



**FACULTAD DE INGENIERIA, ARQUITECTURA Y
URBANISMO**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL
DE INGENIERIA INDUSTRIAL**

**TESIS
GESTIÓN LOGÍSTICA PARA INCREMENTAR LA
EFICIENCIA ECONÓMICA DE LA EMPRESA
FUVICOR S.R.L CHICLAYO – 2019.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO INDUSTRIAL**

Autor (es):

**Bach. Santisteban Sánchez, José Manuel
(Orcid: 0000-0001-5264-6450)**

**Bach. Serván Guevara, Arturo Napoleón
(Orcid: 0000-0003-2323-286X)**

Asesor:

**Mg. Carrascal Sánchez, Jenner.
(Orcid: 0000-0001-6882-8339)**

**Línea de Investigación:
Infraestructura, Tecnología y Medio Ambiente**

**Pimentel – Perú
Año 2021**

TESIS
GESTIÓN LOGÍSTICA PARA INCREMENTAR LA EFICIENCIA ECONÓMICA
DE LA EMPRESA FUVICOR S.R.L CHICLAYO – 2019.

Aprobación del Jurado

Mg. Carrascal Sánchez, Jenner
Asesora Especialista

Mg. Carrascal Sánchez, Jenner.
Presidente del Jurado de Tesis

Mg. Armas Zavaleta, José Manuel
Secretario del Jurado de Tesis

Ing. Simpalo Lopez, Walter Bernardo
Vocal del Jurado de Tesis

Dedicatoria

A Dios por darnos la vida y bendecirnos con personas extraordinarias que nos han apoyado en cada sendero de nuestra vida, como nuestra familia, docentes, amigos y compañeros.

A nuestros padres, por tanta confianza y apoyo en nuestro trayecto profesional y personal.

A nuestros hermanos, por ser guía y amigos que con su apoyo moral nos enseñan a dar mejores pasos.

A nuestro asesor, por su dedicación y profesionalismo durante el desarrollo de esta investigación.

A cada persona que ha creído en nuestros sueños, metas y objetivos sin importar cuantas veces hemos tropezado y habernos sabido guiar con amor a un mejor ámbito profesional y personal.

José Manuel y Arturo Napoleón

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por saber guiar nuestros pasos en cada escalón que hemos dado, por su protección e inminente fuente de conocimiento, fe, salud, paz y amor que nos otorga día a día.

A nuestros padres, por ser el pilar que nos sostienen, quienes tienen fe en nosotros y en nuestros objetivos trazados, por su incondicional apoyo, por ser luz que guía y sostiene nuestro sendero profesional y personal, asimismo, reconocemos nuestro agradecimiento a nuestros hermanos por ser quienes con sus consejos y palabras nos han motivado a seguir esforzándonos por ser cada día mejor en cada ámbito de nuestra vida y sobre todo por ser amigos y compañeros en nuestras adversidades.

Finalmente, agradecemos a nuestra querida Universidad Señor de Sipán, y a cada persona que pudo apoyarnos económicamente y emocionalmente en el transcurso de este proyecto, y así lograr concluir una etapa en nuestra vida que significa mucho

José Manuel y Arturo Napoleón

GESTIÓN LOGÍSTICA PARA INCREMENTAR LA EFICIENCIA ECONÓMICA DE LA EMPRESA FUVICOR S.R.L CHICLAYO – 2019

LOGISTICS MANAGEMENT TO INCREASE THE ECONOMIC EFFICIENCY OF THE COMPANY FUVICOR S.R.L CHICLAYO – 2019

Santisteban Sánchez, José Manuel¹

Serván Guevara Arturo, Napoleón²

Resumen

El presente estudio titulado GESTIÓN LOGÍSTICA PARA INCREMENTAR LA EFICIENCIA ECONÓMICA DE LA EMPRESA FUVICOR S.R.L CHICLAYO-2019, tuvo por objetivo Mejorar el Diseño de la Gestión Logística para incrementar la eficiencia de la empresa FUVICOR S.R.L.

El tipo de estudio es cualitativo, correlacional y el diseño de investigación es no experimental. La población fue de FUVICOR S.R.L que incluye la infraestructura, todos los elementos de producción (operarios, maquinarias y herramientas) y las diferentes áreas, la muestra es no probabilística, por ello se ha utilizado para esto el tipo de muestreo intencional por lo que la misma estará basada en los operarios, maquinaria, y áreas de la empresa en este caso FUVICOR S.R.L.

Los resultados obtenidos mostraron que que es necesaria la aplicación de una nueva gestión logística en la empresa teniendo el 70% de aceptación. Se concluye, utilizar el método 5S para la limpieza orden y mejor ubicación de las cosas como mejor utilización de los espacios la ha generado una suma de requerimientos para así mejorar el funcionamiento en los almacenes y por ende el mejor funcionamiento de la empresa con una nueva gestión que aumente la eficiencia económica en la empresa. Se recomienda requerimiento de nuevos elementos de protección personal (epp) para seguridad de los colaboradores y salud ocupacional en la empresa.

Palabras claves: Gestión Logística, Eficiencia Económica, Empresa

¹ Adscrito a la Escuela Académica de Ingeniería Industrial Pregrado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú, email ssanchezjos@crece.uss.edu.pe, código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5264-6450>

² Adscrito a la Escuela Académica de Ingeniería Industrial Pregrado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú, email guevaraan@crece.uss.edu, código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2323-286X>

Abstract

The present study entitled LOGISTICS MANAGEMENT TO INCREASE THE ECONOMIC EFFICIENCY OF THE COMPANY FUVICOR S.R.L CHICLAYO-2019, aimed to Improve the Design of the Logistics Management to increase the efficiency of the company FUVICOR S.R.L.

The type of study is qualitative, correlational and the research design is non-experimental. The population was FUVICOR S.R.L. which includes the infrastructure, all production elements (operators, machinery and tools) and the different areas, the sample is non-probabilistic, therefore the type of intentional sampling has been used for this, so it will be based on the operators, machinery, and areas of the company in this case FUVICOR S.R.L.

The results obtained showed that it is necessary to apply a new logistics management in the company, with a 70% acceptance rate. It is concluded that using the 5S method for cleanliness, order and better location of things as a better use of spaces has generated a sum of requirements to improve the operation in the warehouses and therefore the better functioning of the company with a new management that increases economic efficiency in the company. It is recommended to require new personal protective equipment (PPE) for the safety of employees and occupational health in the company.

Key words: Logistics Management, Economic Efficiency, Company.

INDICE

TESIS	ii
Aprobación del Jurado	ii
<i>Resumen</i>	v
<i>Abstract</i>	vi
INDICE	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
Figura 1: La función de costes y la eficiencia en costes.....	13
Figura 2: La función de ingresos y la eficiencia en el ingreso	14
Figura 3: Localización geográfica.....	29
Figura 4: Organigrama de la empresa.....	31
Figura 5: Diagrama de proceso del llenado de extintores.....	35
Figura 6: Diagrama de proceso de fumigación y desinfección.....	36
Figura 7: Diagrama de proceso del lavado y desinfección de tanques y cisternas.....	35
Figura 8: Diagrama de Ishikawa.....	47
Figura 9: Diagrama de proceso del llenado de extintores.....	49
ÍNDICE DE TABLAS	25
Tabla 1: Cuadro de operacionalización.....	25
Tabla 2: Análisis FODA oportunidades.....	32
Tabla 3: Análisis FODA amenazas.....	32
Tabla 4: Análisis FODA fortalezas.....	33
Tabla 5: Análisis FODA debilidades.....	33

Tabla 6:	
Recursos.....	34
Tabla 7:	
Servicios.....	34
Tabla 8: Respuesta pregunta	
3.....	39
Tabla 9: Respuesta pregunta	
4.....	40
Tabla 10: Respuesta pregunta	
5.....	41
Tabla 11: Respuesta pregunta	
6.....	42
Tabla 12: Respuesta pregunta	
7.....	43
Tabla 13: Respuesta pregunta	
8.....	44
Tabla 14: Respuesta pregunta	
9.....	45
Tabla 15: Respuesta pregunta	
10.....	46
Tabla 16: Costo	
variable.....	50
Tabla 17: Costo	
fijo.....	50
Tabla 18: Beneficio	
Costo.....	51
Tabla 19: Requerimiento.....	
.....	52
Tabla 20: Recursos.....	
.....	53
Tabla 21: Servicios.....	
.....	53
Tabla 22: Eficiencia	
económica.....	54
Tabla 23: Recursos de la nueva eficiencia	
económica.....	55
Tabla 24: Servicios de la nueva eficiencia económica.....	
.....	55
Tabla 25: Tabla de la nueva eficiencia económica.....	
.....	56
I. INTRODUCCIÓN	

1.1	Realidad Problemática.....	16
	Internacional	16
1.2	Trabajos Previos.....	21
1.3	Teorías relacionadas al tema	27
	1.3.1. Eficiencia económica.....	27
	1.3.1.1. Definición de eficiencia económica.....	27
	1.3.1.2. Ventajas de la eficiencia económica	27
	1.3.1.3. Tipos de eficiencia económica.....	28
	1.3.2. Gestión Logística	31
	1.3.2.1. Definición de la gestión logística	31
	1.3.2.2. Objetivos de la logística	32
	1.3.2.3. Funciones de la cadena logística	33
	1.3.2.4. Pronóstico de la demanda.....	35
	1.3.2.5. La gestión de almacenes.....	35
1.4.	Formulación del Problema	35
1.5.	Justificación e importancia del estudio	36
1.6.	Hipótesis	36
1.7.	Objetivos	36
	1.7.1. Objetivos General	36
	1.7.2. Objetivos Específicos	36
II	MÉTODO	38
2.1.	Tipo y Diseño de Investigación	38
	2.1.1. Tipo de investigación.....	38
	2.1.2. Diseño de la investigación	38
2.2.	Variables.....	39
	2.2.1. Variable dependiente	39
	2.2.2. Variable independiente	39
2.3.	Población y muestra.....	39
	2.3.1. Población	39
	2.3.2. Muestra	39
2.4.	Cuadro de Operacionalización	40
2.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	43
2.6.	Procedimientos de análisis de datos.	43
2.7.	Aspectos éticos.....	43
2.8.	Criterios de Rigor Científicos	43
III.	ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE RESULTADOS	45

3.1. Diagnóstico de la Empresa	45
3.1.1 Información General	46
3.1.2. Descripción del Proceso Productivo y/o de servicio	51
3.1.2.2. Diagrama de operaciones de proceso (DOP) – LLENADO DE EXTINTORE	54
3.1.2.2. Diagrama de operaciones de proceso (DOP) – LIMPIEZA Y DESINFECCION DE TANQUES ELVADOS Y CISTERNAS.....	55
3.1.3. Análisis de la problemática.....	56
3.1.3.1. Resultados de la Aplicación de los Instrumentos	56
3.1.3.2. Herramientas de diagnóstico.....	65
3.2. Propuesta de investigación	66
3.2.1. Fundamentación.....	66
3.2.2. Objetivos de la propuesta.....	66
3.2.3. Justificación de la propuesta	66
3.2.4. Desarrollo de la propuesta	68
3.2.5. Desarrollo de la propuesta	70
3.2.5.1 Requerimiento	70
3.2.6. Cálculo de la eficiencia económica actual	71
3.2.6.1 Tablas del cálculo de la eficiencia económica actual	72
3.2.7. Cálculo de la nueva eficiencia económica	73
3.2.7.1 Tablas del cálculo de la eficiencia económica actual	74
3.4. Discusión de resultados.	75
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	79
4.1. Conclusiones	79
4.2. Recomendaciones	80
REFERENCIAS	81
ANEXOS	88
ANEXO N° 1. Encuesta dirigida al Gerente General para identificar la actual gestión logística de la empresa	88
ANEXO N° 2. Cuestionario de encuesta dirigida al Jefe de Logística para identificar el estado actual de la eficiencia económica en la empresa	91
ANEXO N° 3. Cuestionario de entrevista validado por el Ingeniero Armas Zavaleta José Manuel	95
ANEXO N° 4. Cuestionario de encuesta validado por el Ingeniero Armas Zavaleta José Manuel	96
ANEXO N° 5. Cuestionario de entrevista validado por el Ingeniero Quiroz Orrego Carlos	97

ANEXO N° 6. Cuestionario de encuesta validado por el Ingeniero Quiroz Orrego Carlos	98
ANEXO N° 7. Cuestionario de entrevista validado por el Ingeniero Arrasque Becerra Manuel.....	99
ANEXO N° 8. Cuestionario de entrevista validado por el Ingeniero Arrasque Becerra Manuel.....	100
ANEXO N° 9. Carta de aceptación de la empresa.....	101
ANEXO N° 10. Autorización para el recojo de información	

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: La función de costes y la eficiencia en costes.....	28
Figura 2: La función de ingresos y la eficiencia en el ingreso	29
Figura 3: Localización geográfica.....	29
Figura 4: Organigrama de la empresa.....	31
Figura 5: Diagrama de proceso del llenado de extintores.....	35
Figura 6: Diagrama de proceso de fumigación y desinfección.....	36
Figura 7: Diagrama de proceso del lavado y desinfección de tanques y cisternas.....	35
Figura 8: Diagrama de Ishikawa.....	47
Figura 9: Diagrama de proceso del llenado de extintores.....	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cuadro de operacionalizacion.....	25
Tabla 2: Análisis FODA oportunidades.....	32
Tabla 3: Análisis FODA amenazas.....	32
Tabla 4: Análisis FODA fortalezas.....	33
Tabla 5: Análisis FODA debilidades.....	33
Tabla 6: Recursos.....	34
Tabla 7: Servicios.....	34
Tabla 8: Respuesta pregunta 3.....	39
Tabla 9: Respuesta pregunta 4.....	40
Tabla 10: Respuesta pregunta 5.....	41
Tabla 11: Respuesta pregunta 6.....	42
Tabla 12: Respuesta pregunta 7.....	43
Tabla 13: Respuesta pregunta 8.....	44
Tabla 14: Respuesta pregunta 9.....	45
Tabla 15: Respuesta pregunta 10.....	46
Tabla 16: Costo variable.....	50
Tabla 17: Costo fijo.....	50
Tabla 18: Beneficio Costo.....	51
Tabla 19: Requerimiento.....	52
Tabla 20: Recursos.....	53
Tabla 21: Servicios.....	53
Tabla 22: Eficiencia económica.....	54
Tabla 23: Recursos de la nueva eficiencia económica.....	55

Tabla 24: Servicios de la nueva eficiencia económica..... 55

Tabla 25: Tabla de la nueva eficiencia económica..... 56

CAPITULO I:

INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

Internacional

Según el autor Ortegón (2017) en su artículo LA IMPORTANCIA DE LA LOGÍSTICA VERDE PARA LA GESTIÓN AMBIENTAL EMPRESARIAL sostiene lo siguiente:

Los almacenes, se han diseñado portables y sus estructuras son amigables con el ambiente, ahorran energía, tratan las aguas residuales y hasta generan energía, una clara evidencia de esta nueva conducta la están adoptando almacenes de cadena, donde están incentivando el día de la “No Bolsa” con el fin de culturizar a todas las personas a que preserven el medio ambiente, hoy cadenas como D1, Makro, Homecenter, Éxito entre otros, poseen al interior de sus establecimientos políticas como el uso de cajas de cartón, las big bag que ya se están volviendo tradicionales en la cadena logística, esto con el fin de que nos concienticemos de que es fácil consumir pero desechar es la gran encrucijada en la que el mundo se encuentra (p. 6).

Los autores Alzate y Boada (2017) en su artículo RUTA DE SOLUCIONES PARA LA GESTIÓN DE INVENTARIOS EN PYMES DEL SECTOR RETAIL QUE COMERCIALICEN PRODUCTOS DE ALTO VOLUMEN, CON MIRAS A RESPALDAR SU CRECIMIENTO EN VENTA señalan lo siguiente:

El manejo inadecuado de los inventarios y de almacén, al igual que la adquisición de productos en el momento y cantidad incorrectos, incurren siempre en el aumento de costos debido al creciente volumen de productos por almacenar, y por ende, el espacio ocupado, los cuales ocasionan a su vez una reducción del flujo de caja gracias al pago de, posiblemente, más arriendos, servicios públicos, seguros y otros, necesitando incluso un mayor esfuerzo por parte del personal para obtener una rentabilidad reducida (p. 3) .

Rodríguez y Villena (2016) en su tesis titulada DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LOGÍSTICO EN LA EMPRESA IDEAS GASTRONÓMICAS S.A.C. – LAMBAYEQUE, 2014 sostiene lo siguiente:

En Europa el tema de la logística en una empresa es muy importante si se quiere tener una ventaja competitiva, por eso según el servicio regional de empleo de la comunidad de Madrid nos dice las principales características a destacar del sector logístico europeo se pueden clasificar en los siguientes puntos:

Estructura empresarial: La llegada del mercado único europeo y la consecuente creación de un gran área económica ha favorecido la aparición de un mayor grado de transparencia y competitividad entre las empresas del sector logístico, lo cual ha traído consigo un paulatino proceso de concentración empresarial dando lugar a la aparición de grandes operadores logísticos internacionales europeos, como DHL y TNT, cambiando la visión tradicional de la logística continental, pasando ahora a tener un carácter global que trasciende las fronteras de Europa comunitaria para convertirse en verdaderos agentes globales.(IRCUAL – Instituto Regional de Cualificaciones)

Competencia: El análisis interno del mercado logístico europeo muestra unos elevados índices de competencia que son positivos para la mejora continua del sector y para el mantenimiento de calidad de servicio y la interacción de la economía europea con el resto del mundo, sin embargo, ello ha dado lugar a un fenómeno reciente que pueda ser preocupante para el futuro inmediato del sector: tensiones entre beneficios/gastos de las empresas logísticas (p. 1).

Los autores Cano, Orue, Martínez, Moreno y López (2015) en su artículo GESTIÓN LOGÍSTICA PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS EN MÉXICO señalan que actualmente los mercados y la globalización de las cadenas disímiles exigen modificaciones y fortalecimientos estructurales, donde la logística tiene un rol estratégico. Hoy, los clientes, tienen la capacidad de evaluar la calidad del producto, conocer sus procesos, saber del valor agregado y su disponibilidad en forma y tiempo en los mercados; en esta nueva forma de ser cliente es que se ha elevado los estándares de calidad a nivel mundial y exigen productos de calidad y más eficientes los procesos (p.5).

Nacional

Según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2016) en su artículo ANÁLISIS INTEGRAL DE LA LOGÍSTICA EN EL PERÚ afirma lo siguiente.

La importancia del problema logístico en Perú es clara y aceptada muy ampliamente tanto dentro del Gobierno como en el sector privado. En particular, costos e ineficiencias logísticas se han constituido en obstáculos muy importantes para mejorar la competitividad de Perú en mercados internacionales, para su inserción en las cadenas globales de suministros y para las aspiraciones de Perú en convertirse un miembro de la OCDE y beneficiarse lo más posible de los acuerdos de libre comercio recientemente firmados¹ con el fin de promover el comercio internacional. El sistema logístico de Perú está cada vez más entrelazado con la trayectoria del crecimiento económico del país. La baja calificación de la logística del Perú en comparación con países que compiten en mercados similares –como es el caso de Chile, Colombia y Ecuador— y de la OCDE –organización a la cual Perú aspira ingresar en el mediano plazo— revela la importancia de mejorar aspectos críticos de la logística que pueden apoyar la competitividad de Perú en mercados internacionales. Pero ¿cuánto realmente afecta la logística a los exportadores? La mejor manera de cuantificar el peso de los costos logísticos para un exportador (importador o productor) es expresarlos en función del valor del producto afectado, lo cual da indicación de la contribución de la logística en los costos del productos, o como porcentaje del precio free on-board (FOB) percibido por el exportador por su entrega para exportación, lo cual da una indicación clara de los márgenes posibles y la competitividad del producto y la relevancia de la logística en aumentar dicha competitividad. También es importante la presentación de los costos logísticos por producto - cadena de suministros desglosados en los elementos específicos que los determinan. Eso permite identificar y por ende actuar sobre las causas específicas de altos y/o ineficientes costos logísticos. En este campo micro las estimaciones son muy variadas –ya que dependen de los productos en sí— y no muy frecuentes debido a que este tipo de análisis es más laborioso e intensivo en colección de datos en campo (p. 7).

Según el autor Mora (2016) en su libro GESTION LOGISTICA INTEGRAL; LAS MEJORES PRACTICAS DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO afirma lo siguiente:

Cuando se habla de logística de los negocios, muchos profesionales aún no tienen claridad sobre el término. Algunos se refieren a las actividades de despacho y al personal que separa, consolida, carga y envía los pedidos de los clientes de una compañía,

catalogándolas como rutinarias y no generadoras de valor agregado para el producto. La verdad absoluta es que mercadeo y ventas que trajeron los pedidos y consiguieron convertir el inventario en dinero, es decir, ya cumplieron con su función. Las demás áreas como compras, programación de producción, manufactura y distribución tienen que satisfacer las necesidades prometidas e ingresadas a nuestro sistema. Ese es el problema de estos departamentos. Si no se logra el objetivo de satisfacer esos requerimientos, las ventas pérdidas son responsabilidad de la compañía, excepto de mercadeo y ventas. Hay una verdad inobjetable: Todas las compañías están para satisfacer las necesidades de los clientes. La materialización de este principio se realiza por medio del mercadeo y de las ventas, cuando la empresa recibe los pedidos, los procesa, despacha y recauda lo facturado al cliente. Todos los departamentos deben tener el mismo horizonte: solo existe un cliente para la compañía. Mercadeo y ventas no tienen un cliente; compras otro y así sucesivamente. Se hace necesario planear y coordinar estas actividades para cumplir con el cliente y también con nuestra organización: Bajos costos, mayor rentabilidad y un nivel de servicio en continuo proceso de mejora (p.5).

Según el diario Comercio en su actual página web sostiene que si bien muchas empresas, en una variedad de industrias, logran ahorros de a través de esta estrategia de tercerización en estas naciones, en los últimos años los beneficios se han reducido. Esto es producto de las complejidades relacionadas a la logística global. Son muchos los ejemplos de innovación en la logística para mantener competitivas a las empresas. Por ejemplo, en el sector minero, que entre los años 2011 y 2015 enfrentó caídas en los precios del cobre, la plata y el zinc, de entre 30% y 40%, empresas como Antamina innovaron en este campo para hacer frente a la caída de sus ingresos, en un contexto en el que costos en transporte de carga, explosivos y químicos se mantenía como en años de bonanza. Entonces, Enrique Alania, gerente de Logística de Compañía Minera Antamina, la principal productora de cobre del Perú, diseñó una estrategia para reducir los costos de transporte (p. 1).

Los autores Rodas y Saldaña (2015) en su tesis titulada MEJORA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA PLANTA INDUSTRIAL CHEMOTO S.A.C. PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD afirman lo siguiente:

Nuestro país, también está tratando de hacer bien las cosas, y de ganar posiciones en el competitivo entorno mundial. Ya que existen en el Perú empresas que tienen grandes

vacíos en la medición del desempeño de actividades logísticas y distribución a nivel interno (procesos) y externo (satisfacción del cliente final). Sin duda, constituye una barrera para la alta gerencia, la identificación de los principales problemas y cuellos de botella que se presentan en la cadena logística, y que perjudican la competitividad de las empresas en los mercados y la pérdida paulatina de sus clientes; ya que se ven obligadas a buscar nuevas opciones para obtener un mejor resultado en términos de tiempo y dinero (p.4).

Contreras y Díaz (2013) en su tesis titulada PROPUESTA DE UN MODELO DE PROCESO DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA QUE UNA ASOCIACIÓN DE MYPES DE CALZADO DE LIMA PUEDA ATENDER UN PEDIDO DE GRAN VOLUMEN señala que diversos sectores de la industria peruana están en una busque permanente para dar valor agregado a los diferentes productos para obtener estándares de calidad y lograr un nivel de competitividad. El Perú ha logrado posicionar en el mercado internacional con diversos productos competitivos; uno de los elementos claves de este posicionamiento es la forma como gestiona de manera eficiente los recursos económicos y humanos para hacer más rentable a la empresa. En ese sentido, surge la gestión logística como una estrategia para trabajar de manera conjunta los procesos de la empresa, los procesos productivos o los procesos de servicio (p.18).

Local

Según el autor Morales (2018) en su tesis titulada MODELO DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DEL AREA DE MANTENIMIENTO DE LA EMPRESA MIDAS – VALENCIA, 2016 afirma lo siguiente:

La diferencia entre eficiencia y eficacia es que la primera busca cumplir con los requerimientos de los clientes usando los recursos de forma tal de minimizar o eliminar los desperdicios o malas utilizaciones de dichos recursos. La segunda busca cumplir con los requisitos del cliente sin importar el adecuado uso de los recursos (p.16).

Según los autores Eneque y Purihuamán (2016) en su tesis titulada DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA LOGRAR LA EFICIENCIA EN EL CONTROL DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA AGROINDUSTRIAS AIB S.A. AÑO 2016 afirman lo siguiente:

Las empresas locales de la Región Lambayeque están constituidas en su mayoría por pequeñas y medianas empresas cuya organización logística es común con una característica organizativa casi familiar, es decir, no cuentan con una organización empresarial moderna en la gestión logística, con la consecuente visión de crecimiento limitado. Debido a las actividades que a diario realiza la empresa en estudio, se han venido presentando una serie de problemas en la planificación y organización del almacén de materias primas, insumos, suministros y repuestos (mercaderías), incidiendo notablemente en el desarrollo efectivo de sus actividades (p.8).

Según los autores Llontop y Santamaría (2018) en su tesis titulada DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA MEJORAR SU EFICIENCIA EN LA EMPRESA KURI NÉCTAR S.A.C. – LAMBAYEQUE, 2017 nos dice que:

La empresa Kuri Néctar S.A.C. actualmente cuenta con sobrecostos en almacén, pues tiene materiales innecesarios en grandes cantidades, también tiene sobrecostos en distribución de productos, proveedores que muchas veces incumplen las fechas de entrega, y esto genera un atraso en producción y desabastecimiento de productos terminados; también la poca o casi nula previsión de compra anticipada de materiales y el casi nulo registro de su inventario (p.3).

Realidad problemática de la empresa

La empresa Fuvicor S.R.L existen irregularidades en cuanto refiere a almacén por las cuales hemos notado que sus instalaciones se encuentran desordenadas y descuidadas por la falta de personal de limpieza como también colaboradores de esa área la cual se nos precipita a la demora en la ubicación del material que se va a utilizar cuales son tanto para el llenado de extintores como también los insecticidas para la fumigación. Presenta también materiales de seguridad deteriorados y en fuera de uso y no se ha renovado equipamiento de seguridad por la cual los ejecutores de campo se encuentran expuestos a intoxicaciones o complicaciones en la salud.

1.2 Trabajos Previos

Internacional

Los autores Quintero y Sotomayor (2018) en su tesis titulada PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO LOGÍSTICO DE LA EMPRESA TRAMACOEXPRESS

CIA.LTDA DEL CANTÓN DURÁN afirman que su investigación tuvo por objetivo desarrollar una propuesta de mejora del proceso logístico. Por otra parte, a través de los indicadores de gestión afirman que midieron el desempeño de varios procesos que se llevan a cabo dentro del área logística con el fin de reducir errores y encontrar posibles soluciones para los mismos con el fin de dar respuesta inmediata para los requerimientos del cliente. (p. 36).

Según los autores Hurtado y Muñoz (2011) PLAN DE MEJORAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA DEL ALMACENAMIENTO EN LA ORGANIZACIÓN HERVAL LTDA. En su investigación de tipo descriptiva, concluye: El plan de mejoramiento es un aspecto clave para la empresa, ya que le permitirá tener un mayor control del proceso logístico, además le permite tener un orden, codificación y clasificación de cada artículo como también le permitirá una distribución eficiente del espacio que le permite reducir tiempos y costos de modo que todo lo anterior, se ve reflejado en el servicio oportuno que se le brinda a los clientes de la empresa Herval. (p. 64).

Según el autor Choquehuanca (2018) en su tesis GESTIÓN DE ALMACENES EN UNA EMPRESA LOGÍSTICA, LIMA 2016 – 2017 afirma lo siguiente:

Se realizó una revisión de los procesos y controles que se involucran dentro de este sistema como: almacenes, procesos de almacén (recepción, ubicación, preparación o recuperación de pedido y envío del producto), 16 controles internos (modelos de inventarios, controles administrativos), TIC así como la prevención de riesgos laborales con el objetivo de reducir la demora en los cierres anuales, inventarios nada confiables, demora en la entrega de material, prevenir riesgos laborales por levantamiento de cargas pesadas, etc. consiguiendo con esta tesis un cierre anual en enero disminuyendo en un mes los cierres anteriores, por su parte la base de datos fue actualizada disminuyendo la variación de inventario físico con ello mejoró la confiabilidad en los inventarios que muestra la empresa (pp.14-15).

Según Donayre (2017) en su tesis titulada GESTIÓN DE ALMACÉN EN UNA EMPRESA CONSTRUCTORA EN EL DISTRITO DE SAN ISIDRO-LIMA 2017 afirma lo siguiente:

En la actualidad se observan muchas diferencias en las organizaciones respecto a la logística, administración de los almacenes, sistemas de control, organización, etc. Es por esto que muchas empresas toman como modelo de gestión y comparación a las empresas más eficientes (Benchmarking). Con esto buscan oportunidades de mejorar sus procesos. Es así que en Venezuela Alandette (2013) realizó una investigación para obtener el grado de Magister titulado Plan de mejora para el almacén de materias primas de la empresa Stanhome Panamericana, para aumentar la confiabilidad del flujo de inventario lógico y físico en el almacén de materia prima, logrando un inicio de inventario real a nivel sistemático (p. 14).

Nacional

Según el autor Corcuera (2016) en su tesis GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA INTERAMERICANA TRUJILLO S.A. AÑO 2016 afirma que el objetivo principal de la investigación es evaluar el efecto de la Gestión Logística en la Rentabilidad de la empresa. Asimismo, los resultados obtenidos indican que el efecto producido por una nueva gestión logística en la rentabilidad operativa logra un incremento de 2.76% y en términos de soles S/. 344,585, esto se debe a que, a un mejor control de inventarios, incrementa tanto la rentabilidad operativa como la rentabilidad neta de la empresa, ya que son los que se asociación directamente con la gestión logística. (p. 19,40).

Según Tafur (2018) en su tesis titulada LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE LAS MYPES DEL SECTOR INDUSTRIAL DE LA REGIÓN PUNO EN EL AÑO 2018 afirma que tuvo como principal objetivo describir como es la gestión logística de las Mypes del sector industrial manufacturero de la región Puno. De tal forma concluyó sosteniendo que la gestión logística, dado por la gestión de aprovisionamiento y compras, gestión de almacén y producción, gestión de inventarios y flujo de información y gestión de distribución y servicio al cliente, no se practica de la manera adecuada, más del 68.9% demuestra que la gestión logística de las Mypes industriales manufactureras de la región Puno es inadecuada, con respecto a la gestión de aprovisionamiento y compras el 76% no las practican adecuadamente; en cuanto a la gestión de almacén y producción más del 65.9% tampoco realizan su correcta gestión, es decir que en su mayoría no gestionan ni corrigen las consecuencias de muchos factores importantes en ella; en cuanto a la gestión de inventarios y flujo de información, más del 78.5% no la practican de la manera adecuada, no cuentan

con sistemas de información o software para la gestión logística ni disponen de información en tiempo real para la toma de decisiones logísticas; y finalmente con respecto a la gestión de distribución y servicio al cliente, más del 96.3% no gestionan correctamente la distribución y tampoco llevan un registro de la satisfacción y/o reclamo de sus clientes que permita analizar y plantear nuevos mecanismos de servicio al cliente. (pp. 18, 92).

Según Faichin (2018) en su tesis titulada **MODELO DE GESTIÓN PARA DISMINUIR COSTOS LOGÍSTICOS EN FERRETERÍA RUÍZ S.A.C** manifiesta que la presente investigación tuvo como principal objetivo proponer un modelo de gestión logística que permita a la empresa ferretería Ruíz S.A.C., a reducir costos logísticos, para lo cual se eligió el Modelo SCOR. También manifestó que el tipo de investigación que se realizó es descriptivo y el diseño no experimental y las técnicas de recolección de datos fueron encuesta, entrevista y ficha de observación. Además se concluyó que, la gestión logística en Ferretería Ruiz S.A.C, no es la adecuada, ya que no tienen procesos estandarizados, existen factores que generan costos innecesarios, la comunicación entre logística, almacén, ventas y distribución es deficiente, ya que no se brinda información precisa y los trabajadores no conocen los objetivos estratégicos de la empresa; los trabajadores piensan que la empresa pierde clientes porque hay demora en entrega de pedidos y por falta de variedad de productos. Así mismo, se propone un modelo de gestión basado en el modelo SCOR, el cual contiene las pautas necesarias y las actividades claves para realizar una gestión eficiente que consecuentemente ayudara a disminuir los costos logísticos. Con la aplicación del modelo propuesto se ahorra un aproximado de 300 soles mensuales. (pp. 11, 66, 67, 119).

Según Manihuari (2017) en su tesis titulada **ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE ALMACENES EN LA FARMACIA AMÉRICA S.R.L, PERIODO 2017** afirma que el almacén no cumple con las normas básicas tales como ventilación y luz, salida de emergencia, paredes incombustibles, pesajes, etc. Además, la empresa no cuenta con una descripción operativa-administrativa idónea que contribuya a la efectividad de sus actividades ya que, según la información obtenida de sus propietarios y empleados, no poseen ninguna descripción de procesos y estructura administrativa, se observó también que los conocimientos del personal en las técnicas de logística son muy limitados. No existen sistemas de información y hay poco uso de la tecnología de la información (p 6).

Local

Según sostienen los autores Rimarachín y Oliva (2017) en su tesis titulada *GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA EMPRESA ENGINEER PROJECTS EIRL CON LA FINALIDAD DE DISMINUIR LOS COSTOS-CHICLAYO*, 2017 que el tipo de investigación que se utilizó fue cuantitativo y el diseño no experimental. Las técnicas de recolección de datos fueron observación, estudio documental y entrevista. Además, concluyó que investigación basada en la propuesta y desarrollo de la gestión logística es adecuada para la empresa ENGINEER PROJECTS E.I.R.L. porque permitió disminuir los costos que generan el mantenimiento y control de las operaciones que se ejecutan para los servicios. Logrando estimar la recuperación de 139 475,00 soles en el próximo año con respecto a servicios no atendidos por la gestión logística que llevan a la actualidad (pp. 17,37,42,93).

El autor Jiménez (2018) en su tesis titulada *SISTEMA DE GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA GERENCIA Regional DE SALUD LAMBAYEQUE PARA MEJORAR SU EFICIENCIA*, 2017 afirma que el objetivo en su investigación fue proponer un Sistema de gestión logística para la gerencia regional de salud de Lambayeque que contribuya a mejorar su eficiencia. Además, comenta que los resultados predominantes con respecto al nivel de eficiencia en el área de compras fueron que el 50,0% de los trabajadores indicaron una eficiencia pobre, en el almacén el 79,2% de los trabajadores indicaron una eficiencia alta y en el área de distribución el 42,9% de los encuestados indicaron una eficiencia pobre. (pp. 26, 74).

Según la autora Ramos (2018) en su tesis titulada *IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA IMPORTADORA RALAMN S.A.C, PARA MEJORAR EL SERVIIIO AL CLIENTE - LAMBAYEQUE* 2016 sostiene que el objetivo de su investigación fue implementar un Sistema de Gestión Logística para mejorar el servicio al cliente. El tipo de investigación que se realizó fue descriptiva y el diseño no experimental y descriptiva. Las técnicas de recolección de datos fueron entrevistas, encuesta y revisión documentaria. Además comenta que de acuerdo a los datos recopilados en el diagnóstico se resalta, que los clientes, califican el servicio en un 60,81% de no conformidad (regular 37,84% y malo 22,97%), del mismo modo en cuanto a la entrega de los productos la no conformidad es del 50% (regular 27,70% y malo 22,30%), ya que demoran en entregar la mercadería en un promedio entre 6 y 10 días y en un 21% de los

clientes dice que su mercadería llega después de 10 días. En cuanto a los reclamos y o devoluciones hay una no conformidad del 67,57% (regular 36,49% y malo 31,08%). La calidad del producto la no conformidad es de un 38.52% (regular 25.68% y malo 12.84%). También, podemos resaltar el estado de recepción de la mercadería la no conformidad es de un 37.84% (regular 26.35% y malo 11.49%) y por último el trato al cliente hubo una no conformidad de 34.46% (regular 25.68% y malo 8.78%). Lo que sustenta de alguna forma, las deficiencias de la gestión logística, que impactan en el servicio al cliente. Asimismo, con la aplicación del Planeamiento de Requerimientos de Distribución (DRP), se ha mejorado la atención de reclamos y o devoluciones reduciendo en un 52.03% de los clientes, también se obtuvo que la oportunidad de entrega de los pedidos se ha reducido en un 37.84% entregando los pedidos en forma oportuna dentro de 1 a 10 días como máximo y por último, los pedidos se pueden programar de manera más eficiente proyectando para cubrir pedidos de hasta ocho semanas, haciendo que la empresa pueda aprovechar mejor sus recursos económicos, además de poder cumplir con los pedidos en los plazos ofrecidos. La propuesta ha generado un ahorro por diferencia de inventario en un periodo de cinco meses, la suma de 693.885,44 soles (p. IX).

Según el autor Vidarte (2016) en su tesis titulada PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA OPTIMIZAR EL CONTROL DE LOS INVENTARIOS EN UNA EMPRESA CONSTRUCTORA, CORPORACIÓN VIDARTE S.A.C – 2015 nos afirma lo siguiente:

En el transcurso de las actividades de las organizaciones, las operaciones se vuelven más complejas y los recursos más costosos y complicados de conseguir. Por esa razón se ha visto en la necesidad de implementar cada vez mejores técnicas, métodos que sean aceptables y eficientes el cual permitan controlar el uso de los recursos, mucho más priorizando los inventarios. Así mismo se han aceptado el desarrollo de modelos de control operativos de inventarios que se adecúen a cada organización basados en la normatividad de aceptación general, métodos, procedimientos utilizados para el desarrollo de las funciones de la organización y los mecanismos e instrumentos de seguimiento y evaluación que se utilicen para realimentar su ciclo de operaciones (p 15).

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Eficiencia económica

1.3.1.1. Definición de eficiencia económica

Según el blog de Microeconomía (2012) en su artículo EFICIENCIA ECONÓMICA afirma lo siguiente.

La eficiencia económica consiste básicamente en producir la mayor cantidad a menor costo, o lograr los resultados esperados usando la menor cantidad posible de recursos. Este concepto para muchas empresas es primordial, tanto así que llega a determinar el tipo de sistema que se emplea. La eficiencia económica queda al descubierto cuando una empresa determinada se plantea un objetivo específico y dependiendo de la eficiencia en sus procesos, podrá o no lograrlo – una organización ineficiente puede llegar a no ser rentable (p. 1).

1.3.1.2. Ventajas de la eficiencia económica

Según la página actual de ENCICLOPEDIA ECONÓMICA afirma lo siguiente acerca de las ventajas de la eficiencia económica:

Importante mejora en la producción de una empresa o compañía.

La eficiencia económica brinda la creación de más salida sin tener consumo de las entradas en la organización, o lo que es lo mismo la empresa producirá más y consumirá menos.

Mejora la eficiencia técnica de la compañía.

Se reemplaza los procesos antiguos de la empresa los cuales producían menos que los procesos implementados por la eficiencia económica.

Mejora la rentabilidad y los beneficios que se pueden obtener (p. 1).

1.3.1.3. Tipos de eficiencia económica

Eficiencia por costes

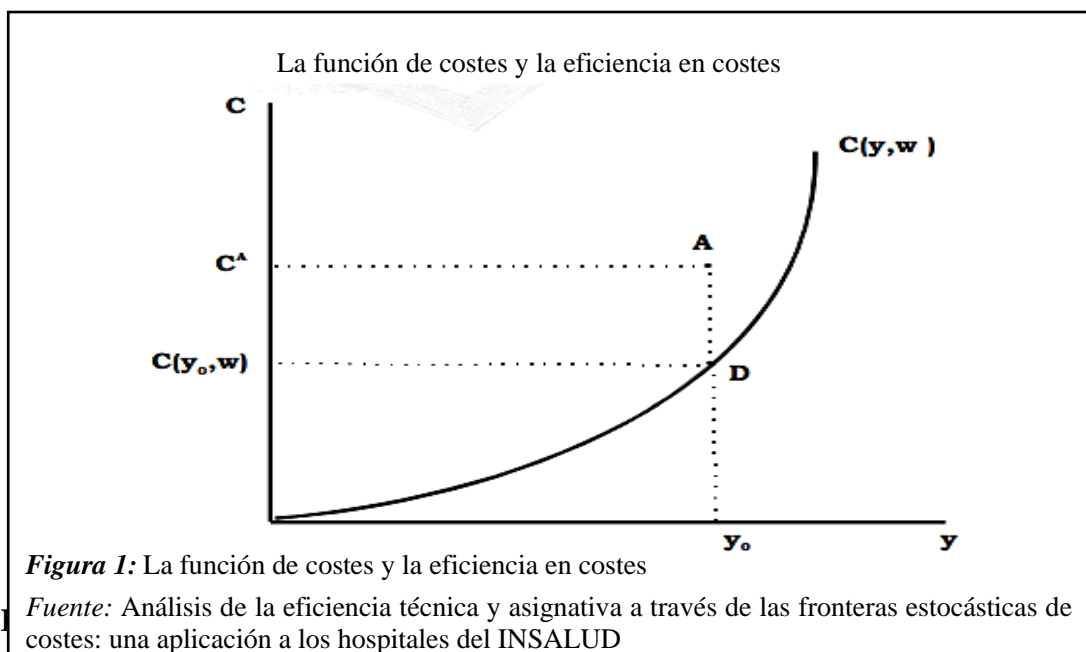
Según el blog de Microeconomía (2012) en su página de EFICIENCIA ECONOMICA afirma lo siguiente:

Dice relación de un objetivo consistente en conseguir el menor precio o costo para la mayor cantidad de producción posible. Para que se reduzcan los costos en la fabricación de un producto en una empresa determinada, esta última debe cumplir con las siguientes condiciones; ocupar al mayor rendimiento de los factores y de esta manera se utiliza la menor cantidad posible, es decir, cumplir con una eficiencia técnica. Por último y, en segundo lugar, los factores productivos deben trabajar en proporción a lo que dictan los precios, en otras palabras, de hacer una selección muy detallada del proceso productivo más indicado, lo que significa lograr una eficiencia asignada (p. 1).

Según García (2002) en su tesis ANÁLISIS DE LA EFICIENCIA TÉCNICA Y ASIGNATIVA A TRAVÉS DE LAS FRONTERAS ESTOCÁSTICAS DE COSTES: UNA APLICACIÓN A LOS HOSPITALES DEL INSALUD afirma lo siguiente:

La función de costes $C(y, w)$, indica el menor coste con que las empresas pueden conseguir cada nivel de producción, y , dada una tecnología, y dados unos precios $w = (w_1, \dots, w_n)$ de los factores productivos $x = (x_1 \dots x_n)$ (p. 32).

$$EC_A = \frac{C(Y_0, W)}{C^A}$$



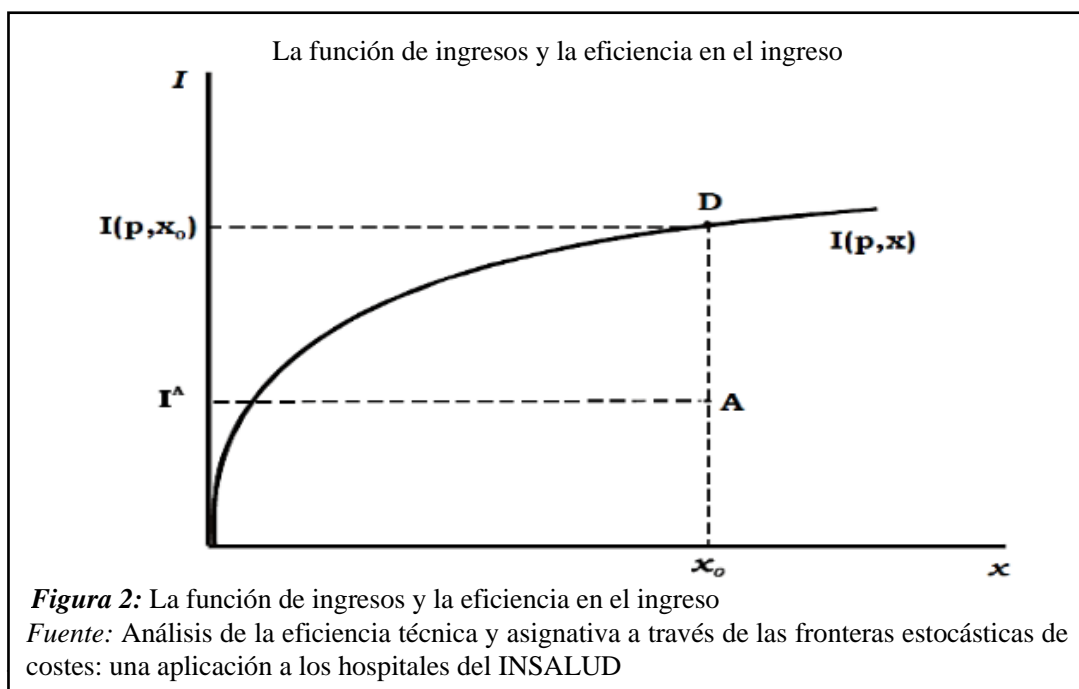
Según el blog de Microeconomía (2012) en su artículo EFICIENCIA ECONOMICA afirma lo siguiente.

Consiste en obtener el máximo ingreso considerando el costo de los factores y el precio total del producto para ser posteriormente vendido. Para obtener una máxima en los ingresos es necesario que la producción del bien se cumpla con eficiencia técnica (factores obtengan la mayor producción alcanzable), pero también se debe tener en cuenta que el precio que le adjudique al producto final debe tener una relación con los del resto de los productos ofrecidos en el mercado, de tal manera que los ingresos alcanzados sean significativos, a esto se llama eficiencia asignada en las producciones. Con ambas eficiencias anteriormente mencionadas la empresa es capaz de lograr una eficiencia en los ingresos (p. 1).

Según García (2002) en su tesis ANÁLISIS DE LA EFICIENCIA TÉCNICA Y ASIGNATIVA A TRAVÉS DE LAS FRONTERAS ESTOCÁSTICAS DE COSTES: UNA APLICACIÓN A LOS HOSPITALES DEL INSALUD afirma lo siguiente:

La función de ingreso $I(x, p)$ representa el máximo ingreso que es posible conseguir a partir de los factores $x = (x_1 \dots x_n)'$, teniendo en cuenta los precios $p = (p_1 \dots p_m)'$ a los que se venden los productos obtenidos $y = (y_1 \dots y_m)'$ (p. 38).

$$EI_A = \frac{I^A}{I(X_0, P)}$$



Según el blog de Microeconomía (2012) en su artículo EFICIENCIA ECONOMICA afirma lo siguiente.

Se intenta alcanzar la máxima en los beneficios, lo que implica el máximo de ingreso al mínimo costo. Para esto se requiere la existencia de una eficiencia en ingresos y eficiencia en costes. En otras palabras, es necesaria una eficiencia técnica, factores adecuados según sus precios y combinar adecuadamente los productos en función de los precios (p. 1).

“Un índice de eficiencia en el beneficio puede definirse mediante el cociente entre el beneficio actual y el máximo que señala la función” (García, 2002, p.45).

$$EB_A = \frac{p'y^A - w'x^A}{\pi(p, w)}$$

Eficiencia productiva

“Es la que se obtiene cuando un producto utiliza la mínima cantidad de recursos para producir un servicio de calidad. La empresa puede lograr esto mediante el buen uso de una economía eficiente” (Enciclopedia económica, 2019, p. 1).

Eficiencia de escala

“Se trata de producir lo exacto sin sobrepasar a la producción. Si bien cuando se produce más de determinada cosa el costo de la unidad baja, sobrepasarse a gran escala produciría determinado desorden e ineficiencia económica” (Enciclopedia económica, 2019, p. 1).

Eficiencia social

“Esta se refiere a que los beneficios de producir determinado bien sobrepasen los efectos negativos que tiene determinada producción en la sociedad” (Enciclopedia económica, 2019, p. 1).

Eficiencia técnica

“Se trata de aprovechar de manera correcta la materia prima y mano de obra dedicada a la producción de un bien para lograr el menor costo de producción posible” (Enciclopedia económica, 2019, p. 1).

1.3.2. Gestión Logística

1.3.2.1. Definición de la gestión logística

Según los autores Urdy y Cebreros (2017) en su tesis titulada LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN LA COMPETITIVIDAD EN LAS PYMES DEL SECTOR CONSTRUCCION IMPORTADORAS DE MAQUINARIAS, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS DEL DISTRITO DE PUENTE PIEDRA nos dice que:

El éxito de las empresas está relacionado principalmente en el manejo de decisiones que se tomen en cada una de las etapas de la cadena de abastecimiento. El objetivo fundamental es disminuir la incertidumbre y mejorar al rendimiento en las organizaciones, de manera que las decisiones inmediatas se vean respaldadas por decisiones tanto a corto como a largo plazo. Los elementos claves se esquematizan en tres categorías, las cuales varían de acuerdo a la frecuencia, tiempo e impacto que genere su aplicación en la cadena de valor (p. 28).

Según el autor Avila (2017) en su tesis titulada LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN EL VALOR GANADO EN LOS PROYECTOS DE EDIFICACIÓN EN LA SELVA PERUANA DE UNA EMPRESA CONSTRUCTORA DE LIMA METROPOLITANA nos dice lo siguiente:

La logística es aquella parte de la gestión de la cadena de suministro que planifica, implementa y controla el flujo (hacia atrás y adelante) y el almacenamiento eficaz y eficiente de los bienes, servicios e información relacionada desde el punto de origen al punto de consumo con el objetivo de satisfacer los requerimientos de los consumidores (p. 22).

Según el autor Parodi (2017) en su tesis titulada *GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA GESTIÓN LOGÍSTICA DEL HOSPITAL DE CHANCA Y, AÑO 2016* nos dice lo siguiente:

La gestión logística cumple una función gerencial de integración de los procesos de planificación, control y distribución, que involucra además de la distribución física, es decir, del almacenamiento y el transporte, así como el abastecimiento oportuno de los bienes y servicios, requeridos por la organización; los cuales se constituyen en aspectos importantes para el logro de los objetivos institucionales (p. 32).

Los autores Páez y Alandette (2013) en su tesis titulada *PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA PARA EL ALMACÉN DE MATERIA PRIMA DE LA EMPRESA STANHOME PANAMERICANA CON LA FINALIDAD DE AUMENTAR LA CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DE INVENTARIO* nos definen lo siguiente:

La Logística es el proceso de planificar, implementar y controlar el flujo de materiales y de manejar la información relacionada desde el lugar de origen hasta el lugar de consumo, con el propósito de satisfacer los requerimientos de los clientes. En otras palabras, con la gestión logística se pretende proveer el producto correcto en la cantidad requerida, en el lugar indicado, en el tiempo exigido y a un costo razonable. La logística es un sistema con actividades interdependientes que pueden variar de una organización a otra, pero normalmente incluirán las siguientes funciones: Transporte, Almacenamiento, Compras, Inventarios, Planeación de Producción, Gestión de Personal, Embalaje y Servicio al Cliente. Entre los elementos que forman la estructura del sistema logístico, el almacén es una de las funciones que actúa en las dos etapas del flujo de materiales: el abastecimiento y la distribución física, constituyendo una de las actividades importantes para el funcionamiento de la empresa (p 17).

1.3.2.2. Objetivos de la logística

“La logística tiene como objetivo principal satisfacer la demanda en las mejores condiciones de servicio, coste y calidad” (NOEGA SYSTEMS, 2017, p.1).

Según la página web actual de NOEGA SYSTEMS (2017) afirma lo siguiente con respecto a los objetivos de la logística:

El principal objetivo de la logística es garantizar la calidad del producto y/o servicios es una ventaja competitiva y reducir costes permite aumentar el beneficio de la empresa, por ello, la logística se encarga de gestionar los medios necesarios y movilizar los recursos humanos y financieros más adecuados (p.1).

Objetivos que se consiguen con una buena planificación logística

Según la página web actual de NOEGA SYSTEMS (2017) afirma lo siguiente mencionando los siguientes objetivos que se consiguen con una buena planificación logística:

Adquirir los materiales en las condiciones más adecuadas, de esta forma, evitamos realizar operaciones de desembalaje, preparación y adaptación posterior.

Reducir los costes de transporte, realizando agrupación de cargas y minimizando etapas y distancias en el recorrido.

Reducir los costes de manipulación, procurando cambiar la mercancía de lugar el menor número de veces.

Reducir los grupos de clasificación de stock, así como minimizar el volumen, el espacio y el número de recintos destinado a almacenaje.

Reducir el número de revisiones y control de existencias, haciendo las necesarias y de la forma más fácil y cómoda posible (p. 1).

1.3.2.3. Funciones de la cadena logística

Según la página web actual de NOEGA SYSTEMS (2017) afirma lo siguiente con respecto a las funciones de la cadena logística:

Si tuviéramos que destacar una función principal dentro de las funciones de la cadena logística, sería la planificación y gestión de todas las operaciones relacionadas con el flujo óptimo de mercancías o materias primas y productos elaborados, desde las fuentes de aprovisionamiento hasta el consumidor final (p.1).

Funciones logísticas en empresas industriales

Según la página web de NOEGA SYSTEMS (2017) afirma que las empresas industriales se caracterizan por su actividad transformadora. Las funciones logísticas en este tipo de empresas, se dividen en 4 grandes grupos: Aprovisionamiento: la función de aprovisionamiento consiste en llevar a cabo una selección de los proveedores más eficientes para suministrar al centro de producción las materias primas o los elementos que mejor se adapten al volumen y al ritmo de producción, siempre garantizando el mínimo coste.

Producción: la función productiva consiste en organizar los medios de producción físicos (fábricas y maquinaria), humanos (personal adecuado y eficiente) y las actividades de elaboración o transformación (envasado, manipulación y almacenaje). Distribución comercial: consiste en adecuar el almacén y el medio de transporte. Las actividades logísticas respecto al almacenaje se centran en estudiar la ubicación óptima del local, distribuir los espacios, colocar los productos en el lugar apropiado, gestionar el stock, etc. La logística aplicada en el transporte establece los criterios para seleccionar los medios y optimizar las rutas. Servicio postventa: es esencial para que la empresa se puede mantener en el mercado, y esto solo será posible mediante la satisfacción de los clientes. Las actividades logísticas de servicio al cliente se centran en estudiar las necesidades del cliente, gestionar los pedidos y las devoluciones, establecer los servicios de postventa de productos de uso duradero, etc. Los materiales que componen el stock en la empresa industrial son muchos y variados; también pasan muchas fases de transformación y los flujos que se producen en los distintos almacenes son muy frecuentes. Por eso, el proceso logístico en una empresa industrial es más complejo, pues el aprovisionamiento procede tanto de fuentes externas como internas (p. 1).

Funciones logísticas en empresas comerciales

Según la página web de NOEGA SYSTEMS (2017) afirma que las empresas comerciales tienen su centro de actividad en las funciones de distribución y de aprovisionamiento, las mercancías son bienes adquiridos con el fin de revenderlos sin una transformación previa a terceros: Las empresas mayoristas compran directamente del fabricante y la reventa se dirige, principalmente, hacia empresas detallistas o puntos de venta. Las empresas detallistas pueden comprar al fabricante o al mayorista y las ventas se dirigen al consumidor final. Las funciones de la logística que están relacionadas con el flujo de materiales (almacenaje y transporte) varían de una empresa a otra, dependen de factores tales como el tamaño o la organización de la propia empresa, la estructura, los objetivos establecidos para cada sección de la compañía o para cada área (p. 1).

Funciones logísticas en empresas de servicios

Según la página web de NOEGA SYSTEMS (2017) afirma que las empresas de servicios centran sus funciones en satisfacer las necesidades de los clientes, a través de los servicios que prestan. Los bienes que adquieren son para llevar a cabo la actividad que

realizan y al ser de uso, generalmente, no se almacenan. Por ejemplo, en una empresa de transportes de aprovisionamiento lo forman los vehículos y otros servicios solicitados por sus clientes (p. 1).

1.3.2.4. Pronóstico de la demanda

Los autores Medina y Sánchez (2016) en su tesis titulada PLAN DE MEJORAMIENTO LOGÍSTICO PARA PROCESOS DE ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE LA EMPRESA CONSTRUVARIOS S.A.S. nos manifiestan lo siguiente:

Pronosticar es el arte y ciencia de predecir acontecimientos futuros. Las decisiones empresariales siempre se toman con información insuficiente y con un margen de incertidumbre mayor o menor, dependiendo del tiempo y los recursos que se destinan a la búsqueda y el análisis de la información. El análisis histórico del comportamiento de la demanda se realiza para estudiar la evolución del pasado a fin de pronosticar el comportamiento futuro, con un margen razonable de seguridad. No es extrapolar una tendencia, si no estudiar los posibles factores que afectan esa tendencia (p 35).

1.3.2.5. La gestión de almacenes

El autor Ortiz (2011) en su tesis titulada DISEÑO, CONTROL Y MANEJO ADECUADO DEL PROCESO LOGÍSTICO DE UN ALMACÉN CENTRAL DE ABASTECIMIENTO DE REPUESTOS, EN UNA EMPRESA IMPORTADORA, DISTRIBUIDORA Y COMERCIALIZADORA DE MOTOCICLETAS Y REPUESTOS nos define lo siguiente:

La gestión de almacenes se define, como el proceso de la función logística, que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material (materias primas, semielaborados y terminados), así como el tratamiento e información de los datos generados (p 12).

1.4. Formulación del Problema

¿Al mejorar la gestión logística de la empresa FUVICOR S.R.L. se incrementará la eficiencia?

1.5. Justificación e importancia del estudio

El presente trabajo de investigación solicita tener un adecuado servicio al consumidor final, la entrega de los productos en tiempo, forma y calidad., la capacidad de entrega del producto, balance adecuado, esto para mejorar el desempeño competitivo de las empresas.

Una buena gestión logística es clave para mejorar la competitividad de la empresa, por la relación directa que tiene sobre los costos, los plazos de entrega y la calidad de sus productos.

Pretendemos proponer posibles soluciones a nivel macroeconómico, que ayuden a remediar los problemas con los que se encuentra actualmente esta empresa.

La importancia de este estudio esta que a partir de la gestión logística se pueda realizar la gestión de compras, almacenamiento, la distribución final y mejorar la gestión de la información al mantener una data histórica que permita retro alimentar los procesos y lograr mayor exactitud en los pronósticos posteriores, obteniendo así un mejor nivel de servicio al cliente al menor costo total posible es decir, una ventaja competitiva frente a sus competidores

Las empresas actualmente buscan mejorar su gestión logística ya que una empresa se ve identificada ofreciendo un producto de calidad a sus clientes, donde el cliente se sienta satisfecho y pueda distinguir a la empresa del resto.

1.6. Hipótesis

Si mejoramos el diseño de la gestión logística entonces incrementaremos la eficiencia en la empresa FUVICOR S.R.L.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivos General

Mejorar el Diseño de la Gestión Logística para incrementar la eficiencia de la empresa FUVICOR S.R.L.

1.7.2. Objetivos Específicos

Recopilar información para determinar la situación actual gestión logística.

Establecer las estrategias y herramientas para obtener un mejor sistema logístico.

Identificar los puntos más influyentes de la Logística para aumentar la eficiencia.

Establecer las estrategias y planes de mejora para incrementar la eficiencia.

CAPITULO II:
MATERIAL Y MÉTODO

II MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

2.1.1. Tipo de investigación

Investigación cualitativa, correlacional

Según los autores Rodríguez, Gil y García (1996) en su libro METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION CUALITATIVA afirman lo siguiente:

La investigación cualitativa, se plantea, por un lado, que observadores competentes y cualificados pueden informar con objetividad, claridad y precisión acerca de sus propias observaciones del mundo social, así como de las experiencias de los demás. Por otro, los investigadores se aproximan a un sujeto real, un individuo real, que está presente en el mundo y que puede, en cierta medida, ofrecernos información sobre sus propias experiencias, opiniones, valores...etc. Por medio de un conjunto de técnicas o métodos como las entrevistas, las historias de vida, el estudio de caso o el análisis documental, el investigador puede fundir sus observaciones con las observaciones aportadas por los otros (p. 3).

De la misma manera los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) en su libro METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN describen lo siguiente acerca de los estudios CORRELACIONALES.

Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables (p. 93).

2.1.2. Diseño de la investigación

No experimental

Según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) en su libro METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN describen lo siguiente acerca de la investigación NO EXPERIMENTAL.

Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables, lo que hacemos en la

investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos (p. 152).

2.2. Variables.

2.2.1. Variable dependiente

Gestión logística

2.2.2. Variable independiente

Aumento de la eficiencia económica

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Garcés (2000) en su libro Investigación Científica define que la población constituye el conjunto de elementos que tienen una característica similar y que se hallan dentro de una circunscripción territorial. Así, por ejemplo, los habitantes de una ciudad conforman una población (p. 82).

La población es la de FUVICOR S.R.L que incluye la infraestructura, todos los elementos de producción (operarios, maquinarias y herramientas) y las diferentes áreas.

2.3.2. Muestra

Salinas (2010) en su libro METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN indica que la muestra es una parte que representa de la mejor manera la mayoría o todas las características del todo (la unidad de estudio, la población o el universo (p. 89).

La muestra es no probabilística, pues no depende de probabilidades por ello se ha utilizado para esto el tipo de muestreo intencional por lo que la misma estará basada en los operarios, maquinaria, y áreas de la empresa en este caso FUVICOR S.R.L

2.4. Cuadro de Operacionalización

OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA	INSTRUMENTOS
<p>GENERAL Proponer una gestión logística para incrementar la eficiencia económica en la empresa FUVICOR S.R.L 2019 - Chiclayo</p>	Gestión logística	Procesos logístico Actividades que generan valor logístico	Aprovisionamiento	Entrevista	Cuestionario de entrevista
			Almacenamiento		
			Distribución		
			Servicio al cliente		
<p>ESPECIFICOS Recopilar información para determinar la situación actual gestión logística. Establecer las estrategias y herramientas para obtener un mejor sistema logístico. Identificar los puntos más influyentes de la Logística para aumentar la eficiencia.</p>	Eficiencia económica	Técnicas o métodos de producción Situación económica actual	Rentabilidad	Encuesta	Cuestionario de encuesta
			Liquidez		
			Calidad de los activos		
			Márgenes		
			Ventas		

Establecer las estrategias y planes de mejora para incrementar la eficiencia.			Costos		
---	--	--	--------	--	--

Tabla Nro- 1: Cuadro de operacionalizacion

Fuente: Elaboración propia

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnica

Encuesta:

Técnica que ayudará a obtener información acerca de las dimensiones del área que ocupa la distribución de planta, se aplicará al gerente de la empresa directamente.

Instrumento

Cuestionario:

Este instrumento permitirá recopilar información relacionada con la distribución de planta actual de la empresa.

2.6. Procedimientos de análisis de datos.

Se describe cómo se organizará estadísticamente la información obtenida, las técnicas de análisis estadístico que se utilizará para procesar los datos que permitirán obtener los resultados, y cómo se analizarán para llegar a las conclusiones.

2.7. Aspectos éticos

Explicar los principios éticos elegidos. Se sugiere trabajar con el reporte Belmont.

2.8. Criterios de Rigor Científicos

Explicar los principios de rigor científico elegidos.

CAPITULO III:

RESULTADOS

III. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE RESULTADOS

3.1. Diagnóstico de la Empresa

Realidad problemática de la empresa

La empresa Fuvicor S.R.L existen irregularidades en cuanto refiere a la gestión de almacenes por las cuales hemos notado que sus instalaciones se encuentran desordenadas y descuidadas por la falta de personal de limpieza como también colaboradores de esa área la cual se nos precipita a la demora en la ubicación del material que se va a utilizar cuales son tanto para el llenado de extintores como también los insecticidas para la fumigación. Presenta también materiales de seguridad deteriorados y en fuera de uso y no se ha renovado equipamiento de seguridad por la cual los ejecutores de campo se encuentran expuestos a intoxicaciones o complicaciones en la salud.

Distribuir el área adecuadamente ayuda a que las labores se realicen espaciosamente y se avanzará más en la entrega y almacenamiento de los objetos materia o productos, evitando así inconvenientes en la transición del personal, como también entrega a tiempo y por ende mejor ejecución del servicio.

Presenta también materiales de seguridad deteriorados y en fuera de uso y no se ha renovado equipamiento de seguridad por la cual los ejecutores de campo se encuentran expuestos a intoxicaciones o complicaciones en la salud. No tiene indicios de innovaciones tecnológicas trabajando prácticamente de manera tradicional minimizando así la eficiencia

3.1.1 Información General

FUVICOR S.R.L

RUC: 20602107966

INICIO: 01/05/2017

ESTADO: ACTIVO

TIPO: SOC.COM.RESPONS. LTDA

PROPIETARIO: Miguel Ángel Vita Córdova

NÚMERO DE TRABAJADORES: 3

ACTIVIDAD ECONÓMICA: Servicios de fumigaciones, desinfecciones, desratización, limpieza y desinfección llenado y venta de extintores entrega de certificados

CIU: 93098

DIRECCIÓN: CAL.FRANCISCO CABRERA NRO. 1023

DEPARTAMENTO: LAMBAYEQUE

PROVINCIA: CHICLAYO

DISTRITO: CHICLAYO

PAÍS: PERÚ

Ubicación geográfica de la empresa FUVICOR S.R.L

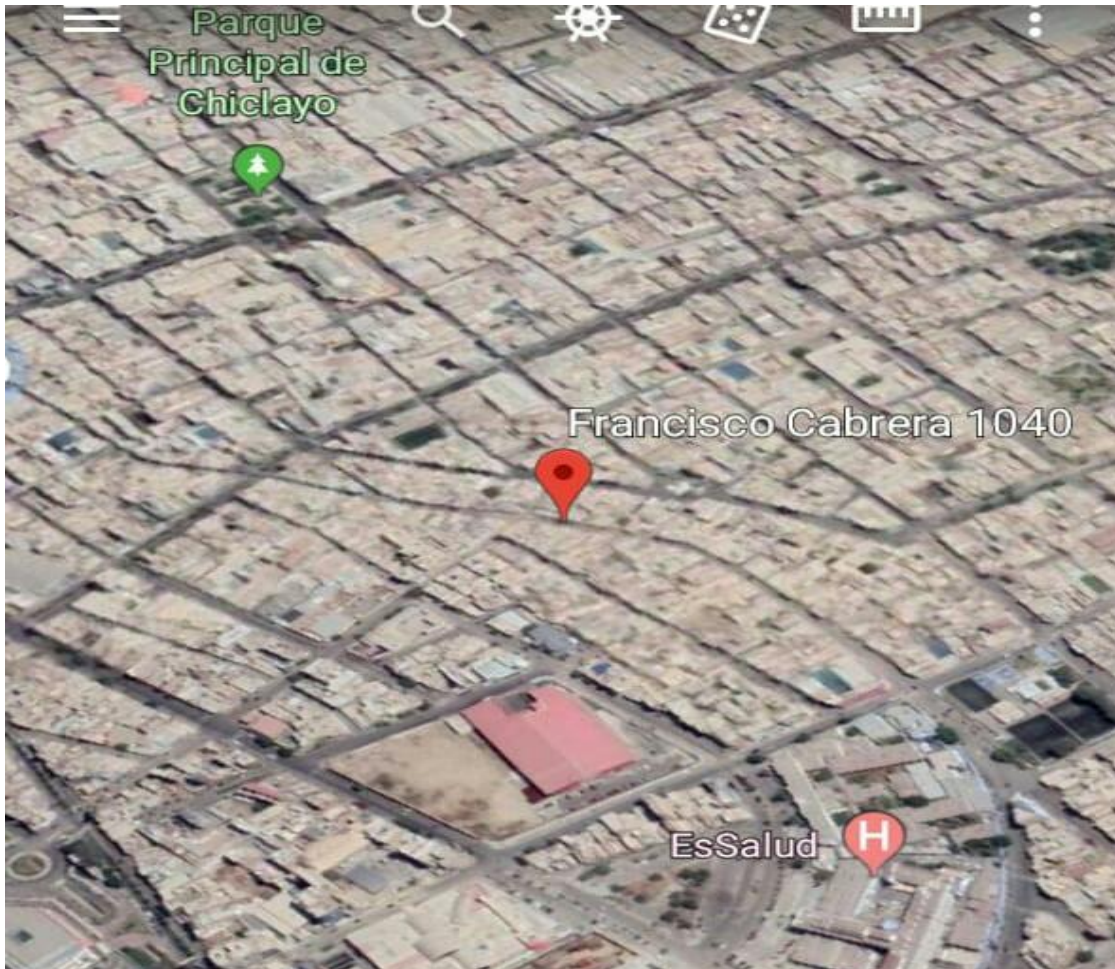


Figura Nro. 3: Ubicación geográfica

Fuente: Elaboración Propia

¿Quiénes somos?

Somos una empresa líder en la prestación de servicios ambientales, tales como fumigación en campo abierto edificios y centros de atención al público, limpieza y desinfección de tanques elevados, reservorios, piscinas, llenado de extintores y saneamiento ambiental en general.

Como también servicios de infestación de roedores y insectos

► MISIÓN

Brindar servicios de saneamiento ambiental a instituciones públicas y privadas, contando con personal altamente calificado y equipos de alto cuidado dentro de los estándares de seguridad y competitividad, enmarcados en parámetros de calidad, y salud integral.

► VISIÓN

Ser reconocidos como una empresa líder a nivel nacional en la prestación de servicios ambientales brindando soluciones confiables e innovadoras, contribuyendo al bienestar de la sociedad y al medio ambiente.

► VALORES

Confiabilidad: lo demostramos en la ejecución de los servicios que ofrece la empresa como también en los productos que vende.

Compromiso: comprometidos cien por ciento con a la empresa y con el trabajo que ofrecemos buscando la aceptación y satisfacción de los clientes

Responsabilidad: nuestra responsabilidad es de suma importancia porque tenemos que preservar los estándares de cuidado ambiental seguridad y salud ocupacional respectivamente, tanto con los trabajadores como con los clientes

Respeto y tolerancia: abiertos a opiniones y sugerencias que puedan dar mejora a nuestra ejecución de servicios y o venta de productos

Calidad de productos y servicio: cumpliendo con las normativas de seguridad y cuidado ambiental teniendo en cuenta y en práctica los sistemas de gestión de calidad iso 9001

OBJETIVOS DE LA EMPRESA

Mantener la cartera de clientes como también la satisfacción del mismo

Cumplir con todas las expectativas y sugerencias

Mejorar la eficiencia económica con un mejor uso de los recursos

Cumplir con los requerimientos para así mejorar los procesos y ejecuciones de servicios

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



Figura Nro. 4: Organigrama de la empresa

Fuente: Elaboración Propia

FODA

Situación Externa

► Oportunidades

¿Cuáles son las buenas oportunidades que observa?	- La disposición del gobierno de priorizar acciones en el sector saneamiento y promover en la gestión de las EPS.
¿De cuáles tendencias interesantes está consciente?	- Tendencia creciente de la demanda de los servicios de saneamiento - Reconocimiento de la importancia del agua como esencial para la vida y la salud

Tabla Nro. 2: Oportunidades – Análisis FODA

Fuente: Elaboración Propia

► Amenazas

¿Qué obstáculos ven?	
¿Qué hace su competencia?	- Escasa cultura sanitaria de la población y valoración de los servicios
¿Están cambiando las especificaciones para su trabajo, productos o servicios?	- Oposición de la sociedad civil a la privatización a otras empresas de servicio publico
¿El cambio tecnológico amenaza su posición?	- Inadecuadas gestiones que generen conflictos de interés por la disponibilidad de recursos

Tabla Nro. 3: Amenazas – Análisis FODA

Fuente: Elaboración Propia

Análisis interno

► Fortaleza

<p>¿Cuáles son sus ventajas? ¿Qué hace correctamente? ¿Qué cosas ven como sus fortalezas otras personas?</p>	<p>- Escasa competencia</p> <p>- Personal operativo con experiencia y conocimiento de usuario</p> <p>- Cartera de clientes firme y de mucha lealtad</p>
--	---

Tabla Nro. 4: Fortalezas– Análisis FODA

Fuente: Elaboración Propia

► Debilidades

<p>DEBILIDADES ¿Qué puede mejorar? ¿Qué hace mal? ¿Qué debería evitar?</p>	<p>- Las tarifas no alcanzan para cubrir los costos de reinversión e inversión</p> <p>- Bajo índice de micro medición</p> <p>- Carencia de personal profesional</p>
---	---

Tabla Nro. 5: Debilidades – Análisis FODA

Fuente: Elaboración Propia

3.1.2. Descripción del Proceso Productivo y/o de servicio

La empresa se dedica a la ejecución de servicios de fumigación, desinfección, desratización en locales de atención al público como también oficinas privadas y hogares, también se dedica a la limpieza y desinfección de tanques elevados y cisternas.

También tiene a su disposición venta y recarga y restauración de extintores, así mismo la venta de certificados de limpieza y fumigaciones

Ubícanos en la dirección brindada en el centro de la ciudad de Chiclayo

Para brindarle la información adecuada de nuestros productos y servicios como también de algunas promociones que le pueda brindar la empresa para aceptación y contratación de los mismos

RECURSOS	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
GERENCIA	1	S/ 3,500.00	S/ 3,500.00
M.O ADMINISTRATIVA	1	S/ 950.00	S/ 1,200.00
M.O SERVICIOS	2	S/ 930.00	S/ 1,860.00
M.P FUMIGACIONES	8	S/ 30.00	S/ 240.00
M.P LAVADO Y DESINFECCION	6	S/ 25.00	S/ 150.00
M.P RECARGA DE EXTINTORES	25	S/ 12.00	S/ 300.00
SERTIFICADOS	250	S/ 4.00	S/ 1,000.00

Tabla Nro. 6: Recursos

Fuente: Elaboración Propia

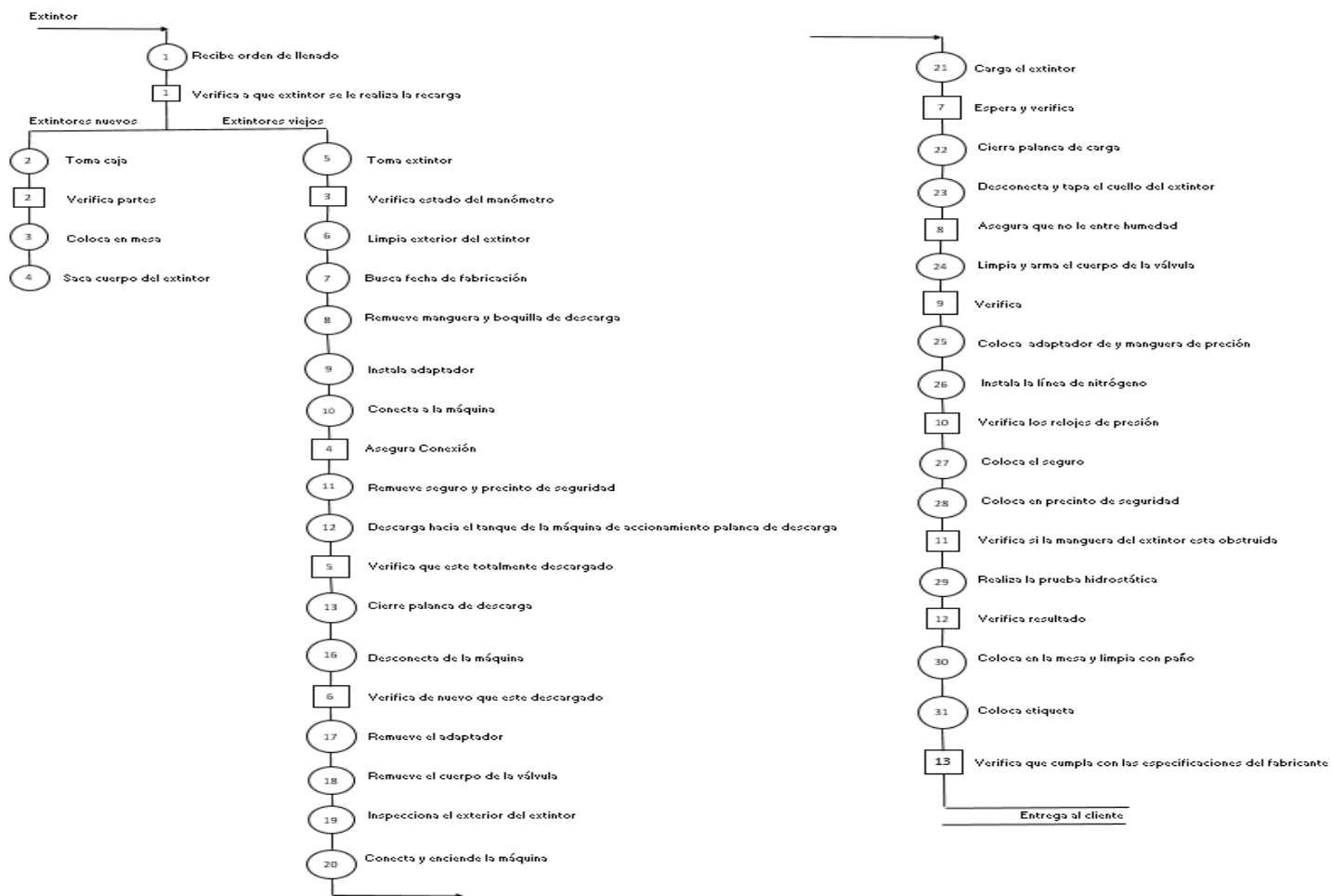
SERVICIOS	C. MES	COSTO. U	COSTO TOTAL
FUMIGACION	8	S/ 150.00	S/ 1,200.00
LAVADO Y DESINFECCION	6	S/ 120.00	S/ 720.00
RECARGA DE EXTINTORES	25	S/ 30.00	S/ 750.00
CERTIFICADOS	250	S/ 30.00	S/ 7,500.00

Tabla Nro. 7: Servicios

Fuente: Elaboración Propia

3.1.2.1. Diagrama de operaciones de proceso (DOP) – LLENADO DE EXTINTORES

Llenado de extintores



Actividad	RESUMEN	
Operación	○	31
Inspección	□	13
Total		44

Figura Nro. 5: diagrama de proceso de llenado de extintores

Fuente: Elaboración propia

3.1.2.2. Diagrama de operaciones de proceso (DOP) – LLENADO DE EXTINTORE

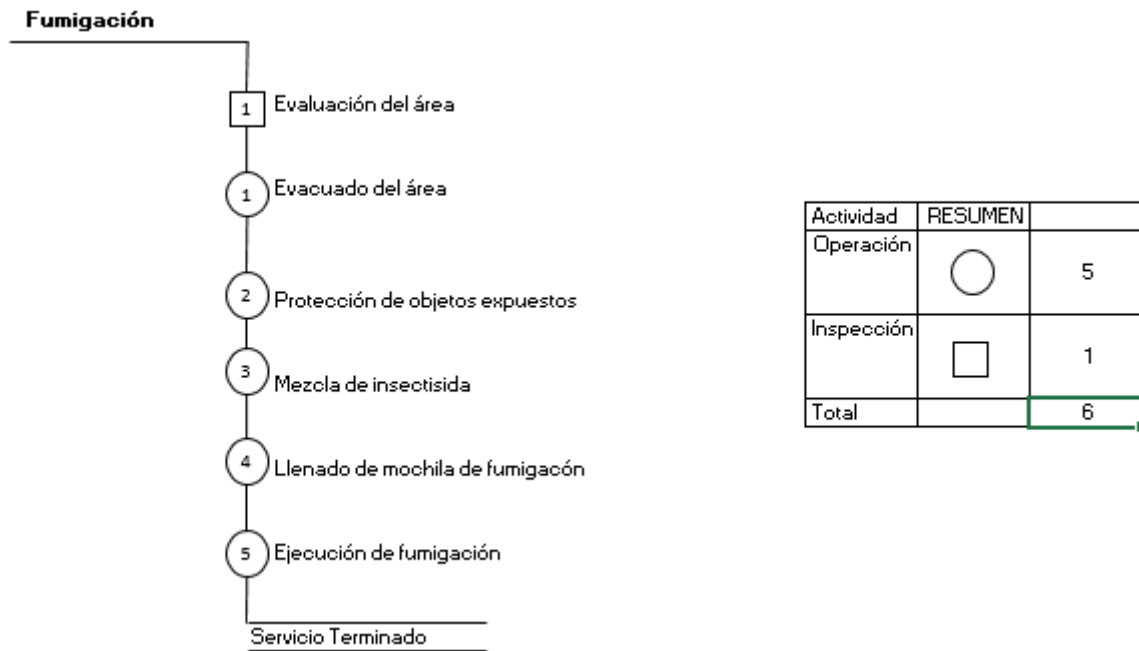
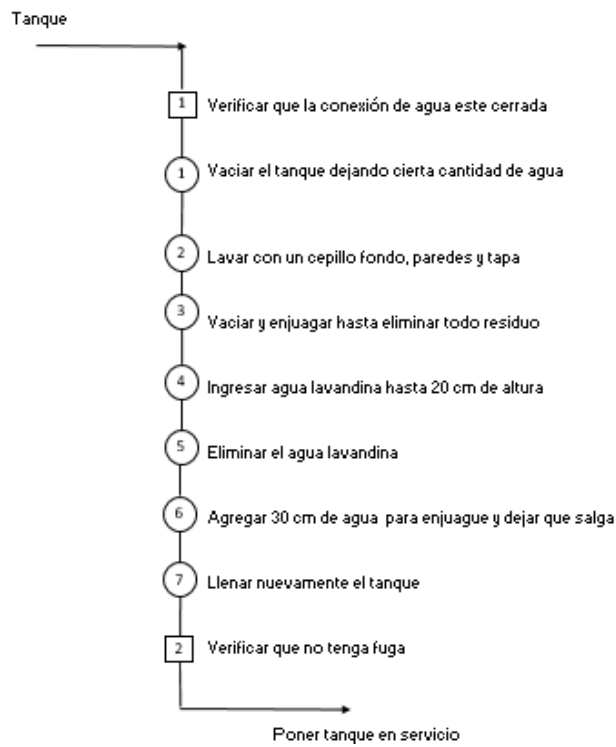


Figura Nro. 6: Diagrama de procesos de fumigación y desinfección

Fuente: Elaboración propia

3.1.2.2. Diagrama de operaciones de proceso (DOP) – LIMPIEZA Y DESINFECCION DE TANQUES ELVADOS Y CISTERNAS

Limpieza y desinfección de tanques y cisternas



Actividad	RESUMEN	
Operación	○	7
Inspección	□	2
Total		9

Figura Nro. 7: diagrama de procesos de limpieza y desinfección de tanques y cisternas

Fuente: Elaboración Propia

3.1.3. Análisis de la problemática

3.1.3.1. Resultados de la Aplicación de los Instrumentos

Resultados de Datos

de toda la información obtenida se procedió a realizar una encuesta a todos los colaboradores de la empresa como también se llevó a cabo una entrevista al gerente o propietario

Encuesta

El área de almacén se encuentra prácticamente en abandono y en desuso por acumulación de residuos no utilizables como escombros que no permiten la visualización ni la rapidez para obtener algún objeto u producto que se tenga que utilizar en el área de trabajo o algún otro lugar

Esto ocasiona el desconfort y desacuerdo de los colaboradores al no permitirles la fácil administración de los recursos por ende la problemática en cuanto a la eficiencia económica

Entrevista

Esto nos llevó a la conclusión de que tenemos que actuar rápidamente y así poder solucionar esta parte de la logística que por falta de interés y comunicación se ha dejado prácticamente en abandono

Se utilizó como primera opción un análisis de Ishikawa la cual nos llevó a utilizar la herramienta de 5S como primera opción, después del análisis se llegó a la conclusión que se tiene que hacer una cantidad de requerimientos las cuales ayuden al orden y mejor uso del área la cual agilite y mejore el funcionamiento del almacén y por ende incremente su eficiencia económica llegando a que los resultados sean los esperados por el gerente y la empresa en si para mejor uso de los recursos y alza en la economía.

Encuesta

Resultados de encuesta

ANALISIS DEL RESULTADOS

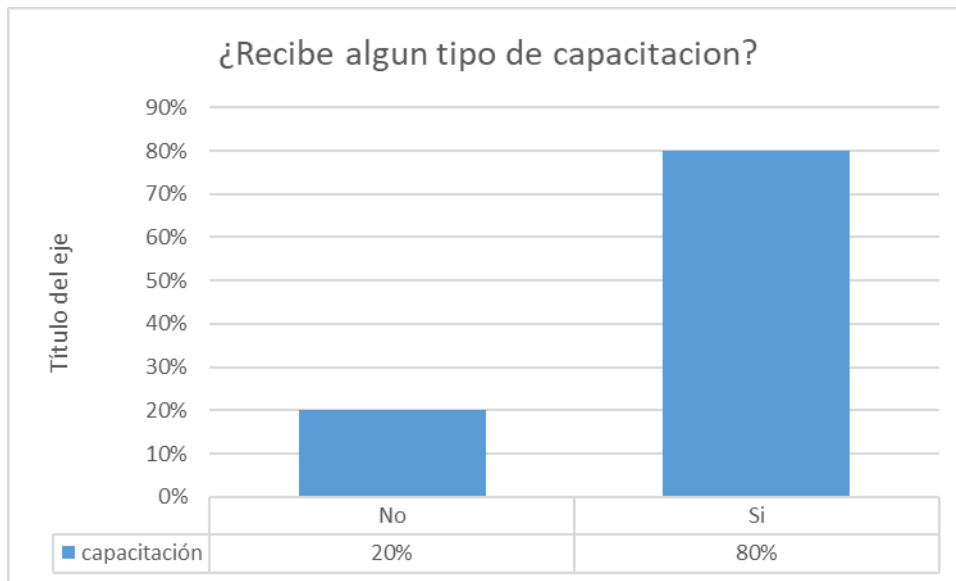


Tabla Nro. 8: resultado pregunta 3

Fuente: Elaboración propia

Según la encuesta nos da resultado que solo un 80% de los colaboradores reciben algún tipo de capacitación, la cual nos lleva a la conclusión que hay personal que no se entera de los procesos de logística o simplemente no tienen conocimientos del tema.

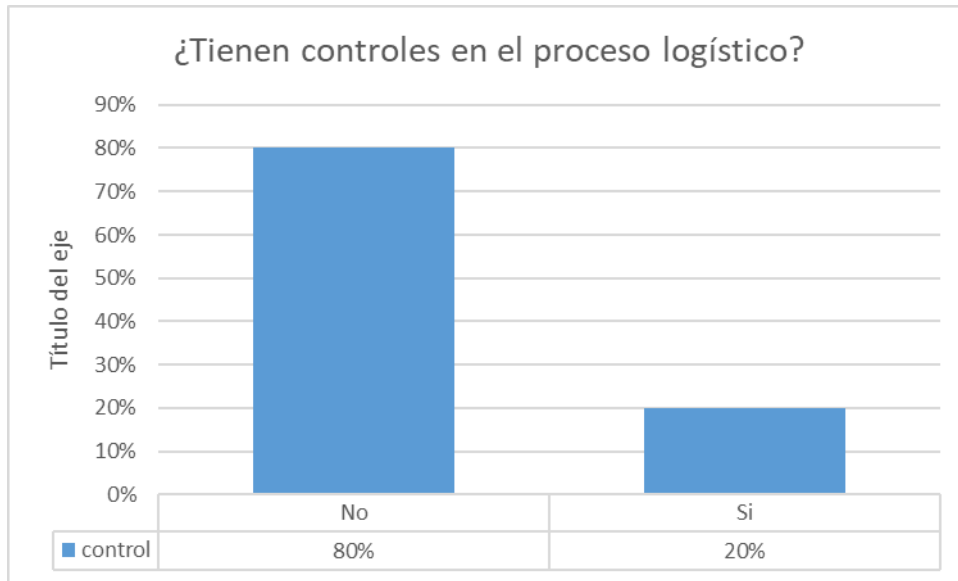


Tabla Nro. 9: resultado pregunta 4

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a los controles en el proceso logístico, tenemos como resultado que solo 2 personas controlan o saben sobre la gestión logística ya que el 80% que desconoce no se encuentran capacitados en el tema.

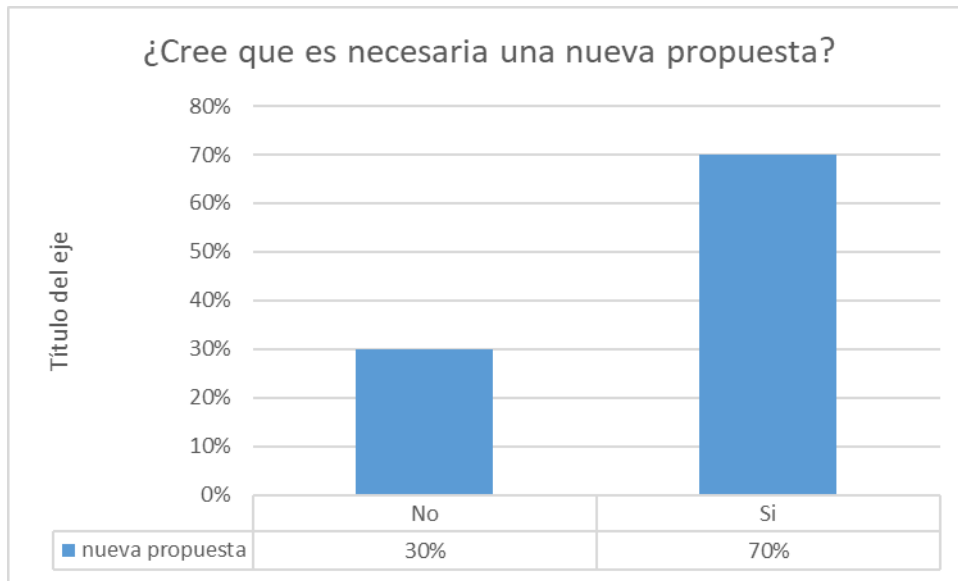


Tabla Nro. 10: resultado pregunta 5

Fuente: Elaboración propia

Como resultado la mayoría de las personas encuestadas aceptan que es necesaria la aplicación de una nueva gestión logística en la empresa teniendo el 70% de aceptación

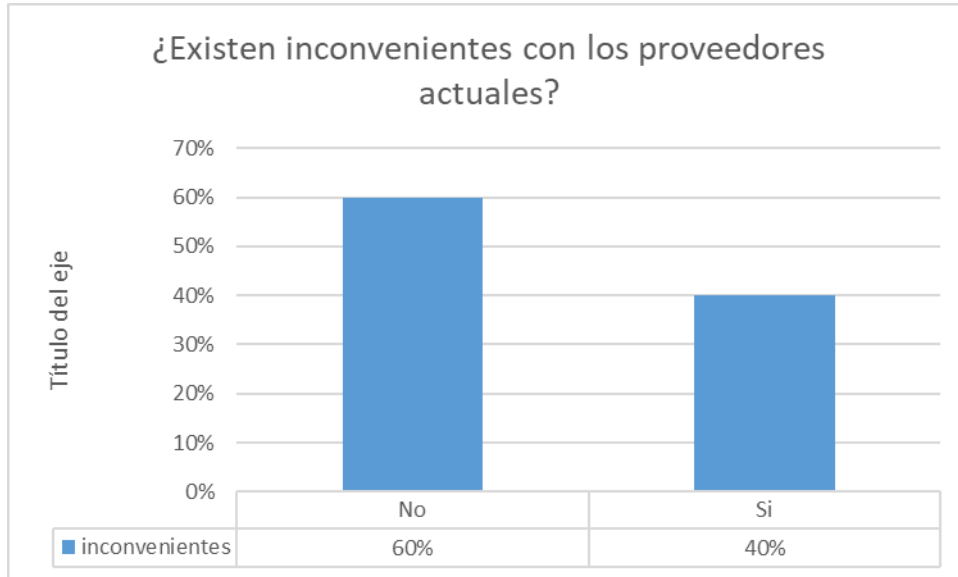


Tabla Nro. 11: resultado pregunta 6

Fuente: Elaboración propia

Las personas que respondieron si en esta pregunta se encuentran directamente relacionados con los proveedores diagnosticando que solo el 40% de los colaboradores tiene conocimiento del área

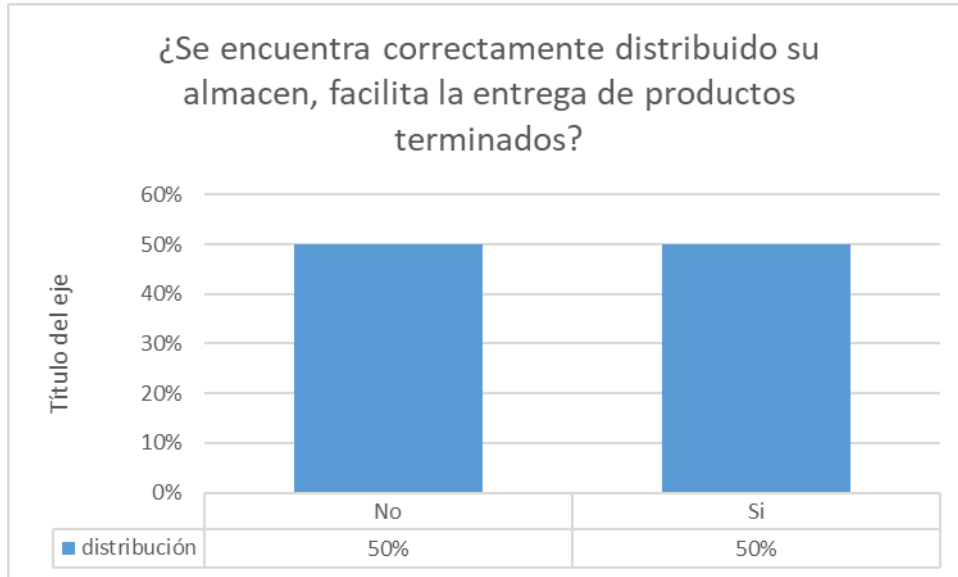


Tabla Nro. 12: resultado pregunta 7

Fuente: Elaboración propia

La mitad de los encuestados está de acuerdo con que la distribución del almacén no facilita la entrega de los productos siendo este 50% los colaboradores conocedores del área

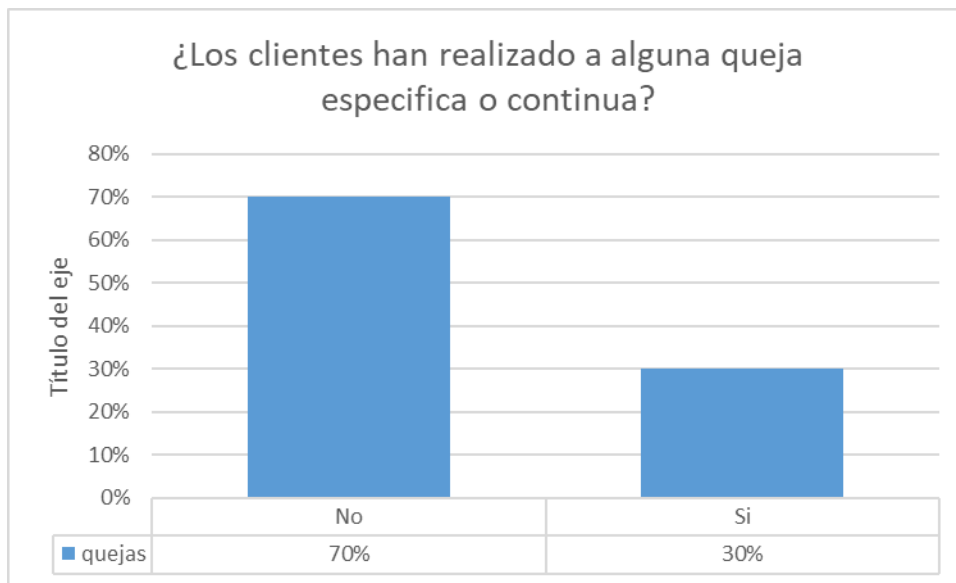


Tabla Nro. 13: resultado pregunta 8

Fuente: Elaboración propia

El 70% de aceptación tienen conocimiento sobre los clientes y necesidades de servicios las cuales nos da una confiabilidad y permanencia de los mismo

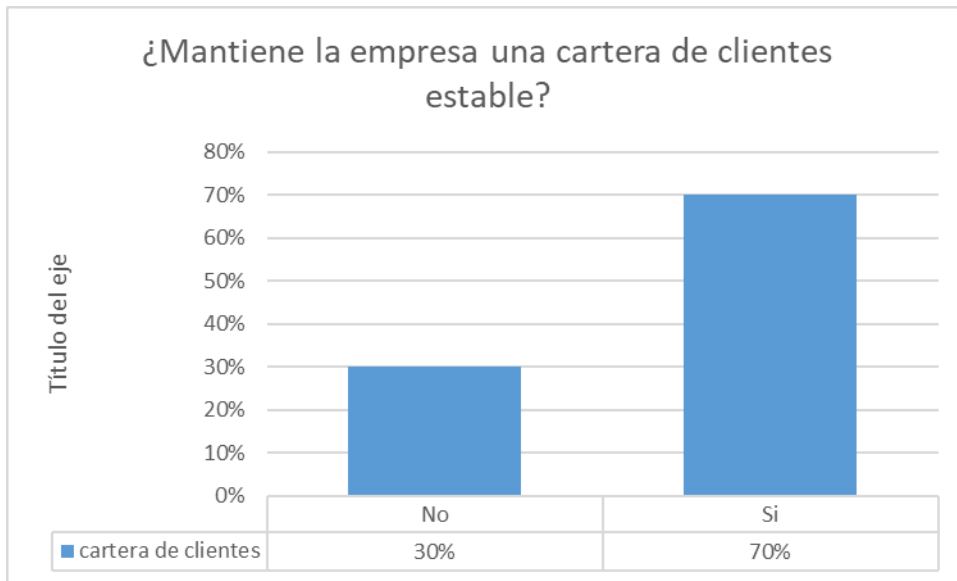


Tabla Nro. 14: resultado pregunta 9

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a esta pregunta el 30% que recibe algún tipo de queja son los colaboradores que se encuentran en contacto directo con los clientes en el momento de la ejecución del servicios

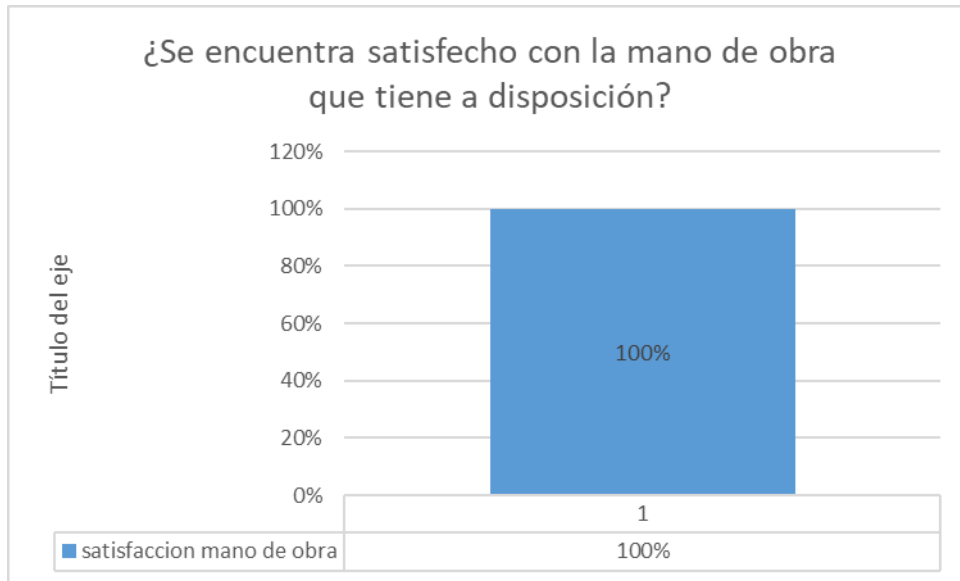


Tabla Nro. 15: resultado pregunta 10

Fuente: Elaboración propia

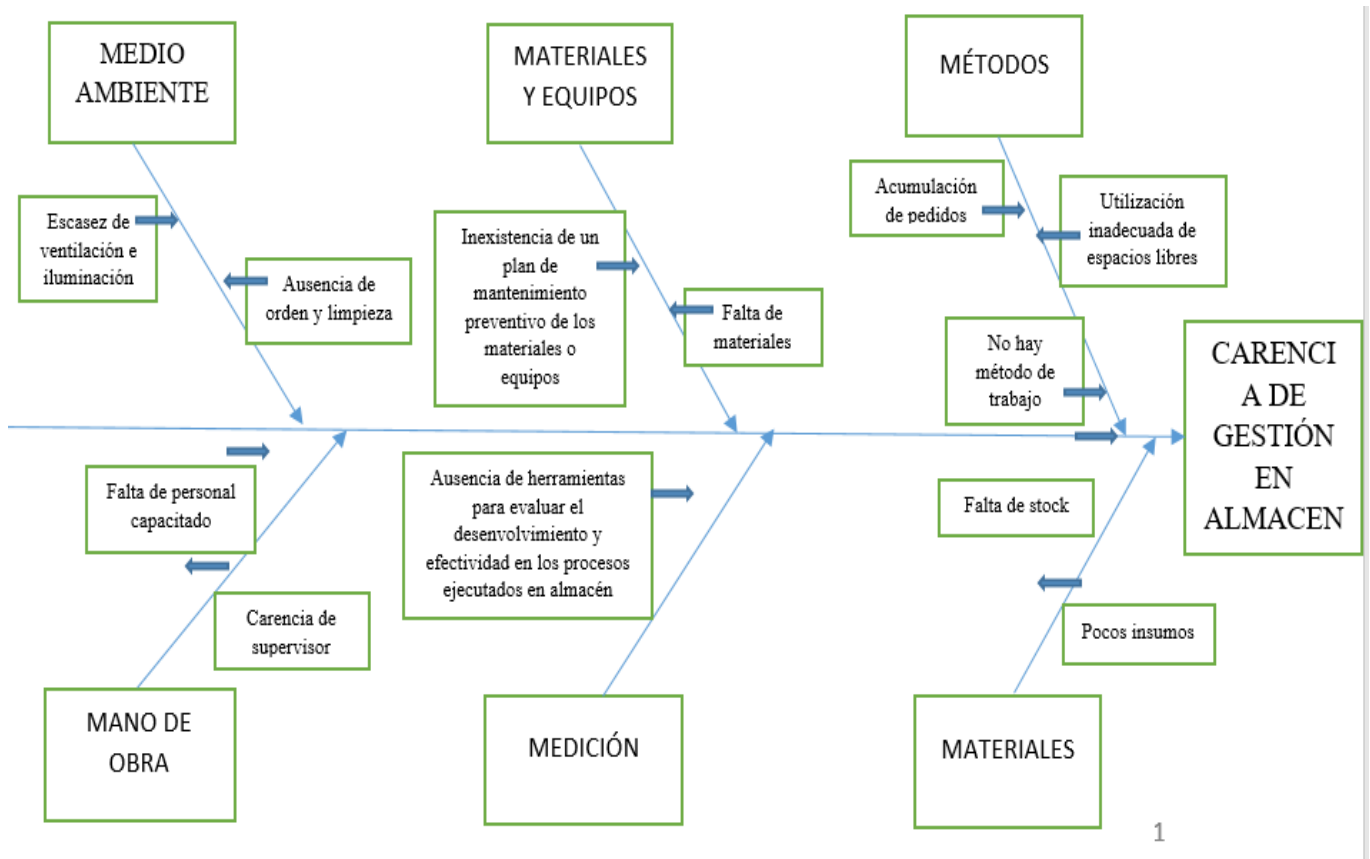
Todas las áreas se encuentran satisfechos con sus colaboradores directos teniendo una aceptación del 100% en cuanto al ambiente laboral dando como resultado que este no es un problema notorio en la empresa

3.1.3.2. Herramientas de diagnóstico.

Diagrama de Causa Efecto (ISHIKAWA).

Según Gutiérrez (2014) afirma que el diagrama de Ishikawa es una herramienta de especial utilidad asimismo sostiene que es un método gráfico mediante el cual se representa y analiza la relación entre un efecto (problema) y sus posibles causas. Para este autor existen tres tipos básicos de diagramas de Ishikawa, los cuales dependen de cómo se buscan y se organizan las causas en la gráfica (p. 192).

Figura Nro. 8: análisis Ishikawa



Fuente: elaboración Propia

3.2. Propuesta de investigación

3.2.1. Fundamentación

En este punto se expondrá la propuesta de solución a los problemas que llegamos a identificar en el análisis que se relacionan con el proceso de GESTIÓN LOGÍSTICA PARA INCREMENTAR LA EFICIENCIA ECONOMICA EN LA EMPRESA FUVICOR S.R.L. La propuesta que planteamos en nuestra investigación en base a los hallazgos encontrados en las diferentes actividades de logística de la empresa incluye el uso de herramientas de ingeniería que se mencionarán y se detallarán en las actividades de cada uno de los subprocesos relacionados al proceso principal, los cuales son distribución, capacitaciones y, por último, almacén e inventarios.

3.2.2. Objetivos de la propuesta

Renovar para incrementar la eficiencia económica en la empresa FUVICOR S.R.L CHICLAYO - 2019

3.2.3. Justificación de la propuesta

En nuestra investigación evaluamos a la empresa la cual ubicamos un número de irregularidades por cuanto sea desorden y la mala utilización de los espacios libres la cual perjudica el abastecimiento y ubicación de los productos que se encuentran en el área afectada como también el trascurrir para esto hemos visto por conveniente utilizar 5S para la limpieza orden y mejor ubicación de las cosas como mejor utilización de los espacios la cual nos a generado un suma de requerimientos para así mejorar el funcionamiento en los almacenes y por ende el mejor funcionamiento de la empresa con una nueva gestión que aumente la eficiencia económica en la empresa

También se hizo requerimiento de nuevos elementos de protección personal(epp)

Para seguridad de los colaboradores y salud ocupacional en la empresa

Herramienta a utilizar: 5S

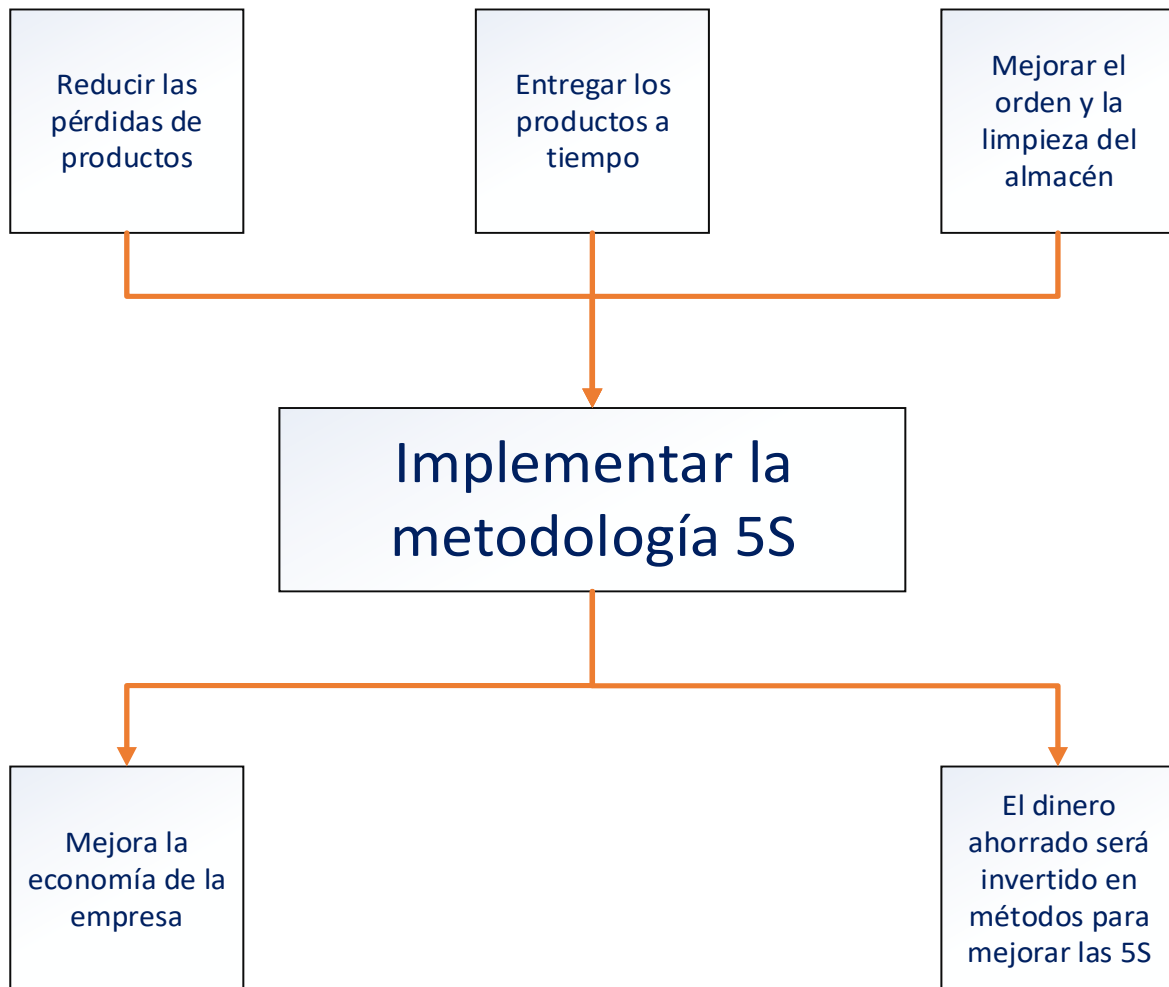


Figura Nro. 9: Herramienta 5S

Fuente: Elaboración propia

3.2.4. Desarrollo de la propuesta

Gestión de costos

Ya que todas las actividades principales implican flujo financiero, de entrada, o de salida, y esas operaciones deben de registrarse, organizarse y gestionarse de acuerdo a lo que se requiera. Por eso incluiremos el proceso en mención, un proceso básico y eficiente que permita gestionar el flujo de dinero implicado en el negocio de servicios.

Costo Variable	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
MP FUMIGACIONES	10	S/. 30.00	S/. 300.00
MP LAVADO Y DESINFECCIONES	8	S/. 25.00	S/. 200.00
MP RECARGA DE EXTINTORES	30	S/. 12.00	S/. 360.00
TOTAL			S/ 860.00

Tabla Nro. 16: Costo variable

Fuente: Elaboración Propia

Costo Fijo	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
GERENCIA	1	S/. 3,500.00	S/. 3,500.00
MO ADMINISTRATIVA	1	S/. 95.00	S/. 95.00
MO SERVICIOS	2	S/. 930.00	S/. 1,860.00
TOTAL			S/ 5,455.00

Tabla Nro. 17: Costo fijo

Fuente: Elaboración Propia

Benéfico costo actual**Beneficio costo propuesta**

INVERSION	S/34,520.00		INVERSION	S/34,520.00
PERIODO			PERIODO	
1	S/3,200.00		1	S/3,300.00
2	S/3,220.00		2	S/3,220.00
3	S/2,970.00		3	S/2,970.00
4	S/2,750.00		4	S/2,750.00
5	S/2,130.00		5	S/2,680.00
6	S/2,110.00		6	S/2,650.00
7	S/1,975.00		7	S/2,575.00
8	S/1,830.00		8	S/2,810.00
9	S/1,760.00		9	S/2,830.00
10	S/1,675.00		10	S/2,840.00
11	S/1,740.00		11	S/2,955.00
12	S/1,975.00		12	S/3,240.00
TOTAL	S/27,335.00		TOTAL	S/34,820.00
BENEFICIO COSTO	0,79		BENEFICIO COSTO	1.01

Tabla Nro. 18: beneficio costo**Fuente:** Elaboración Propia

3.2.5. Desarrollo de la propuesta

3.2.5.1 Requerimiento

REQUERIMIENTO	PRECIO UNI	CANTIDAD	PRECIO
EPP			
Guantes	S/14.90	3	S/44.70
Lentes	S/9.90	3	S/29.70
Mascarilla respirador con filtros	S/99.00	3	S/396.00
Zapatos punta de acero	S/49.90	3	S/149.70
Cascos	S/14.90	3	S/178.80
Mantenimiento maquina llenadora de polvo loquido	S/200.00	1	S/200.00
Andamios metalicos	S/200.00	4	S/800.00
M.O limpieza	S/930.00	1	S/930.00
Carteles de señalización	S/2.90	24	S/69.60
TOTAL			S/2,798.50

Tabla Nro. 19: Requerimiento

Fuente: Elaboración Propia

3.2.6. Cálculo de la eficiencia económica actual

RECURSOS	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
GERENCIA	1	S/ 3,500.00	S/ 3,500.00
M.O ADMINISTRATIVA	1	S/ 950.00	S/ 1,200.00
M.O SERVICIOS	2	S/ 930.00	S/ 1,860.00
M.P FUMIGACIONES	8	S/ 30.00	S/ 240.00
M.P LAVADO Y DESINFECCION	6	S/ 25.00	S/ 150.00
M.P RECARGA DE EXTINTORES	25	S/ 12.00	S/ 300.00
SERTIFICADOS	250	S/ 4.00	S/ 1,000.00
TOTAL COSTO RECURSOS			S/ 8,250.00

Tabla Nro. 20: Recursos

Fuente: Elaboración Propia

SERVICIOS	C. MES	COSTO. U	COSTO TOTAL		
FUMIGACION	8	S/ 150.00	S/ 1,200.00		
LAVADO Y DESINFECCION	6	S/ 120.00	S/ 720.00	Eficiencia Económica	S/ 10,170.00
RECARGA DE EXTINTORES	25	S/ 30.00	S/ 750.00		S/ 8,250.00
CERTIFICADOS	250	S/ 30.00	S/ 7,500.00		1.23
TOTAL			S/ 10,170.00		

Tabla Nro. 21: Servicios

Fuente: Elaboración Propia

3.2.6.1 Tablas del cálculo de la eficiencia económica actual

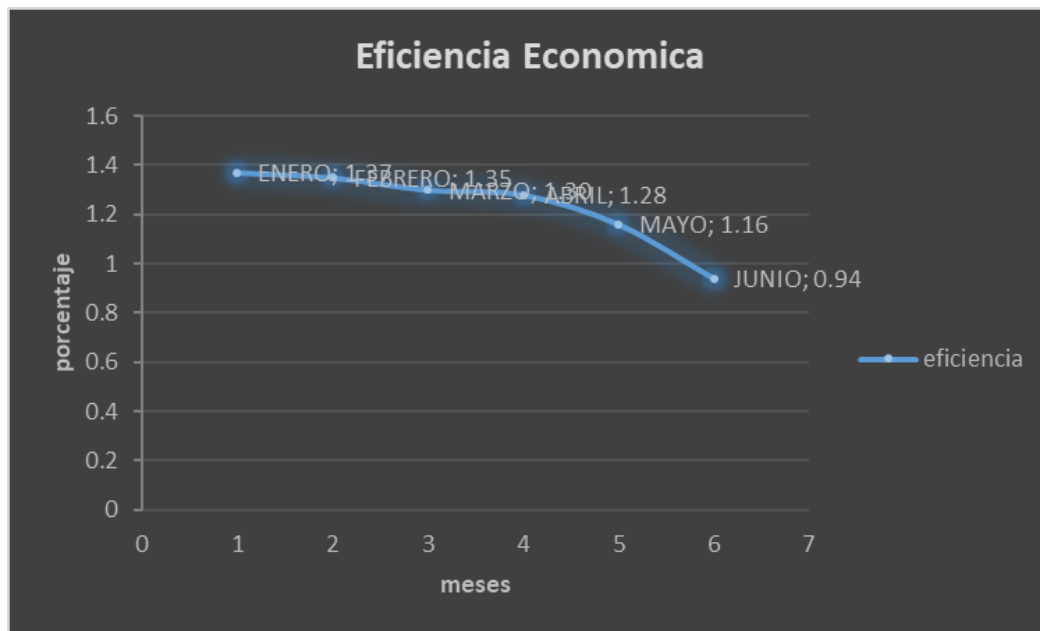


Tabla Nro. 22: Eficiencia económica

Fuente: Elaboración Propia

3.2.7. Cálculo de la nueva eficiencia económica

RECURSOS	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
GERENCIA	1	S/ 3,500.00	S/ 3,500.00
M.O ADMINISTRATIVA	1	S/ 950.00	S/ 1,200.00
M.O SERVICIOS	2	S/ 930.00	S/ 1,860.00
M.O LIMPIEZA	1	S/ 930.00	S/ 930.00
M.P FUMIGACIONES	18	S/ 30.00	S/ 540.00
M.P LAVADO Y DESINFECCION	15	S/ 25.00	S/ 375.00
M.P RECARGA DE EXTINTORES	40	S/ 12.00	S/ 480.00
SERTIFICADOS	300	S/ 4.00	S/ 1,200.00
TOTAL COSTO RECURSOS			S/ 10,085.00

Tabla Nro. 23: Recursos de la nueva eficiencia económica

Fuente: Elaboración Propia

SERVICIOS	C. MES	COSTO. U	COSTO TOTAL		
FUMIGACION	18	S/ 150.00	S/ 2,700.00		
LAVADO Y DESINFECCION	15	S/ 120.00	S/ 1,440.00	Eficiencia Económica	S/ 14,340.00
RECARGA DE EXTINTORES	40	S/ 30.00	S/ 1,200.00		S/ 10,085.00
CERTIFICADOS	300	S/ 30.00	S/ 9,000.00		1.42
TOTAL			S/ 14,340.00		

Tabla Nro. 24: Servicios nueva eficiencia economica

Fuente: Elaboración Propia

3.2.7.1 Tablas del cálculo de la eficiencia económica actual

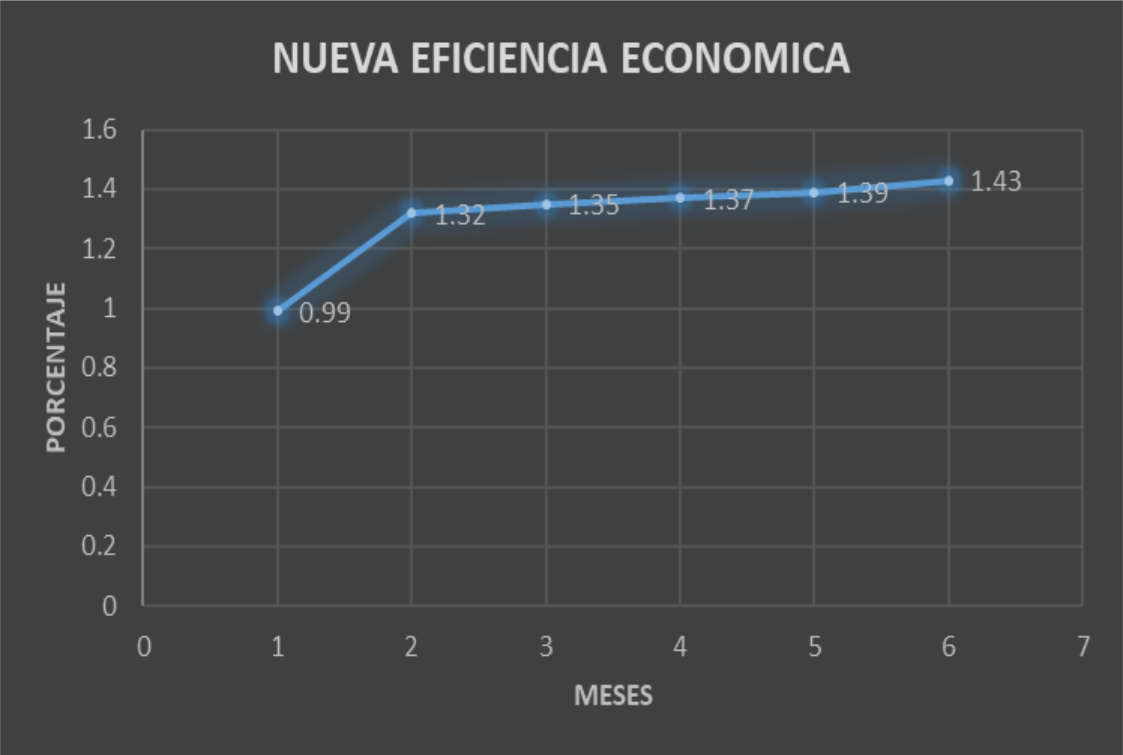


Tabla Nro. 25: nueva eficiencia

Fuente: Elaboración Propia

3.4. Discusión de resultados.

En este trabajo de investigación llegamos averiguar sobre su actual eficiencia económica y el mal manejo de la gestión logística la cual nos llevó a proponer el uso de herramientas cuales nos dan un mejor enfoque sobre la realidad problemática aumentando así con esa solución la eficiencia económica de la empresa

La herramienta que se utilizó en el área de almacén donde se calculó explícitamente la eficiencia económica como los muchos factores cuales son la mala ubicación de los productos el desorden y suciedad del ambiente así mismo materiales no deseados equipos en desusó y equipamiento de seguridad deterioradas

La encuesta la realizamos con la amable colaboración de los trabajadores, la cual nos permitió ver a fondo la problemática en la gestión y a llegar mejor informados a la eficiencia económica no, así mismo también supimos sobre el bienestar laboral de los colaboradores, el ambiente laboral y sus prioridades, problemas y requerimientos necesarios hará buscar las mejoras e incrementar su eficiencia ya aplicadas las herramientas

En cuanto a la herramienta utilizada llamada 5S la cual se basa en el orden limpieza iluminación y por ende mejor utilización de los espacios libre nos facilitó también la ubicación de los requerimientos y al desarrollo de la propuesta dándonos como un resultado satisfactorio el incremento de la eficiencia en un 0.19%

Gracias a la problemática central de la empresa FUVICOR S.R.L dimos a conocer fácilmente los resultados la cual para la actualidad está obteniendo una eficiencia económica notoriamente baja, el desorden de los equipamientos en deterioro la maquinaria con falta de mantenimiento el desorden y mal uso de los espacios estaban perjudicando la económica de la empresa así fue como, la empresa requiere de una renovación de su gestión logística que ayude en la mejora del almacén aumentando superficialmente su eficiencia económica por el mejor uso de los recursos, evitando al mismo tiempo accidentes, o algún tipo de dificultad que perjudique a FUVICOR

Así es como discutimos cada problemática hasta buscar una posible solución y una futura mejora para bien estar de la empresa, podemos también guiarnos y saber más sobre este tipo de situaciones en los siguientes antecedentes

Según el autor Avila (2017) en su tesis titulada LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN EL VALOR GANADO EN LOS PROYECTOS DE EDIFICACIÓN EN LA SELVA PERUANA DE UNA EMPRESA CONSTRUCTORA DE LIMA METROPOLITANA nos dice lo siguiente:

La logística es aquella parte de la gestión de la cadena de suministro que planifica, implementa y controla el flujo (hacia atrás y adelante) y el almacenamiento eficaz y eficiente de los bienes, servicios e información relacionada desde el punto de origen al punto de consumo con el objetivo de satisfacer los requerimientos de los consumidores (p. 22).

Los autores Páez y Alandette (2013) en su tesis titulada PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA PARA EL ALMACÉN DE MATERIA PRIMA DE LA EMPRESA STANHOME PANAMERICANA CON LA FINALIDAD DE AUMENTAR LA CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DE INVENTARIO nos definen lo siguiente:

La Logística es el proceso de planificar, implementar y controlar el flujo de materiales y de manejar la información relacionada desde el lugar de origen hasta el lugar de consumo, con el propósito de satisfacer los requerimientos de los clientes. En otras palabras, con la gestión logística se pretende proveer el producto correcto en la cantidad requerida, en el lugar indicado, en el tiempo exigido y a un costo razonable. La logística es un sistema con actividades interdependientes que pueden variar de una organización a otra, pero normalmente incluirán las siguientes funciones: Transporte, Almacenamiento, Compras, Inventarios, Planeación de Producción, Gestión de Personal, Embalaje y Servicio al Cliente. Entre los elementos que forman la estructura del sistema logístico, el almacén es una de las funciones que actúa en las dos etapas del flujo de materiales: el abastecimiento y la distribución física, constituyendo una de las actividades importantes para el funcionamiento de la empresa (p 17).

Según la autora Ramos (2018) en su tesis titulada IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA IMPORTADORA RALAMN S.A.C, PARA MEJORAR EL SERVIIO AL CLIENTE - LAMBAYEQUE 2016 sostiene que el objetivo de su investigación fue implementar un Sistema de Gestión Logística para mejorar el servicio al cliente. El tipo de investigación que se realizó fue descriptiva y el diseño no experimental y descriptiva. Las técnicas de recolección de datos fueron entrevistas, encuesta y revisión documentaria. Además comenta que de acuerdo a los datos recopilados en el diagnóstico se resalta, que los clientes, califican el servicio en un 60,81%

de no conformidad (regular 37,84% y malo 22,97%), del mismo modo en cuanto a la entrega de los productos la no conformidad es del 50% (regular 27,70% y malo 22,30%), ya que demoran en entregar la mercadería en un promedio entre 6 y 10 días y en un 21% de los clientes dice que su mercadería llega después de 10 días. En cuanto a los reclamos y o devoluciones hay una no conformidad del 67,57% (regular 36,49% y malo 31,08%). La calidad del producto la no conformidad es de un 38.52% (regular 25.68% y malo 12.84%). También, podemos resaltar el estado de recepción de la mercadería la no conformidad es de un 37.84% (regular 26.35% y malo 11.49%) y por último el trato al cliente hubo una no conformidad de 34.46% (regular 25.68% y malo 8.78%). Lo que sustenta de alguna forma, las deficiencias de la gestión logística, que impactan en el servicio al cliente. Asimismo, con la aplicación del Planeamiento de Requerimientos de Distribución (DRP), se ha mejorado la atención de reclamos y o devoluciones reduciendo en un 52.03% de los clientes, también se obtuvo que la oportunidad de entrega de los pedidos se ha reducido en un 37.84% entregando los pedidos en forma oportuna dentro de 1 a 10 días como máximo y por último, los pedidos se pueden programar de manera más eficiente proyectando para cubrir pedidos de hasta ocho semanas, haciendo que la empresa pueda aprovechar mejor sus recursos económicos, además de poder cumplir con los pedidos en los plazos ofrecidos. La propuesta ha generado un ahorro por diferencia de inventario en un periodo de cinco meses, la suma de 693.885,44 soles (p. IX).

Según sostienen los autores Rimarachín y Oliva (2017) en su tesis titulada GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA EMPRESA ENGINER PROYECS EIRL CON LA FINALIDAD DE DISMINUIR LOS COSTOS-CHICLAYO, 2017 que el tipo de investigación que se utilizó fue cuantitativo y el diseño no experimental. Las técnicas de recolección de datos fueron observación, estudio documental y entrevista. Además, concluyó que investigación basada en la propuesta y desarrollo de la gestión logística es adecuada para la empresa ENGINER PROYECS E.I.R.L. porque permitió disminuir los costos que generan el mantenimiento y control de las operaciones que se ejecutan para los servicios. Logrando estimar la recuperación de 139 475,00 soles en el próximo año con respecto a servicios no atendidos por la gestión logística que llevan a la actualidad (pp. 17,37,42,93).

**CAPITULO IV:
CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Realizado el diagnóstico en el área de almacén donde se calculó explícitamente la eficiencia económica como los muchos factores como son la mala ubicación de los productos el desorden y suciedad del ambiente así mismo materiales no deseados equipos en desuso y equipamiento de seguridad deterioradas.

Se aplicó la encuesta realizada con la amable colaboración de los trabajadores, la cual nos permitió ver a fondo que el área de almacén se encontraba prácticamente en abandono y en desuso por acumulación de residuos no utilizables como escombros que no permitían la visualización ni la rapidez para obtener algún objeto u producto que se tenga que utilizar en el área de trabajo o algún otro lugar. Como consecuencia, esto ocasionaba el desconfort y desacuerdo de los colaboradores al no permitirles la fácil administración de los recursos por ende la problemática en cuanto a la eficiencia económica.

Se aplicó un análisis de Ishikawa la cual nos llevó a utilizar la herramienta llamada 5S la cual se basa en el orden limpieza iluminación y por ende mejor utilización de los espacios libre nos facilitó también la ubicación de los requerimientos y al desarrollo de la propuesta dándonos como un resultado satisfactorio el incremento de la eficiencia en un 0.19% . También se hizo requerimiento de nuevos elementos de protección personal (epp) para seguridad de los colaboradores y salud ocupacional en la empresa

Gracias a la problemática central de la empresa FUVICOR S.R.L dimos a conocer fácilmente los resultados la cual para la actualidad está obteniendo una eficiencia económica notoriamente baja, el desorden de los equipamientos en deterioro la maquinaria con falta de mantenimiento el desorden y mal uso de los espacios estaban perjudicando la económica de la empresa así fue como, la empresa requiere de una renovación de su gestión logística que ayude en la mejora del almacén aumentando superficialmente su eficiencia economía por el mejor uso de los recursos, evitando al mismo tiempo accidentes, o algún tipo de dificultad que perjudique a FUVICOR.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda:

Presentar la propuesta de Renovar para incrementar la eficiencia económica en la empresa FUVICOR S.R.L CHICLAYO – 2019.

Distribuir el área adecuadamente ayuda a que las labores se realicen espaciosamente y se avanzará más en la entrega y almacenamiento de los objetos materia o productos, evitando así inconvenientes en la transición del personal, como también entrega a tiempo y por ende mejor ejecución del servicio.

Dar mantenimiento a los equipos y materiales de seguridad deteriorados y renovar equipamiento de seguridad. Así mismo, innovar en equipos de última tecnología para realizar un trabajo más eficiente.

Realizar capacitaciones constantes y medir el grado de satisfacción con los proveedores periódicamente.

REFERENCIAS

PÁGINAS WEB

Blog Microeconomía. Recuperado de <http://microeconomia409.blogspot.com/2012/05/eficiencia-economica.html>

Enciclopedia económica. Recuperado de <https://enciclopediaeconomica.com/eficiencia-economica/>

Diario el Comercio. Recuperado de <https://elcomercio.pe/especial/zona-ejecutiva/actualidad/logistica-global-conoce-5-mejores-practicas-sector-noticia-1993337>

Noega Systems funciones de la cadena logística. Recuperado de <https://www.noegasystems.com/blog/logistica/funciones-de-la-cadena-logistica>

ARTÍCULOS

Alzate, I. y Boada, A. (2017). Ruta de soluciones para la gestión de inventarios en pymes del sector retail que comercialicen productos de alto volumen, con miras a respaldar su crecimiento en ventas. *Revista Espacios*. 38 (53), 1-21. Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a17v38n53/a17v38n53p13.pdf>

Cano, P., Orue, F., Martínez, J., Moreno, Y. y López, G. (2015). Gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México. *Contaduría y Administración*. 60 (1), 181-203. Recuperado de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0186104215721510?token=EE889FCA28083FC36537ABFCEC74A9CE00B8A9187D9EBB24A14085570C7ED2E2E3A243236B3F0B64306311D9FDA1CDAD>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2016). Análisis Integral de la Logística en el Perú. *Revista del MINCETUR*. 40 (36), 1-70. Recuperado de https://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/comercio_exterior/facilitacion_comercio_exterior/Analisis_Integral_Logistica_Peru.pdf

Ortegón, W. (2017). La importancia de la logística verde para la gestión ambiental empresarial. *Revista de la Universidad Pontificia Bolivariana*. 34 (6), 1-15. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Congreso_Ciani/publication/320623494_LA_IMPORTANCIA_DE_LA_LOGISTICA_VERDE_PARA_LA_GESTION_AMBIENTAL_EMPRESARIAL/links/59f1fa3c458515bfd081c811/LA-IMPORTANCIA-DE-LA-LOGISTICA-VERDE-PARA-LA-GESTION-AMBIENTAL-EMPRESARIAL.pdf

LIBROS

Garcés, H. (2000). *Investigación Científica*. (Primera Edición). Ecuador: Ediciones Abya-Yala Recuperado de https://digitalrepository.unm.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1356&context=abya_yala

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ta Edición). México D.F: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Mora, L. (2016). *Gestión logística integral; las mejores prácticas de la cadena de abastecimiento*. (Segunda Edición). Colombia: Ecoe Ediciones S.A Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=jXs5DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=LIBROS+DE+GESTION+LOGISTICA&ots=lxoTlCoLVi&sig=ARiB2izn8gJq8Wz48Dfo2MgZDM#v=onepage&q=LIBROS%20DE%20GESTION%20LOGISTICA&f=false>

Rodríguez, G., Gil, J. y García, E. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. (1ra Edición). España. Ediciones Aljibe. Recuperado de https://cesaraguilar.weebly.com/uploads/2/7/7/5/2775690/rodriguez_gil_01.pdf

Salinas, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Primera Edición). Venezuela: Universidad de Los Andes Recuperado de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/41286431/metodologia_investigacionPARA_DEFINIR_PARTE_DEL_CAPITULO_3.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DMetodologia_investigacion.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-AmzCredential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20190620%2Fus-east1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20190620T000654Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=b3a9b46d685dbe2472a99432d6127098af559fa381d1648494c44f77dd8a39b3

TESIS

Avila, G. (2017) *La gestión logística y su influencia en el valor ganado en los proyectos de edificación en la selva peruana de una empresa constructora de Lima Metropolitana*. (Tesis pregrado). Universidad Ricardo Palma. Lima. Recuperado de <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1592/TESIS201013071.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Choquehuanca, H. (2018). *Gestión de almacenes en una empresa logística*, Lima 2016 – 2017. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14217/Choquehuanca_HHF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Contreras, J. y Díaz, V. (2013). *Propuesta de un modelo de proceso de gestión logística para que una asociación de mypes de calzado de lima pueda atender un pedido de gran volumen*. (Tesis de pregrado). Universidad peruana de ciencias aplicadas. Lima. Recuperado de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/592731/D%C3%ADaz%20-%20Contreras.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Corcuera, A. (2016) *Gestión logística y su efecto en la rentabilidad de la empresa interamericana Trujillo S.A. año 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/429/corcuera_ak.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Donayre, R. (2017). *Gestión de almacén en una empresa constructora en el distrito de San Isidro - Lima 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8593/Donayre_FR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Eneque, M. y Purihuaman, J. (2016). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA LOGRAR LA EFICIENCIA EN EL CONTROL DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA AGROINDUSTRIAS AIB S.A. AÑO 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán. Pimentel. Recuperado de <http://200.60.28.26/bitstream/handle/uss/4265/Eneque%20Pisfil%20-%20Purihuaman%20Lopez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García, C. (2002). *Análisis de la eficiencia técnica y asignativa a través de las fronteras estocásticas de costes: una aplicación a los hospitales del INSALUD*. (Tesis de doctorado). Universidad de Valladolid Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Valladolid. Recuperado de <http://www.cervantesvirtual.com/downloadPdf/analisis-de-la-eficiencia-tecnica-y-asignativa-a-traves-de-las-fronteras-estocasticas-de-costes-una-aplicacion-a-los-hospitales-del-insalud--0/>

Hurtado, B., y Muñoz, A. (2011). *Plan de Mejoramiento y Análisis de la Gestión Logística en la organización Heval LTDA*. (Tesis Pregrado). Facultad de Ciencias Económicas, Risalda, Colombia.

Jiménez, J. (2018) *Sistema de gestión logística en la gerencia regional de salud Lambayeque para mejorar su eficiencia, 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán. Pimentel.

Llontop, F. y Santamaría, F. (2018) *Diseño de un sistema de gestión logística para mejorar su eficiencia en la empresa Kuri Néctar S.A.C. – Lambayeque, 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán. Pimentel. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5110/Llontop%20Zumaeta%20%26%20Santameria%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Manihuari, Z. (2017). *Análisis de la gestión de almacenes en la farmacia América S.R.L, periodo 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Iquitos. Recuperado de http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5876/Zenith_tesis_titulo_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Medina, J. y Sánchez, C. (2016). *Plan de mejoramiento logístico para procesos de almacenamiento y despacho de la empresa construvarios S.A.S*. (Tesis de pregrado). Universidad Industrial de Santander. Bucaramanga. Recuperado de <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2016/161223.pdf>

Morales, K. (2018). *Modelo de la gestión logística para mejorar la eficiencia del área de mantenimiento de la empresa Midas – Valencia, 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán. Pimentel.

Ortiz, S. (2011). *Diseño, control y manejo adecuado del proceso logístico de un almacén central de abastecimiento de repuestos, en una empresa importadora, distribuidora y comercializadora de motocicletas y repuestos*. (Tesis de pregrado). Universidad San Carlos de Guatemala. Guatemala. Recuperado de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_0564_MI.pdf

- Páez, T. y Alandette, Y. (2013). *Propuesta de un plan de mejora para el almacén de materia prima de la empresa Stanhome Panamericana con la finalidad de aumentar la confiabilidad de la información de inventario*. (Tesis de Titulación). Universidad José Antonio Páez. Venezuela. Recuperado de <https://bibliovirtualujap.files.wordpress.com/2013/05/teg-tomas-paez.pdf>
- Parodi, L. (2017) *Gestión administrativa y la gestión logística del hospital de Chancay, año 2016*. (Tesis pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8874/Parodi_ZLF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quintero, C. y Sotomayor, S. (2018) *Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress CIA. LTDA del cantón durán*. (Tesis de pregrado) Universidad de guayaquil. Ecuador.
- Ramos, L. (2018) *Implementación de un sistema de gestión logística en la empresa importadora Ralamn S.A.C, para mejorar el servicio al cliente - Lambayeque 2016* (Tesis de pregrado) Universidad San Martín de Porres. Chiclayo. Recuperado de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/4079>
- Rimarachín, F. y Santin, O. (2017) *Gestión logística de la empresa Enginer Projects EIRL con la finalidad de disminuir los costos - Chiclayo, 2017* (Tesis de pregrado) Universidad Señor de Sipán. Pimentel.
- Rodas, L., Saldaña, A. (2015). *Mejora de la gestión logística en la empresa planta industrial Chemotos S.A.C para incrementar la productividad*. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán. Pimentel.
- Rodríguez, F., Villena, J. (2016). *Diseño de un sistema de gestión logística para mejorar el desempeño logístico en la empresa ideas gastronómicas S.A.C. – Lambayeque, 2014* (Tesis pregrado). Universidad Señor de Sipán. Pimentel.

- Tafur, K. (2018) La gestión logística de las mypes del sector industrial de la región Puno en el año 2018. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión. Puno. Recuperado de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1560/Katty_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Faichin, R. (2018). Modelo de gestión para disminuir costos logísticos en ferretería Ruíz S.A.C. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Cajamarca. Cajamarca. Recuperado de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2099/tesis%20ERIKA%20ROXANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Urday, C., y Cebreros, P. (2017). *La gestión logística y su influencia en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de puente piedra*. (Tesis pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2683/1/2017_Urday_La-gestion-logistica-y-su-influencia-en-la-competitividad.pdf
- Vidarte, C. (2016). Propuesta de un sistema de gestión logística para optimizar el control de los inventarios en una empresa constructora corporación Vidarte S.A.C – 2015. (Tesis de Titulación). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Recuperado de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USAT_818e009e2780f459106bce09cb592fcf

ANEXOS

ANEXO N° 1. Encuesta dirigida al Gerente General para identificar la actual gestión logística de la empresa.

Encuesta al encargado del área	Marcar con X la respuesta que crea conveniente o responda la pregunta.
Nombre: Vita Córdova, Miguel Ángel	
Cargo: Gerente General	
Fecha:	

Objetivo: Identificar la aceptación de la nueva gestión.

Entrevista

1. ¿Cuál es su cargo dentro de la empresa?
2. ¿Qué procesos logísticos se aplican dentro de la empresa?
3. ¿Se cumplen de manera correcta los trabajos dentro del área de logística?
a) Si b) No
¿Por qué?
.....
.....
4. ¿Cuáles serían los principales problemas que Ud. ha observado en la logística actual que no le hayan dado los resultados esperados?
5. ¿Cada cuánto tiempo se hace un control logístico en la empresa?
a) diario
b) semanal
c) quincenal
d) mensual
e) no se hace control logístico

- 6. ¿Hace Ud. Toma de inventarios físicos?

- 7. ¿Qué equipos son los que mayormente requieren mantenimiento

- 8. ¿ha habido incidentes en cuanto a la distribución de la empresa?

- 9. ¿Considera Ud. que las políticas de compra del área logística deben revisarse periódicamente, para garantizar la rentabilidad económica
 - a) Si b) No

¿Porqué?

.....

.....

- 10. ¿Cree Ud. que la mejora continua demande una mayor eficiencia económica?
 - a) Si b) No

¿Porqué?

.....

.....

- 11. ¿estaría de acuerdo con la propuesta de una nueva gestión logística para mejorar su eficiencia económica?

- 12. ¿considera Ud. Que una adecuada negociación con los proveedores podría mejorar la eficiencia del área logística

13. ¿Considera importante contratar personal experimentado para cubrir distintos puestos en el área de logística?

14. ¿Está conforme con su margen de ganancia actual?

15. ¿Cómo ve a la empresa en los próximos 5 años?

ANEXO N° 2. Cuestionario de encuesta dirigida al Jefe de Logística para identificar el estado actual de la eficiencia económica en la empresa.

Encuesta al encargado del área	Marcar con X la respuesta que crea conveniente o responder la pregunta.
Nombre: Efraín Alarcón Oliva	
Cargo: Jefe de logística.	
Fecha:	

Objetivo: Obtener información de primera mano relacionada con la actual distribución de planta.

PREGUNTAS

1. ¿Cuenta la empresa con los materiales necesarios para cumplir de manera correcta los trabajos dentro del área de logística?

b) Si b) No

¿Por qué?

.....

2. ¿Quiénes son las personas encargadas de verificar el despacho de los empaques hacia su destino?

.....

3. ¿Recibe algún tipo de capacitación?

a) Si, de que tipo b) No

¿Por qué?

.....
.....

4. ¿Tienen controles en el proceso logístico?

a) Si b) No

¿Por qué?

.....
.....

5. ¿Cree Ud. que esta nueva propuesta incrementa la eficiencia económica?

a) Si b) No

¿Por qué?

.....
.....

6. ¿Cree Ud. que es necesaria una nueva propuesta?

a) Si b) No

¿Por qué?

.....
.....

7. ¿Estaría de acuerdo a brindar ideas para esta propuesta?

a) Si b) No

¿Por qué?

.....
.....

8. ¿Existen inconvenientes con los proveedores actuales?

a) Si b) No

¿Por qué?

.....
.....

9. ¿Se encuentra correctamente distribuido su almacén, facilita la entrega de productos terminados?

10. Si b) No

¿Por qué?

.....
.....

11. ¿Los clientes se encuentran satisfechos con la entrega de productos terminados?

a) Si b) No

¿Por qué?

.....
.....

12. ¿Los clientes se sienten satisfechos con la ejecución de sus servicios?

a) Si b) No

¿Por qué?

.....
.....

13. ¿Mantiene la empresa una cartera de clientes estable?

a) Si b) No

¿Por qué?

.....
.....

14. ¿Los clientes han realizado a alguna queja específica o continua?

a) Si b) No

¿Por qué?

.....
.....

15. ¿Se encuentra satisfecho con la mano de obra que tiene a disposición?

a) Si b) No

¿Por qué?

.....
.....

ANEXO N° 3. Cuestionario de entrevista validado por el Ingeniero Armas Zavaleta José Manuel.



Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial

FICHA DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Jose Manuel Armas Zavaleta
 Grado Académico: Mgtr. Supply Chain Management
 Cargo e Institución: Docente. Vicampo Completo - USS
 Nombre del instrumento a validar: entrevista
 Autor del instrumento:
 Título del Proyecto de Tesis:

Indicadores	Criterios	Calificación			
		Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
		De 0 a 5	De 6 a 10	De 11 a 15	De 16 a 20
Claridad	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y comprensible			X	
Organización	Existe una organización lógica en la redacción de los ítems			X	
Suficiencia	Los ítems son suficientes para medir los indicadores de las variables			X	
Validez	El instrumento es capaz de medir lo que se requiere			X	
Viabilidad	Es viable su aplicación			X	

Valoración

Puntaje: (De 0 a 20) 13
 Calificación: (De Deficiente a Muy bueno) Bueno

Observaciones

.....

Fecha: 17/02/2019
 Firma:
 Jose Manuel Armas Zavaleta
 ING. INDUSTRIAL
 R. CIP. N° 221101
No. Colegiatura

ANEXO N° 4. Cuestionario de encuesta validado por el Ingeniero Armas Zavaleta

José Manuel



Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial

FICHA DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Armas Zavaleta José Manuel
 Grado Académico: Mgr. Supply Chain Management
 Cargo e Institución: Docente tiempo completo - USS
 Nombre del instrumento a validar: ENCUESTA
 Autor del instrumento:
 Título del Proyecto de Tesis:

Indicadores	Criterios	Calificación			
		Deficiente De 0 a 5	Regular De 6 a 10	Bueno De 11 a 15	Muy bueno De 16 a 20
Claridad	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y comprensible			X	
Organización	Existe una organización lógica en la redacción de los ítems			X	
Suficiencia	Los ítems son suficientes para medir los indicadores de las variables			X	
Validez	El instrumento es capaz de medir lo que se requiere			X	
Viabilidad	Es viable su aplicación			X	

Valoración

Puntaje: (De 0 a 20) 13

Calificación: (De Deficiente a Muy bueno) Buena

Observaciones

.....

Fecha: 17/07/2019
 Firma: [Signature]
 José Manuel Armas Zavaleta
 ING. INDUSTRIAL
 R. CIP N° 221101
No. Colegiatura

ANEXO N° 5. Cuestionario de entrevista validado por el Ingeniero Quiroz Orrego

Carlos



Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial

FICHA DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: QUIROZ ORREGO, Carlos Alberto,
 Grado Académico: Magister.
 Cargo e Institución: Presidente de la Sociedad Nac. de Industrias - Sede Lambayeque.
 Nombre del instrumento a validar: Encuesta - Entrevista
 Autor del instrumento: Arturo Napoleon Soruán Guevara
 Título del Proyecto de Tesis: Gestión Logística Para Incrementar la Eficiencia Económica en la Empresa FUVICOR S. R. L. Chiclayo 2019

Indicadores	Criterios	Calificación			
		Deficiente De 0 a 5	Regular De 6 a 10	Bueno De 11 a 15	Muy bueno De 16 a 20
Claridad	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y comprensible			✓	
Organización	Existe una organización lógica en la redacción de los ítems			✓	
Suficiencia	Los ítems son suficientes para medir los indicadores de las variables			✓	
Validez	El instrumento es capaz de medir lo que se requiere			✓	
Viabilidad	Es viable su aplicación			✓	

Valoración

Puntaje: (De 0 a 20) 15

Calificación: (De Deficiente a Muy bueno) bueno

Observaciones

.....

Fecha:

Firma:

No. Colegiatura 32013

ANEXO N° 6. Cuestionario de encuesta validado por el Ingeniero Quiroz Orrego Carlos



Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial

FICHA DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: QUIROZ ORREGO CARLOS ALBERTO
 Grado Académico: Maestr
 Cargo e Institución: Presidente de la Sociedad Nae de Industrias - Lambayeque
 Nombre del instrumento a validar: Encuesta
 Autor del instrumento: Arturo Napolom Soruán Guevara
 Título del Proyecto de Tesis: Gestión logística para incrementar la Eficiencia Económica en la Empresa FURICOR S.R.L. Chiclayo 2019

Indicadores	Criterios	Calificación			
		Deficiente De 0 a 5	Regular De 6 a 10	Bueno De 11 a 15	Muy bueno De 16 a 20
Claridad	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y comprensible			/	
Organización	Existe una organización lógica en la redacción de los ítems		/		
Suficiencia	Los ítems son suficientes para medir los indicadores de las variables			/	
Validez	El instrumento es capaz de medir lo que se requiere			/	
Viabilidad	Es viable su aplicación		/		

Valoración

Puntaje: (De 0 a 20) 14

Calificación: (De Deficiente a Muy bueno) BUENO

Observaciones

.....

Fecha:

Firma:

No. Colegiatura 32013

ANEXO N° 7. Cuestionario de entrevista validado por el Ingeniero Arrasque Becerra

Manuel



Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial

FICHA DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Arrasque Becerra Manuel A.
 Grado Académico: Magister
 Cargo e Institución: Director de Escuela Ingeniería Industrial U. Señor de Sipán
 Nombre del instrumento a validar: Entrevista
 Autor del instrumento: Serrán Guerrero Arturo Napoleón
 Título del Proyecto de Tesis: Gestión logística para incrementar la Eficiencia Económica en la Empresa FOVICOR S.R.L. Chulayo 2019

Indicadores	Criterios	Calificación			
		Deficiente De 0 a 5	Regular De 6 a 10	Bueno De 11 a 15	Muy bueno De 16 a 20
Claridad	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y comprensible			✓	
Organización	Existe una organización lógica en la redacción de los ítems			✓	
Suficiencia	Los ítems son suficientes para medir los indicadores de las variables			✓	
Validez	El instrumento es capaz de medir lo que se requiere			✓	
Viabilidad	Es viable su aplicación			✓	

Valoración
 Puntaje: (De 0 a 20) 15
 Calificación: (De Deficiente a Muy bueno) bueno

Observaciones


Fecha: MBA. Manuel A. Arrasque Becerra
 INGENIERO INDUSTRIAL
 CIP. 41882
Firma:

No. Colegiatura

ANEXO N° 8. Cuestionario de entrevista validado por el Ingeniero Arrasque Becerra

Manuel



Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial

FICHA DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: *Arrasque Becerra Manuel A.*
 Grado Académico: *Magister*
 Cargo e Institución: *Director de Escuela Ing. Industrial Universidad Señor de Sipán*
 Nombre del instrumento a validar: *Encuesta*
 Autor del instrumento: *Servicio Operario Arturo Napoléon*
 Título del Proyecto de Tesis: *Costos Logística para incrementar la Eficiencia Económica en la Empresa FIVICOR S.P.A. Chucayo 2019*

Indicadores	Criterios	Calificación			
		Deficiente De 0 a 5	Regular De 6 a 10	Bueno De 11 a 15	Muy bueno De 16 a 20
Claridad	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y comprensible		✓		
Organización	Existe una organización lógica en la redacción de los ítems			✓	
Suficiencia	Los ítems son suficientes para medir los indicadores de las variables		✓		
Validez	El instrumento es capaz de medir lo que se requiere			✓	
Viabilidad	Es viable su aplicación			✓	

Valoración

Puntaje: (De 0 a 20) *14*

Calificación: (De Deficiente a Muy bueno) *bueno*

Observaciones

.....

Fecha: *[Firma]*
 M.B.A. Manuel A. Arrasque Becerra
 INGENIERO INDUSTRIAL
 CIP. 41882

Firma:

No. Colegiatura

ANEXO N° 9. Autorización para el recojo de información



AUTORIZACION PARA EL RECOJO DE INFROMACION

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Chiclayo, 25 de Marzo del 2019

QUIEN SUSCRIBE:

Sr.

Miguel Ángel Vita Córdova - GERENTE GENERAL. IDENTIFICADO CON
DNI N° 16766633, EN REPRESENTACIÓN DE FUVICOR S.R.L



AUTORIZA: Permiso para el recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: **GESTIÓN LOGÍSTICA PARA INCREMENTAR LA EFICIENCIA ECONÓMICA DE LA EMPRESA FUVICOR S.R.L CHICLAYO – 2019.**

Por el presente, el que suscribe Miguel Ángel Vita Córdova - GERENTE GENERAL. De la empresa: FUVICOR S.R.L, AUTORIZO a los alumnos: SANTISTEBAN SANCHEZ JOSE MANUEL con DNI 72175848 YARTURO NAPOLEON SERVAN GUEVARA con DNI 46837717, estudiantes de la Escuela Profesional de INGENIERIA INDUSTRIAL, autores del trabajo de investigación denominado: GESTIÓN LOGÍSTICA PARA INCREMENTAR LA EFICIENCIA ECONÓMICA DE LA EMPRESA FUVICOR S.R.L CHICLAYO – 2019 al uso de dicha información que conforma el expediente técnico, así como hojas de memoria, cálculos entre otros planos para efecto exclusivamente académicos de la elaboración de la tesis enunciada líneas arriba

Se garantiza la absoluta confidencialidad de la información solicitada.