e identificar que procesos deben de ser mejorados o que procesos nos generan valor a la empresa, de ellas se podrán copiar a las demás áreas para poder mejorar los procesos. (Arbildo 2011).</p>
<p>Referencia:</p>		<p>Arbildo, A. (2011). El control de procesos industriales y su influencia en el mantenimiento. <i>Revista ingeniería industrial</i>. núm. 29, 2011, pp. 35-49. Recuperado desde: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337428495003.</p>			

Sub categoría 3: Cadena de suministros

Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Ronald. H Ballou	2004	Ballou. R (2004) Define la logística y cadena de suministros como “conjunto de actividades funcionales (transportes, control de inventarios etc.) que se repiten muchas veces a lo largo del canal de flujo, mediante las cuales la materia prima se convierte en producto terminado y se añade valor para el consumidor” (p.7)	Es la congregación de funciones concatenada dentro de una organización , que son repetitivas y la cual se encarga de convertir el material obtenido en bruto para volverla el producto final.	Servirá para poder establecer cada procesos dentro de la organización la cual nos ayude a tener una mayor fluidez de los proceso.	La cadena de suministro es un conjunto de actividades las cuales empiezan desde la obtención de una materia prima o un servicio hasta la entrega de un producto final o servicio final, esta herramienta es una cadena de valor ya que mantiene comunicada a las diferentes áreas que participan de producción del producto o del proceso
Referencia:	Ballou. R (2004), Logística administración de la cadena de suministros. México Pearson educación.				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	

Díaz-Batista, José Antonio; Pérez-Armayor, Dania	2012	Díaz-Batista, José Antonio; Pérez-Armayor, Dania afirman que la cadena logística consiste en un grupo de entidades independientes que han establecido relaciones de colaboración entre ellas, dada la necesidad de satisfacer la demanda de determinados productos o servicios que tienen sus clientes.	La cadena logística está establecida por conjunto de sub-áreas que trabajan de manera individual pero que suelen unir la funcionalidad de sus áreas para un bien en común, el cual es satisfacer al mercado existente.	La cadena logística beneficia de forma positiva ya que la unión de las áreas genera que los procesos sean menos repetitivos y se más ágiles.	de entrega de la misma. mediante esta se podrá definir cada proceso y ver el valor que genera el trabajo en conjunto de cada una de estas áreas. Por tal motivo se puede definir la cadena de suministros como el conjunto de actividades que generaran unas oportunidades de crecimiento de una organización. (Ballou 2004) y (Díaz, Pérez y Dania 2012)
Referencia:	Díaz-Batista, José Antonio; Pérez-Armayor, Dania. (2012). Optimización de los niveles de inventario en una cadena de suministro. <i>Revista de ingeniería industrial</i> . vol. XXXIII, núm. 2, mayo-agosto, 2012, pp. 126-132 <i>Recuperado desde:</i> https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433580004				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	

<p>Eva Hernández, Cristina Peña, Javier Martínez, Javier Campos, Carlos Hernández.</p>	<p>2018</p>	<p>Eva Hernández, Cristina Peña, Javier Martínez, Javier Campos, Carlos Hernández. (2018). Afirman que la cadena de suministro cubre la totalidad de las operaciones que realiza una empresa desde la adquisición de los recursos necesarios para su funcionamiento. Hasta la entrega final de los bienes y servicios que produce. También afirman que es el nexo de unión de la empresa con su entorno, a través de proveedores, clientes y otras partes interesadas. (p. 12 y 13)</p>	<p>La cadena de suministros es el proceso general de la empresa ya que sus inicios con la obtención de las materias primas de calidad hasta la entrega del producto en el tiempo requerido y de calidad generar un valor agregado a los clientes, lo cuales nos pagaran con su fidelización.</p>	<p>La cadena de suministros sirve porque mediante este se podrá identificar cada uno de los procesos desde sus inicios hasta el proceso final con la satisfacción del cliente.</p>	<p>La cadena de suministros como pieza clave de la organización, es la responsable de hacer que las áreas trabajen de manera organizada por gestiona procesos que hagan que los productos lleguen al consumidor cuando debe ser, así mismo sirve porque mediante este se podrá identificar cada uno de los procesos desde sus inicios hasta el proceso final con la satisfacción del cliente.</p>
--	-------------	--	--	--	---

					(Hernández, Peña, Martínez, Campos y Hernández 2018).
Referencia:		Hernández, E. Peña. C Martínez.J, Hernández (2018). Cadena de suministros 4.0, España. Marge books.			

Sub categoría 4: Capacitación					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Ramón Padilla, Miriam Juárez	2006	Padilla. R, Juárez. M (2006). Afirma que la capacitación en la empresa tiene impactos positivos en la competitividad de la	La capacitación en la empresa tendrá un sensación muy beneficiosa ya que a través e ella podrán	La capacitación servirá para poder tener a la personal mejora capacitado para afrontar los requerimientos	La capacitación es una herramienta potentísima para una organización, por medio de ella la

		industria y la economía local a través de la difusión de conocimientos producto de la interacción entre empresas y las organizaciones arriba mencionadas, así como mediante la movilidad del personal capacitado. (p.33)	diferenciar al persona menos capacitado con el muy capacitado y de esta manera poder ponerlos a la par a través de la trasmisión de información de calidad.	actuales, los cuales son más exigentes hoy en día. Con esta herramienta podremos minimizar el impacto que pudiera tener la alta exigencia del cliente hoy en día.	empresa ofrece conocimiento a su personal sobre ciertas materias o ciertos procesos que ayudaran al personal a estará la altura de lo que requiere la empresa, con esto se lograra disminuir el desconocimiento sobre ciertos procesos de la empresa y se lograra alinear a todo el personal para que puedan cumplir sus funciones de manera efectiva. Así mismo la capacitación ayudara a poder minimizar el
Referencia:	Padilla. R, Juárez. M (2006). Efectos de la capacitación en la competitividad de la industria manufacturera, México, Naciones Unidas				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Guiñazú, Gabriela	2004	Guiñazú. G (2004). Define la capacitación como es el medio que permite a la organización interpretar las necesidades del contexto. Hablamos de proceso porque no sucede en forma	Es la capacitación las manifestaciones de las carencias de especialización o conocimientos de una empresa. estas se reflejan en la	Esta herramienta servirá para poder identificar las falencias de cada área de la empresa y pode ver quienes necesitan ser capacitados y así de esta	

		rápida y puntual, sino en el transcurso de cierto período de tiempo.	discapacidad de ciertos elementos de ciertas áreas.	manera poder alinear a todo el personal.	<p>impacto que pueda tener la exigencia actual ya que con el pasar de los años el público consumidor eleva más las expectativas sobre el servicio o producto que se le brinda. (Padilla, Juárez. 2006) y (Guiñazú 2004).</p> <p>Define la capacitación como una herramienta debidamente organizado la cual ofrece conocimientos</p>
Referencia:	<p>Guiñazú. G (2004). Capacitación efectiva en la empresa. <i>Universidad del Centro Educativo Latinoamericano</i>. vol. 7, núm. 12, junio, 2004, pp. 103-116. Recuperado desde: https://www.redalyc.org/pdf/877/87701209.pdf</p>				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Oscar Juan Blake	2008	Blake, O. (2008). Define la capacitación como los procesos institucionales con algún grado de estructuración y con decisiones conscientes que responden al hecho de que una organización, cualquiera que sea, recurre de alguna manera a producir los aprendizajes indispensables para que la	Define la capacitación como una herramienta debidamente organizado la cual ofrece conocimientos sobre ciertas materias indispensables para que los colaboradores puedan desarrollar sus actividades de una forma eficiente y como la empresa lo desea.	Esto se utilizara para poder brindar conocimiento de cada proceso al persona que lo realizara , de esta manera podremos tener personal bien capacitado.	

		gente esté en condiciones de hacer lo que institución desea que hagan. (p.15)			sobre ciertas materias indispensables para que los colaboradores puedan desarrollar sus actividades de una forma eficiente y como la empresa lo desea. (Blake 2008).
Referencia:		Blake, O. (2008). Así aprendieron a trabajar. Argentina. Ediciones Granica S.A			

5. Matriz de antecedentes

Datos del antecedente 1: Internacional			
Título	Modelo operacional basado en metodología six sigma para mejorar procesos de servicios logísticos	Metodología	
Autor	Danny Leonardo Cáceres Suarez	Enfoque	Cuantitativa
Año	2015	Tipo	Exploratorio
Objetivo	Diseñar un modelo de operacional basado en metodología Six sigma para mejorar procesos de servicios logísticos.		
Resultados	Se ha podido determinar que en su mayoría los proveedores envían su documentación 2 días antes lo que permite una fluidez en los sistemas de entregas en los 3 tipos (aéreo, marítimo y terrestre) por otro lado se ha podido evaluar que de los tres modelos de transportes el aéreo y el terrestre son los más rápidos dejando al final al marítimo que ese a no ser malo aunque no puede igualar en velocidad a los otros medios.	Método	Descriptivo
		Población	
		Muestra	
		Técnicas	Observación y análisis
		Instrumentos	Base de Datos

Conclusiones	<p>La aplicación de la metodología DMAIC como herramienta de calidad permitió identificar los problemas existentes en el proceso logística de abastecimiento y a través de sus herramientas estadísticas ayudo a identificar y medir el problema actual, analizar sus causas raizales, presentar una propuesta de mejora y controlar el proceso logrando mantener el nivel de calidad requerido.</p> <p>El modelo propuesto genero sinergias entre las actividades del proceso de abastecimiento, aumentando la capacidad instalada y cumpliendo los tiempos de entrega definidos con los clientes.</p> <p>El plan de implementación sirvió para establecer y ejecutar las actividades por parte del equipo de trabajo del proceso logística abastecimiento orientado a corregir los defectos identificados y alcanzar la meta de cumplimiento definida para el proceso de abastecimiento en el I Semestre 2015.</p>	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	<p>Cáceres, D (2015) <i>Modelo operacional basado en metodología six sigma para mejorar procesos de servicios logísticos</i>, Diseñar un modelo de operacional basado en metodología Six sigma para mejorar procesos de servicios logísticos. Santiago de Cali, Colombia, la investigación lo realizó mediante un enfoque cuantitativo, aplicando el método descriptivo, teniendo como población y muestra todo el personal de la empresa a la cual se le aplico el sistema, se lograron obtener como resultado que hubo una mejora en los procesos de entregas y que tanto el servicios aéreo y terrestre tienen buen tiempo de reacción el servicio marítimo aun no llega a su</p>		

	mejor nivel pero es gracias a la implementación de este sistema de gestión, se pudo ubicar de manera ágil los puntos débiles de los procesos logísticos encontrando a la par las soluciones para poder cumplir con las metas de atención a los clientes y mantener la relación una relación armoniosa entre los diferentes puntos del área logística, de esta manera y a la par con la efectividad de la atención del cliente pudimos llegar a cumplir las metas trazadas por la empresa la cual era elevar las ventas en el primer semestre del años 2015 y generar un crecimiento exponencial de la organización y sus diferentes áreas ya que se ubicó aquellas problemas críticos los cuales no permitía un despegue de la empresa y un mejor desarrollo de las actividades del personal del área logística. Pudiendo sobre salir entre las demás áreas y generando valor a la misma.
Referencia (tesis)	Cáceres, D (2015) <i>Modelo operacional basado en metodología six sigma para mejorar procesos de servicios logísticos</i> . (Tesis de doctorado). Santiago de Cali, Colombia: Universidad de san buenaventura Cali

Datos del antecedente 2: Internacional			
Título	Propuesta de mejora de los procesos logísticos de admisión y distribución de la empresa tramacoexpress cia. ltda. de la ciudad de quito	Metodología	
Autor	Enrique Neptali Jama Bermello – Quito Ecuador	Enfoque	Cualitativo
Año	2019	Tipo	Explicativo

Objetivo	Proponer mejoras de los procesos logísticos de admisión y distribución de la empresa TRAMACOEXPRESS CIA. LTDA. de la ciudad de Quito, mediante el análisis estadístico de registros con la finalidad de reducir las novedades y aumentar la calidad del servicio.		
Resultados	La empresa TRAMACOEXPRESS CIA. LTDA ubicado en Quito pudo evidenciar un déficit en el tiempo de entrega del servicio de ubicación, trazabilidad de las líneas, tiempos correctos, destino correcto. Adicionalmente sumado los problemas como , envíos deteriorados, carga incompleta, dirección insuficiente, diferencia de peso en el equipaje entre otros.	Método	Descriptivo
		Población	
		Muestra	
		Técnicas	Investigación de campo
		Instrumentos	entrevistas
Conclusiones	se evidencio la importancia de la calidad para los clientes internos como externos de Tramacoexpress, en cuanto a la gestión por procesos esta forma parte de la gestión de la calidad según normas ISO y se aplica en la organización en estudio, pero el incumplimiento de los mismos afecta la calidad del servicio. Se realizó el análisis de los procesos que intervienen en la operación como son el	Método de análisis de datos	

	<p>proceso de admisión y distribución de paquetes, se evidencio que no hay cultura de calidad, se incumplen los procedimientos al ingresar los envíos, el manejo y manipulación de la carga irresponsable, incorrecto, indebido e inseguro, los materiales, equipos y herramientas de trabajo no se gestionan estratégicamente. El ingreso de información al SLAC (Sistema Logístico de Administración Courier) de guías y envíos por ruta de recolección no permite registrar información actualizada referente a operador y conductor responsable de la ruta, kilometraje, capacidad de carga y capacidad utilizada, tiempos de ruta, tiempos de descarga, entre otros datos que serían de utilidad en la toma de decisiones y en la trazabilidad.</p> <p>Del análisis de los datos recopilados abordando diferentes tareas o actividades que forman parte los procesos con mayor número de novedades en el primer trimestre de 2019 entre los cuales destacan atraso de los operativos con 43.84%, envíos sin manifestar 24.84% y mal encaminados el 10.70%, se establecieron indicadores para enfocar los esfuerzos en solucionarlos y conocer los datos que influyen o son determinantes al</p>		
--	--	--	--

	<p>momento de evaluar la situación actual o histórica del proceso operativo para la toma de decisiones. Entre los indicadores propuestos se encuentran: capacidad de carga utilizada, indicador de novedades, indicador de guías con errores, indicador de uso de infraestructura, indicador de uso de flota propios y contratados</p>		
<p>Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)</p>	<p>Jama. E (2019) <i>Propuesta de mejora de los procesos logísticos de admisión y distribución de la empresa tramacoexpress cia. ltda. de la ciudad de quito</i>, Proponer mejoras de los procesos logísticos de admisión y distribución de la empresa TRAMACOEXPRESS CIA. LTDA. de la ciudad de Quito, mediante el análisis estadístico de registros con la finalidad de reducir las novedades y aumentar la calidad del servicio, aplicando el método descriptivo, utilizando la herramienta de recopilación de datos en el campo, cuyo resultado se pudo obtener información que evidencia un poco compromiso con el servicio, dejando de lado la importancia de lo que se refiere a un servicio de calidad y calidad en todos los procesos que ello demanda. No se puede ofrecer al cliente una trazabilidad efectiva de los paquetes u alguna otra información esto a consecuencias de que los empleados no utilizan de manera correcta su ERP de gestión de calidad, lo que demuestra un poco interés en seguir los procesos de manera correcta o un desconocimiento preocupante en el cumplimiento de las metas. Como consecuencia de esto se crearon indicadores de gestión que puedan ayudar a ubicar los problemas principales los cuales son la información efectiva de capacidad de los aviones y el índice de guía erróneas. Para todo esto se creó mejoras que puedan apuntar a mejorar estas falencias y con esto lograr obtener un menor índice de reclamos en los servicios prestados y una mejor productividad por parte del personal asignado a cada área.</p>		
<p>Referencia (tesis)</p>	<p>Jama. E (2019) <i>Propuesta de mejora de los procesos logísticos de admisión y distribución de la empresa tramacoexpress cia. ltda. de la ciudad de quito</i>. (Tesis de licenciatura). Quito, Ecuador. Universidad Tecnológica Indoamerica</p>		

Datos del antecedente 3: Internacional

Datos del antecedente 3: Internacional			
Título	Factores que influyen en la conducta de los consumidores de servicios de distribución logística en la ciudad de Guayaquil	Metodología	
Autor	Gómez Bravo, Jenniffer Priscila Montezuma Valle, Dayanna del Carmen Guayaquil. Ecuador	Enfoque	Cuantitativo
Año	2017	Tipo	No Experimental
Objetivo	Analizar los factores que influyen en la conducta de los consumidores de servicios de distribución logística en la ciudad de Guayaquil		
Resultados	Se pudo determinar que son los ciudadanos de 18 a 64 años los que utilizan los servicios logísticos siendo en su mayoría las mujeres quienes prestan este servicio, teniendo un 55% de participación de mujeres y un 45% de	Método	Deductivo
		Población	1.537.498
		Muestra	384
		Técnicas	Encuesta

	<p>participación del genero hombre. Teniendo como mayor exigencia el tiempo de entrega sobre, calidad, precio y servicio. Sin embargo, dentro del foco familiar es la gran mayoría la que muestran desacuerdo en la prestación de un servicio de logística. Adicional a ellos en lo general la mayoría de los encuestados simpatizan con un servicio exprés. Ellos piensan que si se utiliza tal servicio el más rápido seria definitivamente la mejor opción independientemente del precio.</p>	Instrumentos	Cuestionario
Conclusiones	<p>se pudo conocer su postura respecto a los servicios de entrega ofertados, evidenciando que existe una alta predisposición a su contratación, enfocándose en factores como el tiempo de entrega y la calidad para adquirirlo, así mismo se pudo evidenciar que a pesar de existir creencias de terceros positivas respecto a la contratación de este servicio, el consumidor considera que es totalmente independiente para decidir si adquirirlo o no, es decir que tiene un control percibido elevado, esto al relacionarlo con la teoría de acción razonada de Ajzen. la prueba empírica determinaron que, existe una relación</p>	Método de análisis de datos	Tabulación de Datos

	<p>inversa y relativamente débil entre la norma subjetiva y la actitud hacia el comportamiento de -0,05 y -0,08 sobre la intención de compra, finalmente decimos que el guayaquileño necesita controlar lo que contrata , casi tocar, ver, palpar de manera personal, en base a esto decimos que el factor más importante que determina la contratación de servicios logísticos <i>express</i> en la muestra levantada es el control sobre el comportamiento percibido.</p>		
<p>Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)</p>	<p>Gómez J, Montezuma, D (2017) <i>Factores que influyen en la conducta de los consumidores de servicios de distribución logística en la ciudad de Guayaquil</i>, Analizar los factores que influyen en la conducta de los consumidores de servicios de distribución logística en la ciudad de Guayaquil, Utilizando el método deductivo, teniendo como herramienta la encuesta en el campo a la población que son los ciudadanos de 18 a 64 años los cuales son un total de 1.537.498 y como muestra se utilizó 384 personas , Teniendo como resultados que los ciudadanos consumidores de Guayaquil tiene una tendencia a manejar y controlar los servicios que prestan y que mientras mejor lo puedan controlar es más gustosa a sus persona, por otro lado se pudo observar una ligera aceptación del público femenino sobre el masculino teniendo una aceptación de 5% sobre 45%. Así mismo dentro de la cuna familiar la gran mayoría piensa que talvez no es necesario prestar un servicio logístico y si lo prestasen definitivamente elegirían la opción que le sea más rápida, ya que piensa que sobre la calidad y el servicio sobreponen al tiempo de entrega y consideran que siempre tienen ellos la decisión final si utilizarlo o no ya que no se consideran dependientes del servicio logístico. En medidas generales podemos determinar que el público consumidor en Guayaquil tiene una tendencia a poder tener el control sobre las cosas que compra o elige ya que siempre será mejor algo que puedan ver o tocar a la incertidumbre de algo que no puedan manejar a su vista y paciencia.</p>		
<p>Referencia (tesis)</p>	<p>Gómez J, Montezuma, D (2017) <i>Factores que influyen en la conducta de los consumidores de servicios de distribución logística en la ciudad de Guayaquil</i>. (Tesis de Licenciatura). Guayaquil Ecuador. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil</p>		

Datos del antecedente 4: Internacional			
Título	Diseño de un Manual Procesos de Logística y Despacho del producto terminado de la Empresa Ecuahielo S.A	Metodología	
Autor	Donoso De La Rosa José Santiago Sánchez Coello Joselyne Pamela Guayaquil Ecuador	Enfoque	Cualitativo
Año	2019	Tipo	Exploratorio
Objetivo	Diseñar un manual de Procesos de Logística y Despacho del producto terminado para la Empresa Ecuahielo S.A		
Resultados	Los resultados en la Empresa Ecuahielo S.A demuestran que en su mayoría el personal desconoce los procesos básicos de su área esto a consecuencia de que la gran mayoría la empresa no le ha dado brindado oficialmente sus funciones a desempeñar. También se pudo determinar que no existe un manual de procedimiento y por lo tanto tampoco	Método	Descriptivo
		Población	203
		Muestra	17
		Técnicas	Entrevista y observación
		Instrumentos	Cuestionario

	<p>tienen un plan de objetivos a llegar lo cual hace que el personal de desempeñe sin un fin que no sea el cumplir su día. A consecuencia los trabajadores piensan que el no tener sus funciones definidas eso le afecta de manera directa sin decir también que hace parecer que su trabajo es menos importante, sin embargo, pese a esto el personal siente una leve aceptación de parte del cliente para con su servicio y es que consideran que sus entregas en su mayoría de veces se dan en el tiempo oportuno. A sí mismo el personal en su mayoría concuerda que los procesos se pueden mejorar aún más hasta llegar a la excelencia.</p>		
Conclusiones	<p>Se realizó un diagnóstico de la situación actual en los procesos de logística de la Empresa Ecuahielo S.A. lo cual permitió conocer las debilidades presentadas en algunos procedimientos que inciden directamente en los costos de la empresa, disminuyendo la rentabilidad de la misma. Dentro de los hechos más destacados se encuentra la poca planificación de la producción del hielo en especial para las</p>	Método de análisis de datos	

	<p>temporadas altas, lo cual conlleva a la compra de hielo a otras empresas productoras incrementando los costos en el servicio. De igual manera, la entrega a destiempo del hielo a los clientes que solicitan el servicio, ha generado descontentos y críticas al servicio que ofrece la empresa. Luego de precisar los inconvenientes que viene presentando la empresa Ecuahielo S.A. en la producción y despacho del hielo, se pudo determinar los procedimientos que puedan optimizar los procesos del departamento de Logística, el despacho y la entrega del producto terminado. Los procedimientos propuestos se hacen ajustados a la misión y visión de la empresa y se orientan al cumplimiento de los objetivos gerenciales, relacionados con la eficiencia en los procesos y la satisfacción del cliente de igual manera. Los beneficios que ofrece el Manual de Procesos que se propone a la Empresa Ecuahielo S.A. son variados, entre ellos mejorar los resultados en la producción y despacho del hielo, de igual manera la coordinación de los tiempos en el despacho se traduce en clientes satisfechos con el servicio ofrecido por la empresa. La planificación de la producción del hielo durante todo el</p>		
--	--	--	--

	ejercicio económico, garantiza la oportuna existencia del hielo en bodega durante las distintas temporadas y demanda del producto.		
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	<p>Donoso. J, Sánchez. J (2019) <i>Diseño de un Manual Procesos de Logística y Despacho del producto terminado de la Empresa Ecuahielo S.A</i>, Diseñar un manual de Procesos de Logística y Despacho del producto terminado para la Empresa Ecuahielo S.A, Utilizando el método descriptivo, teniendo como herramienta la encuesta, se tomó como población al personal total de la empresa (administrativo, operativo y técnico) y como muestra al personal del Área logística , a ello se obtuvo como resultado que se tiene cierta incomodidad de los trabajadores por cómo se ha llevado a cabo ciertos protocolos de la empresa, tales como un buen procesos de inducción sobre las funciones a realizar , no teniendo un documento formal sobre estas funciones a realizar, se pudo observar también una carencia en el área administrativa para una iniciativa de la creación de una manual de procesos ya que si bien es cierto el personal conoce sus funciones del área se piensa que teniendo un manual de procesos este ayudara de manera positiva a lograr los objetivos de la empresa. por otro lado, los choferes de la empresa pueden asimilar de manera positiva su trabajo ya que los cargos mayores administrativos piensan que el servicio y tiempos de entregas de hielo aun es deficiente y asocian eso con pérdidas monetarias a la empresa ya que piensas que el cliente siente una falta de compromiso con el servicio que se le brinda. En lo general se puede concluir que la implementación de un manual de procesos puede impactar de manera positiva ya que con este podremos tener un personal mejor capacitado y de esta manera podremos asumir los retos en cuanto a entrega y mejora de servicio en los tiempos de alta demanda con esto tendremos más clientes satisfechos.</p>		
Referencia (tesis)	<p>Donoso. J, Sánchez. J (2019) <i>Diseño de un Manual Procesos de Logística y Despacho del producto terminado de la Empresa Ecuahielo S.A</i>. (Tesis de licenciatura). Guayaquil Ecuador, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.</p>		

Datos del antecedente 5: Internacional			
Título	Modelo de gestión logística de abastecimiento nacional y distribución internacional en las asociaciones de segundo nivel, caso udodic, 2015	Metodología	
Autor	Cinthia Pamela Azanza Prado - Santo Domingo Ecuador	Enfoque	Cualitativo
Año	2015	Tipo	Explicativo , Analítico
Objetivo	Determinar un modelo de gestión logística de abastecimiento nacional y distribución internacional en las asociaciones de segundo nivel, caso UDODIC.		
Resultados	Se ha podido determinar que es necesario implementar una soluciones logística para con esto poder atender las deficiencias encontradas en el abastecimiento nacional e internacional, con este se planea generar un crecimiento en las ventas del servicios y por ende un crecimiento económico para la empresa.	Método	Deductivo, Inductivo
		Población	
		Muestra	
		Técnicas	Observación
		Instrumentos	Libros, revistas e internet
Conclusiones	Después del análisis de todas las variables es necesario establecer un nuevo modelo de gestión logística de	Método de análisis de datos	

	<p>abastecimiento nacional y distribución internacional en las asociaciones de segundo nivel, caso UDODIC, el cuál va a incrementar el porcentaje de ganancia casi al doble, además cubriría las necesidades inmediatas de la asociación, generando un impulso al crecimiento sostenido. Al implementarse la propuesta de Abastecimiento Nacional podemos notar que su producción se duplicará al igual que la mano de obra y sus jornadas laborales, por lo que los costes de producción por presentación de la funda de gramos aumentarán de una manera que no es perjudicial para la UDODIC, es considerable el aumento del costo de su producción tomando en cuenta el nuevo personal, el pago del recargo nocturno a los trabajadores, la afiliación del IESS y el pago de más beneficios que por ley les corresponde, el cual sube a más del cien por ciento. La propuesta de la cadena de valor está prevista a la su situación del Abastecimiento Nacional y la Oferta exportable, es por eso que se puede determinar una ventaja con la implementación de un Sistema electrónico contable de abastecimiento general, el cual</p>		
--	---	--	--

	<p>ayude al funcionamiento completo de la Asociación, debido a la cantidad de venta tanto nacional como venta para exportar, sistema en el cual se reflejará los datos de producto disponible y los datos del producto vendido. El actual método de conservación del producto por parte de la UDODIC es adecuado para una distribución dentro del territorio nacional mas no el adecuado para una distribución internacional, por lo que el implemento de una máquina empacadora al vacío con atmósfera modificada alargará la vida útil del producto sin necesidad del uso de un aditivo, además de que su sabor y calidad se conservará de una manera intacta, por lo que con una vida útil más larga puede reducirse la frecuencia de reparto (un coste menor de transporte) y ampliarse la zona geográfica de distribución.</p>		
<p>Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)</p>	<p>Azanza. C (2016) <i>Modelo de gestión logística de abastecimiento nacional y distribución internacional en las asociaciones de segundo nivel, caso udodic, 2015</i>, Determinar un modelo de gestión logística de abastecimiento nacional y distribución internacional en las asociaciones de segundo nivel, caso UDODIC , Para esto se utilizó una investigación del tipo explicativo, cuantitativo y deductiva, Los resultados que pudimos obtener de este trabajo de investigaciones que es necesaria la implementación de un modelo de gestión logística ya que esta conllevara a resultados positivos económicos para la empresa, con estos la empresa podrá impulsar de mejor manera su atención de manera nacional e internacional con esto se generara más puestos de trabajo y más turnos de trabajo pudiendo duplicar los horarios de trabajo contratando más personal para estos. Por el lado de tecnología es importante adquirir máquinas de ultima vanguardia para</p>		

	poder atender las solicitudes del mercado internacional cubrir las al 100% y mejorar los ingresos, para que estos sean sostenibles en el tiempo. La implementación de este sistema hará que aumente la producción y por lo tanto se reducirán los costes de producción lo que nos permitirá poder tener una ventaja competitiva sobre los competidores a nivel local y a nivel internacional. En lo general estos factores ayudaran a la empresa a llevar un mejor control y estar mejor interrelacionadas con el servicio que se brinda y los objetivos a alcanzar.
Referencia (tesis)	Azanza. C (2016) <i>Modelo de gestión logística de abastecimiento nacional y distribución internacional en las asociaciones de segundo nivel, caso udodic, 2015.</i> (Tesis de licenciatura). Santo Domingo Ecuador. Universidad Tecnológica Equinoccial.

Datos del antecedente 1: Nacional			
Título	Gestión de almacenes, para mejorar la productividad en el área de almacén de la empresa servicios logísticos de Courier smp sac.; callao, 2017.	Metodología	
Autor	Castillo Cubillas, Félix Manuel Lugar: Lima	Enfoque	Mixto
Año	2017	Tipo	Exploratorio
Objetivo	Determinar en qué medida la gestión de almacenes mejora la productividad en el		

	área de almacén de la empresa Servicios Logísticos de Courier SMP SAC, Callao, 2017		
Resultados	Se determinó que existía unas enormes falencias en el área de preparación de pedido, creación de órdenes de servicios y área de entrega de pedido del almacén de la empresa Servicios Logísticos de Courier SMP SAC, Callao, 2017	Método	Inductivo
		Población	260
		Muestra	260
		Técnicas	Análisis de Datos y observación
		Instrumentos	Base de Datos
Conclusiones	En el almacén de la empresa Servicios Logísticos de Courier SMP SAC, Callao, la falta de gestión de almacenes hace que las áreas de preparación de pedido, creación de órdenes de servicio y entrega de pedido, tarden más de lo regular en los procesos lo que la genera menos satisfacción a los clientes. Llegando a mejorar los procesos de un 83% a un 96% en lo general.	Método de análisis de datos	Spss
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Castillo (2017) <i>Gestión de almacenes, para mejorar la productividad en el área de almacén de la empresa servicios logísticos de Courier smp sac.; callao</i> , cuyo objetivo tiene el Determinar en qué medida la gestión de almacenes mejora la productividad en el área de almacén de la empresa Servicios Logísticos de Courier SMP SAC, Callao la investigación lo realizó mediante un enfoque mixto, aplicando el método inductivo, con una muestra de 260 trabajadores de los cuales la muestra fue el total por ser del tipo censal se utilizó base de datos y observaciones para la recopilación de datos, dando como resultado, En el almacén de la empresa Servicios		

	Logísticos de Courier SMP SAC, Callao, la falta de gestión de almacenes hace que las áreas de preparación de pedido, creación de órdenes de servicio y entrega de pedido, tarden más de lo regular en los procesos lo que la genera menos satisfacción a los clientes, Mediante esta investigación hemos podido determinar lo importante que es el implementar una buena gestión de almacenes para el bien de la empresa, ya que como resultados se tiene procesos que fluyen de manera rápida y eficaz, concatenados unos con otros, para la mejora de los resultados a nivel general, se pudo determinar también que gracias a esta buena gestión en el almacén se ha podido mejorar los tiempos de reacción de las diferentes áreas llegando a mejorar los procesos de un 83% a un 96% de efectividad, lo que tiene como resultados un menor costo de sus procesos y más utilidades por medios de la aceptación de los clientes final.
Referencia (tesis)	Castillo (2017) <i>Gestión de almacenes, para mejorar la productividad en el área de almacén de la empresa servicios logísticos de Courier smp sac.; callao</i> . Tesis de licenciatura. Perú, Universidad Cesar Vallejo.

Datos del antecedente 2: Nacional			
Título	Procesos logísticos de traslado de mercadería de la empresa Abimar Sac	Metodología	
Autor	Pacahuala Espinoza , Idriss Jozsef Lugar: Lima	Enfoque	Inductivo
Año	2017	Tipo	Descriptivo
Objetivo	Describir los ingresos económicos y mejorar los Procesos logísticos de traslado de mercadería de la empresa ABIMAR SAC, Lima 2017		

Resultados	Se determinó que los Procesos logísticos de traslado de mercadería de la empresa ABIMAR SAC, Lima 2017 tiene como puntos débiles, el traslado de la mercadería, infraestructura de sus almacenes, requiere un mejor control de sus inventarios, falta capacidad para la atención de todos sus clientes y requiere la implementación de un sistema de control por medio de Gps para las unidades.	Método	Deductivo
		Población	
		Muestra	
		Técnicas	Análisis de datos y observación
		Instrumentos	Base de datos
Conclusiones	En la empresa de traslado de mercadería ABIMAR SAC, Lima 2017 tiene como puntos críticos el exceso de tiempo en el traslado de la entrega de mercadería, debe mejorar su techo por la futura expansión de la empresa y el mejor cuidado de los productos que se ubicaran en el almacén. También tiene un sistema de control de inventarios deficientes, por tal motivo es de suma urgencia crear protocolos de entrada y salidas de materiales y mediante un formato Excel crear un cardex que permita un mejor control practico y claro. Se be crear alianzas estratégicas para poder cubrir al alta demanda y no crear insatisfacción en	Método de análisis de datos	

	los clientes y finalmente la implementación de un sistema de monitoreo por medio de GPS para las unidades para con esto evitar los tiempos muertos a los cuales puedan incurrir los choferes y llevar un mejor control de la ubicación en tiempo real de las unidades y los productos.		
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	<p>Pacahuala. I (2017) <i>Procesos logísticos de traslado de mercadería de la empresa Abimar Sac</i> , Describir los ingresos económicos y mejorar los Procesos logísticos de traslado de mercadería de la empresa ABIMAR SAC , Lima , la investigación lo realizó mediante un enfoque Descriptivo, aplicando el método inductivo, obteniendo como resultados que los puntos críticos de la empresa es el exceso de tiempo en el traslado de la entrega de mercadería, debe mejorar su techo por la futura expansión de la empresa y el mejor cuidado de los productos que se ubicaran en el almacén. También tiene un sistema de control de inventarios deficientes, por tal motivo es de suma urgencia crear protocolos de entrada y salidas de materiales y mediante un formato Excel crear un cardex que permita un mejor control practico y claro. Se debe crear alianzas estratégicas para poder cubrir a la alta demanda y no crear insatisfacción en los clientes y finalmente la implementación de un sistema de monitoreo por medio de GPS para las unidades para con esto evitar los tiempos muertos a los cuales puedan incurrir los choferes y llevar un mejor control de la ubicación en tiempo real de las unidades y los productos. Se tiene estimado que atendiendo estas falencias y determinando bien cada proceso dentro de la cadena se podrán elevar las ventas y se poder elaborar un plan futuro de crecimiento un base más constante de ventas. Se podrá acceder a la expansión de la empresa y a la diversificación de sus servicios actuales.</p>		
Referencia (tesis)	<p>Pacahuala. I (2017) <i>Procesos logísticos de traslado de mercadería de la empresa Abimar Sac</i>, Describir los ingresos económicos y mejorar los Procesos logísticos de traslado de mercadería de la empresa Abimar Sac, Lima. Tesis de licenciatura. Perú, Universidad Privada Norbert Wiener.</p>		

Datos del antecedente 3: Nacional

Datos del antecedente 3: Nacional			
Título	Gestión Administrativa en las Empresas de Transporte de Carga y Depósito Temporal, Lima 2019	Metodología	
Autor	Alegría Nieto Suzette Cyndy Lugar: Lima	Enfoque	Cuantitativo
Año	2019	Tipo	sustantivo
Objetivo	Comparar la gestión administrativa en las empresas de transporte de carga y depósito temporal Lima 2019		
Resultados	Se encontró una alta diferencia entre ambas empresas teniendo al depósito temporal los mejores números sobre la	Método	inductivo
		Población	100

	<p>empresa de transporte de carga, la cual por tener sistemas de manejos más antiguos como rudimentarios, hacen que su nivel de aprobación por parte del personal sea decadente, pero con posibilidades de mejora. A diferencia el deposito temporal goza de una gran aceptación del personal lo que se refleja en las distintas cadenas de operaciones de la organización las cuales se manejan de manera fluida y armoniosa.</p>	Muestra	100
		Técnicas	Encuestas y observación
		Instrumentos	Cuestionario
Conclusiones	<p>Se determinó que hay una gran diferencia entre ambas empresas en lo que respecta a las diferentes áreas que las componen. En lo que refiere a gestión administrativa, la empresa de depósito temporal sobre sale sobre la empresa de transporte de carga, en cuanto a habilidades de gestión se ha llegado a la conclusión que el personal a cargo del depósito temporal desarrolla mejor las habilidades de sus personal lo que ingiere de manera positiva en el desarrollo de los procesos de la organización y por último en cuanto a integración por áreas, se ha determinado que hay una alta diferencia entre ambas, teniendo al depósito</p>	Método de análisis de datos	Prueba de U Mann Whitney

	temporal mejores resultados en cuanto a integración por áreas ya que se determinó que en ella las áreas están mejor concatenadas y organizadas, teniendo como principal herramienta la comunicación acertada y a tiempo.		
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	<p>Alegría. S (2019 <i>Gestión Administrativa en las Empresas de Transporte de Carga y Depósito Temporal, Lima</i> Comparar la gestión administrativa en las empresas de transporte de carga y depósito temporal Lima, la investigación lo realizó mediante un enfoque Cuantitativo, aplicando el método inductivo cuya población fue 100 personas y se utilizó al 100 % la población, obteniendo como que hay una gran diferencia entre ambas empresas en lo que respecta a las diferentes áreas que las componen. En lo que refiere a gestión administrativa, la empresa de depósito temporal sobre sale sobre la empresa de transporte de carga, en cuanto a habilidades de gestión se ha llegado a la conclusión que el personal a cargo del depósito temporal desarrolla mejor las habilidades de sus personal lo que ingiere de manera positiva en el desarrollo de los procesos de la organización y por último en cuanto a integración por áreas, se ha determinado que hay una alta diferencia entre ambas, teniendo al depósito temporal mejores resultados en cuanto a integración por áreas ya que se determinó que en ella las áreas están mejor concatenadas y organizadas, teniendo como principal herramienta la comunicación acertada y a tiempo. Sin embargo, por otro lado, tenemos las futuras mejoras en la empresa de carga ya que la posibilidad de mejoras en sus diversas áreas débiles les ayudara a elevar los índices de aceptación de los trabajadores y mejorara el clima laboral en todos los aspectos. Teniendo como resultados crecimiento económico para la empresa.</p>		
Referencia (tesis)	<p>Alegría. S (2019 <i>Gestión Administrativa en las Empresas de Transporte de Carga y Depósito Temporal, Lima</i> Comparar la gestión administrativa en las empresas de transporte de carga y depósito temporal Lima. Tesis de bachiller, Perú, Universidad Privada Norbert Wiener.</p>		

Datos del antecedente 4: Nacional			
Título	Análisis de la Cadena de suministro de la empresa Olva Courier, Chimbote en los años 2013-2015	Metodología	
Autor	Orbegozo Altamirano Estefany Marial	Enfoque	Cualitativo
Año	2017	Tipo	No experimental
Objetivo	Analizar la cadena de suministro de la empresa Olva Courier Chimbote, 2013-2015		
Resultados	Los paquetes de la empresa se entregan en el tiempo adecuado, usualmente la mayoría de los productos son propiedad del estado y sus entregas se dan con rapidez por el conocimiento de la zona de parte de los choferes de las unidades, por otro lado, aún se tiene que mejorar en la atención de los problemas eventuales ya	Método	Descriptivo
		Población	25
		Muestra	25
		Técnicas	Encuesta y Observación
		Instrumentos	Entrevista

	<p>que se refleja una falencia en el tiempo de reacción adicional a eso a infraestructura es un limitante ya que a veces falta espacio para guardar los paquetes recibidos. También se enfatiza un buen manejar de parte del área de reclamos ya que el grado de satisfacción luego de un reclamo presentado es alto.</p>		
Conclusiones	<p>Dentro de la empresa es el área de distribución quien mejor maneja sus tiempos de entrega, aunque aún tiene mucho por mejorar está en crecimiento constante, los despachos al cliente tiene aún muchas falencias dentro de sus procesos de entrega ya que se considera como ineficiente ya que los paquetes llegan deteriorados, ahora bien pese a esto se observa un crecimiento de los pedidos de la empresa Olva Courier en Chimbote o que hace reflejo a un crecimiento del público consumidor con sus servicios. Al contrario de la atención al cliente de forma personal, es la atención al cliente por la vía telefónica la que ha tenido una elevación aumentando en los últimos años lo que genera una</p>	Método de análisis de datos	

	preocupación a la organización respecto a ese público consumidor.		
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	<p>Orbegozo. E (2017) <i>Análisis de la Cadena de suministro de la empresa Olva Courier, Chimbote en los años 2013-2015</i>, Analizar la cadena de suministro de la empresa Olva Courier Chimbote, 2013-2015, la investigación lo realizó mediante un enfoque Cualitativo, aplicando el método descriptivo donde se utilizó al 100 % de la población lo que equivale a 25 personas, y se obtuvo como conclusión que la empresa es el área de distribución quien mejor maneja sus tiempos de entrega, aunque aún tiene mucho por mejorar está en crecimiento constante, los despachos al cliente tiene aún muchas falencias dentro de sus procesos de entrega ya que se considera como ineficiente ya que los paquetes llegan deteriorados, ahora bien pese a esto se observa un crecimiento de los pedidos de la empresa Olva Courier en Chimbote o que hace reflejo a un crecimiento del público consumidor con sus servicios. Al contrario de la atención al cliente de forma personal, lo reclamos en la atención al cliente por el medio telefónico han ido en crecimiento, mostrando los consumidores una molesta en el tiempo de atención ya que afirman que la atención es pésima, por la manera de atención y los tiempos de espera. Sobre ese aspecto la empresa debe poner un énfasis en mejorar este punto, esto se podrá mejorar implementando protocolos de atención y entrevista de satisfacción del cliente, esto de manera periódica tener la información de cómo se va desarrollando la atención vía telefónica. Mejorando esto junto a una inversión en infraestructura y capacitación al personal se espera un crecimiento progresivo.</p>		
Referencia (tesis)	<p>Orbegozo. E (2017) <i>Análisis de la Cadena de suministro de la empresa Olva Courier, Chimbote en los años 2013-2015</i>. (tesis de licenciatura). Perú. Universidad Cesar Vallejo.</p>		

Datos del antecedente 5: Nacional

Datos del antecedente 5: Nacional			
Título	Implementación de sistema de control interno en el proceso logístico y su impacto en la rentabilidad de la empresa neptunia s.a. gestión 2015	Metodología	
Autor	Víctor Manuel Ramos Palomino Lima	Enfoque	Cuantitativo
Año	2018	Tipo	No experimental

Objetivo	Determinar el impacto de la implementación de un sistema de control interno en el proceso logístico en la rentabilidad de la empresa Neptunia S.A., prestadora de servicios logísticos		
Resultados	<p>la empresa neptunia s.a. gestión 2015 en lima, cuenta con una sola persona que realiza todas las actividades, considerando además que las funciones asignadas no se encuentran definidas con claridad existiendo excesiva carga laboral.</p> <p>Se presentó una sustracción interna de materiales, por parte del personal asignado en Almacén, de otro lado existe la compra de materiales y alquiler del transporte los cuales se consiguen a costos sobrevalorados.</p> <p>Almacenamiento inadecuado provocando que muchos de estos se deterioren y malogren significativamente.</p> <p>El costo de los servicios es muy elevado por el excesivo gasto que se incurre en el proceso logístico, originando que la empresa no genere mayor utilidad</p>	Método	Descriptivo
		Población	30
		Muestra	30
		Técnicas	Encuesta y observación
		Instrumentos	Entrevista y Cuestionario
Conclusiones	Se determinó que la implementación del sistema SCI en el proceso logístico impacta positivamente en la rentabilidad de la en la empresa neptunia s.a. gestión	Método de análisis de datos	

	<p>2015. La rentabilidad en el 2016 se vio afectada por pérdidas originadas en el área de logística la cual asciende a S/. 76,694, cabe señalar que al implementar el SCI el costo beneficio es de S/. 58,677.00 aproximados.</p> <p>Se estima que a pesar de los costos que genera la implementación del SCI. la pérdida irá decayendo para los periodos sub siguientes esto debido a que la gestión Logística será más eficiente con la implementación del SCI, por otro lado se contará con personal calificado que realice los pedidos de materiales exactos y a los mejores proveedores , esto se lograra con la homologación de los proveedores para con esto obtener el mejor material al precio justo y en el lugar requerido, así mismo toda la labor que reacia en una persona pasara a manos de subcontratas las cuales nos ayudara a llevar un mejor control.</p>		
<p>Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)</p>	<p>Ramos. V (2018) <i>Implementación de sistema de control interno en el proceso logístico y su impacto en la rentabilidad de la empresa neptunia s.a. gestión 2015</i>, Cuyo objetivo es el Determinar el impacto de la implementación de un sistema de control interno en el proceso logístico en la rentabilidad de la empresa Neptunia S.A., prestadora de servicios logísticos, la investigación lo realizó mediante un enfoque Cuantitativo, aplicando el método descriptivo donde se utilizó al 100 % de la población lo que equivale a 30</p>		

	<p>personas , se obtuvo como conclusión que la empresa luego de acceder a un sistema para su área logística podrá mejorar control dentro del área, así mismo la mala gestión de esa área dejó unas pérdidas en el años 2016. Estas pérdidas se planean recuperar mejorando la gestión del área logística a través de la implementación de tecnología y creando alianzas estratégicas con terceros encargando ciertas responsabilidades con el propósito de que puedan ser llevas de la mejor manera, otra conclusión importante es la de mejorar el sistema de reclutamiento adquiriendo personal calificado para que puedan llevar un mejor control del área de compras y puedas exigir de la mejor manera el mejor servicio de parte de sus proveedores obteniendo de ellos, un servicio bueno , al precio justo y para el lugar que se requiera. Todos estos puntos logrando llevar los pasos de mejorar forman harán que la empresa pueda llevar cada proceso de la mejor manera lo que lograra con el tiempo es brindar rentabilidad a la empresa y un mejor ambiente laboral.</p>
Referencia (tesis)	<p>Ramos. V (2018) <i>Implementación de sistema de control interno en el proceso logístico y su impacto en la rentabilidad de la empresa neptunia s.a. gestión 2015.</i> (tesis de licenciatura). Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.</p>

6. Matriz de método

Enfoque mixto				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Redacción final
		Hernández-Sampieri y Mendoza (citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2014) define “al enfoque mixto como un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos tanto	El enfoque mixto es la mezcla de tipos de recolección de información con el cual se lograr obtener datos cualitativos y numéricos, esta se da de forma estructurada y sistemática ya que al mesclar la obtención de información los resultados serán más	El enfoque mixto es la mezcla de tipos de recolección de información con el cual se lograr obtener datos cualitativos y numéricos, esta se da de forma estructurada y sistemática ya que al mesclar la obtención de

<p>Roberto Hernández</p> <p>Carlos Fernández</p> <p>Pilar Baptista</p>	<p>2014</p>	<p>cuantitativos como cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (denominadas metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio”. (p.10)</p>	<p>completos, de esta manera se lograr tener una idea más clara de la información que se pueda conseguir.</p>	<p>información los resultados serán más completos, de esta manera se lograr tener una idea más clara de la información que se pueda conseguir. (Hernández-Sampieri y Mendoza citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2014)</p>
<p>Referencia:</p>	<p>Hernández. R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014) <i>Metodología de la Investigación</i> (Sexta ed.). Ciudad de México, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores. S.A. DE C.V. ISBN 13: 9781456223960</p>			

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Redacción final
Irma Carhuancho Fernando Nolazco Luis Monteverde María Guerrero Kelly Casana	2019	Barrera (citado por Carhuancho. I, Nolazco. F, Monteverde. L, Guerrero. M, Casana. K 2019) argumento que “la holística es percibida como la condición englobante de la diversidad del conocimiento humano que permite la vigencia de las ideas y predispone de un sentido significativo a la vida de las personas.” (p.20).	La holística es el acumulado del entendimiento de las personas aquellas que permiten la validez de sus pensamientos y tiene cierta inclinación de la vida de los humanos.	La holística es el acumulado del entendimiento de las personas aquellas que permiten la validez de sus pensamientos y tiene cierta inclinación de la vida de los humanos. Barrera (citado por Carhuancho, Nolazco, Monteverde, Guerrero. , Casana 2019)

Referencia:	Carhuancho. I, Nolazco. F, Monteverde. L, Guerrero. M, Casana. K. (2019). <i>Metodología para la investigación holística</i> . Guayaquil, Ecuador. UIDE			

Tipo proyectiva				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Redacción final
Irma Carhuancho Fernando Nolazco Luis Monteverde María Guerrero	2019	Carhuancho. I, Nolazco. F, Monteverde. L, Guerrero. M, Casana. K (2019), Definen que esta investigación está relacionada con el diseño, preparación de las técnicas y procedimientos para el tipo de investigación que ha optado. El resultado es perceptible en los criterios metodológicos del estudio. Es preciso	Este tipo de investigación adopta una forma metodológica que brinda ciertas pautas de cómo y que paso debes seguir para la obtención de datos, que preguntar , como elaborar la investigación y que herramientas utiliza para conseguir la información que pueda servir a obtener los resultados buscados.	Este tipo de investigación adopta una forma metodológica que brinda ciertas pautas de cómo y que paso debes seguir para la obtención de datos, que preguntar, como elaborar la investigación y que herramientas utiliza para conseguir la información que pueda servir a obtener los resultados buscados. (Carhuancho, Nolazco,

Kelly Casana		<p>acotar que aquí se completa el holograma de la investigación, se vuelven a los objetivos, y se describe el denominado holotipo de la intervención, que sirve para direccionar la ruta a seguir durante el proceso de investigación y abarca desde la definición del estudio, determinación del diseño, la selección de los instrumentos de investigación, la selección de las técnicas de análisis de resultados hasta una posible solución. (p. 22)</p>		Monteverde, Guerrero, Casana 2019)
--------------	--	---	--	------------------------------------

Referencia:	Carhuacho. I, Nolazco. F, Monteverde. L, Guerrero. M, Casana. K. (2019). <i>Metodología para la investigación holística</i> . Guayaquil, Ecuador. UIDE			

Nivel comprensivo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Redacción final
Jacqueline Hurtado	2004	Hurtado (2004), define el nivel comprensivo toca el campo de las explicaciones. El investigador ya no solo percibe características explícitas en el evento, o descubre aspectos menos explícitos, sino que establece conexiones entre diversos eventos, a partir de las cuales puede formular explicaciones. Las	El nivel comprensivo es aquellos conocimientos los cuales harán que puedas anticipar a los sucesos, estas experiencias harán que puedas crear estrategias de cambios con anticipación y de esta forma puedas anteponer estos conocimientos a los eventuales sucesos y de esta forma puedas logras las metas establecida.	El nivel comprensivo es aquellos conocimientos los cuales harán que puedas anticipar a los sucesos, estas experiencias harán que puedas crear estrategias de cambios con anticipación y de esta forma puedas anteponer estos conocimientos a los eventuales sucesos y de esta forma puedas logras las metas establecida. (Hurtado (2004) de igual manera esta herramientas se podrá

		explicaciones le permiten al investigador anticipar situaciones y también planificar o desarrollar propuestas de transformación. En el nivel comprensivo se ubican los objetivos explicar, predecir o proponer. (p.44)		manifiestan de forma positiva en la investigación ya que nos permitirá tener un mayor conocimiento de sobre cómo llevar todo el proceso.
Referencia:	Hurtado J. (2005) <i>Cómo formular objetivos de investigación un acercamiento desde la investigación holística</i> . Caracas, Venezuela. Ediciones Quiroz S.A			
Método: Deductivo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Redacción final

Cesar. Bernal	2010	Bernal (2010), Define “el método deductivo como un método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares”. (p.59)	El método deductivo es una herramienta que utiliza un argumento cuya finalidad es la obtención de deducciones generales, con estos se obtendrán soluciones a eventos aislados sobre ciertos puntos particulares y parte de ellos es el realizar una evaluación de los candidatos.	El método deductivo es una herramienta que utiliza un argumento cuya finalidad es la obtención de deducciones generales, con estos se obtendrán soluciones a eventos aislados sobre ciertos puntos particulares y parte de ellos es el realizar una evaluación de los candidatos. (Bernal (2010.
Referencia:	Bernal C. (2010) <i>Metodología de la investigación</i> . Bogotá D.C, Colombia. Pearson Educación de Colombia Ltda.			

Método: Inductivo

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Redacción final
Cesar. Bernal	2010	Bernal (2010), Define “el método deductivo como un método que utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría”. (p.59)	El método deductivo es procedimiento que utiliza un argumento para conseguir deducciones más particulares sobre situaciones individuales. En estas se obtendrá datos generales de análisis particulares.	El método inductivo es procedimiento que utiliza un argumento para conseguir deducciones más particulares sobre situaciones individuales. En estas se obtendrá datos generales de análisis particulares. (Bernal 2010) Para esto será importante obtener información en base herramientas de los entrevistados.
Referencia:	Bernal C. (2010) <i>Metodología de la investigación</i> . Bogotá D.C, Colombia. Pearson Educación de Colombia Ltda.			

Población					Redacción final
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Cesar. Bernal	2010	Jany (citado por Bernal, 2010) definen la población como “la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia” (p. 48)	La población es considerada a todos aquellas integrantes de cierto grupo de investigaciones con características en común.	La población serán todos aquellos elementos de una empresa de distribución y logística, ya sea el personal administrativo, operario y técnico.	La población es considerada a todos aquellas integrantes de cierto grupo de investigaciones con características en común. (Jany citado por Bernal, 2010)
Número de colaboradores:		todas las empresas del sector del cuero y el calzado en el país			
Referencia:		Bernal C. (2010) <i>Metodología de la investigación</i> . Bogotá D.C, Colombia. Pearson Educación de Colombia Ltda.			
Muestra					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación de la técnica de muestreo	
		Hernández, R Mendoza, C (2018). Inferen que “una muestra es un	La muestra es considerada una parte de la población de la cual se	la muestra de la población serán los choferes y ayudantes de una empresa de distribución y logística.	

Roberto Hernández Sampieri	2018	subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población (de manera <i>probabilística</i> , para que puedas generalizar los resultados encontrados en la muestra a la población)". (p.196)	conseguirá cierta información la cual es medible.		La muestra es considerada una parte de la población de la cual se conseguirá cierta información la cual es medible. (Hernández, Mendoza 2018)
Christian Paulina Mendoza Torres					
Número de colaboradores:	Hernández R. (2018) <i>Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta</i> . Ciudad de México, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores. S.A. DE C.V				
Referencia:					
Unidades informantes					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Descripción de cada unidad informante	Redacción final
Irma Milagros Carhuancho Mendoza Fernando Alexis Nolazco Labajos		Hurtado (citado por Carhuancho. I, Nolazco. F, Monteverde. L, Guerrero. M,	Las unidades informantes, son ciertos elementos los cuales tienes	1. Trabajadores 2. Proveedores 3. Jefes de áreas 4. Choferes y ayudantes	Las unidades informantes, son ciertos elementos los cuales tienes características en común y sirve para conseguir ciertos datos. (Hurtado

Luis Sichei Monteverde María Auxiliadora Guerrero Bejarano Kelly Milagritos Casana Jara	2019	Casana. K 2019) refieren que “las unidades informantes son un conjunto de elementos, seres o eventos, concordantes entre sí en cuanto a una serie de características, de los cuales se desea obtener alguna información” (p.64).	características en común y sirve para conseguir ciertos datos. (Hurtado (citado por Carhuancho. I, Nolazco. F, Monteverde. L, Guerrero. M, Casana. K 2019)	(citado por Carhuancho, Nolazco, Monteverde, Guerrero, Casana 2019)
Número de Unidades Informantes:				
Referencia:	Carhuancho. I, Nolazco. F, Monteverde. L, Guerrero. M, Casana. K. (2019). <i>Metodología para la investigación holística</i> . Guayaquil, Ecuador. UIDE			

Técnica: Encuesta					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final

Cesar. Bernal	2010	Bernal (2010), Define a la encuesta como la “técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas”. (p. 194)	La encuesta es una herramienta de obtención de datos que a pesar de tener mucha acogida y ser muy utilizada carece últimamente de la certeza necesaria para poder para poder fiarse de los resultados de esta herramienta de obtención de datos, así mismo no deja de ser una herramienta debidamente estructurada con preguntas previamente analizadas y formuladas con el único fin de adquirir información valiosa para el	Esta técnica se utilizara de una manera en la que podamos adquirir cierta información de los encuestados que ayude a disipar ciertas interrogantes de los conocimientos que pueda tener el entrevistad sobre ciertos temas de nuestra importancia.	La encuesta es una herramienta de obtención de datos que a pesar de tener mucha acogida y ser muy utilizada carece últimamente de la certeza necesaria para poder para poder fiarse de los resultados de esta herramienta de obtención de datos, así mismo no deja de ser una herramienta debidamente estructurada con preguntas previamente analizadas y formuladas con el único fin de adquirir información valiosa para el encuestador. (Bernal 2010) además Esta técnica se utilizara de una manera en la que podamos adquirir cierta información de los encuestados que ayude a disipar ciertas interrogantes de los conocimientos que pueda tener el
------------------	------	--	---	--	--

			encuestador. (Bernal 2010)		entrevistad sobre ciertos temas de nuestra importancia.
Referencia:	Bernal C. (2010) <i>Metodología de la investigación</i> . Bogotá D.C, Colombia. Pearson Educación de Colombia Ltda.				
Instrumento: Cuestionario					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Roberto Hernández Sampieri Christian Paulina Mendoza Torres	2018	Bourke, Kirby y Doran, (citado por Hernández, R Mendoza, C 2018) definen “al cuestionario como un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”. (p. 250)	Es un conjunto de preguntas establecida, aquella que cuenta con varias variables a lo que se le llama cuestionario. Ya que son capaces de brindar información medible.(Bourke, Kirby y Doran, citado por Hernández, R Mendoza, C 2018)	Mediante esta herramienta se podrá obtener información que luego será procesada y tabulada. Con esto se podrá medir la información y analizar los resultados que arroje sea positivos o negativos.	Es un conjunto de preguntas establecida, aquella que cuenta con varias variables a lo que se le llama cuestionario. Ya que son capaces de brindar información medible.(Bourke, Kirby y Doran, citado por Hernández, Mendoza 2018). Mediante esta herramienta se podrá obtener información que luego será procesada y tabulada.

Referencia:	Hernández R. (2018) <i>Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta</i> . Ciudad de México, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores. S.A. DE C.V	Con esto se podrá medir la información y analizar los resultados que arroje sea positivos o negativos.
--------------------	--	--

Técnica: Entrevista

Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Cesar. Bernal	2010	Bernal (2010), afirma que “la entrevista es la Técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información. A diferencia de la encuesta, que se ciñe a un cuestionario, la entrevista, si bien puede soportarse en un cuestionario muy flexible,	La entrevista es una herramienta Flexible de obtención de datos, mediante ella se puede obtener información más profunda de los que se obtendría de un cuestionario ya que es más directa y espontánea. (Bernal 2010)	Se aplicara de una forma importante en la tesis ya que mediante esta técnica podremos adquirir del entrevistado puntos más personales sobre los datos a consulta, se podrá también hacer ciertas preguntas que requiera de una análisis más profundo de la persona entrevistada, más personal y a la vez muy analítico.	La entrevista es una herramienta Flexible de obtención de datos, mediante ella se puede obtener información más profunda de los que se obtendría de un cuestionario ya que es más directa y espontánea. (Bernal 2010) al mismo tiempo se aplicara una forma importante en la tesis ya que mediante esta técnica podremos adquirir del entrevistado puntos más

		tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta. Durante la misma, puede profundizarse la información de interés para el estudio". (p.194)			personales sobre los datos a consulta.
Referencia:	Bernal C. (2010) <i>Metodología de la investigación</i> . Bogotá D.C, Colombia. Pearson Educación de Colombia Ltda.				
Instrumento: Guía de entrevista					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Taylor,S. Bogdan, R.	1987	Taylor y Bogdan (1987) infiere que "La guía de la entrevista no es un protocolo estructurado. Se trata de una lista de áreas	La guía de entrevista es un instrumento para realizar un análisis del entrevistador al entrevistado, este hace entender que hay un ligero conocimiento sobre el entrevistado.	La guía de entrevista nos servirá en la tesis, de la forma en que nosotros podamos obtener información valiosa sobre la problemática actual de la empresa, datos que puedan ser plasmados de una forma en que sus resultados nos puedan ofrecer una idea clara de los puntos que se debe	La guía de entrevista es un instrumento para realizar un análisis del entrevistador al entrevistado, este hace entender que hay un ligero conocimiento sobre el entrevistado. Este documento no tiene una estructura a seguir. Sin embargo, en ella

		<p>generales que deben cubrirse con cada informante. En la situación de entrevista el investigador decide cómo enunciar las preguntas y cuándo formularlas. La guía de la entrevista sirve solamente para recordar que se deben hacer preguntas sobre ciertos temas. El empleo de guías presupone un</p>	<p>Este documento no tiene una estructura a seguir. Sin embargo, en ella encontraras las pautas que el entrevistador debe seguir para que de estar forma no se pierda el enfoque sobre la información que se quiere obtener del entrevistado. (Taylor y Bogdan 1987)</p>	<p>atender, con este instrumento podremos tener cierta certeza de que la entrevista nos dará la información que deseamos obtener, facilitar la obtención de tal información y hará simple la misma.</p>	<p>encontraras las pautas que el entrevistador debe seguir para que de esta forma no se pierda el enfoque sobre la información que se quiere obtener del entrevistado. (Taylor y Bogdan 1987) así mismo adicionando la idea de Bogdan la guía de entrevista nos servirá en la tesis, de la forma en que nosotros podamos obtener información valiosa sobre la problemática actual de la empresa, datos que puedan ser plasmados de una forma en que sus resultados nos puedan ofrecer una idea clara de los puntos que se debe atender.</p>
--	--	--	--	---	---

		<p>cierto grado de conocimiento sobre las personas que uno intenta, estudiar (por lo menos en las entrevistas en profundidad). Este tipo de guía es útil cuando el investigador ya ha aprendido algo sobre los informantes a través del trabajo de campo, entrevistas preliminares u otra experiencia</p>			
--	--	---	--	--	--

		<p>directa. Esa guía puede asimismo ser ampliada o revisada a medida que se realizan entrevistas adicionales.”</p> <p>(p.119)</p>			
Referencia:	<p>Taylor, S. y Bogdan, R. (1987) <i>Introducción a los métodos cualitativos en investigación. La búsqueda de los significados</i>. 1 era edición. Barcelona, España: Ed. Paidós, España. (p.119)</p>				

Ficha de trabajo.