



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**"NIVEL DE MADUREZ DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS
INTERNOS DE LA EMPRESA RICAR AUTOBOUTIQUE DE
TRUJILLO – AÑO 2015"**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

VASQUEZ PALACIOS, STEVEN RANDY

ASESOR:

MG.LUIS ENRIQUE RAMIREZ SALINAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

OPERACIONES

TRUJILLO – PERÚ

2015

PÁGINA DEL JURADO

Mg. LUIS ENRIQUE RAMIREZ SALINAS
PRESIDENTE

Dra. LUZ ALICIA BALTODANO NONTOL
SECRETARIA

Ing. LUIS QUIROZ VELIZ
VOCAL

DEDICATORIA

A mis maestros que en este andar por la vida, influyeron con sus lecciones y experiencias en formarme como una persona de bien y preparada para los retos que pone la vida, a todos y cada uno de ellos les dedico cada una de estas páginas de mi TESIS.

A mis padres, por enseñarme el amor al estudio y al trabajo, por creer en mí, por hacer redoblar mis esfuerzos y darme la mejor herencia en la vida que es la educación.

A mi familia, por estar siempre pendientes y por haber depositado toda su confianza en mi persona.

AGRADECIMIENTO

La realización de esta Tesis no hubiera sido posible sin el apoyo de muchas personas a quienes les estaré siempre profundamente agradecida, porque la realización de estos estudios me ha permitido crecer tanto en el ámbito intelectual como en el personal. A quienes quiero agradecer especialmente:

Primero, a Dios.

Segundo, a mi familia, mis padres FELICIANO VASQUEZ LAIZA, LIZBER PALACIOS MAYTA, a la vez a mi segunda madre; MARLENI RODRIGUEZ COLMENARES. A ellos tres que han sabido comprender las ausencias, las traspasadas y han sido un motivo importante para mí de poder llegar a cumplir uno de mis objetivos, que es el de llegar a ser un licenciado en administración.

A mis asesores MG.LUIS ENRIQUE RAMIREZ SALINAS y la Dra. LUZ ALICIA BALDODANO NONTOL, por haberme ilustrado con sus vastos conocimientos, por haberme apoyado de la manera en que lo hicieron, por enriquecer mis conocimientos, lo cual me ayudó y fue necesario para el desarrollo de mi investigación.

A mis amigos que me acompañaron durante todo este tiempo de estudio y por el apoyo moral que me brindaron.

A mi querida Universidad César Vallejo, por esa cultura, educación y preparación para mi vida profesional.

Gracias a todas aquellas personas que de una manera u otra me han facilitado el logro de esta meta.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Steven Randy Vasquez Palacios, con DNI N° 47106489, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Diciembre del 2015



.....
Steven Randy Vasquez Palacios
DNI.N°47106489

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado

En cumplimiento con las disposiciones del reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo de Trujillo, tengo a bien presentar y poner ante ustedes la presente investigación, titulada:

“NIVEL DE MADUREZ DE LOS PROCESOS LOGISTICOS INTERNOS DE LA EMPRESA RICAR AUTOBOUTIQUE DE TRUJILLO – AÑO 2015”

A su vez hago de su conocimiento que la presente ha sido desarrollada en base a la experiencia adquirida en nuestro centro de trabajo así como en las aulas de clase.

Espero que el presente cumpla con los requisitos necesarios para su aprobación, con el objetivo de obtener a través del mismo mi Título Universitario de Licenciado en Administración.

Agradezco por anticipado su valiosa atención, así como la dedicación que le están brindando al análisis de la presente.

Atentamente,

El Autor

INDICE

I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad Problemática.....	10
1.2. Trabajos previos.....	11
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	13
1.4. Formulación del problema	20
1.5. Justificación del estudio.....	20
1.6. Hipótesis.....	21
1.7. Objetivos.....	21
II. METODO:	23
2.1. Diseño de Investigación.....	23
2.2. Variable.....	24
2.3. Población.....	25
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad....	25
2.5 Métodos de análisis de datos.....	25
III. RESULTADOS.....	26
IV. DISCUSIÓN.....	36
V. CONCLUSIONES.....	39
VI. RECOMENDACIONES.....	41
VII. REFERENCIAS.	42
VIII. ANEXOS.	44

RESUMEN

Al realizar este estudio se busca determinar el nivel de madurez de los procesos logísticos internos de la empresa Ricar Autoboutique Sac, Trujillo, año 2015.

La investigación fue de naturaleza descriptiva, diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por el área de logística de la empresa Ricar Autoboutique Sac. De Trujillo, se utilizó como instrumento la teoría de hammer donde se determinó los niveles de los procesos logísticos. Se determinó los procesos logísticos de la empresa Ricar Autoboutique de Trujillo y son los siguientes: Proceso de compras: conformado por el requerimiento, cotización, evaluación proveedor y la orden de compra, proceso de inventario: conformado por la recepción del producto, registró en el sistema, ubicación y el registro en kardex, proceso de despacho y distribución: conformado por el requerimiento, Picking, Packing y distribución del producto.

Llegando a la conclusión siguiente: Se determinó los niveles de los procesos logísticos según los porcentajes promedios, así mismo en el nivel P-1 se encuentran los 3 procesos logísticos obteniendo un promedio del 100%, completando todos los estándares establecidos por la teoría; por otro lado en el Nivel P-2, los procesos no han cumplido en su totalidad los estándares, es por ello que el proceso de abastecimiento solo completo el 68% en promedio, proceso de almacenamiento el 97%, siendo uno de los procesos que cumple con todos los estándares y por último el proceso de distribución que se encuentra un 67% de su totalidad.

Palabras clave: Madurez de procesos, proceso logístico.

ABSTRACT

In conducting this study is to determine the maturity level of the internal logistics business processes Ricar Autoboutique Sac, Trujillo, 2015.

The research was descriptive, not experimental design, cross-section. The population consisted consists of the area of logistics company Ricar Autoboutique Sac. Trujillo, was used as an instrument hammer theory where levels of logistics processes was determined. Logistics business processes Ricar Autoboutique Trujillo was determined and are as follows: Purchasing process: consists of the requirement, quote, evaluating vendor and purchase order, inventory process: comprised of product receipt, recorded in the system, location and registration kardex, distribution process: consists of the requirement, picking, packing and distribution.

Reaching the following conclusion: the levels of logistics processes was determined according to the average percentages, also in the P-1 level are getting 3 logistics processes an average of 100%, completing all standards set by the theory; on the other hand in Level P-2, the processes have not fully met the standards, which is why the process of buying only full 68% on average inventory process 97%, one of the processes meets all standards and finally the clearance process and distribution is 67% full.

Keywords: Maturity of processes, logistic process