



Universidad
Señor de Sipán

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**GESTIÓN DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS EN
LAS MYPES DEL SECTOR FERRETERO DE LA
CIUDAD DE CHICLAYO, 2024**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER
EN CONTABILIDAD**

Autor(a)

Díaz Vásquez Gianella Lucia

<https://orcid.org/0009-0007-3255-8796>

Asesora

Dra. Grijalva Salazar Rosario Violeta

<https://orcid.org/0000-001-9329-907X>

Línea de Investigación

**Gestión, innovación, emprendimiento y competitividad que
promueva el crecimiento económico inclusivo y sostenido**

Sub línea de investigación

**Normas internacionales de información financiera en el
contexto de los procesos Contables y la creación de valor en la
empresa.**

Pimentel – Perú

2024



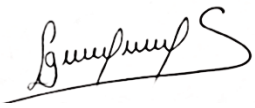
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy egresada del Programa de Estudios de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

GESTIÓN DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS EN LAS MYPES DEL SECTOR FERRETERO DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2024

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y auténtico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Gianella Lucia Díaz Vásquez	DNI: 70937292	
-----------------------------	------------------	---

Pimentel, 21 de agosto del 2024

Dedicatoria

A mis padres que han sido un gran apoyo a lo largo de mi carrera profesional y siempre se han esforzado en darme lo mejor, a mis profesores que gracias a sus esfuerzos pude culminar de forma exitosa mi carrera profesional y puedo poder desempeñarme de la mejor forma.

Agradecimiento

Agradecido con cada persona que ha sido parte de este proceso de mi vida universitaria que he logrado alcanzarla y finalizar esta maravillosa etapa. Gracias a Dios por cuidarme en mi camino, y brindarme la sabiduría; a mi hermano Leonardo Díaz por ser mi guía y consejero en mi etapa universitaria; a mis padres José Díaz Solano y Dorila Vásquez Barrantes que me apoyaron incondicionalmente gracias a sus esfuerzos han logrado que alcance el objetivo.

RESUMEN

El objetivo general que se ha basado el presente estudio, es evaluar la gestión de los procesos logísticos en las Mypes del sector ferretero de la ciudad de Chiclayo en el año 2024. Para ello, se vio pertinente utilizar el marco metodológico de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo explicativo, y con un diseño no experimental, tomando en cuenta que solo se observó el comportamiento de la variable. Se utilizó como técnica de estudio la encuesta, la misma que se aplicó a 10 mypes del sector ferretero de Chiclayo. En base a este método, se ha llegado a encontrar que, las empresas encuestadas en un 30% no está de acuerdo con que los proveedores cumplan con los estándares de calidad exigidos por las empresas ferreteras, indicando una preocupación sobre la calidad de los suministros recibidos, lo cual es crucial dado que la calidad de los productos afecta directamente la satisfacción del cliente y la reputación de la empresa. Asimismo, un 20% de los encuestados está en desacuerdo con la efectividad del control de recepción de materiales. La conclusión arribada fue que, muestran una gran resistencia hacia la implementación de tecnologías avanzadas en la gestión logística, indicando que dependen mayormente de métodos manuales y poca eficiencia en los procesos logísticos; hecho que puede limitar su capacidad para mejorar la precisión, rapidez y eficiencia en la gestión de inventarios, procesos de abastecimiento y la logística en general.

Palabras clave: Procesos logísticos, cadena de suministro, gestión de inventarios, abastecimiento.

ABSTRACT

The general objective on which this study has been based is to evaluate the management of logistics processes in MSEs in the hardware sector of the city of Chiclayo in the year 2024. To this end, it was pertinent to use the methodological framework of quantitative approach, explanatory descriptive type, and with a non-experimental design, taking into account that only the behavior of the variable was observed. The survey was used as a study technique, which was applied to 10 MSEs in the hardware sector of Chiclayo. Based on this method, it has been found that 30% of the surveyed companies do not agree that suppliers comply with the quality standards demanded by hardware companies, indicating a concern about the quality of the supplies received, which is crucial given that the quality of the products directly affects customer satisfaction and the reputation of the company. Likewise, 20% of those surveyed disagree with the effectiveness of the control of receipt of materials. The conclusion reached was that they show great resistance towards the implementation of advanced technologies in logistics management, indicating that they depend mostly on manual methods and little efficiency in logistics processes; a fact that can limit their ability to improve accuracy, speed and efficiency in inventory management, sourcing processes and logistics in general.

Keywords: Logistics processes, supply chain, inventory management, sourcing.

ÍNDICE

RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE.....	VII
I. INTRODUCCIÓN.....	8
1.1. Planteamiento del problema.....	9
1.2. Antecedentes.....	10
1.3. Formulación del problema.....	13
1.4. Aspectos teóricos.....	13
1.4.1. Procesos logísticos.....	13
1.5. Objetivos.....	18
1.6. Hipótesis.....	18
1.7. Justificación.....	18
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	20
2.1. Tipo y diseño de la investigación.....	20
2.2. Población y muestra.....	21
2.3. Variables.....	21
2.4. Operacionalización de variables.....	22
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información.....	23
III. RESULTADOS.....	24
3.1. Tablas y gráficos.....	24
IV. DISCUSIÓN.....	32
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	35
Conclusiones.....	35
Recomendaciones.....	35
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS.....	40

I. INTRODUCCIÓN

Es importante señalar que, en la actualidad empresarial la temática de los procesos logísticos es considerado un elemento tan significativo para las micro y pequeñas empresas, específicamente para el sector ferretero. Las mypes de este sector constantemente se enfrentan a situaciones críticas debido a su tamaño, recursos limitados y la naturaleza diversa de sus productos. Este tipo de situaciones se encuentran asociadas al manejo de inventarios, optimización de la cadena de suministro y control de sus costos.

La logística no solo abarca el almacenamiento y transporte de productos, sino también a la planificación, implementación y control eficiente del flujo de suministros, materiales, datos y recursos financieros. Es por ello que contar con una adecuada gestión de los procesos logísticos siempre va a repercutir en la mejora de la rentabilidad, eficiencia en las operaciones y la habilidad de respuesta ante el cliente final, los cuales son factores vitales especialmente para las MYPES en un sector tan competitivo como el ferretero.

Frente a ello, la investigación presenta como finalidad identificar y analizar los mecanismos y procesos logísticos que vienen adoptando las MYPES del sector ferretero de la ciudad de Chiclayo, a fin de poder sugerir las medidas correctivas necesarias. En cuanto a la importancia del estudio radica en que se podrá proporcionar un marco de referencia que ayude a estas empresas a optimizar sus procesos logísticos, mejorar su competitividad y, en última instancia, aumentar sus márgenes de rentabilidad.

Por lo tanto, este estudio se desarrolló en aras de analizar la actual gestión de los procesos logísticos de las empresas Mypes del sector ferretero, al considerarse un área clave para satisfacer la demanda de materiales y suministros en condiciones óptimas de calidad y costos, así como buscar garantizar la calidad de los suministros con el fin de proporcionar una ventaja competitiva, lo que les permite a estas empresas aumentar sus beneficios.

1.1. Planteamiento del problema

Es importante destacar en primera instancia que, la industria de ferreterías es fundamentalmente rentable, dado que cada día se observa una mayor demanda de sus productos. Esta es la razón central por la que se puede considerar que existen muchas oportunidades de negocio en este sector. Aunque es cierto que la adquisición de materiales de construcción representa una gran inversión, su rentabilidad es aún mayor. Esto permite deducir que no es sencillo establecer y consolidar una empresa de este tipo debido al gran capital necesario, una infraestructura adecuada y una cadena logística eficiente. Sin embargo, contar con todos estos elementos permitirá que operen sin inconvenientes y se garantice altos índices de rentabilidad.

La investigación ha permitido identificar que en el sector ferretero, la mayor parte de las Mypes en Chiclayo no cuentan con los recursos, el conocimiento o las herramientas necesarias para gestionar eficientemente sus procesos logísticos. Esta deficiencia se traduce en problemas como el exceso o falta de inventarios, altos costos de almacenamiento y transporte, demoras en la entrega de productos y una baja satisfacción del cliente.

Uno de los problemas principales es la gestión ineficiente de inventarios, que puede llevar a una sobrecarga de productos en stock o a la falta de disponibilidad de los mismos, afectando directamente la capacidad de respuesta y el servicio al cliente. Además, las MYPES del sector ferretero suelen tener dificultades para planificar y prever la demanda de sus materiales de construcción, lo que agrava los problemas de inventario y genera costos adicionales innecesarios, perjudicando sus ganancias.

Por otro lado, la falta de integración y coordinación entre proveedores, distribuidores y minoristas puede resultar en una cadena de suministro fragmentada e ineficiente. Esta situación no solo aumenta los costos operativos, sino que también reduce la capacidad de las MYPES para adaptarse rápidamente a las fluctuaciones del mercado y a los cambios que suelen ocurrir

en las necesidades de los clientes.

Además, muchas de las MYPES en el sector ferretero de Chiclayo no han adoptado tecnologías logísticas avanzadas por falta de recursos, que podrían optimizar la eficiencia y la transparencia de sus operaciones. La falta de inversión en tecnologías como sistemas de gestión de inventarios, de planificación de recursos empresariales y métodos de seguimiento y trazabilidad limita su capacidad para optimizar los procesos logísticos en base a los datos que estas herramientas óptimas suelen aportar.

1.2. Antecedentes

Abordando los antecedentes a nivel internacional, se menciona a Márquez et al. (2021) en su artículo “Análisis de procesos logísticos en las Mypes colombianas” plantearon el objetivo de analizar los procesos logísticos existentes en las Mypes colombianas; a través de un estudio descriptivo y diseño no experimental. Los resultados manifestaron que, actualmente existe un grupo amplio de este tipo de empresas que atraviesan problemas en sus procesos logísticos, básicamente porque carecen de herramientas tecnológicas que permitan una adecuada articulación y coordinación de estos procesos con las demás áreas clave, lo cual conllevó a un exceso de costos.

Por otro lado, Soler et al. (2020) en su artículo “Gestión de riesgos en los procesos logísticos de una empresa Logunsa, en Ecuador”, plantearon el objetivo de determinar la actual gestión de riesgos en el proceso logístico de la empresa en estudio; se emplea a través de la metodología no experimental, enfoque cualitativo. Los resultados manifestaron que, el principal problema que se identifica en la empresa es la falta de cultura e interés por parte de los directivos de aplicar una adecuada gestión de los riesgos presentes en el flujo logístico, impidiendo reconocer aquellos factores que pueden interrumpir o impactar negativamente la cadena de suministro.

Lora y Garcés (2020) en su artículo “Diagnóstico del proceso logístico en

una empresa en Cartagena, Colombia”, plantearon el objetivo de diagnosticar los actuales procesos logísticos de la empresa citada; se empleó a través de un tipo descriptivo y diseño no experimental. Los resultados revelaron problemas en varias áreas. En cuanto a adquisiciones y el primer eslabón de la cadena de suministro de la empresa, se detectó una planificación deficiente en relación con los suministros y servicios importantes para la operatividad. Esta falta de planificación afecta notablemente el proceso de atención, ya que no se realizan cotizaciones ni selecciones previas que faciliten la elección de los proveedores con mejores condiciones.

Abordando los antecedentes a nivel nacional, se menciona a Cáceres et al. (2023) en su artículo “Incidencia de las herramientas tecnológicas en los procesos logísticos en empresas comerciales, en Lima”, plantearon el objetivo de evaluar el actual impacto de las herramientas avanzadas en tecnología sobre los procesos logísticos en empresas comerciales; se utilizó el enfoque cualitativo, con nivel descriptivo. Los resultados revelaron que uno de los problemas principales es la falta de integración de sistemas tecnológicos en los procesos logísticos. Muchas empresas comerciales todavía operan con sistemas obsoletos o desconectados que no permiten una gestión integral y coordinada de las operaciones logísticas. Ante ello, el uso de dispositivos tecnológicos como el de RFID optimizarán las operaciones comerciales.

Por otra parte, Lara et al. (2023) en su artículo “Propuesta de mejora en la productividad de los procesos logísticos de Mypes ferreteras, utilizando el método Lean Six Sigma, en Lima”, plantearon el objetivo de proponer herramientas de innovación tecnológica en los procesos logísticos a fin de aumentar la productividad en las Mypes ferreteras; se empleó a través de enfoque cuantitativo, tipo documental. Los resultados revelaron que una de las estrategias que las ferreterías han empleado para revitalizar su crecimiento post pandemia, es la digitalización de ciertos procesos. No obstante, enfrentan varios desafíos, como los elevados costos de inventario, la ausencia de procesos estandarizados y la necesidad de implementar tecnología para promover el negocio en el periodo de comercio electrónico.

Zelada (2022) en su artículo “Gestión del proceso logístico y proceso de atención al cliente en una empresa de Lima, 2021”, plantea el objetivo de evaluar cómo incide la gestión del proceso logístico en el proceso de atención al cliente; se empleó el enfoque cuantitativo, con diseño transversal y tipo aplicada. Los resultados revelaron que la empresa objeto de análisis ha atravesado por pérdidas debido a su proceso logístico deficiente, en específico, por la falta de actualización en sus procedimientos es que se han hallado deficiencias, además de la falta de stock, inadecuada tecnología en almacén y poca eficiencia en los procesos operativos. Estos factores han incidido de manera negativa en el proceso de atención y servicio al cliente.

Abordando los antecedentes a nivel local, se puede indicar a Lalupu (2023) en su informe “Gestión del proceso logístico e importaciones en una Mype en Chiclayo”, plantea el objetivo de establecer el impacto de la gestión del proceso logístico en las importaciones de la Mype; se empleó el diseño transversal del tipo aplicada y correlacional. Los resultados manifestaron que la empresa no cuenta con una adecuada planificación estratégica para la selección de proveedores, control de calidad y la logística inversa, lo cual resultó en retrasos en la entrega de productos, costos adicionales por almacenamiento y riesgos de cumplimiento normativo que afectan la rentabilidad y la satisfacción del cliente.

Piñin (2023) en su informe “Propuesta de un sistema de inventarios para mejorar el proceso logístico en la Mype Arte de Metales, en Chiclayo”, plantea el objetivo de proponer un sistema de inventarios para optimizar los procesos logísticos en la Mype en mención; se empleó el enfoque mixto, tipo correlacional y aplicado. De acuerdo a los resultados se encontraron falencias, razones y consecuencias, y se calcularon métricas de rendimiento como la frecuencia de rotación de productos fabricados en bronce y aquellos elaborados con vidrio o granito, con una rotación que osciló entre 2 y 8 veces al año. En efecto, se propuso un sistema de inventarios para mejorar el proceso logístico de la empresa, permitiendo a gerencia tomar decisiones acertadas en pro de la optimización de los costos de inventario.

Zelada (2023) en su informe “Plan de mejora de la gestión logística en mypes de la ciudad de Chiclayo”, plantea el objetivo de diseñar un plan de mejora de la gestión logística en mypes de la ciudad de Chiclayo; se basó en un enfoque cuantitativo, con alcance propositivo. Los resultados mostraron una situación desfavorable para las MYPES, ya que se observaron resultados adversos tanto en la etapa de distribución y servicio al cliente, que son procesos críticos para los negocios, esto debido a la falta de adopción de sistemas de gestión de la cadena de suministro y tecnologías de automatización, lo que retrasa la modernización de los procesos logístico.

1.3. Formulación del problema

¿Cómo se encuentra actualmente la gestión de los procesos logísticos en las Mypes del sector ferretero de la ciudad de Chiclayo, 2024?

1.4. Aspectos teóricos

1.4.1. Procesos logísticos

Se refieren a las actividades organizadas y coordinadas que una empresa lleva a cabo para gestionar eficientemente la operatividad de bienes, servicios, data y recursos a partir de su origen hasta su consumo o utilización final. Estos procesos abarcan muchas actividades como la planeación, desarrollo y monitoreo de la adquisición, almacenaje, transporte y distribución (Lora y Garcés, 2020).

Según Marquez et al. (2021) los procesos logísticos son indispensables para cualquier empresa que maneje productos físicos, ya que aseguran que los bienes se trasladen de forma efectiva a través de toda la cadena de suministro, a partir de la adquisición de materias primas hasta que se entregue el producto al cliente.

Una gestión efectiva de la logística no solo impacta positivamente en la rentabilidad de la empresa, sino que también contribuye a su capacidad para

adaptarse ligeramente a los cambios en la demanda y en las condiciones del mercado.

Lara et al. (2023) señala que estos procesos incluyen todas las acciones que garantizan la adecuada coordinación del transporte y la distribución de productos, así como la producción de productos. Además, se trata del proceso de planificar, aumentar y monitorear los procesos para transportar, almacenar eficientemente los materiales, servicios y datos relacionados, desde el punto en que se originan hasta el lugar de consumo, de acuerdo con las necesidades del cliente.

Gestión de procesos logísticos

Arango (2024) manifiesta que la gestión de procesos logísticos es el conjunto de actividades y estrategias diseñadas para planificar, coordinar, ejecutar y controlar eficientemente todas las operaciones relacionadas con la logística dentro de una organización.

La gestión de procesos logísticos implica:

Planificación Estratégica: Definir objetivos claros y estrategias para optimizar la cadena de suministro y la distribución, considerando factores como la demanda del mercado, los costes logísticos y la capacidad operativa.

Ejecución Eficiente: Implementar acciones y procedimientos que aseguren que los productos y servicios sean entregados en el lugar y tiempo apropiados, menguando costes y optimizando la satisfacción del cliente.

Control y Monitoreo: Supervisar continuamente todas las actividades logísticas para identificar posibles desviaciones o problemas, y tomar medidas correctivas oportunas para mantener la eficiencia y la calidad del servicio.

Optimización Continua: Aplicar técnicas y herramientas de mejora continua para eliminar desperdicios, reducir tiempos de entrega, mejorar la

puntualidad en la gestión de inventarios y optimizar recursos logísticos.

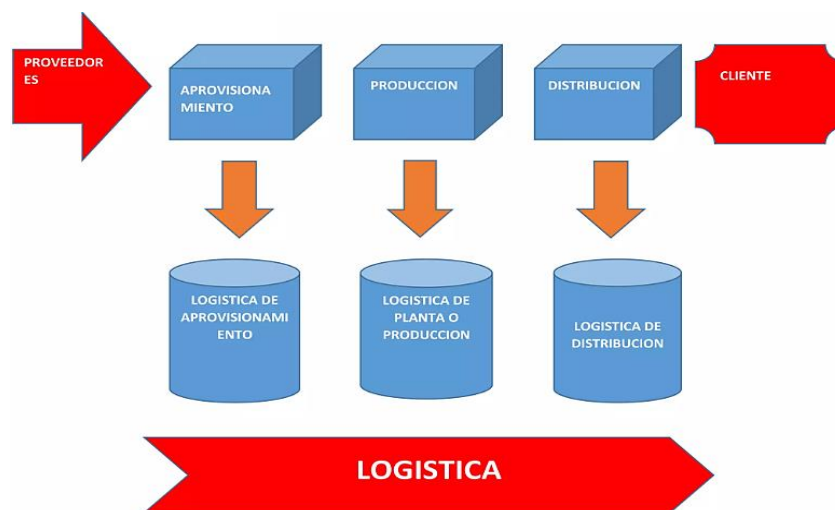
Dimensiones de los procesos logísticos

Neira (2023) señala que las dimensiones principales de los procesos logísticos pueden ser comprendidas de la siguiente manera:

Producción y Abastecimiento: Esta dimensión abarca todas las tareas que se asocian a la compra de materias primas, insumos y elementos suficientes para la fabricación de productos. Incluye la gestión de proveedores, la negociación de contratos, la selección de materiales y la planificación de la producción para cubrir la demanda de modo eficiente.

Almacenamiento y Gestión de Inventarios: Aquí se incluyen todas las operaciones relacionadas con el manejo físico y el control de inventarios dentro de los almacenes y puntos de distribución. Esto abarca desde la recepción de mercancías, el almacenamiento adecuado según las características de los productos, la gestión de stocks, hasta la preparación y despacho de pedidos.

Figura 1 Mapa de procesos logísticos



Fuente: Elaborado por Jose Caliz Sequea

Transporte y Distribución: Esta dimensión se aboca al movimiento físico

de los bienes desde que se originan hasta que se consumen. Incorpora la elección de rutas de transporte, la gestión de flotas de vehículos, la coordinación con transportistas y la optimización de las operaciones de distribución.

Servicio al Cliente y Postventa: Esta dimensión abarca todas las actividades destinadas a satisfacer los requerimientos y expectativas de los clientes previo, durante y luego de la compra. Abarca la gestión de pedidos, la atención al cliente, monitoreo de envíos, la administración de devoluciones y reclamaciones, y la retroalimentación para mejorar continuamente la experiencia del cliente.

Tecnologías y Sistemas de data: Esta dimensión abarca el uso de tecnología avanzada y sistemas de información para mejorar la eficiencia y la precisión en la gestión de los procesos logísticos, sobre todo, para tomar decisiones informadas y estratégicas.

Importancia de los procesos logísticos

Según Armelo et al. (2022) los procesos logísticos son cruciales para cualquier organización por varias razones fundamentales:

- **Eficiencia Operativa:** Los procesos logísticos bien gestionados aseguran que los productos y materiales se muevan de manera eficaz en el trayecto de la cadena de suministro.
- **Reducción de Costos:** La optimización de los procesos logísticos puede resultar en una significativa reducción de costos, ya que permite gestionar mejor los inventarios, reducir los gastos de transporte y minimizar los desperdicios. Esto contribuye directamente a mejorar los márgenes de beneficio de la empresa.
- **Integración y Coordinación:** Los procesos logísticos bien diseñados facilitan la integración y coordinación entre varias áreas de la empresa, como compras, producción, ventas y distribución. Esto asegura que todos

los grupos de la empresa trabajen de manera alineada y coherente hacia los mismos objetivos.

- Adaptabilidad y Flexibilidad: en un ambiente empresarial dinámico y en continuo cambio, la capacidad de adaptar y flexibilizar los procesos logísticos es crucial. Una gestión eficiente coadyuva a la empresa responder rápidamente a nuevas oportunidades y desafíos, ajustando sus operaciones según sea necesario.

Gestión de la Cadena de Suministro

García (2020) define que es un sistema integral que abarca todas las actividades y procesos implicados en la producción y cesión de un bien o servicio comenzando con el proveedor inicial de materias primas hasta el cliente final.

La gestión de esta cadena aborda varias funciones como:

Planificación: Implica las previsiones de la demanda, planeamiento de la producción, la programación de la capacidad y la gestión de inventarios.

Adquisición: Implica la selección y gestión de proveedores, la negociación de contratos y la compra de materiales y componentes necesarios para la producción. La gestión de adquisiciones busca asegurar un suministro continuo y de calidad a precios competitivos.

Producción: Involucra el cambio de materias primas en productos finales. La gestión de la producción incluye la sistematización, el control de calidad y la mejora continua de los procesos productivos.

Logística: Incluye el transporte, almacenamiento y distribución de productos. La gestión logística asegura que el producto logre moverse de modo eficaz desde los proveedores hasta los clientes, reduciendo costos y tiempos de entrega.

Gestión de Inventarios: Controla los niveles de inventario para equilibrar la disponibilidad de productos con los costos de almacenamiento. También busca evitar tanto el exceso de stock como las faltas de inventario.

Relaciones con los Proveedores y Clientes: Impulsa la colaboración y la comunicación efectiva con todos los socios de la cadena de suministro, desde proveedores hasta clientes. La gestión de relaciones busca construir alianzas estratégicas que beneficien a todas las partes involucradas.

1.5. Objetivos

Objetivo general:

Evaluar la gestión de los procesos logísticos en las Mypes del sector ferretero de la ciudad de Chiclayo en el año 2024.

Objetivos específicos:

- Examinar el actual proceso de abastecimiento en las Mypes del sector ferretero de la ciudad de Chiclayo.
- Analizar la gestión de inventarios en las Mypes del sector ferretero de la ciudad de Chiclayo.
- Identificar las tecnologías utilizadas en el proceso logístico de las Mypes del sector ferretero de la ciudad de Chiclayo.

1.6. Hipótesis

La gestión de los procesos logísticos en las MYPES del sector ferretero de la ciudad de Chiclayo presenta deficiencias en el proceso de abastecimiento, control de inventarios, y la adopción de tecnologías logísticas.

1.7. Justificación

Este estudio es de vital importancia, dado que permitió identificar las

principales deficiencias en la gestión de los procesos logísticos en las MYPES del sector ferretero de Chiclayo. A fin de comprender los puntos críticos, fue necesario abordar teorías sobre las dimensiones tales como abastecimiento, gestión de inventarios, el almacenamiento, la distribución y la adopción de tecnologías, con el propósito de ampliar los conocimientos existentes.

Asimismo, el estudio ha permitido evaluar cómo las deficiencias logísticas afectan la percepción del cliente y su lealtad hacia las Mypes ferreteras de la ciudad de Chiclayo. Sin dejar de mencionar que, también ha permitido contribuir con el conocimiento valioso sobre el campo de la logística proporcionando un marco teórico y práctico que puede ser utilizado por otras empresas y estudios académicos.

Por tanto, la investigación aparte de buscar analizar la situación actual de la gestión de procesos logísticos en las MYPES ferreteras de Chiclayo, también busca analizar las posibles medidas correctivas que mejoren su eficiencia y competitividad, beneficiando tanto a estas empresas como a la comunidad en general.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de la investigación

Descriptiva:

Este tipo de estudio tuvo por finalidad describir rasgos importantes como la gestión actual de los procesos logísticos en las MYPES ferreteras de Chiclayo, brindando aspectos como el almacenamiento, planificación de inventarios y el uso de las tecnologías empleadas. Según Valle et al. (2022) la investigación descriptiva busca proporcionar una descripción precisa y detallada de los fenómenos observados. Se lleva a cabo en el entorno natural donde ocurren los fenómenos, sin alterar las condiciones normales.

Explicativa:

Además de describir, la investigación también tiene como objetivo explicar las causas y efectos de los actuales procesos logísticos observadas. Este tipo de investigaciones busca identificar las causas o factores que producen ciertos fenómenos o comportamientos, en otros términos, intenta determinar por qué y cómo ocurren los fenómenos (Ochoa y Yunkor, 2021).

Cuantitativa:

Se empleó el enfoque cuantitativo, por la misma razón de que se buscó medir la variable procesos logísticos a partir de datos cuantitativos, utilizando técnicas estadísticas descriptivas para analizar la información recolectada mediante encuestas. Calle (2023) sostiene que el método cuantitativo se basa en medir y evaluar por medio de alcances numéricos, estadísticos o matemáticos la información comprendida a través de cuestionarios.

Diseño No experimental:

Se eligió este tipo de diseño, debido a que pretende evaluar y describir las prácticas logísticas existentes en las MYPES ferreteras sin intervenir o alterar su funcionamiento. Asimismo, se consideró el enfoque transversal, porque se

aplicaron encuestas, en un periodo definido 2024. De acuerdo con Calle (2023) señala que este tipo de estudio se emplean sin manipulación alguna sobre las variables y de las cuales solamente se observan sus características después que son analizadas.

2.2. Población y muestra

Según Vizcaíno et al. (2023) la población es aquella que se conforma por una serie de elementos con características comunes, y dichos elementos que la componen se denominan universo, el mismo que sirve como base para elegir una determinada muestra.

En tal sentido, en el estudio, la población se determinó por 10 MYPES del sector ferretero de la ciudad de Chiclayo.

De acuerdo con Vizcaíno et al. (2023) se entiende que una muestra es el subconjunto que tiene particularidades semejantes e identifica una población, por lo que su cálculo para evaluar la media poblacional se realiza mediante un modelo matemático correspondiente a la dimensión de la población.

Por tanto, en el estudio se ha integrado a la muestra a toda la población por ser de menor tamaño y no se necesitó de ningún cálculo para su selección.

2.3. Variables

Variable: Procesos logísticos

Se refieren a las actividades organizadas y coordinadas que una empresa lleva a cabo para gestionar eficientemente la operatividad de bienes, servicios, data y recursos a partir de su origen hasta su consumo o utilización final. Estos procesos abarcan muchas actividades como la planeación, desarrollo y monitoreo de la adquisición, almacenaje, transporte y distribución (Lora y Garcés, 2020).

2.4. Operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Valores finales	Tipo de variable	Escala de medición
Procesos logísticos	Se refieren a las actividades organizadas y coordinadas que una empresa lleva a cabo para gestionar eficientemente la operatividad de bienes, servicios, data y recursos a partir de su origen hasta su consumo o utilización final. Estos procesos abarcan muchas actividades como la planeación, desarrollo y monitoreo de la adquisición, almacenaje, transporte y distribución (Lora y Garcés, 2020).	Los procesos logísticos son indispensables para cualquier empresa que maneje productos físicos, ya que aseguran que los bienes se trasladen de forma efectiva a través de toda la cadena de suministro, a partir de la adquisición de materias primas hasta que se entregue el producto al cliente	Abastecimiento	Negociación con proveedores	1, 2	Cuestionario	1: Totalmente en desacuerdo	Cuantitativa	Ordinal
				Recepción de materiales	3		2: En desacuerdo		
				Planificación de inventarios	4		3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo		
				Control de entradas y salidas	5		4: De acuerdo		
			Tecnologías y Sistemas de información	Almacenamiento	6		5: Totalmente de acuerdo		
				Inversiones en tecnología	7				
				Sistema de información en gestión logística	8				

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información

Encuesta:

Se llevó a cabo esta técnica ya que sirvió para llegar a conocer las opiniones y percepciones de las Mypes del sector ferretero de la ciudad de Chiclayo, respecto a sus procesos logísticos actuales.

La encuesta es una técnica a partir de la cual es factible recolectar información proveniente de los sujetos que forman parte o interactúan con las variables de estudio (Salvador et al, 2021).

Cuestionario:

Se utilizó el cuestionario que recolectó datos cuantitativos sobre los procesos logísticos de las Mypes del sector ferretero de la ciudad de Chiclayo, específicamente de sus dimensiones abastecimiento, gestión de inventarios y uso de tecnologías y sistemas de información.

El cuestionario consiste en un instrumento diseñado para compilar datos sobre comportamientos de los sujetos de estudio en función a un tema en particular. En este instrumento se formulan las interrogantes específicas que se pretenden explorar sobre un estudio (Salvador et al, 2021).

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y gráficos

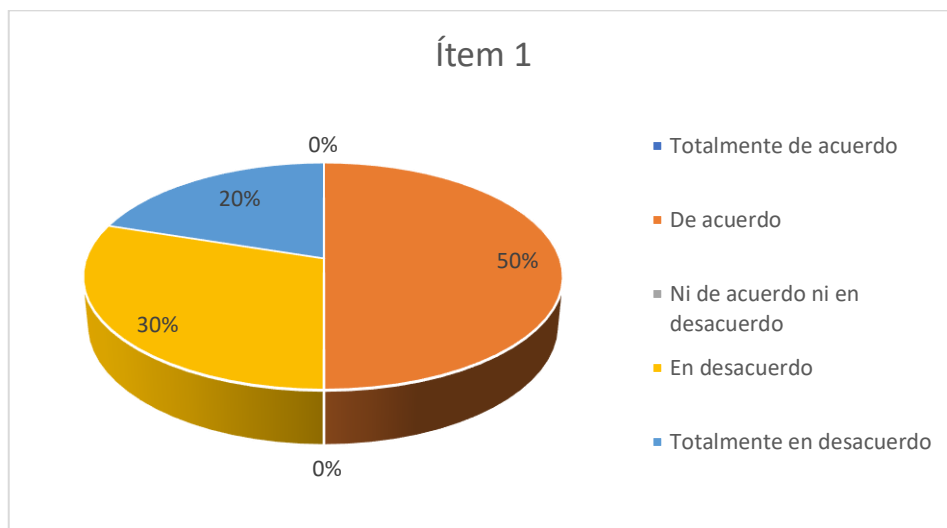
Una vez empleado el instrumento de cuestionario, el mismo que ha sido aplicado a 10 Mypes del sector ferretero de la ciudad de Chiclayo, han permitido llevar a cabo las respuestas a los objetivos propuestos; obteniendo lo siguiente:

3.1.1. Examinar el actual proceso de abastecimiento en las Mypes del sector ferretero de la ciudad de Chiclayo.

Tabla 1 Los proveedores cumplen con los estándares de calidad exigidos por la empresa ferretera

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	5	50.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	3	30.00
Totalmente en desacuerdo	2	20.00
Total	10	100.00

Figura 2 Los proveedores cumplen con los estándares de calidad exigidos por la empresa ferretera



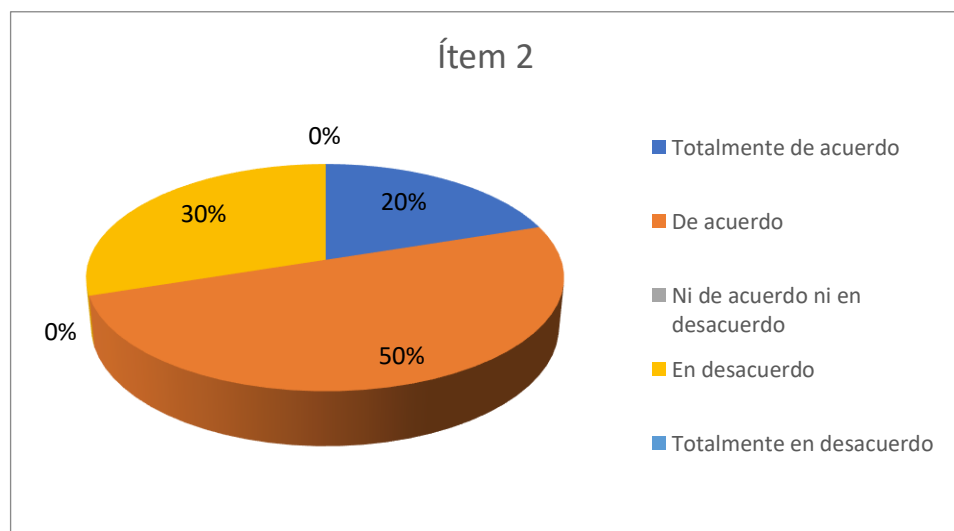
Análisis e interpretación: Los datos muestran que, la mitad de los encuestados considera que los proveedores cumplen con los estándares de calidad exigidos por la empresa ferretera. Un 30% de los encuestados no está de acuerdo con que los proveedores cumplen con los estándares de calidad. Este es un indicador preocupante, ya que una proporción significativa de los

participantes considera que hay deficiencias en la calidad de los suministros recibidos.

Tabla 2 La empresa ferretera realiza una adecuada negociación de precios con los proveedores

Valores	Frecuencia	Porcentaje válido
Totalmente de acuerdo	2	20.00
De acuerdo	5	50.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	3	30.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	10	100.00

Figura 3 La empresa ferretera realiza una adecuada negociación de precios con los proveedores



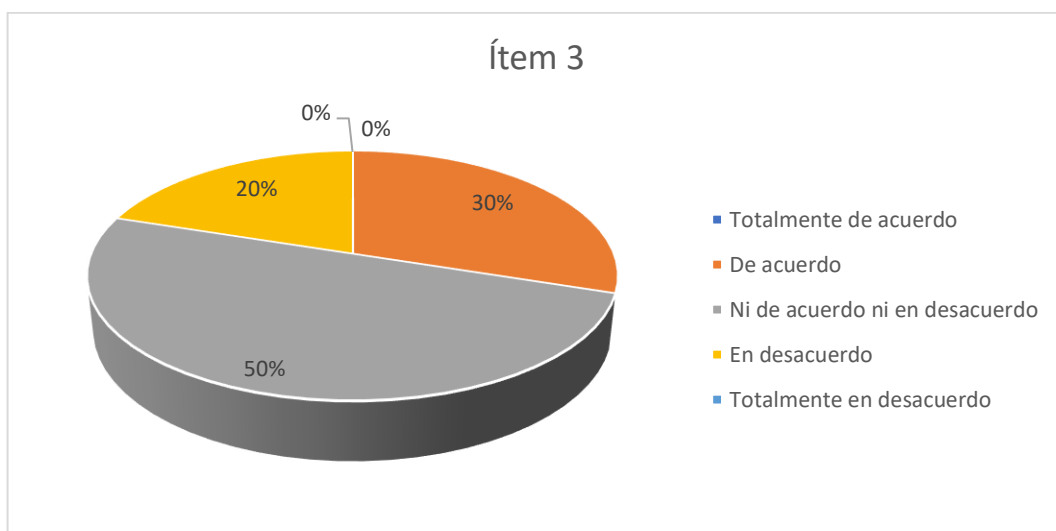
Análisis e interpretación: Los datos evidencian que, un 20% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que la empresa ferretera realiza una adecuada negociación de precios con los proveedores. La mayoría, con un 50%, está de acuerdo en que las negociaciones de precios son adecuadas. Aunque no son tan enfáticos como el primer grupo, indican una percepción generalmente positiva. Un 30% de los encuestados está en desacuerdo, lo que demuestra una preocupación sobre la efectividad de las negociaciones de precios.

Tabla 3 La empresa ferretera realiza un control adecuado sobre la recepción de

los materiales de construcción por parte de los proveedores

Valores	Frecuencia	Porcentaje válido
Totalmente de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	3	30.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	50.00
En desacuerdo	2	20.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	10	100.00

Figura 4 La empresa ferretera realiza un control adecuado sobre la recepción de los materiales de construcción



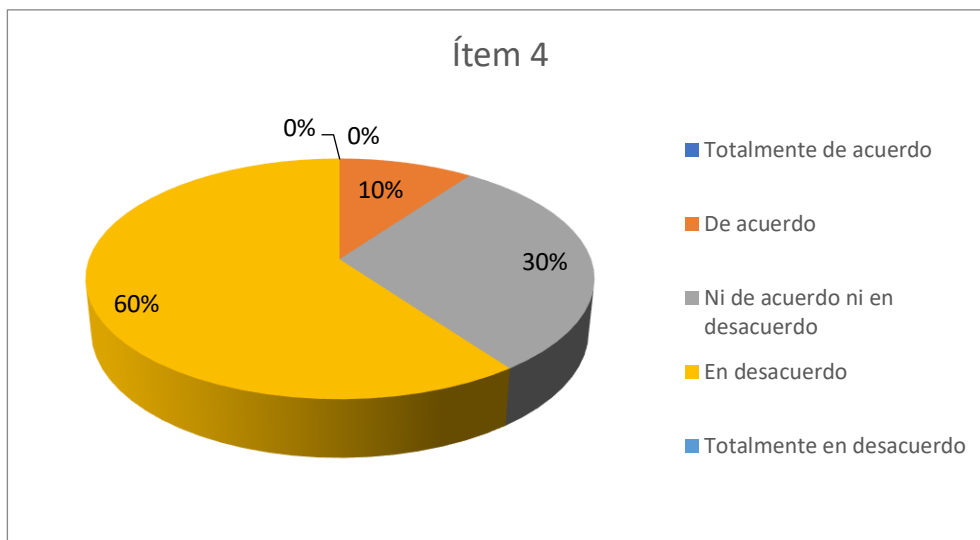
Análisis e interpretación: Los datos señalan que, un 30% de los encuestados está de acuerdo en que la empresa ferretera realiza un control adecuado sobre la recepción de los materiales de construcción. La mitad de los encuestados, un 50%, se muestra indeciso sobre la efectividad del control de recepción de materiales. Esta indecisión puede aludir a que hay una percepción de inconsistencias o falta de claridad en los procesos de control. Un 20% está en desacuerdo, indicando que perciben deficiencias en el control de recepción de materiales. Esto podría señalar problemas en los procedimientos de inspección, documentación, o en la comunicación con los proveedores.

3.1.2. Analizar la gestión de inventarios en las Mypes del sector ferretero de la ciudad de Chiclayo.

Tabla 4 *La empresa ferretera utiliza métodos eficaces para la planificación de inventarios*

Valores	Frecuencia	Porcentaje válido
Totalmente de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	1	10.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	30.00
En desacuerdo	6	60.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	10	100.00

Figura 5 La empresa ferretera utiliza métodos eficaces para la planificación de inventarios

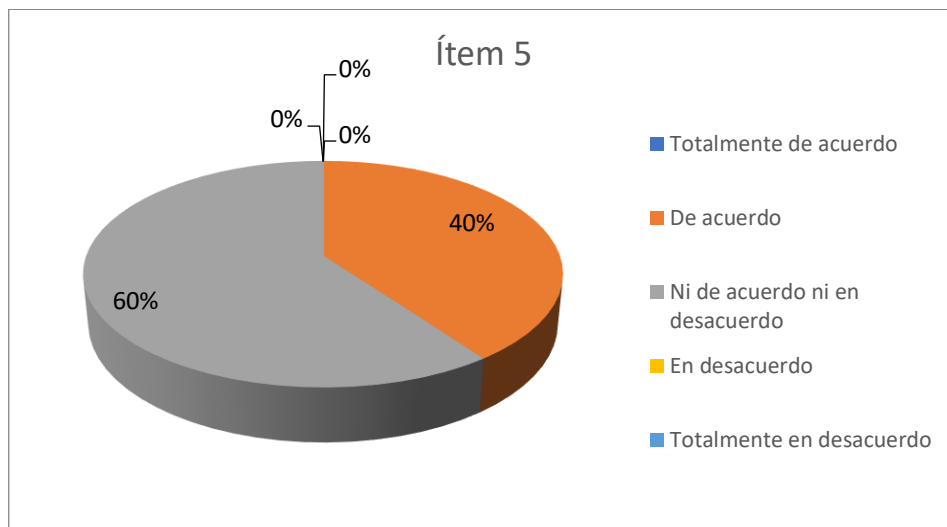


Análisis e interpretación: Los datos señalan que, la mayoría de los encuestados en un 60% no está satisfecha con los métodos de planificación de inventarios utilizados por la empresa ferretera. El 30% de los encuestados está indeciso sobre la eficacia de los métodos de planificación de inventarios. Solo el 10% de los encuestados está de acuerdo en que la empresa utiliza métodos eficaces para la planificación de inventarios. Este pequeño grupo probablemente ve aspectos positivos en los métodos actuales, pero su baja representación significa que estas percepciones no son comunes en la empresa.

Tabla 5 Se lleva a cabo un seguimiento meticuloso de las entradas y salidas del inventario

Valores	Frecuencia	Porcentaje válido
Totalmente de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	4	40.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	60.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	10	100.00

Figura 6 Se lleva a cabo un seguimiento meticuloso de las entradas y salidas del inventario

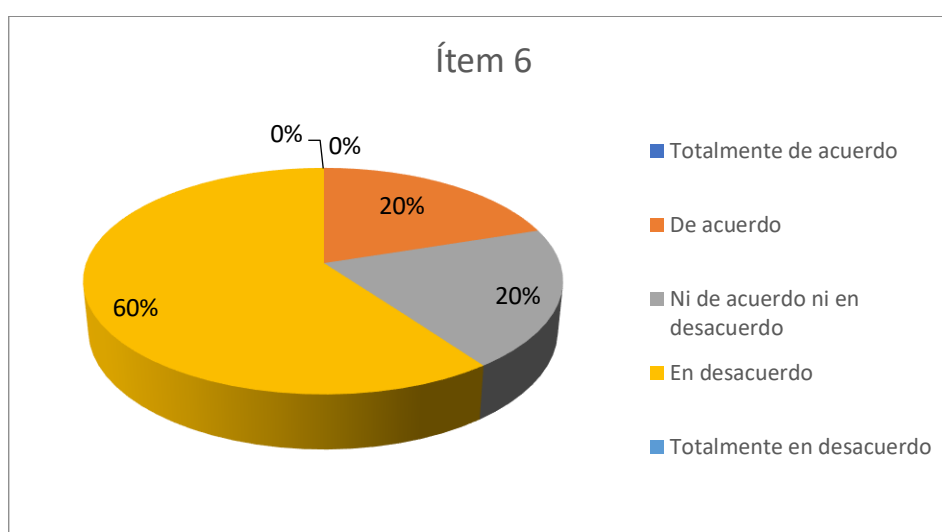


Análisis e interpretación: Los datos señalan que, el 40% de los encuestados está de acuerdo en que se realiza un seguimiento meticuloso de las entradas y salidas del inventario. El 60% de los encuestados se muestra indeciso respecto al seguimiento meticuloso del inventario. Este alto porcentaje de indecisos puede representar a una falta de claridad o conocimiento entre los empleados sobre cómo se manejan las entradas y salidas del inventario.

Tabla 6 La empresa ferretera utiliza métodos efectivos para optimizar el espacio de su almacenamiento

Valores	Frecuencia	Porcentaje válido
Totalmente de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	2	20.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	20.00
En desacuerdo	6	60.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	10	100.00

Figura 7 La empresa ferretera utiliza métodos efectivos para optimizar el espacio de su almacenamiento



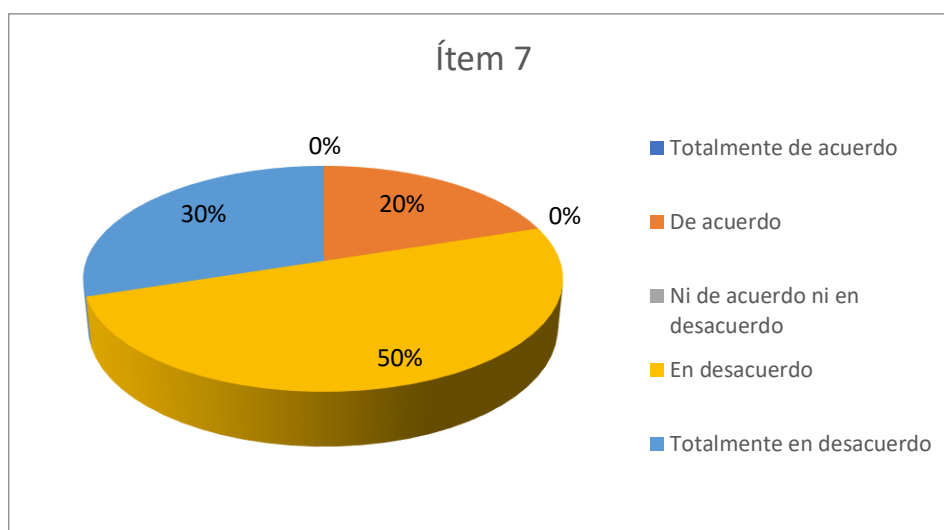
Análisis e interpretación: Los datos muestran que, el 20% de los encuestados está de acuerdo en que la empresa aplica métodos efectivos para optimizar el espacio de su almacenamiento. Un 20% de los encuestados se muestra indeciso respecto a la eficacia de los métodos de optimización del espacio de almacenamiento. Y finalmente, la mayoría, un 60% de los encuestados, está en desacuerdo con que la empresa utilice métodos efectivos; ante ello, puede ser que los encuestados observen problemas como congestión de inventario, falta de organización, o subutilización del espacio, lo que afecta la eficiencia operativa y la capacidad de almacenamiento.

3.1.3. Identificar las tecnologías utilizadas en el proceso logístico de las Mypes del sector ferretero de la ciudad de Chiclayo.

Tabla 7 Se realiza en la empresa inversiones periódicas en tecnologías para mejorar la gestión de sus procesos logísticos

Valores	Frecuencia	Porcentaje válido
Totalmente de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	2	20.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	5	50.00
Totalmente en desacuerdo	3	30.00
Total	10	100.00

Figura 8 Se realiza en la empresa inversiones periódicas en tecnologías para mejorar la gestión de sus procesos logísticos

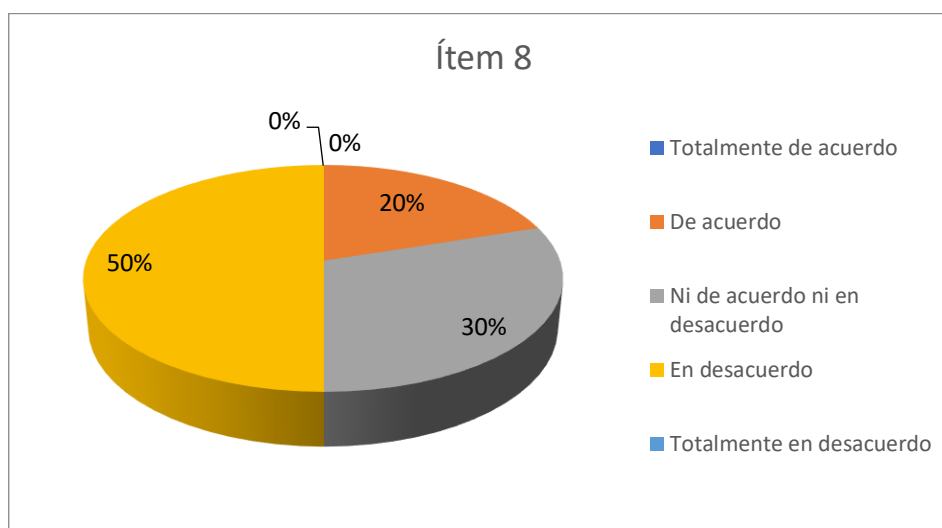


Análisis e interpretación: Los datos muestran que, el 20% de los encuestados está de acuerdo en que la empresa realiza inversiones periódicas en tecnologías para mejorar la gestión de sus procesos logísticos. La mitad de los encuestados (50%) está en desacuerdo, así como un 30% está totalmente en desacuerdo; esto refleja una percepción aún más negativa sobre la estrategia de inversión de la empresa en tecnología para la logística.

Tabla 8 Se utilizan sistemas de información para mejorar la precisión y rapidez en la gestión logística

Valores	Frecuencia	Porcentaje válido
Totalmente de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	2	20.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	30.00
En desacuerdo	5	50.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	10	100.00

Figura 9 Se utilizan sistemas de información para mejorar la precisión y rapidez en la gestión logística



Análisis e interpretación: Los datos muestran que, el 20% de los encuestados está de acuerdo en que la empresa utiliza sistemas de información para mejorar la precisión y rapidez en la gestión logística. Un 30% de los encuestados se muestra indeciso al respecto; y la mitad de los encuestados (50%) está en desacuerdo con que la empresa utilice sistemas de información para mejorar la precisión y rapidez en la gestión logística.

IV. DISCUSIÓN

En este capítulo, se analizarán y discutirán los resultados que fueron encontrados mediante el desarrollo del cuestionario realizado a las empresas Mypes del sector ferretero de la ciudad de Chiclayo, con la finalidad de evaluar la gestión de los procesos logísticos en las Mypes del sector ferretero de la ciudad de Chiclayo en el año 2024.

De acuerdo con el proceso actual de abastecimiento en las Mypes del sector ferretero de la ciudad de Chiclayo; los resultados muestran que las empresas encuestadas en un 30% no está de acuerdo con que los proveedores cumplan con los estándares de calidad exigidos por las empresas ferreteras, indicando una preocupación sobre la calidad de los suministros recibidos, lo cual es crucial dado que la calidad de los productos afecta directamente la satisfacción del cliente y la reputación de la empresa. Asimismo, un 20% de los encuestados está en desacuerdo con la efectividad del control de recepción de materiales. Este grupo percibe deficiencias en los procesos de control, lo cual se deduce que es necesario revisar y fortalecer los procedimientos existentes para garantizar que los materiales recibidos cumplan con los estándares establecidos. En vista a lo mencionado, los resultados refieren que el proceso de abastecimiento requiere de mejoras con la finalidad de asegurar la calidad de la recepción de los materiales recibidos, sí como la optimización de los controles en la recepción de los mismos, para garantizar la eficiencia operativa.

Según Lora y Garcés (2020) coinciden con lo obtenido en los resultados, ya que revelaron problemas en varias áreas. En cuanto a adquisiciones y el primer eslabón de la cadena de suministro de la empresa, se detectó una planificación deficiente en relación con los suministros y servicios importantes para la operatividad. Esta falta de planificación afecta notablemente el proceso de atención, ya que no se realizan cotizaciones ni selecciones previas que faciliten la elección de los proveedores con mejores condiciones.

Además, el autor Lalupu (2023) en su informe, coincide con lo obtenido

en el estudio, ya que afirma que la empresa no cuenta con una adecuada planificación estratégica para la selección de proveedores, control de calidad y la logística inversa, lo cual resultó en retrasos en la entrega de productos, costos adicionales por almacenamiento y riesgos de cumplimiento normativo que afectan la rentabilidad y la satisfacción del cliente.

Conforme al análisis de la gestión de inventarios en las Mypes del sector ferretero de la ciudad de Chiclayo; se puede señalar que, los métodos actuales de gestión de inventarios no están cumpliendo adecuadamente con las necesidades de las empresas, posiblemente causando problemas como exceso o falta de inventario, lo cual afecta directamente la eficiencia operativa y los costos asociados. Además, podría indicarse que existe una falta de transparencia o comunicación interna sobre cómo se manejan las entradas y salidas del inventario, dado que, el 60% de los encuestados mostró indecisión respecto al seguimiento meticuloso del inventario, siendo esto esencial para evitar errores como pérdidas por obsolescencia o falta de stock en productos clave. Por último, el hecho de que el 60% de los encuestados esté en desacuerdo con que la empresa utilice métodos efectivos para optimizar el espacio de almacenamiento refleja que existe falta de eficiencia del uso del espacio dentro de las Mypes ferreteras de la ciudad de Chiclayo.

Según el autor Zelada (2022) respalda lo obtenido en los resultados, ya que menciona que, la empresa objeto de análisis ha atravesado por pérdidas debido a su proceso logístico deficiente, en específico, por la falta de actualización en sus procedimientos es que se han hallado deficiencias, además de la falta de stock, inadecuada tecnología en almacén y poca eficiencia en los procesos operativos del área.

En contraste con lo manifestado por Piñin (2023), nos señala que, frente a las falencias encontradas en el almacén, se propuso un sistema de inventarios para mejorar el proceso logístico de la empresa, permitiendo a gerencia tomar decisiones acertadas en pro de la optimización de los costos de inventario.

Al identificar las tecnologías utilizadas en el proceso logístico de las Mypes del sector ferretero de la ciudad de Chiclayo; se evidenció que, primero, el hecho de que el 50% de los encuestados esté en desacuerdo y un 30% totalmente en desacuerdo con que las empresas realizan inversiones periódicas en tecnología, ya que resulta un indicador de falta de compromiso por parte de las Mypes ferreteras en actualizar y mejorar sus sistemas logísticos mediante la adopción de nuevas tecnologías. Esta falta de inversión puede resultar en procesos logísticos obsoletos, y menos eficientes. Segundo, el 50% de los encuestados también está en desacuerdo con que las empresas utilicen sistemas de información para mejorar la precisión y rapidez en la gestión logística. Esto indica una baja adopción de sistemas de información que podrían fomentar la precisión en la gestión de inventarios, la optimización de distribución, y entre otros aspectos fundamentales de la gestión logística.

Según los autores Márquez et al. (2021) respaldan lo obtenido en los resultados, ya que mencionan que, actualmente existe un grupo amplio de este tipo de empresas que atraviesan problemas en sus procesos logísticos, básicamente porque carecen de herramientas tecnológicas que permitan una adecuada articulación y coordinación de estos procesos con las demás áreas clave, lo cual conllevó a un exceso de costos.

También es de similar opinión, lo encontrado por Cáceres et al. (2023), quienes mencionan que, uno de los problemas principales es la falta de integración de sistemas tecnológicos en los procesos logísticos. Muchas empresas comerciales todavía operan con sistemas obsoletos o desconectados que no permiten una gestión integral y coordinada de las operaciones logísticas.

Zelada (2023) también afirma que, se observaron resultados adversos tanto en la etapa de distribución y servicio al cliente, que son procesos críticos para los negocios, esto debido a la falta de adopción de sistemas de gestión de la cadena de suministro y tecnologías de automatización, lo que retrasa la modernización de los procesos logístico.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Las Mypes del sector ferretero de Chiclayo enfrentan procesos deficientes en su gestión de abastecimiento, principalmente en el cumplimiento de parámetros de calidad por parte de los proveedores y en la optimización de los procesos de control de recepción de materiales. Esto puede afectar directamente la calidad de los productos finales y la eficiencia de sus operaciones logísticas.

Se concluye además que, las Mypes ferreteras de Chiclayo no cuentan con una efectiva gestión de inventarios, particularmente en los procesos de planificación, seguimiento y optimización del espacio de almacenamiento. Estas deficiencias pueden llevar a problemas como el exceso de inventarios, falta de organización y reducción de la calidad deseada en los procesos logísticos; ya que se ha percibido que un 60% indica que no hay efectividad de los métodos utilizados para optimizar el espacio de almacenamiento, reflejando problemas percibidos con la organización y la utilización eficiente del almacén.

Por último, se llega a la conclusión que, las Mypes del sector ferretero de Chiclayo muestran una gran resistencia hacia la implementación de tecnologías avanzadas en la gestión logística, indicando que dependen mayormente de métodos manuales y poca eficiencia en los procesos logísticos; hecho que puede limitar su capacidad para mejorar la precisión, rapidez y eficiencia en la gestión de inventarios, procesos de abastecimiento y la logística en general.

Recomendaciones

Se recomienda a las empresas Ferreteras de la ciudad de Chiclayo que su planificación estratégica debe ser utilizada por la gerencia, para así puedan enfrentarse en mejores condiciones a sus competidores en el mercado cambiante en el que se desarrolla. Además, a través de su puesta en práctica de nuevas líneas de comercialización, la ferretería podrá dirigir todos esfuerzos y recursos para lograr su objetivo de futuro.

Se recomienda a las empresas de ferretería en la ciudad de Chiclayo deben identificar de manera oportuna las deficiencias en sus procesos operativos para lograr objetivos eficientes y aumentar la satisfacción del cliente, también implementar controles adecuados para reducir tiempos que a menudo resultan innecesarios en cada actividad.

Se recomienda la creación de un manual de procesos para facilitar la regulación y estandarización de diversas tareas. Además, debe actualizarse en un plazo de seis meses según lo necesite la empresa.

REFERENCIAS

Arango (12 de abril de 2024). Gestión logística, qué es y para qué sirve. *Logístiko*. <https://logistiko.es/blog/gestion-logistica-que-es-y-para-que-sirve/>

Armelo, A., Pérez, C., Valdés, C. (2022). Acciones de mejora al proceso logístico de la Empresa Cárnica de Pinar del Río. *Avances*, 24(2), pp. 166-179. <https://www.redalyc.org/journal/6378/637869394002/html/>

Calle Mollo, S. E. (2023). Diseños de investigación cualitativa y cuantitativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 1865-1879. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7016

Cáceres, G., Curi, M., Caycho, A., Vejarano, F., Nina, G., Eguiguren, G., y Moscoso, C. (2023). Incidencia de las herramientas tecnológicas en los procesos logísticos en empresas comerciales, en Lima. *Revista Scopus*. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85172408864&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=bf0dbc7bb6bc67f1f611eb9d9848abfe&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28procesos+log%C3%ADsticos%29&sl=34&sessionSearchId=bf0dbc7bb6bc67f1f611eb9d9848abfe&relpos=2>

García, M. (2020). *Gestión de la cadena de suministros*: (ed.). Universidad Autónoma de Aguascalientes. <https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/176583>

Lalupu, F. (2023). *Gestión del proceso logístico e importaciones en una Mype en Chiclayo*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/134859/Lalupu_NF_W-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lara, A., Pedroza, M., Arambarri, J., Giordano, J., y Gacría, J. (2023). Propuesta de mejora en la productividad de los procesos logísticos de Mypes ferreteras, utilizando el método Lean Six Sigma, en Lima. *Revista Scopus*. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85187262280&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=bf0dbc7bb6bc67f1f611eb9d9848abfe&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS->

[KEY%28procesos+log%C3%ADsticos%29&sl=34&sessionSearchId=bf0dbc7bb6bc67f1f611eb9d9848abfe&relpos=0](https://doi.org/10.37979/afb.2020v3n1.62)

Lora, H. y Garcés, L. (2020). Diagnóstico del proceso logístico en una empresa en Cartagena, Colombia. *Revista Científica Anfibios*, 3(1), 52-59. <https://doi.org/10.37979/afb.2020v3n1.62>

Márquez, M., León, C., y Castro, A. (2021). Análisis de procesos logísticos en las Mypes colombianas. *Revista Scopus*, 32, 13-28. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85122262434&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=bf0dbc7bb6bc67f1f611eb9d9848abfe&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28procesos+log%C3%ADsticos%29&sl=34&sessionSearchId=bf0dbc7bb6bc67f1f611eb9d9848abfe&relpos=4>

Neira, J. (29 de marzo de 2023). Procesos logísticos: claves para una cadena de suministro optimizada. *Mecalux Esmena*. <https://www.mecalux.es/blog/procesos-logisticos>

Ochoa Pachas, J., & Yunkor-Romero, Y. (2022). Los estudios explicativos en el campo de las ciencias sociales. *ACTA JURÍDICA PERUANA*, 4(1), 95-113. <http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/277>

Piñin, C. (2023). Propuesta de un sistema de inventarios para mejorar el proceso logístico en la Mype Arte de Metales, en Chiclayo. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/6524>

Salvador-Oliván, J. A., Marco-Cuenca, G., & Arquero-Avilés, R. (2021). Evaluación de la investigación con encuestas en artículos publicados en revistas del área de Biblioteconomía y Documentación. *Revista Española De Documentación Científica*, 44(2), e295. <https://doi.org/10.3989/redc.2021.2.1774>

Soler, R., Pirela, A., y Navarro, N. (2020). Gestión de riesgos en los procesos logísticos de una empresa Logunsa, en Ecuador. *Revista Scopus*, 12(3), 195-202. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0->

[85100882316&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=bf0dbc7bb6bc67f1f611eb9d9848abfe&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28procesos+log%C3%ADsticos%29&sl=34&sessionSearchId=bf0dbc7bb6bc67f1f611eb9d9848abfe&relpos=5](https://www.scribd.com/document/85100882316?origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=bf0dbc7bb6bc67f1f611eb9d9848abfe&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28procesos+log%C3%ADsticos%29&sl=34&sessionSearchId=bf0dbc7bb6bc67f1f611eb9d9848abfe&relpos=5)

Valle, A., Manrique, L., y Revilla, D. (2022). La Investigación Descriptiva con Enfoque Cualitativo en Educación. Pontificia Universidad Católica del Perú, Primera edición digital. <https://files.pucp.education/facultad/educacion/wp-content/uploads/2022/04/28145648/GUIA-INVESTIGACION-DESCRIPTIVA-20221.pdf>

Vizcaíno, P. I., Cedeño Cedeño, R. J., & Maldonado Palacios, I. A. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7(4), 9723-9762. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

Zelada, E. (2022). Gestión del proceso logístico y proceso de atención al cliente en una empresa de Lima, 2021. Economía & Negocios, 4(2), 2022, pp. 57-79. <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/eyn/article/view/1338/1804>

Zelada, D. (2023). Plan de mejora de la gestión logística en mypes de la ciudad de Chiclayo. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/6387>

ANEXOS

Anexo 1: Resolución



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0338-2024-FACEM-USS

Chiclayo, 18 de julio de 2024.

VISTO:

El Oficio N°0126-2024/FACEM-DC-USS, de fecha 18 de julio del 2024, presentado por la Directora (e) de la EP de Contabilidad y proveído de la Decana de FACEM, de fecha 18/07/2024, donde se solicita la aprobación de Trabajos de Investigación, de los estudiantes del Curso de Investigación II, del X ciclo Sec. A, de la EP de Contabilidad, a cargo de la Dra. Rosario Violeta Grijalva Salazar, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N°30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR, los Trabajos de Investigación de los estudiantes del Curso de Investigación II, correspondiente al X ciclo – Sec. A, del ciclo académico 2024-I, de la EP de Contabilidad, a cargo de la Dra. Rosario Violeta Grijalva Salazar, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE


USS Dra. Maribel Carranza Torres
Decana de la Facultad de Ciencias
Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC.


USS Mg. Liset Sugelly Silva Gonzales
Secretaría Académica Facultad de
Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC.

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°0338-2024-FACEM-USS**

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TITULO	LINEA DE INVESTIGACION
1	DÍAZ VÁSQUEZ GIANELLA LUCIA	GESTIÓN DE LOS PROCESOS LOGISTICOS EN LAS MYPES DEL SECTOR FERRETERO DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO.
2	DIAZ CRUZ KAREN LISSETH	BENEFICIO ECONOMICO EN LAS GASOLINERAS DE LA PROVINCIA DE UTCUBAMBA, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO.
3	MAYRA GELACIO, NATALY & ACOSTA CHÁVEZ GIANCARLO	INCIDENCIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES FISCALES EN LAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO.
4	FERNANDEZ CIEZA ALEX MARINO & FIESTAS QUEREBALU POOL JEAMPIER	EL IMPUESTO PREDIAL EN LA REGION DE LAMBAYEQUE 2023	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO.
5	VALVERDE CASTILLO KEVIN & SANTISTEBAN GONZALES JENNY	EL IMPUESTO AL ALCABALA EN LAS MUNICIPALIDES DE LA REGION LAMBAYEQUE 2023	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO.
6	RIBAGLIATTI AQUINO CINTHIA & GONZALES GONZALES SEBASTIAN	EL COSTO ABC EN LAS EMPRESAS DE CHICLAYO,2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO.
7	HERRERA VILLALOBOS LUCY MILENY & LOPEZ DIAZ BRAYAN JAMYR	OBLIGACIONES TRIBUTARIAS EN EMPRESAS DEL SECTOR HOTELERO DE CHICLAYO, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO.
8	LINARES BURGA LUCELY & SOTO HUAMAN ELMER JHOSEP	IMPLEMENTACIÓN DE FACTURACIÓN ELECTRONICA EN EMPRESAS COMERCIALES DE LA CIUDAD DE CHICLAYO,2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO.
9	FLORES SANCHEZ YEYSON ALBER & JIMENEZ CARRION YESICA MARGOT	IMPUESTO A LA RENTA EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR TRANSPORTE DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO.
10	CERCADO GUEVARA LUIS IVAN & ORDINOLA MORALES MARJORIE DEL CARMEN	RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LAS MUNICIPALIDADES DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE, 2023	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO.
11	CARRION ARAMBULO, ALICIA	DETECCION DE FRAUDES CONTABLES EN LAS EMPRESAS CONSTRUCTORAS, CHICLAYO, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO.
12	ROJAS CIEZA JEAN MARCO	DIGITALIZACIÓN DOCUMENTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UTCUBAMBA, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO
13	GONZALES AVENDAÑO YANELA	PLANEAMIENTO FINANCIERO EN LAS EMPRESAS FERRETEROS, CHICLAYO, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO.
14	DIAZ FERNANDEZ KEILA LLANINA & HERRERA RAMOS MILAGROS	LEASING FINANCIERO EN LAS EMPRESAS MYPES, BAGUA GRANDE,2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO.
15	HUAMAN VEGA MARIA LUZDELI & BANCES MONTALVO JESSICA MARILU	EVASIÓN TRIBUTARIA EN LOS COMERCIANTES DE CHICLAYO,2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO.
16	ESPINAL ESPINOZA LUZ	ANÁLISIS DE LA GESTIÓN FINANCIERA EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR TRANSPORTE	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°0338-2024-FACEM-USS**

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TITULO	LINEA DE INVESTIGACION
18	BACON BECERRA DANIEL & NIMA TUESTA CLAUDIA EMMA	CONTROL DE ACTIVOS FIJOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UTCUBAMBA, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO.
19	NEYRA DIAZ YOSELI MAGALI & ZURITA HUAMAN MAYRA LISET	NIVEL DE CAPACIDAD DE GASTO PRESUPUESTARIO DE LA MUNICIPALIDAD DE HUABAL, JAEN, 2023	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO.
20	CICCIA CARRANZA CRISTIAN JESUS	OPTIMIZACIÓN DEL CAPITAL DE TRABAJO A TRAVÉS DE TÉCNICAS CONTABLES AVANZADAS EN LAS EMPRESAS LOCALES	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO.

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos – Cuestionario

El presente formulario permitirá recolectar datos estructurados y cuantitativos sobre la percepción de las MYPES ferreteras de Chiclayo, respecto a la gestión de los procesos logísticos, específicamente en las dimensiones de abastecimiento, gestión de inventarios, tecnologías y sistemas de información. A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) :

1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
01	¿Los proveedores cumplen con los estándares de calidad exigidos por la empresa ferretera?					
02	¿La empresa ferretera realiza una adecuada negociación de precios con los proveedores?					
03	¿La empresa ferretera realiza un control adecuado sobre la recepción de los materiales de construcción por parte de los proveedores?					
04	¿La empresa ferretera utiliza métodos eficaces para la planificación de inventarios?					
05	¿Se lleva a cabo un seguimiento meticuloso de las entradas y salidas del inventario?					
06	¿La empresa ferretera utiliza métodos efectivos para optimizar el espacio de su almacenamiento?					
07	¿Se realiza en la empresa inversiones periódicas en tecnologías para mejorar la gestión de sus procesos logísticos?					
08	¿Se utilizan sistemas de información para mejorar la precisión y rapidez en la gestión logística?					

Anexo 3: Declaración jurada de originalidad



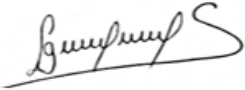
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy egresada del Programa de Estudios de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

GESTIÓN DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS EN LAS MYPES DEL SECTOR FERRETERO DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2024

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y auténtico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:|

Gianella Lucia Díaz Vásquez	DNI: 70937292	
-----------------------------	------------------	---

Pimentel, 21 de agosto del 2024

Anexo 4 : Instrumento de validación – Saúl Hernandez Terán

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA DE CONTABILIDAD

Chiclayo, 06 de julio del 2024

Mg. Saúl Hernandez Terán

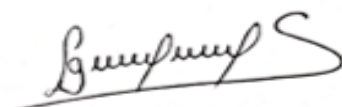
Me dirijo a usted para expresarle mi afectuoso saludo y la vez manifestarle que el suscrito soy estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Investigación II, estoy trabajando la Investigación: **GESTIÓN DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS EN LAS MYPES DEL SECTOR FERRETERO DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2024**

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos me permito solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de mi trabajo.

Agradezco de antemano su valioso aporte.

Atentamente



GIANELLA LUCIA DÍAZ VÁSQUEZ
DNI: 70937292

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS



NOMBRE DEL JUEZ	SAUL HERNANDEZ TERAN
PROFESION	CONTADOR PUBLICO
ESPECIALIDAD	FINANZAS
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	28 AÑOS
CARGO	DOCENTE UNIVERSITARIO
GESTIÓN DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS EN LAS MYPES DEL SECTOR FERRETERO DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2024	
DATOS DE LOS TESISISTAS	
NOMBRES	Diaz Vásquez Gianella Lucia
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Evaluar la gestión de los procesos logísticos en las Mypes del sector ferretero de la ciudad de Chiclayo en el año 2024.
	ESPECÍFICOS -Examinar el actual proceso de abastecimiento en las Mypes del sector ferretero de la ciudad de Chiclayo. -Analizar la gestión de inventarios en las Mypes del sector ferretero de la ciudad de Chiclayo. -Identificar las tecnologías utilizadas en el proceso logístico de las Mypes del sector ferretero de la ciudad de Chiclayo.
Responder en alguna de las opciones que se presentan, marcando con una equis (X) en el enunciado que indique lo que usted percibe del tema:	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 8 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Mg. HERNANDEZ TERAN SAUL, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (CUESTIONARIO) elaborada por: Díaz Vàsquez Gianella Lucia, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada:

GESTIÓN DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS EN LAS MYPES DEL SECTOR FERRETERO DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2024

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Pimentel, 06 de julio del 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Saul Hernandez Teran', is written over a horizontal line. The signature is stylized and cursive.

Mg. HERNANDEZ TERAN SAUL
DNI N°19225679

Anexo 5 : Instrumento de validación - Antonio Mendo Otero

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD**

Chiclayo, 06 de julio del 2024

Mg. Ricardo Francisco Antonio Mendo Otero

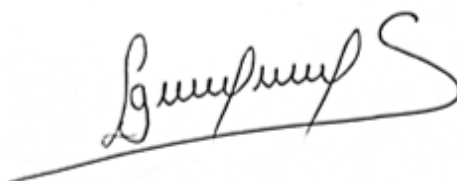
Me dirijo a usted para expresarle mi afectuoso saludo y la vez manifestarle que el suscrito soy estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Investigación II, estoy trabajando la Investigación: **GESTIÓN DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS EN LAS MYPES DEL SECTOR FERRETERO DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2024**

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos me permito solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de mi trabajo.

Agradezco de antemano su valioso aporte.

Atentamente



GIANELLA LUCIA DÍAZ VÁSQUEZ
DNI: 70937292

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	ANTONIO MENDO OTERO
PROFESIÓN	CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
ESPECIALIDAD	AUDITORIA
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	41 AÑOS
CARGO	DOCENTE UNIVERSITARIO
GESTIÓN DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS EN LAS MYPES DEL SECTOR FERRETERO DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2024	
DATOS DE LOS TESISISTAS	
NOMBRES	Díaz Vásquez Gianella Lucia
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Evaluar la gestión de los procesos logísticos en las Mypes del sector ferretero de la ciudad de Chiclayo en el año 2024.
	ESPECÍFICOS -Examinar el actual proceso de abastecimiento en las Mypes del sector ferretero de la ciudad de Chiclayo. -Analizar la gestión de inventarios en las Mypes del sector ferretero de la ciudad de Chiclayo. -Identificar las tecnologías utilizadas en el proceso logístico de las Mypes del sector ferretero de la ciudad de Chiclayo.
Responder en alguna de las opciones que se presentan, marcando con una equis (X) en el enunciado que indique lo que usted percibe del tema:	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 8 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

Ve a Configuración para activar

El presente formulario permitirá recolectar datos estructurados y cuantitativos sobre la percepción de las MYPES ferreteras de Chiclayo, respecto a la gestión de los procesos logísticos, específicamente en las dimensiones de abastecimiento, gestión de inventarios, tecnologías y sistemas de información. A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (X):

1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
01	¿Los proveedores cumplen con los estándares de calidad exigidos por la empresa ferretera?					
02	¿La empresa ferretera realiza una adecuada negociación de precios con los proveedores?					
03	¿La empresa ferretera realiza un control adecuado sobre la recepción de los materiales de construcción por parte de los proveedores?					
04	¿La empresa ferretera utiliza métodos eficaces para la planificación de inventarios?					
05	¿Se lleva a cabo un seguimiento meticuloso de las entradas y salidas del inventario?					
06	¿La empresa ferretera utiliza métodos efectivos para optimizar el espacio de su almacenamiento?					
07	¿Se realiza en la empresa inversiones periódicas en tecnologías para mejorar la gestión de sus procesos logísticos?					
08	¿Se utilizan sistemas de información para mejorar la precisión y rapidez en la gestión logística?					

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Antonio Mendo Otero, Magister en Docencia Universitaria, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (CUESTIONARIO) elaborada por: Díaz Vásquez Gianella Lucia, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada:

GESTIÓN DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS EN LAS MYPES DEL SECTOR FERRETERO DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2024

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Pimentel, 06 de julio del 2024



ANTONIO MENDO OTERO
DNI N° 16589291
MAT. 1066

Anexo 6: Cronograma de actividades

Cronograma de ejecución

ACTIVIDADES	SEMANAS															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Aprobación del Trabajo de Investigación .																
Elaboración del Capítulo I																
Envío de registro de investigaciones																
Elaboración del Capítulo II – operacionalización de variable																
Elaboración del capítulo III																
Elaboración del capítulo IV																
Elaboración del capítulo V																
Presentación del Trabajo de Investigación.																

Anexo 7: Reporte de Similitud

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

TRABAJO DE INVESTIGACION

AUTOR

DIAZ VASQUEZ GIANELLA LUCIA

RECuento DE PALABRAS

6615 Words

RECuento DE CARACTERES

36650 Characters

RECuento DE PÁGINAS

29 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

260.8KB

FECHA DE ENTREGA

Aug 23, 2024 3:48 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 23, 2024 3:48 PM GMT-5

● 18% de similitud general


El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 6% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

Anexo 8: Acta de originalidad

	ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE REVISIÓN DE SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN	Código:	F3.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	1 de 1

Yo, EDGARD CHAPOÑAN RAMIREZ, coordinador de investigación del Programa de Estudios de contabilidad, he realizado el segundo control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de (Pregrado) según la Directiva de similitud vigente en USS; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe titulado: **GESTIÓN DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS EN LAS MYPES DEL SECTOR FERRETERO DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2024** elaborado por el estudiante(s) Gianella Lucía Díaz Vásquez.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 18 %, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre Índice de similitud de los productos académicos y de investigación vigente.

Pimentel, 26 de agosto del 2024



Mg. Chapoñan Ramirez Edgard

Coordinador de Investigación

DNI N°43068346

Anexo 9: Formato T1 – Autorización del autor

	AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)	Código:	F1.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	1 de 1

Pimentel, 21 de agosto del 2024

Señores

Vicerrectorado de investigación

Universidad Señor de Sipán S.A.C

Presente. -

El suscrito:

Yo, Gianella Lucia Díaz Vásquez con DNI 70937292

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de investigación/tesis titulada:

GESTIÓN DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS EN LAS MYPES DEL SECTOR FERRETERO DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2024 presentado y aprobado en el año 2024 como requisito para optar el grado de BACHILLER EN CONTABILIDAD de la Facultad de Ciencias Empresariales , Escuela Profesional de Contabilidad , Programa de estudios de Contabilidad , por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de investigación/tesis, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de investigación a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional - <https://repositorio.uss.edu.pe>. así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación/informe o tesis y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Gianella Lucia Díaz Vásquez	70937292	

Anexo 10: Autorización de una empresa para realizar el Cuestionario

AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACION

Gerente General

Demetrio Núñez Terán

Working 3M S.A.C

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del Trabajo de Investigación.

Por el presente , el que suscribe , señor , Demetrio Núñez Terán representante legal de la empresa Working 3M S.A.C **AUTORIZO** a la estudiante : Gianella Lucia Díaz Vàsquez , identificado con DNIº 70937292 , estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad y autor del trabajo de investigación denominado : **GESTIÓN DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS EN LAS MYPES DEL SECTOR FERRETERO DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2024** , el uso de dicha información que conforma el expediente técnico , así como permiso para que realice su cuestionario con los empleados de la empresa , para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de su trabajo de Investigación , enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada .

Atentamente.

Chiclayo, 05 de junio del 2024



WORKING 3M S.A.C
CPC Demetrio N. Núñez Terán
Gerente General

Demetrio Núñez Terán

