



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Indicadores de gestión logística en la empresa Drocersa S.A., Lurín, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION

AUTORAS:

Cincia Liset Vizarreta Molina

Mirian Yoplac Santos

ASESOR:

Dr. Nerio Janampa Acuña

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de organizaciones

LIMA - PERÚ

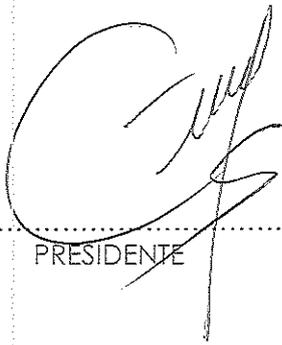
Año 2018 - I

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Cincia Liset Vizarreta Molina

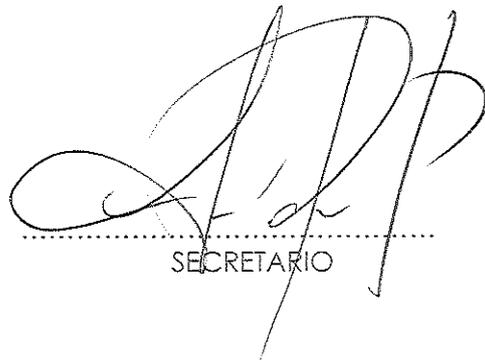
cuyo título es: Indicadores de gestión logística en la empresa Drocersa S.A., Lurín, 2018.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: ...14... (número) ...CATORCE... (letras).

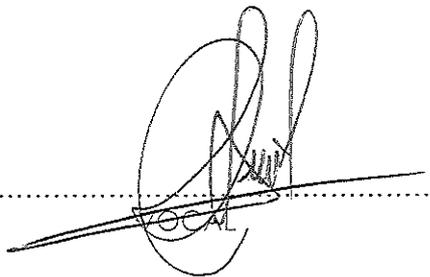
San Juan de Lurigancho, 13 de diciembre del 2018.



PRESIDENTE



SECRETARIO



SOCIO

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Mirian Yopiac Santos.

cuyo título es: Indicadores de gestión logística en la empresa Drocersa S.A., Lurín, 2018.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:*1.6*.. (número)*Dieciséis*.....(letras).

San Juan de Lurigancho, 13 de diciembre del 2018.



 PRESIDENTE



 SECRETARIO



 VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Dedicatoria

Agradezco a Dios por ayudarme a salir adelante para lograr mis objetivos, a mis padres que me dieron el impulso para culminar mi carrera, a mi abuelita y hermanas que siempre están ahí dándome aliento a cumplir mi meta y a mi amor Víctor por el apoyo incondicional ante cualquier problema que se presentara.

Cincia

Dedicatoria

A mi madre por su ejemplo y dedicación en enseñarme lo importante que es capacitarse. A mis amados hijos y querido esposo por su amor, confianza y apoyo en el inicio de la meta tan importante en mi vida y a mis hermanos por apoyarme siempre y darme el impulso para no rendirme en el camino.

Mirian

Agradecimiento

A Universidad César Vallejo, por brindarnos la posibilidad de crecer en el aspecto profesional y contribuir con el logro de nuestras aspiraciones.

Al Dr. Nerio Janampa Acuña por su paciencia y dedicación que nos permitió lograr nuestros objetivos académicos.

A Drocersa S.A. por permitirnos realizar nuestras encuestas y a los colaboradores por su participación.

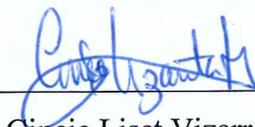
Declaratoria de autoría

Yo, Cincia Liset Vizarreta Molina, identificada con DNI N° 41712599, estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este; manifiesto que el producto académico que conlleva como título “Indicadores de gestión logística en la empresa Drocersa S.A, Lurín, 2018” para lograr el título profesional de licenciado en administración es de autoría propia.

Por lo tanto, paso a indicar:

1. He referenciado todas las fuentes utilizadas en la presente tesis, así mismo he procedido apropiadamente en la traslación de las citas textuales y parafraseo, en el marco de las pautas de redacción preestablecidas.
2. No he empleado ninguna fuente diferente a aquellas que se evidencian en el presente trabajo intelectual.
3. El trabajo de investigación mencionado nos ha servido de precedente de manera completa ni parcial para obtener otro grado académico o título profesional.
4. Tengo conocimiento de que nuestra investigación puede ser inspeccionada de manera electrónica para rastrear plagios.
5. De hallar el empleo de información ajeno sin la adecuada identificación de su origen o autor, nos sujetamos a las penas que decretan el proceder disciplinario.

San Juan de Lurigancho, diciembre del 2018



Cincia Liset Vizarreta Molina

Declaratoria de autoría

Yo, Mirian Yoplac Santos con DNI N° 09929074, estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este; manifiesto que el producto académico que conlleva como título “Indicadores de gestión logística en la empresa Drocersa S.A, Lurín, 2018” para lograr el título profesional de licenciado en administración es de nuestra autoría propia.

Por lo tanto, paso a indicar:

6. He referenciado todas las fuentes utilizadas en la presente tesis, así mismo he procedido apropiadamente en la traslación de las citas textuales y parafraseo, en el marco de las pautas de redacción preestablecidas.
7. No he empleado ninguna fuente diferente a aquellas que se evidencian en el presente trabajo intelectual.
8. El trabajo de investigación mencionado nos ha servido de precedente de manera completa ni parcial para obtener otro grado académico o título profesional.
9. Tengo conocimiento de que nuestra investigación puede ser inspeccionada de manera electrónica para rastrear plagios.
10. De hallar el empleo de información ajeno sin la adecuada identificación de su origen o autor, nos sujetamos a las penas que decretan el proceder disciplinario.

San Juan de Lurigancho, diciembre del 2018



Mirian Yoplac Santos

Presentación

Señores integrantes del jurado:

Exponemos ante ustedes nuestra tesis titulada “Indicadores de gestión logística en Drocersa S.A., Lurín, 2018” cuyo propósito fue determinar la influencia de los indicadores de gestión logística en los procesos de almacén de Drocersa S.A., Lurín, 2018, para formalizar el Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo y lograr el Grado académico de Título profesional en administración.

El reciente trabajo de investigación consta de una organización conformada por tres capítulos y anexos: El capítulo primero hace referencia a la Realidad problemática, que incluye temas de investigación anteriores a este, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación de la investigación y objetivos. El capítulo segundo corresponde al Marco metodológico que se compone del diseño de investigación, la variable, operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recopilación de datos, autenticidad y confiabilidad, métodos de sistematización de información y formas éticas. En el capítulo tercero se exponen los resultados alcanzados en el proyecto de investigación.

Por lo mencionado en líneas anteriores, espero cumplir con las formalidades descritas en la normativa de la Escuela de profesional de Administración de la Universidad César Vallejo.

Las autoras

Índice

Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Índice de Anexos	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	xiv
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	22
1.3.1 Indicadores de gestión logística	22
1.4. Formulación del problema	33
1.5. Justificación del estudio	34
1.6. Objetivos	35
II. MÉTODO	37
2.1. Diseño de investigación	38
2.2 Tipo de investigación	38
2.3. Nivel de investigación	38
2.4. Variables, operacionalización	39
2.5. Población y muestra	41
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	42
2.7. Métodos de análisis de datos	44
2.8. Aspectos éticos	44
III. RESULTADOS	45
3.1 Resultado descriptivo	46

3.3.1 Resultado de las variables y sus dimensiones	46
3.3.2 A nivel de dimensión	47
IV. DISCUSION	50
V. CONCLUSIONES	53
VI. RECOMENDACIÓN	55
VII. REFERENCIAS	57
VIII. ANEXOS	62

Índice de tablas

	Paginas
Tabla 1 Operacionalización de la variable indicadores de gestión logística.	40
Tabla 2 Trabajadores de la empresa Drocersa S.A.	41
Tabla 3 Validación de juicio de expertos.	43
Tabla 4 Niveles de confiabilidad.	43
Tabla 5 Estadística de fiabilidad.	44
Tabla 6 Descripción de las frecuencias de la variable indicadores de gestión logística.	46
Tabla 7 Descripción de las frecuencias de la dimensión claves de desempeño.	47
Tabla 8 Frecuencias de técnicas indicadores de gestión logística KPI	48
Tabla 9 Descripción frecuencia de gestión por ingeniería	49
Tabla 10 Kardex Drocersa S.A.	74
Tabla 11 Listado de productos obsoletos	75

Índice de figuras

	Paginas
Figura 1 Niveles de los indicadores de gestión logística	46
Figura 2 Niveles de claves de desempeño	47
Figura 3 Niveles de las técnicas indicadores de gestión logística KPI	48
Figura 4 Niveles de gestión por ingeniería	49

Índice de Anexos

	Paginas
Anexo 1 Matriz de Consistencia	63
Anexo 2 Instrumento de la variable indicadores de gestión logística	64
Anexo 3 Especificaciones de la variable: Indicadores de gestión logística	66
Anexo 4 Validación del instrumento	67
Anexo 5 Resultado de V_Aiken	70
Anexo 6 Base de datos de la prueba piloto	72
Anexo 7 Evidencias	73
Anexo 8 Resultado de la prueba de Alfa de Cronbach	77
Anexo 9 Pantallazo prueba de similitud	78
Anexo 10 Carta de Autorización	79
Anexo 11 Print SPSS	80
Anexo 12 Orden de compra emitida por el cliente	81
Anexo 13 Muestra de factura electrónica	82
Anexo 14 Modelo Guía de Remisión	83
Anexo 15 Orden de compra local	84
Anexo 16 Nota de ingreso de compra de insumos	85
Anexo 17 Modelo orden de compra importación	86

RESUMEN

El propósito de la investigación fue determinar el nivel de los indicadores de gestión logística en la empresa Drocersa S.A., Lurín., 2018.

La metodología utilizada para la elaboración de esta investigación está relacionada en el enfoque cuantitativo. La investigación fue sustantiva con un nivel descriptivo, en vista que está orientada al conocimiento de la realidad tal y como se presenta en una situación espacio temporal dada. El diseño de la investigación fue no experimental. La población censal está constituida por 40 trabajadores. La técnica empleada para recolectar la información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fue el cuestionario que estuvieron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad a través del estadístico alfa de Cronbach.

En cuanto a los resultados el 57.5% de los trabajadores de la empresa Drocersa S.A, manifiestan que los indicadores de gestión logística son adecuados, el 30% de los trabajadores indican que los indicadores de gestión logística son muy adecuados y un 12.5% muestran un nivel inadecuado.

Palabras clave: Indicadores de la gestión logística, claves de desempeño, técnicas indicadoras de gestión logística (KPI) y gestión por ingeniería.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the level of logistics management indicators in the company Drocersa S.A., Lurín., 2018.

The methodology used to prepare this research is related to the quantitative approach. The investigation consider a descriptive level, it is focused to the knowledge of the reality as it appears in a temporary place, space and situation. The design of the research is non-experimental. The census population was made up of 40 workers. The technique used to collect the information was the survey and the data collection instruments was the questionnaire that were duly validated through expert judgments and determining its reliability through the Cronbach alpha statistic.

As for the results, 57.5% of the workers of the company Drocersa SA, consider that the logistic management indicators are adequate, 30% of the workers indicate that the logistics management indicators are very adequate and 12.5% show a level inadequate.

Keywords: Indicators of logistics management, performance keys, logistics management indicator (KPI) techniques and engineering management.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

Las organizaciones a nivel internacional deben implementar y obtener las herramientas adecuadas que les va a permitir medir el desempeño de sus procesos internos logrando identificar sus logros y falencias, para ello la gestión de logística es vital en el proceso de la cadena de suministros. Según Mora (2017) explicó lo siguiente “un indicador es una dimensión que muestra el desempeño de un proceso que, al ser medido con algún nivel nos permite descubrir los resultados tanto positivas o negativas” (p.212).

En estos tiempos las empresas transnacionales miran el mundo como un solo mercado al cual deben brindar los mejores beneficios en cuanto a calidad y preferencia.

A nivel nacional las organizaciones peruanas en muchas oportunidades no definen sus procesos de acuerdo a los indicadores de gestión logística, desconocen la importancia y lo que se logra obtener, como incrementar la satisfacción del cliente quien cumple un rol importante para el bienestar y desarrollo de las organizaciones. Anaya (2016), indicó “Que la gestión logística se inicia con la sujeción de los objetivos de la actividad empresarial, así como los adecuados targets en términos logísticos” (p.72).

El departamento de adquisiciones debe estar alerta y mantener un orden durante los procesos de compra y venta, con la finalidad de no incurrir en rupturas de stock y faltas de abastecimiento a sus clientes, debe identificar de manera oportuna las fuentes de compra y sobre todo validar a sus proveedores con el propósito de brindar productos con la calidad adecuada para sus clientes. Anaya (2016) definió “a efectos de la gestión de los stocks, es preciso reconocer que, de acuerdo con el origen de los pedidos, se pueden distinguir dos clases de demandas independientes y dependientes” (p.115).

En tal sentido, la intención de este estudio es examinar los indicadores de gestión logística revisar su importancia con la finalidad de identificar y validar los objetivos que se deben plantear para encaminar los procesos de cambios y la mejora continua dentro en las organizaciones.

La empresa Drocersa S.A., Lurín, 2018; es una organización que brinda a nuestros consumidores la comercialización, importación y exportación de insumos químicos como materia prima para las industrias como farmacéutica, cosmética, veterinaria, alimentos e industrial, fue establecida en el año 1972, es una empresa familiar dirigida por el Sr. Ricardo Céspedes Román, está conformada por 70 colaboradores y también cuenta con 25 representadas a nivel mundial para activos farmacéuticos, cuenta con un almacén apropiado que cumple con los estándares de calidad solicitados por las diferentes industrias, las áreas de mayor importancia dentro de la organización son logística, ventas, administración y finanzas. El volumen de ventas por año comprendido entre los periodos del 2015 al 2016 fluctuaron cerca de 7 000,000 millones de dólares al año. Su misión es abastecer de insumos químicos de alta calidad a la industria farmacéutica, alimentaria, cosmética y veterinaria, ofreciendo soluciones integrales a nuestros clientes, contribuyendo con el bienestar de la vida. Su visión es expandir al año 2022 el negocio de principios activos y abrir los mercados en la región andina. Están posicionados en la mente del consumidor, son la elección, el Top of Mind y el referente de insumos químicos de alta calidad para los clientes.

Dentro de la organización uno de los objetivos principales planteados es dirigir todos los esfuerzos posibles para cerrar las ventas de los próximos años con un total de 10 000,000 millones de dólares los cuales al cierre del 2017 no se logró concretar. Debido a la caída de las ventas en un 5% que se han originado por un inadecuado manejo en la logística dentro del área de almacén al no contar con indicadores logísticos que les permitan medir y controlar el buen desempeño de las salidas e ingresos de los químicos finos, lo cual se evidencia en las falencias de los disponibles físicos contra la disponibilidad reflejada en el sistema integrado Starsoft, las carencias de un adecuado manejo en la gestión y la deficiencia en el uso actual en el sistema, nos crean un aviso para poder así informar al área de logística y pueda permitir cumplir con la correcta reposición de los insumos, lo cual origina quiebres de stock y los más importante la insatisfacción del cliente por los retrasos en los tiempos de respuesta, ya que el tiempo de respuesta actual o lead time es de 60 días y actualmente incurrimos en lead time de 90 a 120 días para el periodo de un año y el tiempo abastecimiento de productos base que representan el 20 % de utilidad e ingresos para la empresa, pudiendo mejorar el tiempo actual de abastecimiento que debería ser de en promedio 30 días y en algunos procesos de abastecimiento puede tardar 20 a 45 días.

Asimismo, en la última encuesta realizada no llegamos a los targets deseados solo obtuvimos un 60% de aceptación por los retrasos en los tiempos de respuesta y abastecimiento.

De acuerdo al sistema integrado utilizado en el área de almacén se detallan los productos en stock 0, que se procederán a informar como una alerta al departamento de compras y logística para las gestiones con los proveedores, sin embargo, podemos evidenciar que la información no ha sido detallada correctamente, no describe el stock mínimo ni el stock máximo que sería la alerta oportuna y no esperar quedarnos sin stock para solicitar la reposición. (véase anexo 1)

Al respecto la empresa Drocorsa necesita tener una buena gestión logística para que estas evidencias no se encuentren en 0 y poder tener un stock suficiente para no dejar desabastecidos a nuestros clientes.

De la misma manera contamos con productos obsoletos que por mal manejo de logística, se encuentran vencidos y esto refleja una gran pérdida para la empresa; por ello, se desea implementar un buen manejo de gestión logística para mejorar los inconvenientes que se muestran y obtener una excelente gestión.

A través de la presente investigación se desea identificar el desempeño de los procesos y la desviación que se originan sobre las cuales deseamos tomar las acciones preventivas o correctivas de acuerdo al caso para ello utilizaremos los indicadores de gestión logística.

1.2 Trabajos previos

Antecedentes internacionales

Para Román (2016) en su tesis: *Plan de Mejoramiento de la Gestión Logística en el Proceso de Importaciones de la empresa StarMotors S.A.*, situada en el Cantón Quito, Provincia de Pichancha, en el Periodo 2015-2020. Para conseguir el título de Ingeniería en Negocios Internacionales en la Universidad Internacional del Ecuador Facultad de Ingeniería en Negocios Internacionales Quito- Ecuador. El propósito de esta investigación es formular de

qué manera un plan de mejoramiento de Gestión Logística contribuye en la eficacia y eficiencia en los pasos para las importaciones de la empresa StarMotors SA. Se consideró como libro base teórico a los autores Lombana, Rozas, Corredor y Silva (2013) quienes manifestaron que la gestión logística es el proceso de planear, implementar y controlar de manera efectiva y eficientemente el flujo en los almacenes. El tipo de investigación fue descriptiva y enfoque cuantitativo. Con respecto a la población estuvo constituida por 92 colaboradores de las cuales el 32% manifiesta que se debe realizar una planificación eficiente de las compras al exterior para mantener suficiente stock ya que el inventario que existe en la empresa no cubre las necesidades. Concluyó que el inventario que existe en la empresa no cubre las necesidades, principalmente en el área del taller ya que no hay un buen manejo en la gestión logística lo cual dificulta la realización de sus trabajos.

De acuerdo al autor podemos mencionar que es importante para la empresa Drocersa S.A., tener como referencia la tesis citada y la teoría referenciada en el problema de la empresa StarMotors que busca mejorar su gestión logística en el proceso de Importaciones, gracias a ello podemos coordinar con el departamento de importaciones y logísticas para las futuras gestiones de compras.

Llamba (2016) en su investigación: *Gestión de logística y su incidencia en las ventas de la compañía Indumadera situada en la localidad de Quito, el periodo 2014-2015*. Para alcanzar el título de Ingeniero Comercial en la Universidad Técnica de Cotopaxi Unidad académica de ciencias administrativas y humanistas. El fin de este trabajo de investigación es establecer la relación de la logística y sus incidencias correspondiente a las ventas reflejadas en la compañía Indumadera de la ciudad de Quito, el periodo 2014-2015. Se consideró como libro base teóricos al autor Castro (2003) mencionó que es el procedimiento de gestionar los flujos de materiales e informativo de materias primas, inventario en proceso, productos terminados, servicios y residuales desde el proveedor hasta el cliente final. El tipo de investigación fue descriptiva, de enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 75 personas entre clientes internos como externos. Concluyó que el 52% de los clientes internos manifiesta que la programación del proceso de manejo de bodega en; Almacenamiento, es muy buena, un 32% determina que es buena, y el 12% de los clientes internos considera que es excelente; lo que representa que la organización del proceso de manejo de bodega en almacenamiento no se realiza de manera efectiva, por lo que, las

personas apoderadas planifican, pero no con tiempo al recibir el almacenamiento, lo que significa que, en la investigación se deberá instaurar procedimientos que permita una planificación convincente y oportuna al realizar el almacenamiento de los productos para que así puedan tener un mejor control y esto tendría que reflejarse en las ventas.

Se evidencia que los procesos de almacenamiento en la empresa producto de investigación no son realizados de manera efectiva, por lo tanto, el autor manifiesta que la correcta planificación y el determinar los procedimientos correctos permitirán que los procesos sean más eficientes en cuanto al manejo y control de las existencias que le va a permitir a su área de ventas lograr los objetivos mensuales y anuales que la gerencia designe, llevando a los resultados finales de rentabilidad.

Jiménez (2013) en su investigación: *Mejoras en la gestión de almacén de una empresa del ramo ferretero*. Para poder lograr el título de Ingeniero de Producción en la Universidad Simón Bolívar Sartenejas Venezuela 2012. El propósito de esta investigación es verificar si es posible mejorar el proceso en el departamento de almacén de una empresa en el rubro ferretero. Se consideró como libro base teóricos a los autores Díaz (1999) y Arrieta (2010). Se consideró como tipo de investigación descriptiva, su enfoque cuantitativo. Su población fue de 125 usuarios externos. Concluyó: el empuje del clima en la organización es basado en las nociones del progreso, que permita la concepción de propuestas nuevas e incluya la colaboración en general, animando a la detección y pronta solución de los inconvenientes descubiertos corrientemente. Para poder tener un buen orden y distribución en el almacén es importante que las personas involucradas sean capacitadas constantemente.

Cabe recalcar que simplemente implementar los indicadores de gestión logística no garantiza que los procesos se cumplan eficientemente, es importante identificar que para el buen desempeño dentro de la organización Drocersa S.A., debe tomar en cuenta que los colaboradores serán parte fundamental en las tareas encomendadas es por ello que la debida capacitación será importante para el buen desenvolvimiento de sus funciones.

Antecedentes nacionales

Oscátegui (2017) en su trabajo: *Gestión logística y contrataciones en la dirección ejecutiva Lima Callao, 2017* para obtener el grado académico de maestro en gestión pública en la Universidad Privada Cesar Vallejo, Lima – Perú. Su propósito de la investigación es determinar la correlación que existe entre la gestión logístico con las contrataciones en la dirección ejecutiva Lima Callao, 2017. Se consideró como base teórico a los autores Cscmp (2013) y Constitución política del Perú (1993). La investigación fue descriptiva, corte trasversal, tipo de enfoque cuantitativo, diseño no experimental. Constituida por una población censal y quedó conformada por 30 miembros del órgano desconcentrado de Senasa Lima- Callao. Del resultado descriptivo fue 50%, indicó que hay una gestión logística regular y un 50% indico que hay una contratación regular. Concluyo según Rho de Spherman ($r_s=0.753$) que hay una correlación fuerte: Por lo tanto, la hipótesis general fue aprobada ya que se relaciona directamente con las contrataciones en dirección ejecutiva Lima Callao, 2017. Por lo tanto, el autor necesitó plantear una buena gestión de logística para poder tener al estado muy abastecido y no tener inconvenientes al momento de presentar las licitaciones del estado.

Podemos evidenciar que la propuesta del autor tiene mucha importancia ya que desde su perspectiva el abastecimiento para cumplir con los requerimientos de su principal cliente son exigencias muy estrictas y no deberán romper stocks, puesto que licitar con el estado es un proceso más riguroso, una buena gestión logística para una aérea o el almacén en general es importante.

Reyes (2017) en su investigación: *Relación entre logística y calidad de servicio de la unidad de logística del Hospital la Caleta Chimbote en el 2016*, en el cual obtuvo el título profesional de licenciado en Administración en la Universidad privada Cesar Vallejo Chimbote- Perú. El fin de este trabajo es determinar si hay relación entre la Gestión Logística y la Calidad del Servicio manifestado por la Unidad de Logística del Hospital La Caleta de Chimbote en el año 2016. Se consideró como base teórico a los autores Anaya (2006) Bastidas (2009). Como tipo de investigación consideró correlacional, de diseño no experimental de corte transversal y el nivel descriptivo correlacional con un enfoque cuantitativo, la muestra constó en 214 trabajadores que trabajan en el hospital la Caleta

Chimbote 2016. En la parte descriptiva lograron verificar si la gestión favorece el adecuado abastecimiento del Hospital La Caleta, los resultados calculados en la tabla 2 el 4.2% del personal se encuentran completamente en desacuerdo con la atención presentada en el área de logística de acuerdo a la planeación del año y un 41.1% no están de acuerdo, asimismo también no están satisfechos con el resultado de 45,8% por las adquisiciones efectuadas lo que ayudará a deducir que los abastecimientos ejecutados no cumplen con las perspectivas de los colaboradores de las diferentes áreas del hospital, por consiguiente no están abastecidas correctamente, es importante tener en cuenta que el hospital tiene que estar abastecido constantemente para poder así brindar una buena atención.

Se puede evidenciar que los resultados de una buena gestión logística, se verán reflejados en la pieza clave de la organización que viene a ser el cliente, la satisfacción que se logra obtener es una señal de fidelidad a largo plazo. Poniéndolo en práctica en Drocersa S.A., se logrará que nuestra cartera de cliente se mantenga y a la vez se logre conseguir nuevos proyectos.

Carranza (2016) en su indagación: *Nivel de satisfacción del cliente interno respecto a la gestión logística de una empresa de la ciudad de Cajamarca, año 2015*, para obtener el grado de magister en dirección de operaciones y cadena de suministros en la universidad privada del Norte Cajamarca- Perú. El propósito de esta investigación fue comprobar si la gestión interviene con la aprobación del consumidor final, relacionados con la organización situados en Cajamarca correspondiente al año 2015. Se consideró como base teórico a los autores Mora (2008) y Gómez (2014) este último manifestó que a partir de la mirada institucional hace referencia como está planteada el perfil de una organización que protegen las compañías en lo que concierne al abastecimiento de materia prima, almacén y el repartimiento de los mismos. Se consideró como investigación aplicada, de diseño correlacional y de nivel descriptivo correlacional de un enfoque cuantitativo, la muestra quedó accedida por 303 personas que laboran para la empresa de Cajamarca en el año 2015. En la parte descriptiva luego de analizar si el agrado de los clientes internos es correcto respecto a la buena gestión de una organización en la ciudad de Cajamarca, año 2015, obtuvo como resultado el 47.7 % están satisfechos, concluyo en implantar unas nuevas alternativas de metodología, conformado en 5 mecanismos, responsabilidad, alineación, comunicación,

medición y habilidad. Por lo tanto, es importante poder contar con el sistema ya que con ese método podemos tener a personas altamente capacitadas.

Para toda organización es importante tener una buena satisfacción del cliente, que se lograra mediante mejoras continuas, induciendo al personal a capacitarse constantemente, por los cuales tendremos resultados exitosos que comprenderán en no tener observaciones ni reclamos durante y después de los procesos.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Indicadores de gestión logística

Mora (2017) señaló:

El indicador es una capacidad que enuncia el proceder con el cumplimiento, podemos verificar que al medirse con algún otro nivel podemos revelar resultados tanto negativas como positivos. Así mismo es el enlace que se relaciona una con la otra. Con ello podemos verificar que todo se puede medir y a la vez examinar, es ahí donde podemos ver el éxito en cualquier trabajo realizado, no debemos olvidar: lo que no podemos medir, no se podrá administrar. (p.212)

El autor menciona claramente la importancia de implementar los indicadores logísticos en los procesos de la gestión en la organización, los cuales nos orientaran a poseer una buena dirección y un control adecuado reflejado con las exigencias, siendo las más representativas que son cuantitativos, se logran regular, controlar y monitorear, asimismo es importante mencionar que será de un gran reflejo para el enlace de suministros poder contar con un buen abastecimiento de insumos químicos. Para ello facilitaran a la gerencia tomar una buena decisión con los resultados obtenidos y poder trazar metas y objetivos que va a lograr que la organización se posicione en los mercados locales de manera muy competitiva, que nos llevara a ser los principales socios de nuestros clientes logrando su satisfacción.

Para la actualidad definir e identificar los conceptos de indicadores de gestión logística nos conlleva al estudio del desarrollo de la logística en la historia, la logística

proviene de una terminología militar que se relacionan en las nuevas compras y suministrar equipos de buena calidad con productos que logremos llegar a la meta trazada, los especialistas en el rubro logístico constantemente coordinan el buen abastecimiento y el reporte continuo, es aquí donde surge la necesidad de implementar, medir y comparar los indicadores en la gestión logística en desarrollo. Esto sirvió para poder plantear estrategias acordes al momento y situación actual, en momentos de la historia como la crisis, recesiones económicas, incremento de las tasas de interés o la competencia internacional.

Uribe y Reinoso (2014) señaló: “Contar con un buen manejo del indicador en la gestión es un mecanismo que proporciona analizar y valorar el desenvolvimiento en una empresa con los objetivos, metas, compromisos con los conjuntos de referencia (trabajadores, directores, socios y clientes)” (p.13).

Un indicador es parte primordial en de los procesos de una organización puesto que nos dejará evaluar el compromiso y el resultado de los objetivos trazados, con ello lograr las medidas correctas que llevaran a poder tener un gran desempeño en los procesos logísticos, dichos procesos permitirán que los tiempos y esfuerzos de todo el personal sean rentables en el tiempo.

Frías (2012) indicó: “El mejor sistema de mediciones en el trabajo actualmente es requisito fundamental, por lo que al desarrollarlo conseguimos un resultado y podemos precisar la buena visión para un mejor control deseada con las estrategias y planes de la empresa” (p.61).

El autor indicó: Es importante tener en cuenta que la pieza principal en el mercado competitivo es el elaborar un buen plan estratégico de controles logísticos, para poder así facilitar la medición, calcular y controlar donde deseamos estar y cuáles serán las tácticas y planes de acción a plantear para poder llegar a nuestros objetivos trazados.

Villagra (2016) manifestó que: “la conducción adecuada de los indicadores de gestión, tiene como propósito fundamental reconocer los cálculos para plasmar los primordiales proyectos organizacionales. Incluye como elaborar un práctico rastreo a los

procesos, considerando a los indicadores, para encaminar constantemente en mejoría permanente” (p.28).

Se entiende que los indicadores son datos numéricos representados gráficamente, para conseguir resultados acertados se deberá fijar objetivos bien diseñados para que a través de los gráficos se mida y se visualice los resultados favorables que permitirá a la empresa proyectar su situación a futuro, en que mercados deberá ingresar y como seguir fidelizando a sus clientes.

Dimensión de indicadores de gestión logística

Dimensión 1: Claves de desempeño

Mora (2013) precisó:

las organizaciones se deben comprometer en poder considerar un buen manejo en los procesos específicos que desempeñen, así mismo evaluar en un tiempo determinado que se cumplan con lo establecido y poder definir un plan que permitirá reducir los gastos y costos logísticos para lograr optimizar sus recursos para no solo conocer exhaustivamente sus operaciones logísticas sino incrementar su capacidad ante la competencia de las empresas a nivel interno y externo. (p.36)

Para el autor contar con estos indicadores logísticos adecuados permite no solo llevar un trabajo ordenado con metas claras si no también generar mayor rentabilidad a la organización, reducción de los costos que se generen en los procesos, muchas empresas están apostando por la implementación debido a los resultados que se obtienen resultando ser muy exitoso, es importante comprometer a todos los trabajadores para reforzar el adecuado uso de los indicadores, tener definidos claramente los objetivos y la misión antes de plasmar y definir este sistema.

Cristóbal y Armijo (2005) indicaron:

En la administración el desempeño es una teoría prácticamente nueva. Según la Real Academia Española el desempeño es el “trabajar, actuar, dedicarse a una actividad”, que nos permite una idea básica, pero es necesario una elaboración

conceptual mucho más extensa en lo referente a la gestión pública. Del mismo modo una definición general de indicador de desempeño, son las medidas que describen que tan bien se están desarrollando los objetivos de un proyecto, un programa o procesos de mejoras en una organización. (p.21,23)

Los autores profundizan en la responsabilidad de las tareas a desarrollar con total compromiso dentro de la empresa con la finalidad de obtener la meta que, será plasmada dentro de la organización, esto conllevará a la mejora continuada para la satisfacción tanto de los clientes internos como externos.

Indicador: Indicadores de tiempo.

Para Mora (2013), por intermedio de los indicadores se controla y reconoce la permanencia y la realización en la organización, se entiende que el tiempo que toma llevar a realizar un determinado proceso o acción, como, por ejemplo, cuanto se demora el proceso de abastecer una unidad, si el momento que demora en recibir en el almacén del cliente o lugar de distribución, etc. (p.38).

Indicador: Indicadores de calidad.

Para Mora (2013), menciona que se muestra como es la eficiencia con la se ejecutan las actividades dentro de los almacenes que son parte inherente a los procesos logístico, vale decir, el nivel de perfección y exactitud de los procesos en realización y la recepción de los insumos, el resguardo de mercaderías en buenas condiciones, las actividades con el packing y picking, el traslado de la unidad, etcétera (p.39)

Indicador: Indicadores de productividad.

Mora (2013), manifestó:

Que el contenido en los pasos en el área de almacén tiene que utilizar de manera adecuada y eficiente los recursos fijados que la organización debe concientizar a sus colaboradores para el buen uso de los recursos y tiempos, quiere decir, capital humano, capital identificado correspondiente a los

vehículos, insumos en almacén, medios de indagación y comunicación, cubicaje de acaparamiento en bodegas, etc. La función principal es tener muy buena demanda y oportunidades de expansión, es importante ir a nuestros consumidores finales con una buena mentalidad, perfeccionando los montos y optimizando porcentajes. (p.40)

Dimensión 2: Técnicas indicadores de gestión logísticos (KPI)

Las técnicas de gestión de logística tienen que estar completamente a la par con el área de logística y comercialización en los pasos que se generan para el buen manejo en la distribución con el almacén de las operaciones logísticas, para una empresa comercial el proceso de compras debe estar debidamente diseñada, cada empresa cuenta con políticas propias y debe manejar de manera exitosa toda la cadena de suministros.

Mora (2013) indico:

Estos indicadores KPI están diseñados con la finalidad de evaluar y constantemente mejorar las gestiones de compra y abastecimiento siendo el elemento clave para el triunfo en el circuito de suministro de la compañía, que permitirá fiscalizar el proceso de las compras y las negociaciones que deben realizarse con los proveedores, como también realizar alianzas estratégicas. (p.17)

Parte de la gestión logística es la compra de materias primas y el adecuado uso de los recursos, para ello se debe realizar una planificación coordinada con el área de ventas en el caso de Drocorsa S.A., quienes serán los encargados de confirmar con el cliente sus proyecciones de compra, que pueden ser trimestral o semestral, con dicha información el área de logística procederá a negociar y generar los respectivos pedidos a los proveedores.

Álvarez (2013) indicó:

que una de las características que puntualiza a los KPI es que cada organización va a establecer cuáles son los indicadores que desea implementar y sobre todo tenerlos siempre presentes para operar su rumbo y poder mantenerse en el mercado. Varios de ellos serán frecuentes (como el

ROI, los negocios, a favor...) pero otros obedecerán del rubro el movimiento, o el producto que puedan ofrecer en las estrategias delineadas a la organización.

KPI viene a ser un indicador significativo el cual puesto en práctica en Drocersa S.A. y siendo controlado y medido de acuerdo a sus expectativas llevara al buen desenvolvimiento de sus procesos. Así mismo el KPI se puede implementar en las diferentes áreas, pero puntualmente nos centraremos en el área de almacén con la finalidad de seguir mejorando en los procesos internos.

Indicador: Indicadores de compra y abastecimiento.

Según Mora (2013) manifestó:

Que dichos indicadores están elaborados en función de mejorar y evaluar de manera continua la gestión de abastecimiento y compras como elemento clave y fundamental en la superación de la gestión de la cadena de suministro de la organización, donde se van a poder controlar aspectos del desarrollo de las compras como de los convenios y alianzas estratégicas realizadas con los proveedores para el adecuado abastecimiento (p.42).

Indicador: Indicadores de producción e inventarios.

Según Mora (2013) indicó:

La rotación de productos y materiales durante el proceso en la organización es fundamental que debemos tener en cuenta varios aspectos para mantener la vigencia de las mercancías, y por ello obedece al constante abastecimiento que sea óptimo de todas las funciones relacionados a las operaciones comerciales y logísticas de la organización (p.51).

Indicador: Indicadores de costos y servicios al cliente.

Para Mora (2013), explicó que el conjunto de órdenes solicitadas por nuestros clientes se debe considerar como atención perfecta cuando cumplan con las características detalladas a continuación:

La entrega de los insumos sea completa, que todos los productos solicitados se entregan a las cantidades de acuerdo al requerimiento de los clientes.

Como día de abastecimiento tiene que ser acorde con la solicitud definida.

Los documentos que deben ser incluidos con la entrega tiene que ser completa y exacta de acuerdo a lo requerido por el cliente.

Los artículos y mercancías se deben encontrar en condiciones perfectas es decir físicamente, incluye empaque y vigencias del mismo.

La unidad de transporte debe ser el apropiado para el buen traslado de los materiales (p.85).

Dimensión 3: Gestión por ingeniería

Mora (2013) dice:

Concluye que uno de los factores para que toda gestión, llámese el área de logística e abastecimiento, se realice favorablemente, es efectuar un procedimiento adecuado con el objetivo de contar con una buena gestión, con el fin de que se puedan generar más indicadores en lugares estratégicos dentro de la organización que muestren un favorable resultado en un corto plazo, a través de una buena información que permitirá poder saber las variaciones en los niveles. (p.79)

En la empresa los procesos de adquisición y abastecimiento cumple con un importante rol debido a la línea de negocios, se debe mantener los stocks de seguridad para no tener rupturas de stock innecesarias que nos generaran pérdidas para el negocio, pero para ello requerimos establecer y definir un eficiente control de inventarios, asimismo es importante indicar que para la organización se está tratando de gestionar varios puntos de mejora para un adecuado proceso logístico.

Anaya (2015) menciona:

El desarrollo tecnológico y los cambios en los últimos años, sobre todo en el campo de la comunicación y la informática, tales como los llamados “sistemas expertos”, autopistas de información, el Internet, han creado sin duda alguna un campo de cultivo que permite sembrar cualquier fantasía para la mejora de los sistemas de gestión por ingeniería, de tal manera que podemos mencionar que hoy en día no existen limitantes ni barreras tecnológicas que impidan ejecutar nuevas aplicaciones. (p.47)

El avance tecnológico permite que toda organización pueda estar totalmente comunicada en tiempo real para realizar de forma eficiente los procesos logísticos, los sistemas informáticos han permitido que se puedan interconectar con sucursales con el fin de tener mayor información de la disponibilidad de sus mercancías, si un cliente desea adquirir algún producto que no lo tiene en su local más cercano puedan visualizar los disponibles en todas sus tiendas y darle al cliente la posibilidad de no quedarse sin adquirir su producto y ofrecerle las mejores alternativas para su compra.

Indicador: Indicadores de utilización.

Se precisan como el “Cociente entre la capacidad utilizada y la disponible” (p.82)

$$UTILIZACIÓN = \frac{Capacidad Utilizada}{Capacidad disponible}$$

Figura 4: Indicadores de Utilización. (Mora, 2013, p. 103)

Indicador: Indicadores de rendimiento.

Se puntualizan como el “Cociente entre la capacidad utilizada y la disponible”. (p.83)

$$UTILIZACIÓN = \frac{Capacidad Utilizada}{Capacidad disponible}$$

Figura 5: Indicadores de rendimiento. (Mora, 2013, p. 106)

Indicador: Indicadores de productividad.

Se definen como “Cociente entre valores reales de producción y recursos empleados”.
(p.110)

$$PRODUCTIVIDAD = \frac{\text{Valor real producción} * 100}{\text{Valor real prod. esperado}}$$

Figura 6: Indicadores de productividad. (Mora, 2013, p. 110)

Importancia de los indicadores de gestión logística

Mora (2017) indico: el apropiado manejo e implementación para la mejora continua con las actividades logísticas en la organización es esencial para la creación de indicadores que serán verisímiles en él tiempo y, por tal de su nombramiento ante la competitividad mundial
(p.212)

En este caso el autor recalca la importancia de aplicar los indicadores logísticos en los procesos de la organización, como fuente de control para la viabilidad y el buen desenvolvimiento con los clientes y que genere ser la primera opción para cubrir sus necesidades, asimismo el manejo adecuado consentirá a la organización mejorar y ubicarse como los primeros en su rubro y ser una de las organizaciones más competitivas en cuanto a calidad y servicio con respecto a los principales competidores de insumos químicos.

Anaya (2016) señaló:

Para el autor inicia en la implementación de los logros que obtiene en el conjunto de los proyectos organizacionales como por los targets en términos logísticos. Los mencionados targets se implementan en obtener mejoras determinadas, que pueden ser grado de prestación al cliente, también reducción de lead-times, confiabilidad de los materiales, confiabilidad del plan de ventas, nivelación y reducción de stocks y la rapidez en la atención a los clientes. (p.73)

Esto quiere decir que para mantener la eficiencia y eficacia en las actividades logísticas de la organización debemos establecer planes de acción que nos lleven a definir objetivos para lograr la satisfacción y fidelización del cliente.

Uribe y Reinoso (2014) indicaron:

Las organizaciones deben diseñar sus sistemas de indicadores de gestión, para poder ejercer la etapa de control de manera holística y tomar decisiones para la mejora o el mantenimiento de las diferentes circunstancias. En este orden de ideas, no basta con aplicar un indicador o unos pocos, pues resultaría finalmente una visión parcial de la organización. (p.17)

Los indicadores de gestión facilitan a la organización el control sobre los procesos a diseñar, cabe resaltar que con la mejora en los procesos se podrá tomar mejores decisiones a futuro y planificar objetivos donde todos los colaboradores pueda participar y generar que la organización pueda crecer en el ámbito donde se desenvuelve.

Castellanos (2016) indicó:

La importancia del manejo de los indicadores no solo radica en esto, sino en el conocimiento que se adquiere de cada proceso, lo cual ayuda a poder tener una decisión clara. (p.317)

El manejo de los indicadores es importante ya que son los pasos correctos que tenemos que realizar en la organización, en ella podemos encontrar dificultades lo cual podemos lograr tomar una buena alternativa para que nuestro propósito sea un éxito.

Villagra (2015) indicó:

El uso adecuado de indicadores de gestión, elemento que tiene como objetivo reconocer los cálculos para representar a los objetivos más representativos o intenciones organizacionales. Así mismo, alcanza la elaboración de un seguro seguimiento al desempeño, mediante los indicadores, para encaminar a la organización siempre a la mejora continua. (p.2)

A través de los indicadores podemos medir el desempeño de los procesos en nuestros colaboradores y verificando si están cumpliendo correctamente los pasos indicados, será la manera mediante la cual la organización mantendrá su rentabilidad y vigencia en el mercado.

Característica de los indicadores de gestión logística

Mora (2017) señaló: Que los tipos de indicadores deben ser: Cuantificables se deben pronunciar en dígitos o porcentajes consistentes, se deben generar empleando la misma fórmula y la misma información que deberá facilitar la comparación con el tiempo real , un indicador tiene que formar gestiones y disposiciones para poder tener la particularidad de los productos suministrados, semejantes a estar diseñados para compararse con indicadores industriales, niveles de referencia deberíamos poder basarnos en los datos históricos, estándares y teóricos de acuerdo a los requerimientos de usuario, responsabilidad se tiene que actuar según el comportamiento del indicador, los puntos de lectura e instrumentos se debe definir al personal responsable de realizar y organizar las observaciones, con muestras e instrumentos. Periodicidad con la finalidad de identificar la frecuencia con la que se debe hacer el seguimiento. Así mismo se tiene que avalar los antecedentes conseguidos en los cálculos que se registran convenientemente. (p.213)

El autor nos menciona que un indicador es aquella variable que nos permitirá medir cuán importante es la gestión a realizar, asimismo si llegamos a saber cuál es el objetivo y hasta cuando nuestra gestión puede dar y no tendremos límites de mantener la organización con controles adecuados para su buen desempeño.

Objetivos de indicadores de gestión logística

Reconocer e implementar acciones sobre las dificultades operativas dentro del área.

Evaluar el grado de competencia que mantiene la organización frente a su competencia tanto nacional como internacional.

Disminuir los gastos y ampliar la eficacia operativa en cada una de sus áreas.

Perfeccionar de manera continua los recursos designados, que nos lleve a incrementar el rendimiento y la certeza en las acciones que se realizan para llegar al cliente y lograr su satisfacción.

Es significativo que en toda compañía se calcule mediante distintos indicadores logísticos cual es la posición de la empresa, con dichos datos se logrará implementar las decisiones apropiadas y precisas para mejorar. Con este tipo de cálculo nos servirá para que el total de las áreas conectadas a la empresa mantengan la comunicación clara sobre la gestión que se desarrolla, comunicando de cómo está la situación en rentabilidad.

1.4. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es el nivel de los indicadores de la gestión logística en la empresa Drocersa S.A., Lurín, 2018?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es el nivel de los indicadores claves de desempeño en la gestión logística en la empresa Drocersa S.A., Lurín, 2018?

Problema específico 2

¿Cuál es el nivel de los indicadores de gestión logísticos KPI en la empresa Drocersa S.A., Lurín, 2018?

Problema específico 3

¿Cuál es el nivel de los indicadores de gestión por ingeniería en la empresa Drocersa S.A., Lurín, 2018?

1.5. Justificación del estudio

Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 40) presentaron la siguiente teoría de carácter teórico, práctico o metodológico.

Justificación teórica

Este reciente proyecto ha sido elaborado con el afán de identificar la ocurrencia que conduce el rendimiento de los indicadores de gestión logística en la empresa Drocersa S.A., para ello se estudió las teorías, su importancia y características de la variable a investigar de donde identificaremos las dimensiones e indicadores. Los indicadores de gestión logística establecida de un modo eficiente y conforme a los requerimientos de las empresas, muestran la posibilidad de proporcionar información auténtica, confiable y acertada de datos, para adoptar medidas convenientes y contribuir al éxito de los procedimientos. Mora (2013) “Indicadores de la gestión logística” indicó que: el resultado de la capacidad en la organización tiene que ser alusivo al plan, por lo cual marca los objetivos, misión, y estrategias agrupadas con base a la situación actual. Es así que la gestión se convierte en las cifras importantes en la organización, y su continuo control admite instaurar las situaciones e emparejar varios síntomas que provienen del desarrollo y normas.

Justificación práctica

La presente investigación tuvo como justificación reconocer la importancia de los indicadores para la empresa, que tiene como finalidad proponer mejoras en los procesos de gestión logística, para que a su vez se pueda incrementar la satisfacción del cliente que se verán reflejados en los flujos de rentabilidad generados en los cierres de cada periodo.

Asimismo, la presente investigación se argumenta de forma fácil e ejecutamos un artículo y estudio de diferentes hipótesis por el cual apuntaremos con los elementos primordiales de los indicadores de gestión logística que vienen a ser los indicadores de desempeño, de rendimiento y de gestión de ingeniería, a su vez se desea que nuestro proyecto sea de utilidad en la sociedad educativa poder obtener más culturas, instrumentos, que puedan utilizar como datos para sus próximos proyectos.

Justificación metodológica

La presente investigación se demuestra porque se ha hecho uso del método científico para recabar información mediante instrumentos de medición como el cuestionario, el cual anteriormente ha mostrado su rigurosidad, validez y confiabilidad antes de ser aplicado en el trabajo de campo.

Del mismo modo, esta investigación nos ha consentido recabar conocimientos teóricos y prácticos sobre la importancia de los indicadores de gestión logística, los cuales permitirán poder elaborar estrategias y tomar decisiones de una manera más efectiva dentro de su gestión logística los cuales les admitan ser más competitivos ante los clientes y sobre todo en el mercado actual.

Justificación social

La presente investigación permitió ayudar en la mejora de los procesos utilizando de manera adecuada los indicadores de gestión logística, como apoyo para los directores de la organización, que notarán expresados los resultados en el aumento de la rentabilidad. Asimismo, los colaboradores internos serán beneficiados por la empresa con el aumento de sus bienes económicos y sociales. Se precisan que las aportaciones realizadas en el presente trabajo se ofrecen para lograr que la sociedad pueda lograr con lo trazado.

1.6. Objetivos

Objetivo general

Determinar el nivel de los indicadores de gestión logística en la empresa Drocersa S.A.,
Lurín, 2018

Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Establecer el nivel de los indicadores claves de desempeño en la gestión logística en la empresa Drocersa S.A., Lurín, 2018.

Objetivo específico 2

Identificar el nivel de los KPI logísticos en la empresa Drocersa S.A., Lurín, 2018.

Objetivo específico 3

Establecer el nivel de los indicadores de gestión por ingeniería en la empresa Drocersa S.A., Lurín, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

De esta investigación su diseño es no experimental debido a que no se alteran ni opera las variables. Según Hernández Sampieri 2010, la investigación no experimental “se define en prestar atención a los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después ser analizarlos” (p.153). Así mismo, es de corte transversal ya que se ha obtenido la búsqueda en un solo momento.

Su esquema se muestra según detalle:

M.....O

Dónde:

M = es la muestra

O = observación de la muestra

2.2 Tipo de investigación

Se determina que la investigación fue de tipo sustantiva. Motivada en la revisión e indagación de la información que podamos obtener en la empresa Drocersa, es decir realizando un análisis minucioso de sus procesos con revisión física de documentos para poder evidenciar las deficiencias generadas por los trabajos que se realizan. Como ha sido mencionada por los autores (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.80); centra su aplicación en los bienes reales de conllevar a la destreza sus conceptos y supuestos a su vez consigna su mayor ardor en solucionar los inconvenientes y requerimientos que se van a plantear los hombres en sociedad en un corto plazo.

2.3. Nivel de investigación

El trabajo de investigación fue de nivel descriptivo simple, debido a que su finalidad se va a concentrar en representar la logística para este proyecto.

Nivel descriptivo. - Salkind (1998, citado en Bernal, 2015) en la investigación descriptiva “se describen las características o facetas de la situación o fenómeno objeto de estudio” (p. 113).

Enfoque cuantitativo

Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifestaron: “Por qué se ha centrado en elaborar el control de las variables y se han indicado las secuelas de la medición en productos numéricos y el análisis estadístico para predominar modelos de comportamiento y ensayar hipótesis” (p. 4).

Valderrama (2007) indicó: “que el enfoque cuantitativo se inicia de un problema bien determinado por el investigador, parte de objetivos precisos” (p.109).

En la investigación se determinó realizar un análisis estadístico de los últimos años para tener un panorama claro de cuánto tiempo la empresa sigue acarreado la falencia de rupturas de stock que generan pérdidas considerables.

2.4. Variables, operacionalización

Variable: Indicadores de Gestión Logística

Tabla 1 Operacionalización de la variable indicadores de gestión logística.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Nivel y rango			
Indicadores de Gestión Logística	Mora (2017) definió “los indicadores de gestión logística que es una medida que determina el comportamiento o desempeño de una actividad, que al compararse con un nivel de referencia nos permitirá descubrir desviaciones positivas o negativas. Así mismo es el enlace de dos medidas que se afectan entre sí, que muestra el equilibrio de la una con la otra. Todo se podrá medir y por tanto se podrá controlar, es ahí donde radica el éxito de cualquier operación. (pág. 212).	Nuestro presente proyecto de investigación es de tipo sustantiva diseño no experimental y de nivel descriptivo, el instrumento a ser usado es el cuestionario de 20 Ítem, los cuales nos permitirán obtener la información adecuada para llegar a nuestras conclusiones bajo el sistema SPPSS	Claves de desempeño	Indicadores de tiempo	1,2		Malo			
				Indicadores de calidad	3,4		6 - 13			
				Indicadores de productividad	5,6	Nunca (1) Casi nunca (2)	14 - 21			
				Indicadores de compra y abastecimiento	7,8	A veces (3) Casi siempre (4)	22 - 30			
					Técnicas indicadoras de gestión logística (KPI)	Gestión por ingeniería	Indicadores de producción e inventario	9,10	Siempre (5)	Malo 8-17
							Indicadores de costos y servicios al cliente	11,12,13,14		Malo 20-45
							Indicadores de utilización	15-16		Regular 19-28
							Indicadores de rendimiento	17,18		Regular 46-72
							Indicadores de productividad	19,20		Bueno 73-100
										Bueno 30-40

2.5. Población y muestra

Población

Los autores Hernández, Fernández y Baptista, (2015), definen que la población o universo viene a ser una información de todos los casos que se emparejan con terminantes descripciones. En la investigación, la población fue compuesta por un total de 40 participantes quienes fueron separados por el departamento de logística y almacén.

Tabla 2 Trabajadores de la empresa Drocersa S.A.

Trabajadores	Cantidad
Área de logística	15
Área de Almacén	25
Total	40

Muestra

Para Hernández, Fernández y Baptista, (2015), dice que sólo cuando queremos realizar un censo es necesario considerar en el estudio a todos los casos (animales, personas, objetos) del universo o la población. (p.172).

En la investigación empleamos una muestra de tipo censal en la cual consideraremos a los participantes que estén netamente congruentes con el departamento de operaciones, logística y excluirémos a las áreas administrativas.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2015), indicaron que la muestra es aquel subgrupo de la población de interés quienes recogerán fundamentos e información, y si mismo tienen que precisar y concretar de antemano con exactitud, también que debe ser significativo de la población (p. 173).

Cruz, Olivares y González (2014) manifiestan que el costo es relativamente elevado y se necesita de gran inversión del tiempo para poder analizar al total de la población de gran interés y se debe tener reconocida a la población y a sus participantes con la finalidad de poder conformar una muestra y generalizar los resultados a toda la población. (p.107).

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

Técnicas

Según Arias. (2012), precisó que las técnicas de investigación, son aquellos procedimientos o formas particulares de conseguir testimonios o averiguación. (p.67), En esta tesis se utilizó nuestra encuesta con la intención de poder obtener y recoger datos de una forma precisa y confiable.

Instrumentos

Según Hernández, Fernández y Baptista (2015), el cuestionario es el instrumento más utilizado en los proyectos de investigación el cual consiste en un grupo de preguntar que se realizan en función a las variables que se van a medir. Deben tener congruencia con el planteamiento del problema. (p. 217).

El instrumento aplicado para nuestro proyecto es el cuestionario, aplicando la escala de Likert que tiene 5 alternativas Nunca (1) – Pocas veces (2) – Algunas veces (3) – Casi siempre (4) – Siempre (5). El cual, para Bernal (2010), consiste en “un grupo de preguntas elaboradas para obtener la información necesaria que tendrá como finalidad alcanzar los objetivos del proyecto de investigación” (p.250). El instrumento estará en relación a las dimensiones de la variable Logística y estará diseñado con el objetivo de recolectar información que describa la importancia de los indicadores de gestión logística en la empresa Drocersa S.A. Lurín, 2018.

Validez

Hernández, Fernández y Baptista (2015), indican que es el grado en que un instrumento en nuestro caso el cuestionario mide realmente nuestra variable, en función a ello planteamos nuestras preguntas que serán resueltas por los colaboradores, de sus respuestas procederemos a elaborar nuestro plan de mejora.

En el trabajo de investigación se tuvo la participación de 2 jueces quienes confirmaron la validez y confiabilidad del instrumento, dando su calificación de aplicable, en tal sentido con su confirmación se dio por validado el instrumento.

Tabla 3 Validación de juicio de expertos.

N°	Experto	Aplicable
Experto 1.	Mg. Graus Lupe	Aplicable
Experto 2.	Dr. Illa Godofredo	Aplicable

Interpretación del resultado de V Aiken

El valor de V Aiken es el coeficiente que va a permitir cuantificar la importancia de los ítems elaborados para el cuestionario, el cual es validado y aprobado por los expertos, dicho coeficiente nos facilitara la evaluación de los resultados.

El cuestionario obtuvo un resultado de 1 por lo tanto determina una mayor validez.

Confiabilidad

Según Canales, Alvarado y Pineda (2013), se entenderá como confiabilidad en la capacidad del instrumento que arrojar datos o mediciones que correspondan a la realidad que se pretende conocer, o sea, la exactitud de la medición, así como la consistencia o estabilidad de la medición en diferentes momentos. (p.171)

Tabla 4 Niveles de confiabilidad.

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

El nivel de los valores que determina la confiabilidad estuvo dado por los siguientes valores (Hogan, 2014). El resultado que se obtuvo fue el siguiente: 0,927 y 0,865, el cual es aceptable para nuestra investigación.

Tabla 5 Estadística de fiabilidad.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	20

El resultado de la tabla 5, nos muestra la confiabilidad de nuestro instrumento de investigación según el alfa de Cronbach se obtuvo como resultado de 0.960, por lo tanto, de acuerdo a los niveles de la tabla 4 nos muestra una alta confiabilidad.

2.7. Métodos de análisis de datos

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), podemos mencionar que al analizar los datos cuantitativos debemos recordar dos cuestiones: primero, que los modelos estadísticos son representaciones de la realidad, no la realidad misma; y segundo, los resultados numéricos siempre se interpretan en contexto, por ejemplo, un mismo valor de presión arterial no es igual en un bebe que en una persona de la tercera edad (p. 270).

El trabajo de investigación explico que las estadísticas, resultado de nuestras encuestas las cuales serán examinadas mediante el sistema SPSS versión 24.

2.8. Aspectos éticos

El proyecto se desarrolló respetando los derechos de autor por tal motivo se nombra con total compromiso los textos usados de los autores, igualmente las referencias bibliográficas estableciendo el uso de normas APA de la Universidad Cesar Vallejo, del igual modo también se envolverá la prueba de similitud.

III. RESULTADOS

3.1 Resultado descriptivo

3.3.1 Resultado de las variables y sus dimensiones

Tabla 6 Descripción de las frecuencias de la variable indicadores de gestión logística.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	05	12,5%
	Adecuado	23	57,5%
	Muy adecuado	12	30,0%
	Total	40	100,0%

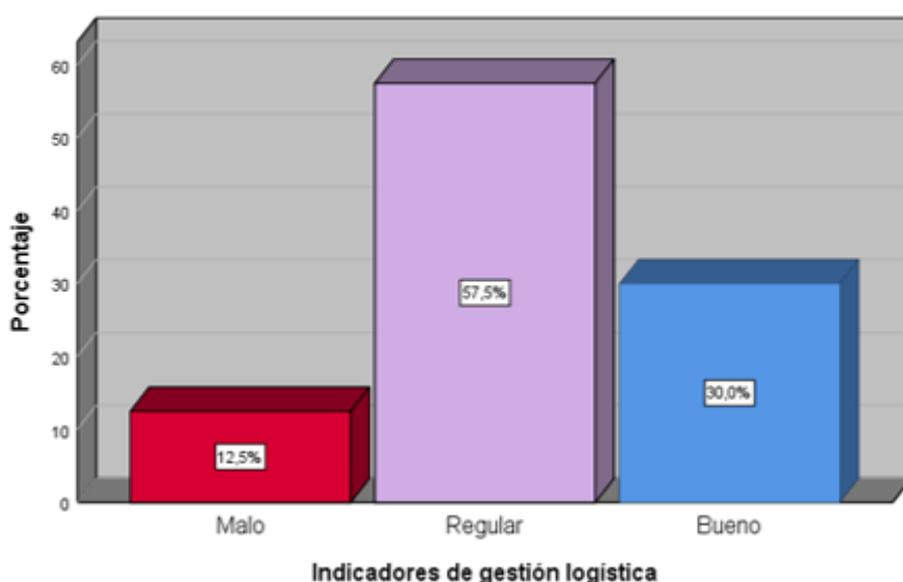


Figura 1 Niveles de los indicadores de gestión logística

En la tabla 7, figura 1, el 57,5% de los trabajadores de la empresa Drocersa S.A., manifiestan que los indicadores de gestión logística son adecuados, 30,0% de los trabajadores indican que los indicadores de gestión logística son muy adecuados y un 12,5% muestran un nivel inadecuado. Sin embargo, la percepción del 12,5% con criterio de malo es preocupante. Es decir, tenemos que seguir mejorando para poder conseguir que los trabajadores consideren que los indicadores son primordial e importantes para tener un buen resultado dentro de la organización.

3.3.2 A nivel de dimensión

Tabla 7 Descripción de las frecuencias de la dimensión claves de desempeño.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	2	5,0%
	Adecuado	25	62,5%
	Muy adecuado	13	32,5%
	Total	40	100,0%

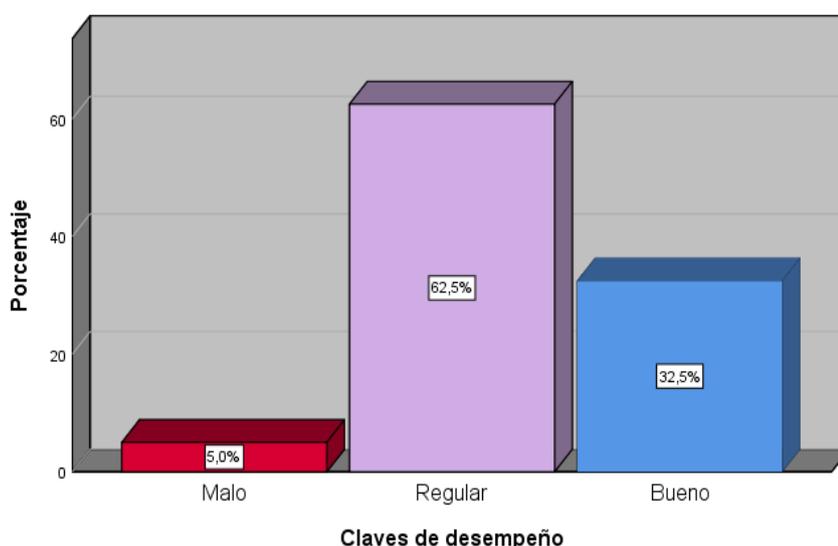


Figura 2 Niveles de claves de desempeño

En la tabla 8, figura 2, el 62.5% de los colaboradores de la empresa Drocersa S.A., manifiestan que las claves de desempeño son adecuadas, 32,5% de los trabajadores indican que las claves de desempeño son muy adecuadas y un 5% muestran un nivel inadecuado. En este caso el nivel de 62.5% nos indican que las claves de desempeño están por encima del promedio aceptable de eficacia, es decir el colaborador tiene la disposición de desarrollar sus operaciones y procesos dentro de sus labores, sin embargo, requiere apoyo de la organización en el control adecuado de las claves de desempeño.

Tabla 8 Frecuencias de técnicas indicadores de gestión logística KPI

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	4	10,0%
	Adecuado	22	55,0%
	Muy adecuado	14	35,0%
	Total	40	100,0%

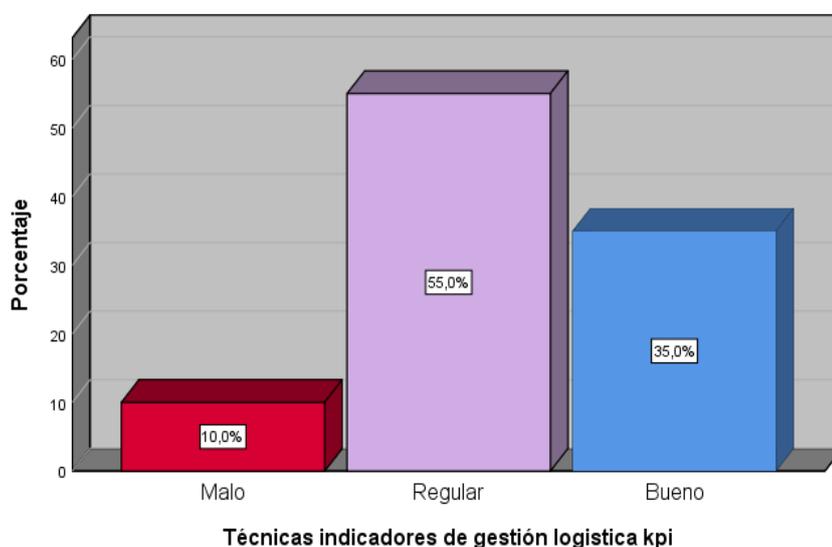


Figura 3 Niveles de las técnicas indicadores de gestión logística KPI

En la tabla 9, figura 3, el 55% de los trabajadores de la empresa Drocersa S.A., manifiestan que las técnicas indicadoras de gestión logística son adecuadas, 35% de los trabajadores indican que las técnicas indicadoras de gestión logística son muy adecuadas y un 10% muestran un nivel inadecuado. Es decir que los KPI están desarrollándose medianamente y que en el futuro se tienen que mejorar estableciendo nuevas estrategias de manejo logístico, es clave fundamental mantener un stock de seguridad adecuado son incrementar los costos para los cierres del ejercicio.

Tabla 9 Descripción frecuencia de gestión por ingeniería

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	9	22,5%
	Adecuado	21	52,5%
	Muy adecuado	10	25,0%
	Total	40	100,0%

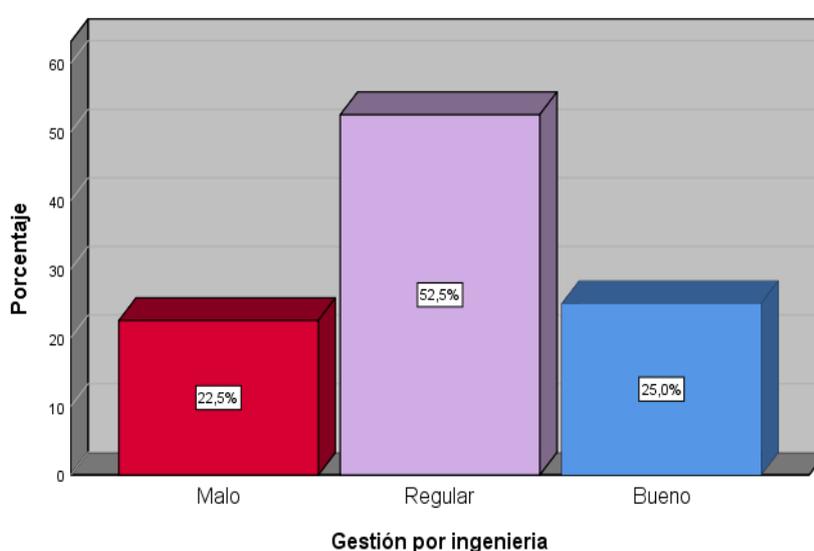


Figura 4 Niveles de gestión por ingeniería

En la tabla 10, figura 4, el 52,5% de los colaboradores de la empresa Drocera S.A., manifiestan que las gestiones por ingeniería son adecuadas, 35% de los trabajadores indican que las gestiones por ingeniería son muy adecuadas y un 22,5% muestran un nivel inadecuado. Es decir que la gestión por ingeniería se está desarrollando en forma regular por lo tanto se tiene que trabajar para poder mejorar la gestión y pueda tener como respuesta aceptable.

IV. DISCUSION

En la presente investigación se arribó que el 57.5% de los trabajadores de la empresa Drocersa S.A., manifiestan que los indicadores de gestión logística son adecuados. Hay una similitud con la tesis Oscátegui (2017) quien se arribó que el 50% indico que hay una gestión logística regular. El presente trabajo de investigación llegó a dichos resultados debido a que los colaboradores encuestados mencionan que los indicadores de gestión logística son procesos importantes dentro de la organización que permitirán medir, controlar y planificar el desempeño de la organización. Asimismo, Mora (2017) mencionó que se evalúan los procesos y es posible realizar las comparaciones con los históricos que nos permitirán medir como se viene desarrollando las actividades dentro de la organización. Por otro lado, Uribe y Reinoso (2014) también indicó que permite a la gerencia diseñar los objetivos, metas y sobre todo la responsabilidad de los colaboradores dentro de la organización.

En el objetivo específico 1: se concluyó que el 62.5 % de los trabajados de la empresa Drocersa S.A., manifiestan que las claves de desempeño son adecuadas. Por lo tanto, podemos mencionar que este trabajo de investigación tiene similitud con la tesis de Llamba (2016) quien concluyó que el 52% de los consumidores finales consideró que la proyección de los procesos de conducción de bodega; en acumulación, es muy buena. En el presente trabajo de investigación podemos verificar que está por encima del promedio aceptable de eficacia, es decir el colaborador tiene la disposición de desarrollar sus operaciones y procesos dentro de sus labores. Por lo cual Mora (2013) indicó que es importante medir los indicadores claves de desempeño y concretar habilidades para ajustar los costos logísticos y sobre todo optimizar los capitales para no solo conocer exhaustivamente la operación logística.

En el objetivo específico 2: se arribó que el 55% de los trabajadores de la empresa Drocersa S.A., manifiestan que las técnicas indicadoras KPI de gestión logística son muy adecuadas. Así mismo podemos verificar que el trabajo de investigación coincide con la tesis de Carranza (2016) quien concluyó que el 47.7 % están satisfechos en implantar un proceso metodológico en la gestión logística, basado en 5 mecanismos, habilidad, comunicación, responsabilidad, alineación y medición. Jiménez (2013) indicó que el impulso de un clima organizacional debe ser establecido en los manuales de la mejora continua, que apruebe la concepción de las propuestas y comprenda la colaboración del personal involucrado. En el presente trabajo de investigación podemos verificar que los KPI están desarrollándose

medianamente y que el futuro se tiene que mejorar estableciendo nuevas estrategias de manejo logístico. Mora (2013) indicó que los indicadores KPI están diseñados con la intención de optimizar y evaluar constantemente los métodos de compra y abastecimiento como el factor clave para el éxito.

En el objetivo específico 3: se alcanzó que el 52.5 % de los trabajadores de la empresa Drocersa S.A., manifiestan que las gestiones por ingeniería son adecuadas. Este trabajo de investigación coincide con la tesis de Román (2016) quien indicó que el 32% manifiesta que se debe realizar una planificación eficiente de las compras al exterior para mantener suficiente stock ya que el inventario que existe en la empresa no cubre las necesidades. Reyes (2017) indicó también que un 45,8% no están de acuerdo con la gestión que se realizan con las compras lo cual nos concluye que las ventajas que se ejecutan en la unidad no cumplen con las perspectivas de los obreros de las áreas del hospital, por tanto, no están proveídas pertinentemente. En esta investigación indica cuán importante es tener informado al departamento de compras de las necesidades que presenta la empresa constantemente para poder controlar un stock suficiente de mercadería y no quedar desabastecidos. Mora (2013) indicó que uno de los elementos definitivos para que toda causa, llámese logístico o de elaboración, se conlleva a cabo con éxito, es realizar un sistema conveniente.

V. CONCLUSIONES

- Primera: Se determinó que el 57,5 % de los trabajadores de la empresa Drocersa S.A Lurín 2018, manifiestan que los indicadores de gestión logística son regulares, en la actualidad la empresa necesita tener constante capacitación que permita a los trabajadores poder desempeñar un buen proceso y genere un mejor desenvolvimiento en los resultados deseados y en los objetivos trazados por la organización y sus directores.
- Segunda: Se estableció que el 62.5 % de los trabajadores de la empresa Drocersa S.A Lurín 2018, expresan que las claves de desempeño son regulares. En la organización es necesario que los trabajadores identifiquen que los tiempos, la calidad y productividad de sus procesos sean un punto de referencia fundamental para el mejor desenvolvimiento en sus labores diarias, para ello se debe identificar responsables para la medición y control.
- Tercera: Se determinó que el 55 % de los trabajadores de la empresa Drocersa S.A, Lurín 2018, indicaron que las técnicas indicadoras de gestión logística KPI es regular. Es decir, es fundamental obtener de primera mano la información de nuestros clientes con respecto a sus proyecciones de consumos ya sea semestral o anual, nuestro departamento de ventas tendrá que elaborar un plan de trabajo con el propósito de concretar reuniones, con la información conseguida se procederá al trabajo en conjunto con el departamento de logística para gestión el plan de compras con nuestros proveedores y representadas, que nos permitirá mejorar los precios y darle al cliente las mejores ofertas en el mercado.
- Cuarta: Se identificó que el 52,5 % de los trabajadores de la empresa Drocersa S.A, Lurín 2018, muestran que la gestión por ingeniería es regular, Es decir, cuando la empresa tiene algún requerimiento es importante informar con anticipación al área de gestión y logística el requerimiento oportuno para que puedan realizar las compras necesarias.

VI. RECOMENDACIÓN

- Primera: Los Indicadores de gestión logística son importantes para la empresa, se recomienda a la organización seguir implementado el control y métodos para seguir mejorando con una adecuada gestión logística, en el negocio de comercialización la parte fundamental es mantener de manera eficiente los stocks de los productos que serán obtenidos en muchos casos con la proyección estimada e histórica de los clientes logrando así la satisfacción y sobre todo la calidad en el servicio prestado, que se reflejaran en la rentabilidad de la empresa.
- Segunda: Las claves de desempeño para la empresa Drocersa también son fundamentales va a permitir que la organización utilice sus tiempos para brindar una mejor calidad de atención y permita ser más productivos, es necesario medir y controlar que todos los procesos se cumplan de acuerdo a los objetivos indicados, para ellos se recomienda designar a las personas responsables que se harán cargo de dicho seguimiento y evaluación al personal.
- Tercera: Se recomienda para poder tener una buena técnica de indicadores de gestión logística KPI es importante que el área de logística y ventas tengan una comunicación fluida con respecto a las demandas de los clientes y sobre todo identificar los productos que tienen mayor demanda durante temporadas, en el caso puntual de Drocersa S.A., al ser insumos químicos se rigen por campañas de acuerdo a ESSALUD con las licitaciones de medicamentos, con el Ministerio de Salud cuando se genera el fenómeno del niño y durante el verano para los bloqueadores solares.
- Cuarta: Se recomienda para poder tener una buena gestión por ingeniería, organizar un plan de visitas a los clientes con la finalidad de recibir sus comentarios y apreciaciones con respecto a la atención que brinda Drocersa S.A., como también poder verificar sus proyecciones de compras anuales y así informar los nuevos requerimientos solicitados, del mismo modo poder ofrecer los productos con baja rotación para no tener problemas de stock y vigencias de los productos.

VII. REFERENCIAS

- Álvarez, M. (2013). *Cuadro de Mando Retail. España*: Editorial Profit Editorial.
- Anaya, J. (2016). *Logística integral la gestión operativa de la empresa*. (5ª ed.). España: Editorial Esic.
- Bozzano, D. (noviembre, 2015). Indicadores claves de gestión para el transporte. *Revista NG Logística*. Recuperado <http://www.emb.cl/negociosglobales/articulo.mvc?xid=2397>
- Brenes, P. (2015). *Técnicas de almacén*. (1ª ed.). España: Editorial Editex.
- Carranza, J. (2016). *Nivel de satisfacción del cliente interno respecto a la gestión logística de una empresa de la ciudad de Cajamarca de la universidad Privada del Norte Cajamarca*. Recuperado de: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10981/CARRANZA%20YZA%20GUIRRE%20JUAN%20FRANCISO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Carro, R. y González, D. (2013) *Logística Empresarial*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1831/1/logistica_empresarial.pdf
- Canales, F., Alvarado, E. y Pineda, E. (2008). *Metodología de la investigación*. (9ª ed.) México: Editorial Limusa.
- Castellanos, A. (2015). *Logística comercial internacional*. (1ª ed.). Colombia: Editorial Eco ediciones.
- Cristóbal, J. y Armijo, M. (2005). *Indicadores de desempeño en el sector público*. Chile. Impreso Naciones Unidas.
- Cruz, C., Olivares, S. y Gonzáles, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (1ª ed.). México: Editorial Patria.
- De la Arada, M. (2015). *Optimización de la cadena logística*. (1ª ed.). España: Editorial Paraninfo.

De Diego, A. (2015). *Gestión de pedidos y stocks*. (1ª ed.). España: Editorial Paraninfo.

Gestión, (16 de mayo del 2017). ¿Quieres un negocio exitoso? Los indicadores clave de rendimiento son la solución. [Mensaje de un blog]. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/quieres-negocio-exitoso-indicadores-clave-rendimiento-son-solucion-135161>

Frías, A. (2012). *10 Estrategias logísticas*. México: Editorial Cengage Learning Editores.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: Editorial McGraw-Hill.

Jiménez, F. (2013). *Mejoras en la gestión de almacén de una empresa del ramo ferretero de la universidad Simón Bolívar Sartenejas Venezuela*. Recuperado de <https://docplayer.es/5396341-Mejoras-en-la-gestion-de-almacen-de-una-empresa-del-ramo-ferretero.html>.

Lombana, J. et al. (2014). *Negocios Internacionales: Fundamentos y estrategias*. Barranquilla: Universidad del Norte.

Llamba, E. (2016). *Gestión de logística y su incidencia en las ventas de la compañía Indumadera de la universidad técnica de Cotopaxi Ecuador*. Recuperado de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/2162/1/T-UTC-3441.pdf>.

Martin A., R. (2013). *Gestión de operaciones y logística*. Recuperado de http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:48259/componente48257.pdf

Mora, L. (2013). *Indicadores de la gestión logística*. (5ª ed.). Colombia: Editorial Eco Ediciones.

Mora, L. (2014). *Logística del transporte y distribución de carga*. (1ª ed.). Colombia: Editorial Eco Ediciones.

- Mora, L. (2017). *Gestión logística integral*. (2ª ed.). Colombia: Editorial Eco Ediciones.
- Oscátegui, J. (2017). *Gestión logística y contrataciones en la dirección ejecutiva Lima Callao de la universidad Cesar Vallejo Lima*. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15365/Osc%C3%A1tegui_PJI.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Reyes, K. (2017). *Relación entre logística y calidad de servicio de la unidad de logística del Hospital la Caleta Chimbote de la universidad Cesar Vallejo Chimbote*. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10214>.
- Román, S. (2015). *Plan de mejoramiento de la gestión logística en el proceso de importaciones de la empresa StarMotors de la universidad Internacional del Ecuador*. Recuperado de <http://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/1501/1/T-UIDE-1102.pdf>.
- Saldarriaga, D. (enero, 2015) El sector de la construcción desde una perspectiva logística. *Revista Zona Logística* (87). Recuperado de <https://www.zonalogistica.com/wp-content/uploads/2015/12/Revista-zonalogistica-edicion-87.pdf>
- Salkind, N. (1999). *Métodos de investigación*. (3ª ed.). México: Editorial Prentice Hall hispanoamericana S.A.
- Sampieri, Fernández y Baptista (2015). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: Editorial McGraw-Hill.
- Sangri, A. (2014). *Administración de compras, adquisiciones y abastecimiento*. (1ª ed.). México: Editorial Patria.
- Uribe, M. y Reinoso, J. (2014 p,13) *Sistema de indicadores de gestión*. Colombia: Editorial Ediciones de la U transversal

Valderrama, S. (2007) *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. Editorial San Marcos.

Villagra, JA. (2016). *Indicadores de Gestión. Un Enfoque Práctico*. Learning Editores. México. Recuperado de <http://www.ebooks7-24.com/?il=1318>

VIII. ANEXOS

Anexo 1 *Matriz de Consistencia*

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
Título: Indicadores de gestión logística en la empresa Drocersa S.A., Lurín 2018							
Identificación del problema General	Objetivos General	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Diseño Metodológico
¿Cuál es el nivel de los indicadores de la gestión logística en la empresa Drocersa S.A. Lurín 2018?	Determinar el nivel de los indicadores de gestión logística de la empresa Drocersa S.A. Lurín 2018		Claves de desempeño	Indicadores de tiempo	1,2	Escala ordinal	Población: 40
				Indicadores de calidad	3,4		
				Indicadores de productividad	5,6		
¿Cuál es el nivel de los indicadores claves de desempeño en la gestión logística en la empresa Drocersa S.A. Lurín 2018?	Establecer el nivel de los indicadores claves de desempeño en la gestión logística en la empresa Drocersa S.A. Lurín 2018	Indicadores de gestión logística	Técnicas indicadoras de gestión logística KPI	Indicadores de compras y abastecimiento	7,8	Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Diseño de investigación: No experimental
				Indicadores de producción e inventario	9,10		
¿Cuál es el nivel de los indicadores de gestión logísticos KPI en la empresa Drocersa S.A. Lurín 2018?	Identificar el nivel de los KPI logísticos en la empresa Drocersa S.A. Lurín 2018			Indicadores de costos y servicios al cliente	11,12,13,14		
¿Cuál es el nivel de los indicadores de gestión por ingeniería en la empresa Drocersa S.A. Lurín 2018?	Establecer el nivel de los indicadores de gestión por ingeniería en la empresa Drocersa S.A. Lurín 2018		Gestión por ingeniería	Indicadores de utilización	15,16		Método de Investigación: Sustantiva
				Indicadores de rendimiento	17,18		
				Indicadores de productividad	19,20		

Anexo 2 Instrumento de la variable indicadores de gestión logística

El reciente cuestionario es de alta confiabilidad y anónimo, sus resultados serán de gran ayuda para el presente proyecto de investigación para la gestión logística. Se solicita su cooperación respondiendo con veracidad a las preguntas marcando con una “X” la contestación que Ud. califique como la más acertada de las cinco opciones que se muestran en las siguientes alternativas.

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

DIMENSIONES	INDICADORES		1	2	3	4	5
CLAVES DE DESEMPEÑO	INDICADORES DE TIEMPO						
	1	Está informado sobre el tiempo que toma en descargar o cargar la unidad de despacho.					
	2	Tienen un control del tiempo que toma la recepción de insumos químicos en el almacén del cliente.					
	INDICADOR DE CALIDAD						
	3	Conoce usted el porcentaje de pedidos entregados en el tiempo solicitado.					
	4	Utiliza diferentes tipos de registro para su gestión.					
	INDICADOR DE PRODUCTIVIDAD						
5	Conoce que registros se usa para el despacho de sus pedidos.						
6	Identifica la cantidad de despachos que se realizan						
TCNICAS INDICADORES DE GESTIÓN LOGISTICA (KPI)	INDICADOR DE COMPRA Y ABASTECIMIENTO						
	7	Identifica cual es el principal proveedor de insumos químicos.					
	8	Reconoce la documentación que se entrega con el insumo químico.					
	INDICADORES DE PRODUCCIÓN E						
9	Tiene conocimiento de la capacidad de los anaqueles en el almacén.						

	10	Reconoce la cantidad de toneladas que se ubican por rack.					
	INDICADORES DE COSTO Y SERVICIO AL						
	11	Durante la semana tiene entregas perfectas a los clientes.					
	12	La documentación que acompaña al cliente en sus pedidos es completa y exacta.					
	13	Tiene conocimiento que insumos químicos comercializan en la empresa Drocersa.					
	14	Elabora usted el picking de despacho de los insumos químicos.					
GESTIÓN POR INGENIERÍA	INDICADOR DE UTILIZACIÓN						
	15	Tiene conocimiento de cuál es el proceso de recepción de mercadería.					
	16	Conoce usted cuáles son sus horas de trabajo conduciendo.					
	INDICADORES DE RENDIMIENTO						
	17	Trabaja horas extras durante la semana.					
	18	Cuenta con la señalización respectiva para la ubicación de los insumos químicos.					
	INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD						
	19	El personal encargado tiene conocimiento de la cantidad de mercadería atendida durante sus horas de					
20	Tiene conocimiento del valor de los artículos recibidos durante sus horas de trabajo.						

Anexo 3 Especificaciones de la variable: Indicadores de gestión logística

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	N° de preguntas por dimensión	Peso
INDICADORES DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA	Claves de desempeño	Indicadores de Tiempo	1 y 2	6	35%
		Indicador de Calidad	3 y 4		
		Indicador de Productividad	5 y 6		
	Técnicas Indicadores de Gestión logística (KPI)	Indicador de compra y abastecimiento	7 y 8	8	35%
		Indicadores de producción e	9 y 10		
		Indicadores de costo y servicio al cliente	11 y 14		
	Gestión por Ingeniería	indicador de utilización	15 y 16	6	30%
		indicadores de rendimiento	17 y 18		
		indicadores de productividad	19 y 20		
	TOTAL				20

Anexo 4 Validación del instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Dr. Godajardo Illa Siquincha DNI: 10596867

Especialidad del validador: Administrador

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, acotado y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

05 de Octubre del 2018

Firma del Experto Informante.
Especialidad



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide "Indicadores de gestión logística en la empresa Drocersa S.A.,
Lurín 2018"**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		SI	U	N	NA	SI	U	N	NA	SI	U	N	NA	
DIMENSIÓN 1: CLAVES DE DESEMPEÑO														
1	Está informado sobre el tiempo que toma en descargar o cargar la unidad de despacho.				X				X				X	
2	Tiene un control del tiempo que toma la recepción de los insumos químicos en el almacén del cliente.				X				X				X	
3	Conoce usted el porcentaje de pedidos entregados en el tiempo solicitado.				X				X				X	
4	Utiliza diferentes tipos de registros para su gestión.				X				X				X	
5	Conoce que registros se usa para el despacho de sus pedidos.				X				X				X	
6	Identifica la cantidad de despachos que se realizan por día.				X				X				X	
DIMENSIÓN 2: TÉCNICAS INDICADORES DE GESTIÓN LOGÍSTICA (KPI)														
7	Identifica cuál es el principal proveedor de insumos químicos.				X				X				X	
8	Reconoce la documentación que es entregada con el insumo químico.				X				X				X	
9	Tiene conocimiento de la capacidad de los anaqueles en el almacén.				X				X				X	
10	Reconoce la cantidad de toneladas que se ubican por rack.				X				X				X	
11	Durante la semana tienen entregas perfectas a los clientes.				X				X				X	
12	La documentación que acompaña al cliente en sus pedidos es completa y exacta.				X				X				X	
13	Tiene conocimiento que insumos químicos comercializan la empresa Drocersa.				X				X				X	
14	Elabora usted el picking de despacho de los insumos químicos.				X				X				X	
DIMENSIÓN 3: GESTION POR INGENIERIA														
15	Tienen conocimiento de cuál es el proceso de recepción de mercadería.				X				X				X	
16	Conoce usted cuáles son sus horas de trabajo conduciendo.				X				X				X	
17	Trabaja horas extras durante la semana.				X				X				X	
18	Cuenta con la señalización respectiva para la ubicación de los insumos químicos.				X				X				X	
19	El personal encargado tiene conocimiento de la cantidad de mercadería atendida durante sus horas de trabajo.				X				X				X	
20	Tiene conocimiento del valor de los artículos recibidos durante sus horas de trabajo.				X				X				X	

Anexo 5 Resultado de V_Aiken

Max	4	$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$	<p>V = V de Aiken</p> <p>□ = Promedio de calificación de jueces</p> <p>k = Rango de calificaciones (Max-Min)</p> <p>l = calificación más baja posible</p>
Min	1		
K	3		

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Con valores de V Aiken como V= 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).

		J1	J2	Media	DE	V Aiken	Interpretación de la V
ITEM 1	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 2	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 3	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 4	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 5	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 6	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 7	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 8	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 9	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Valido

	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 10	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 11	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 12	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 13	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 14	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 15	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 16	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 17	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 18	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 19	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 20	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido

Anexo 6 Base de datos de la prueba piloto

Indicadores de gestión logística en la empresa Drocersa S.A., Lurín 2018.																								
	Claves de desempeño						Técnicas Indicadores de gestión logística KPI								Gestión por ingeniería									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20				
1	5	5	5	3	5	5	28	5	5	4	5	5	5	5	39	5	4	3	5	5	3	25	92	
2	2	1	3	4	5	4	19	5	5	4	5	5	4	3	4	35	5	4	4	3	5	5	26	80
3	3	2	1	5	5	5	21	5	5	5	5	5	5	3	38	5	5	5	5	5	5	30	89	
4	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	4	5	5	5	29	99	
5	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	2	1	1	9	1	1	1	1	1	1	6	21	
6	4	4	4	4	5	5	26	5	5	4	4	4	4	5	36	5	2	4	5	5	4	25	87	
7	4	3	2	3	4	4	20	3	3	2	4	4	3	2	3	24	4	1	3	4	3	2	17	61
8	2	1	3	4	5	4	19	5	5	4	5	5	4	3	4	35	5	4	4	3	5	5	26	80
9	4	4	4	4	5	5	26	5	5	4	4	4	4	5	36	5	2	4	5	5	4	25	87	
10	3	2	1	5	5	5	21	5	5	5	5	5	5	3	38	5	5	5	5	5	5	30	89	
11	3	3	3	4	4	4	21	4	5	3	1	4	4	5	31	4	4	4	5	5	3	25	77	
12	4	3	4	4	5	4	24	4	4	5	5	3	4	3	3	31	5	3	3	5	3	1	20	75
13	3	3	4	4	4	5	23	3	4	4	1	5	5	4	4	30	4	4	4	2	2	1	17	70
14	3	3	3	4	4	4	21	4	5	3	1	4	4	5	31	4	4	4	5	5	3	25	77	
15	2	3	2	3	4	4	18	2	3	2	3	4	3	4	1	22	4	1	3	4	3	3	18	58
16	4	4	4	4	5	5	26	5	5	4	4	4	4	5	36	5	2	4	5	5	4	25	87	
17	3	2	1	5	5	5	21	5	5	5	5	5	5	3	38	5	5	5	5	5	5	30	89	
18	3	3	4	4	4	5	23	3	4	4	1	5	5	4	4	30	4	4	4	2	2	1	17	70
19	2	3	2	3	4	4	18	2	3	2	3	4	3	4	1	22	4	1	3	4	3	3	18	58
20	2	1	3	4	5	4	19	5	5	4	5	5	4	3	4	35	5	4	4	3	5	5	26	80
21	3	3	3	4	4	4	21	4	5	3	1	4	4	5	31	4	4	4	5	5	3	25	77	
22	3	3	3	4	4	4	21	4	5	3	1	4	4	5	31	4	4	4	5	5	3	25	77	
23	2	3	2	3	4	4	18	2	3	2	3	4	3	4	1	22	4	1	3	4	3	3	18	58
24	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	2	1	1	9	1	1	1	1	1	1	6	21	
25	4	4	4	4	5	5	26	5	5	4	4	4	4	5	36	5	2	4	5	5	4	25	87	
26	2	1	3	4	5	4	19	5	5	4	5	5	4	3	4	35	5	4	4	3	5	5	26	80
27	5	5	5	3	5	5	28	5	5	4	5	5	5	5	39	5	4	3	5	5	3	25	92	
28	3	3	3	4	4	4	21	4	5	3	1	4	4	5	31	4	4	4	5	5	3	25	77	
29	2	1	3	4	5	4	19	5	5	4	5	5	4	3	4	35	5	4	4	3	5	5	26	80
30	4	4	4	4	5	5	26	5	5	4	4	4	4	5	36	5	2	4	5	5	4	25	87	
31	4	3	2	3	4	4	20	3	3	2	4	4	3	2	3	24	4	1	3	4	3	2	17	61
32	3	3	3	4	4	4	21	4	5	3	1	4	4	5	31	4	4	4	5	5	3	25	77	
33	3	2	1	5	5	5	21	5	5	5	5	5	5	3	38	5	5	5	5	5	5	30	89	
34	2	1	3	4	5	4	19	5	5	4	5	5	4	3	4	35	5	4	4	3	5	5	26	80
35	2	1	3	4	5	4	19	5	5	4	5	5	4	3	4	35	5	4	4	3	5	5	26	80
36	2	3	2	3	4	4	18	2	3	2	3	4	3	4	1	22	4	1	3	4	3	3	18	58
37	2	1	3	4	5	4	19	5	5	4	5	5	4	3	4	35	5	4	4	3	5	5	26	80
38	5	5	5	3	5	5	28	5	5	4	5	5	5	5	39	5	4	3	5	5	3	25	92	
39	4	4	4	4	5	5	26	5	5	4	4	4	4	5	36	5	2	4	5	5	4	25	87	
40	3	2	1	5	5	5	21	5	5	5	5	5	5	3	38	5	5	5	5	5	5	30	89	

Anexo 7 Evidencias

ARTICULOS EN ALERTA LOGISTICA
ALMACEN GENERAL

Stock Cero, Por Debajo del Pto de Pedido, Por Debajo del Stock Mínimo, Por Encima del Stock Máximo

CODIGO	DESCRIPCION	ALMACEN	STOCK	U. MED.	STK. MIN.	PTO. PED.	STK. MAX.	CLASE	TIP. COM	TIME REP	ALERTA
	Stock Cero, Debajo										
01JRSPFE001	EMCOMPRESS ANHIDRO USP X 25 KG	01	0.00	KG							Stock Cero, Debajo
01JRSPFE030	EMCOMPRESS ANHIDRO USP X 50 KG	01	0.00	KG							Stock Cero, Debajo
01JRSPFE002	EMCOMPRESS PREMIUM USP X 25 KG	01	0.00	KG							Stock Cero, Debajo
01JRSPFE006	HEWETEN 112 X 20 KG	01	0.00	KG							Stock Cero, Debajo
01JRSPFE007	HEWETEN 200 X 20 KG	01	0.00	KG							Stock Cero, Debajo
01JRSPFE024	LUBRITAB X 25 KG	01	0.00	KG							Stock Cero, Debajo
01JRSPFE025	PROSOLV SMCC 50 X 20 KG	01	0.00	KG							Stock Cero, Debajo
01JRSPFE029	PRUV X 1 KG	01	0.00	KG							Stock Cero, Debajo
01JRSPFE032	PRUV X 25 KGS	01	0.00	KG							Stock Cero, Debajo
01JRSPFE008	PRUV X 5 KG	01	0.00	KG							Stock Cero, Debajo
01JRSPFE011	VIVAPHARM HPMC 50 X 25 KG	01	0.00	KG							Stock Cero, Debajo
01JRSPFE014	VIVAPUR 102 X 20 KG	01	0.00	KG							Stock Cero, Debajo
01JRSPFE018	VIVAPUR MCG 811 P X 25 KG	01	0.00	KG							Stock Cero, Debajo
01JRSPFE019	VIVASOL X 25 KG	01	0.00	KG							Stock Cero, Debajo

Tabla 10 Kardex Drocersa S.A.

DROCERSA S.A

Pag : 1
 Fecha : 10/07/2019
 Hora : 11:08:01

KARDEX CON REFERENCIAS

DEL ARTICULO 01MACCNV002 AL ARTICULO : 01MACCNV002
 DEL DIA 20/09/2018 AL DIA 30/09/2018
 ALMACEN ALMACEN GENERAL

CODIGO	CM	TD	DESCRIPCION	SERIE \ LOTE	F.VENCI.	STOCK INICIAL	INGRESOS	UNIDAD SALIDAS	STOCK FINAL	TD	NUM. REF.	PROVEEDOR \ CLIENTE \ CECCO	ALM. DESTINO
01MACCNV002			MAGNESIO CLORURO 6H2O, BP, USP X 25 KC			70,725.00	0.00	KG	70,725.00				
20/09/2018	BV	FT	B0010000191	M2870	26/05/2021		0.00	250.00	70,475.00	PD	0063916	ECOÑA PELAEZ SANTIL/	
21/09/2018	BV	FT	B0010000193	M2870	26/05/2021		0.00	25.00	70,450.00	PD	0063930	RIVERA FUENTES VERC	
24/09/2018	BV	FT	B0010000194	M2870	26/05/2021		0.00	25.00	70,425.00	PD	0063931	CAJAHUARINGA TELLC	
25/09/2018	BV	FT	B0010000196	M2870	26/05/2021		0.00	25.00	70,400.00	PD	0063951	TINEO RIOFRIO CARLO	
25/09/2018	FT	FT	F0010005018	M2870	26/05/2021		0.00	25.00	70,375.00	GS	0020064202	MORAN CORNEJO JOSE	
25/09/2018	FT	FT	F0010005025	M2870	26/05/2021		0.00	250.00	70,125.00	GS	0020064208	GRANJA EL TREBOL S A	
26/09/2018	FT	FT	F0010005042	M2870	26/05/2021		0.00	250.00	69,875.00	GS	0020064225	COMPARTIR SALUD PEF	
26/09/2018	FT	FT	F0010005082	M2870	26/05/2021		0.00	250.00	69,625.00	GS	0020064249	PFLUCKER E HIJOS S A	
27/09/2018	BV	FT	B0010000198	M2870	26/05/2021		0.00	250.00	69,375.00	PD	0064007	ECOÑA PELAEZ SANTIL/	
27/09/2018	FT	FT	F0010005093	M2870	26/05/2021		0.00	100.00	69,275.00	GS	0030024245	EQUIPOS & QUIMICOS I	
27/09/2018	FT	FT	F0010005094	M2870	26/05/2021		0.00	150.00	69,125.00	GS	0030024246	EMPRESA IMPORTADOR	
27/09/2018	FT	FT	F0010005095	M2870	26/05/2021		0.00	150.00	68,975.00	GS	0030024247	EMPRESA IMPORTADOR	
27/09/2018	FT	FT	F0010005097	M2870	26/05/2021		0.00	25.00	68,950.00	GS	0030024249	SUAREZ GUTIERREZ DI	
27/09/2018	FT	FT	F0010005107	M2870	26/05/2021		0.00	200.00	68,750.00	GS	0020064264	APONTE QUIZA ANDRE	
27/09/2018	FT	FT	F0010005113	M2870	26/05/2021		0.00	200.00	68,550.00	GS	0020064268	TORO SANCHEZ HAMN	
27/09/2018	FT	FT	F0010005117	M2870	26/05/2021		0.00	50.00	68,500.00	GS	0020064272	AMPUERO VELAZCO R	
28/09/2018	BV	FT	B0010000199	M2870	26/05/2021		0.00	25.00	68,475.00	PD	0064027	GUEVARA MANRIQUE I	
28/09/2018	FT	FT	F0010005119	M2870	26/05/2021		0.00	300.00	68,175.00	GS	0020064273	LABORATORIOS BIOMC	
28/09/2018	FT	FT	F0010005123	M2870	26/05/2021		0.00	25.00	68,150.00	GS	0030024257	CALIF S.A.C.	
ARTICULO 01MACCNV002						70,725.00	0.00	2,575.00	68,150.00				
Totales Generales ==>						70,725.00	0.00	2,575.00	68,150.00				

Tabla 11 Listado de productos obsoletos

LISTA DE PRODUCTOS EN REMATE



AL 06/JULIO/2018

	CODIGO	DESCRIPCION	STOCK	U.M.	VENCIMIENTO	LOTE	COSTO S.S. US \$	TOTAL US \$
1	1FE221	2-PYROL X 215.46 KG	1,292.76	KG	16/03/2016	0001864662	8.06	10,423.81
2	2FE001	ACEITE DE RICINO	10.00	KG	30/09/2016	U/058/08/10/14	1.57	15.75
3	01IHSEFE001	ACEITE DE RICINO FIRST SPECIAL GRADE (FSG) X 200 KG	1,000.00	KG	30/12/2016	IF/152/08/15	1.56	1,555.82
4	1FE002	ACEITE DE RICINO FIRST SPECIAL GRADE(FSG) X 200 KG	2,200.00	KG	28/06/2016	IF/503/03/15	1.64	3,613.32
5	2QV004	ACETANILIDA PURA GRADO TECNICO	15.27	KG	01/04/2015	020130418	20.49	312.85
6	1QV004	ACETANILIDA PURA GRADO TECNICO X 40 KG	100.00	KG	01/04/2015	020130418	20.49	2,048.81
7	01TIDOF001	ACIDO BENZOICO BP USP	50.00	KG	04/06/2020	20170604	2.13	106.53
8	1FA019	ACIDO UNDECILENICO X 45 KG	225.00	KG	01/12/2015	UA/12-358	17.50	3,937.50
9	1FE020	AEROSIL 300 PHARMA USP X 10 KG	130.00	KG	22/03/2015	153032214	23.87	3,103.41
10	1FE020	AEROSIL 300 PHARMA USP X 10 KG	90.00	KG	17/12/2015	153121714	23.87	2,148.52
11	01EVREFE002	AEROSIL 300 PHARMA X 10 KG	10.00	KG	05/05/2019	157050616	22.45	224.55
12	01SASQCE001	ALCOHOL CETILICO 95%	400.00	KG	14/05/2021	84084	2.26	903.04
13	01INGRFE003	ALMIDON DE MAIZ ESPECIAL USP X 25 KG	50.00	KG	31/05/2018	0001323130	1.85	92.50
14	1FE033	ALMIDON DE MAIZ ESPECIAL X 25 KG	175.00	KG	05/06/2016	0001074258	1.85	323.75
15	1FE033	ALMIDON DE MAIZ ESPECIAL X 25 KG	100.00	KG	30/05/2017	0001200778	1.85	185.00
16	1CE046	AMONYL 265 BA X 110 KG	220.00	KG	10/05/2012	T01911	2.24	493.84
17	2CE047	AMONYL 380 BA	35.00	KG	12/04/2014	T21541	1.69	59.12
18	1CE047	AMONYL 380 BA X 210 KG	1,680.00	KG	11/03/2016	U41131	1.69	2,837.79
19	1NV076	CALCIO CARBONATO "HEAVY" X 25 KG	1,400.00	KG	07/10/2016	3280	0.75	1,053.63
20	2NV076	CALCIO CARBONATO HEAVY	42.00	KG	07/10/2016	3280	0.75	31.61
21	1NV078	CALCIO CARBONATO PRECIPITADO ACALA 2300 X 25 KG	25.00	KG	26/05/2018	5146	0.78	19.51
22	01LIQUNV001	CALCIO CARBONATO PRECIPITADO CALCIUS P23 X 25 KG	25.00	KG	01/06/2020	7152	0.77	19.27
23	01LIQUNV001	CALCIO CARBONATO PRECIPITADO CALCIUS P23 X 25 KG	25.00	KG	01/06/2020	7153	0.77	19.27
24	01LIQUNV002	CALCIO CARBONATO PRECIPITADO CALCIUS P50 X 25 KG	25.00	KG	16/06/2020	7167	0.76	18.90
25	01LIQUNV002	CALCIO CARBONATO PRECIPITADO CALCIUS P50 X 25 KG	25.00	KG	01/09/2020	7256	0.76	18.90
26	01LIQUNV002	CALCIO CARBONATO PRECIPITADO CALCIUS P50 X 25 KG	25.00	KG	01/01/2021	8019	0.76	18.90
27	1NV017	CALCIO LACTATO PLUS FOOD GRADE	40.00	KG	06/08/2016	3012387	7.80	311.81
28	1FE188	CITRATO TRISODICO ANHIDRO X 25 KG	25.00	KG	12/11/2016	1085021	10.85	271.31
29	01WESHNV003	DEXTROSA MONOHIDRATADA ORAL FOOD GRADE BP X 25 KG	49.50	KG	08/06/2019	20170609	0.63	31.40
30	2FA121	DIFENHIDRAMINA CLORHIDRATO	19.67	KG	01/06/2016	SAM/DPH/101083	12.37	243.38
31	1FA121	DIFENHIDRAMINA CLORHIDRATO X 25 KG	100.00	KG	03/09/2015	SAM/DPH/101083	12.33	1,233.05
32	01JRSPE001	EMCOMPRESS ANHIDRO USP X 25 KG	100.00	KG	28/02/2018	389014	4.56	455.95
33	01JRSPE003	EMDEX USP X 22.68 KG	22.68	KG	02/01/2020	EX16M52G	5.13	116.33
34	1FE123	EMDEX X 22.68 KG	226.80	KG	16/02/2013	EX10B06D	4.64	1,052.44
35	1FE123	EMDEX X 22.68 KG	22.68	KG	02/03/2015	EX12C09C	4.64	105.24
36	1FE123	EMDEX X 22.68 KG	22.68	KG	24/03/2016	EX13C12D	4.64	105.24
37	1FE123	EMDEX X 22.68 KG	68.04	KG	30/01/2017	EX14A05B	4.64	315.73
38	1FE123	EMDEX X 22.68 KG	22.68	KG	02/01/2020	EX16M52G	4.64	105.24
39	01EVNUFE002	EUDRAGIT L 100 X 20 KG	20.00	KG	30/09/2020	B160703011	53.29	1,065.75
40	1FE137	EUDRAGIT RL 30 D X 30 KG	60.00	KG	01/09/2014	G130216020	24.65	1,478.83
41	1FE139	EUDRAGIT S 100 X 20 KG	20.00	KG	01/07/2013	B090605164	56.41	1,128.21
42	01MEGFFE003	FLOWLAC 90	25.00	KG	16/11/2020	L101534717A535	3.71	92.66
43	02GENNFA003	FLUCONAZOL USP X 1 KG	33.00	KG	30/04/2017	FLU0030512	85.01	2,805.28
44	02OLF0FE004	GLICERINA USP X 1 KG	19.17	KG	14/03/2017	2016034	0.74	14.25
45	01MEGGFE004	GRANULAC 200 X 25 KG	125.00	KG	28/09/2020	LC 040-7-801	1.94	242.78
46	01MEGGFE004	GRANULAC 200 X 25 KG	100.00	KG	05/10/2020	LC 041-7-801	1.94	194.22
47	01MEGGFE004	GRANULAC 200 X 25 KG	150.00	KG	30/11/2020	LC 049-7-801	1.94	291.33
48	01JRSPE006	HEWETEN 112 X 20 KG	19.90	KG	01/04/2018	4611264343	3.98	79.28
49	01JRSPE006	HEWETEN 112 X 20 KG	19.90	KG	01/06/2018	4611270301	3.98	79.28
50	01RHODFA001	HIDROQUINONA EXTRA PURE X 25 KG	144.00	KG	23/12/2014	FHQ1235601	10.15	1,461.42
51	1FA165	HIERRO FUMARATO EN POLVO USP X 25 KG	25.00	KG	21/09/2017	3022819-1	9.12	228.03
52	2CE177	LANOL 99	16.40	KG	15/05/2014	T22020	8.16	133.82
53	1CE177	LANOL 99 X 25 KG	375.00	KG	15/05/2014	T22020	8.16	3,059.93
54	1CE177	LANOL 99 X 25 KG	50.00	KG	29/04/2016	U41830	8.16	407.99
55	01DPLHFE002	MAGNESIO CARBONATO PESADO USP ACC.SPEC 1	25.00	KG	21/01/2021	3050535	5.17	129.20
56	1FA193	MAGNESIO TRISILICATO LIGERO USP X 40 KG	200.00	KG	07/11/2013	1014643	15.24	3,047.11
57	1FA202	METIL FENOBARBITAL X 5 KG	50.00	KG	31/10/2013	3H989082	32.48	1,624.25
58	1FA205	METRONIDAZOL X 25 KG	225.00	KG	15/07/2016	20110746	11.49	2,585.57
59	2FE210	MIGLYOL 812 N	11.00	KG	30/09/2013	090825	9.23	101.50
60	1FE210	MIGLYOL 812N X 25 KG	200.00	KG	30/09/2013	090825	9.23	1,845.43
61	2CE213	MONTANE 80 VG	199.00	KG	28/09/2013	T03931	3.77	750.21
62	1CE213	MONTANE 80 VG X 20 KG	400.00	KG	28/09/2013	T03931	3.77	1,507.96
63	2CE219	MONTANOV 82	5.00	KG	15/05/2015	T32036	19.55	97.77
64	2CE219	MONTANOV 82	10.00	KG	20/06/2015	T32545	19.55	195.54
65	1CE219	MONTANOV 82 X 25 KG	25.00	KG	20/06/2015	T32545	20.37	509.16
66	1CE220	MONTANOV L X 25 KG	25.00	KG	13/06/2015	T22435	18.64	465.89
67	1CE220	MONTANOV L X 25 KG	350.00	KG	14/11/2015	T24635	18.64	6,522.47
68	1CE221	MONTANOV S X 25 KG	50.00	KG	16/04/2014	T21611	25.74	1,287.01
69	2CE256	MONTANOX 40 DF	58.00	KG	01/02/2014	A110532	3.79	219.94
70	2CE257	MONTANOX 60 DF (POLISORBATO 60 DF)	59.40	KG	05/02/2014	A110572	3.95	234.72
71	1CE257	MONTANOX 60 DF (POLISORBATO 60) X 210 KG	210.00	KG	05/02/2014	A110572	4.20	882.10
72	1FE222	M-PYROL X 208.65 KG	208.65	KG	24/03/2016	0001856535	3.95	825.04
73	1CE231	ORAMIX CG 110 X 25 KG	50.00	KG	10/02/2016	U50725	5.01	250.36
74	1CE230	ORAMIX NS 10 X 25 KG	274.80	KG	07/09/2014	T23659	5.11	1,403.93
75	1FE249	PLASDONE S 630 X 38.56	115.68	KG	15/04/2015	05200293405	21.26	2,459.77
76	01DEADNV001	POTASIO CLORURO GRADO ALIMENTICIO X 25 KG	56.00	KG	05/03/2020	890000564310	1.32	74.15
77	01AKZQFE002	POTASIO HIDROXIDO EN LENTEJAS USP/NF X 25 KG	100.00	KG	07/04/2017	071014	6.01	600.77
78	2FE282	PROPILENGLICOL	13.50	KG	12/08/2013	3488192AU0	1.48	20.03
79	2FE282	PROPILENGLICOL	20.00	KG	12/08/2013	3488192AU0	1.48	29.68
80	1CE283	PROTEOL APL X 25 KG	25.00	KG	16/09/2013	1026000023	1.48	37.10

81	2CE284	PROTEOL OAT	14.60	KG	01/12/2013	103360002	7.43	108.47
82	1FE245	PVP K 15 - X 59.9 KG	1,138.10	KG	26/03/2015	05200292190	10.13	11,531.62
83	01BOHMFA001	RESORCINA USP X 25 KG	25.00	KG	01/07/2017	RSL0812005	31.03	775.78
84	1CA300	SEPIFEEL ONE X 25 KG	25.00	KG	21/01/2013	1002200020	29.56	739.05
85	1CE305	SEPIMAT CP 5 X 25 KG	25.00	KG	18/01/2015	T22940	76.53	1,913.34
86	1CE309	SEPIPLUS 400 X 30 KG	150.00	KG	28/08/2013	T13511	77.49	11,624.00
87	2CE316	SIMULGEL EG	10.00	KG	26/11/2014	T24811	33.34	333.37
88	1CE316	SIMULGEL EG X 30 KG	240.00	KG	26/11/2014	T24811	17.87	4,289.83
89	01SEPPCE029	SIMULGEL EG X 30 KG	177.60	KG	08/04/2017	U51330	19.78	3,512.20
90	01DOMINV001	SODIO CLORURO USP X 25 KG	50.00	KG	20/09/2021	20092016	20.86	1,043.06
91	01DOMINV001	SODIO CLORURO USP X 25 KG	75.00	KG	26/07/2022	26072017	0.36	26.80
92	2FE331	SODIO ESTEARATO	14.00	KG	21/10/2015	C318353	0.36	5.00
93	1FE331	SODIO ESTEARATO X 20 KG	100.00	KG	21/10/2015	C318353	3.36	336.45
94	1FE331	SODIO ESTEARATO X 20 KG	20.00	KG	27/05/2016	C409714	4.96	99.25
95	1FE335	SODIO HIDROXIDO EP, USP/NF X 25 KG	25.00	KG	16/10/2015	161013	4.96	124.07
96	01SEPPCE036	SOLAGUM AX	20.00	KG	17/09/2019	170688	4.79	95.80
97	02ROQUFE002	SORBITOL LIQUIDO AL 70%USP	30.00	KG	23/05/2022	E607M	18.33	549.95
98	02ROQUFE003	SORBITOL LIQUIDO AL 70%USP	225.00	KG	23/05/2022	E607M	0.66	149.11
99	2FE360	VASELINA LIQUIDA (CARNATION)	15.20	KG	09/08/2015	603988	0.66	10.07
100	2FE360	VASELINA LIQUIDA (CARNATION)	16.00	KG	09/08/2015	603988	1.92	30.75
101	01SONNFE006	VASELINA SOLIDA BLANCA (SUPER WHITE PROTOPET)	522.00	KG	31/01/2021	663352	1.92	1,003.09
102	01BASIFA002	VIOLETA DE GENCIANA LIQUIDA X 25 KG	50.00	KG	30/01/2017	1415047	2.24	112.24
103	1NV394	VITAMINA D3 100 SD/S	5.00	KG	30/05/2014	UT12050009	4.29	21.47
104	1FE408	VIVAPHARM 50 (HIDROXIPROPILMETIL CELULOSA 50)	275.00	KG	18/10/2013	99050101018	63.20	17,380.00
105	1FE408	VIVAPHARM 50 (HIDROXIPROPILMETIL CELULOSA 50)	295.00	KG	30/12/2014	99050101018	22.84	6,739.20
106	1FE413	VIVAPUR 112 (CELULOSA MICROCRISTALINA) X 20 KG	220.00	KG	30/11/2015	5611241920	22.84	5,025.85
107	1FE413	VIVAPUR 112 (CELULOSA MICROCRISTALINA) X 20 KG	20.00	KG	30/01/2016	5611242429	4.61	92.28
108	1FE413	VIVAPUR 112 (CELULOSA MICROCRISTALINA) X 20 KG	700.00	KG	30/01/2016	5611241516	4.61	3,229.96
109	1FE413	VIVAPUR 112 (CELULOSA MICROCRISTALINA) X 20 KG	180.00	KG	30/12/2016	5611251113	4.61	830.56
110	01JRSPFE015	VIVAPUR 112 X 20 KG	40.00	KG	01/01/2018	5611263429	4.61	184.57
111	01JRSPFE015	VIVAPUR 112 X 20 KG	80.00	KG	01/02/2018	5611262118	5.22	417.58
112	01JRSPFE015	VIVAPUR 112 X 20 KG	379.70	KG	01/05/2018	5611262622	5.22	1,981.94
113	01JRSPFE015	VIVAPUR 112 X 20 KG	139.90	KG	30/10/2018	5611272115	5.22	730.24
114	01JRSPFE017	VIVAPUR MCG 591 P X 25 KG	25.00	KG	01/04/2019	38591160427	10.81	270.29
115	01JRSPFE017	VIVAPUR MCG 591 P X 25 KG	25.00	KG	01/02/2020	38591170213	10.81	270.29
116	02PGREFE003	ZINC ESTEARATO USP X 1 KG	11.00	KG	25/05/2017	C526940	3.08	33.88
117	01AACAFA002	ZINC UNDECLINATO BP/USP/EP X 60 KG	120.00	KG	16/03/2016	ZU/12-313	16.39	1,967.18
			19,746.26	KG			Total US \$	155,991.33

Anexo 8 Resultado de la prueba de Alfa de Cronbach

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	72,93	330,067	,635	,960
VAR00002	73,27	335,495	,433	,962
VAR00003	73,13	333,410	,454	,962
VAR00004	72,33	325,810	,847	,957
VAR00005	71,73	322,067	,915	,956
VAR00006	71,87	323,838	,886	,957
VAR00007	72,07	314,210	,925	,956
VAR00008	71,80	317,171	,939	,956
VAR00009	72,47	319,695	,830	,957
VAR00010	72,53	322,552	,522	,963
VAR00011	71,87	333,267	,737	,959
VAR00012	72,13	322,267	,897	,957
VAR00013	72,13	319,981	,772	,958
VAR00014	72,40	320,829	,706	,959
VAR00015	71,73	322,067	,915	,956
VAR00016	72,87	321,267	,645	,960
VAR00017	72,47	328,838	,792	,958
VAR00018	72,00	322,857	,711	,959
VAR00019	72,00	315,714	,836	,957
VAR00020	72,80	321,029	,623	,960

Resumen de coincidencias

23 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	12 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7 %
3	docslide.us Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.uide.edu.ec Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a UNAPEC Trabajo del estudiante	<1 %
6	saber.ucv.ve Fuente de Internet	<1 %
7	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Indicadores de gestión logística en la empresa Drocersa S.A., Lurín, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN

AUTORAS:

Cecilia Liser Vizarreta Molina
Mirian Yoplac Santos

ASESOR:

Dr. Nerio Junampu Acuña

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de organizaciones

LIMA - PERÚ

Año 2018 - I



Anexo 10 Carta de Autorización

Av. Los Eucaliptos, Parcela 5, Sub-lote B-2 (Eso. Las Pionceras),
Lurín, Lima 16, Perú

T: 411 6868
F: 411 6869

ventas@drocersa.com.pe
www.drocersa.com.pe

AUTORIZACION DE LA EMPRESA



Lurín, 8 de octubre del 2018

Señores

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO SEDE LIMA ESTE

PROGRAMA SUBE

Presente. -

Estimados profesores:

Por medio de la presente reciban un cordial saludo, asimismo hacemos de su conocimiento que las estudiantes Cincia Liset Vizarreta Molina con DNI 41712599 y Mirian Yoplac Santos DNI 09929074, de la carrera de Administración de su distinguida universidad; les hemos otorgado el permiso respectivo para que puedan realizar su proyecto de investigación.

Drocersa S.A. es una empresa dedicada a la importación, exportación y comercialización de insumos químicos finos para las industrias farmacéuticas, cosméticas, veterinarias, alimenticias e industrial por mas de 45 años, nuestras colaboradoras han decidido revisar la información y recabar los comentarios respectivos mediante la encuesta elaborada para su tesis Indicadores de gestión logística, la cual ha sido realizada por las áreas de logística y almacén.

Auguramos muchos éxitos para Cincia y Mirian y deseamos que puedan aplicar los resultados obtenidos para mejoras en nuestra organización.

✦ DROCERSA S.A. ✦
RUC: 20100860351

CARLOS RUIZ V.
GERENTE DE VENTAS
D.N.I. 08292172

Anexo 11 Print SPSS

BASE DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos



	clavesde desempeño	tecnicas de gestio	gestionpor ingenieria	indicadores de gestio	clavesde desempeño1	tecnicas de gestio	gestionpor ingenieria1	indicadores de gestio	var	var
1	28	39	25	92	3	3	3	3		
2	19	35	26	80	2	3	2	2		
3	21	38	30	89	2	3	2	3		
4	30	40	29	99	3	3	3	3		
5	6	9	6	21	1	1	1	1		
6	26	36	25	87	3	3	3	3		
7	20	24	17	61	2	2	2	2		
8	19	35	26	80	2	2	3	3		
9	26	36	25	87	3	3	3	2		
10	21	38	30	89	2	2	3	2		
11	21	31	25	77	2	3	3	3		
12	24	27	20	71	3	2	2	2		
13	23	30	17	70	3	3	2	2		
14	21	31	25	77	2	2	1	1		
15	18	22	18	58	2	2	2	2		
16	26	36	25	87	3	3	1	1		
17	21	38	30	89	2	3	2	2		
18	23	30	17	70	3	2	2	2		
19	18	22	18	58	2	2	2	2		
20	19	35	26	80	2	2	1	2		
21	21	31	25	77	2	2	2	2		
22	21	31	25	77	2	3	3	3		
23	18	22	18	58	2	2	2	2		

Anexo 12 Orden de compra emitida por el cliente



TEVA PERU S.A.
Av. La Molina 135 Ate
Lima 3
Telf: 415-0500 / 348-3300

Orden de Compra: 51033
Version: 0
Despacho N°:

Proveedor: DROCERSA S.A. - DROCERSA
 RUC: 20100860351
 Dirección: LEON VELARDE 712 OF. 202 LINCE ALT.CDRA.
 Forma de Pago: Neto a 90 días - Special Requests
 Incoterm:

Página: 1 / 3
 Fecha de Emisión: 31/07/2018
 Tipo de O/C: STANDARD
 Moneda: USD \$
 Comprador: Claudet Marín, Rosario Del Carmen
 Rosario.ClaudetMarin@tevaperu.com

AGRADECEMOS DESPACHAR LOS SIGUIENTES PRODUCTOS:

Lin	Codigo del Producto	Descripcion	Req	Fecha de Especific. / Cod. del arte	Cod. Plano	Cantidad	Unid. Med	Precio Unit.	Total
1	125-40-11000952	DICLOFENACO SODICO USP	51008			500.00	KILO GRAM	14.00000	7,000.00000
				Lugar de Entrega: Av. La Molina 135 Ate Lima			Fecha de Entrega: 21/11/2018		
Fabricante: HENAN DONGTAI PHARM CO., LTD				Digemid/Sunat: 2922499000.00			EAN:		
Pais Origen: CN				Part. Arancel: 2922499000.00			Despacho VIA:		
2	125-40-11001563	CARBONATO DE CALCIO PRECIPITADO LIVIANO	51008			800.00	KILO GRAM	1.10000	880.00000
				Lugar de Entrega: Av. La Molina 135 Ate Lima			Fecha de Entrega: 24/10/2018		
Fabricante: Liquid Quimica Mexicana, S.A. de C.V.				Digemid/Sunat:			EAN:		
Pais Origen: MX				Part. Arancel:			Despacho VIA:		

Notas:	

Son: Nueve Mil Doscientos Noventa y Ocho 00/40 Dólares Americanos

Sub-Total: 7,880.00
 Impuesto: 1,418.40
 Total: 9,298.40

Formato: ATO-ROD-003

Sírvase Facturar a nombre de TEVA PERU S.A. RUC 20101209634

Dirección: Av. La Molina 135 - Ate / Emitir la Guía de Remisión con la Dirección según lugar de entrega.

Es imprescindible que los productos se envíen en la fecha de entrega, junto con la Guía de Remisión, Factura, Certificados de Análisis, Especificaciones Técnicas y la Fotocopia de la O/C según corresponda al ítem entregado.

Nota: *Si ha sido notificado por un cambio de status en el Padrón de la SUNAT, comunicarlo al área de IMPUESTOS*

Correo: alex.saavedra@tevaperu.com
 Teléfono: 4150500 extensión 203

Anexo 13 Muestra de factura electrónica

DROCERSA S.A
 Av. Los Eucaliptos, Parcela 6, Sublote B-2 Nro. S/N
 Lima - Lima - Lurin (Esquina las Ponclanas)
 T: 411-6868 F: 411-6869
 ventas@drocersa.com.pe www.drocersa.com.pe



R.U.C. N° 20100860351

FACTURA ELECTRONICA

N° F001 - 0005578

CODIGO CLIENTE: 20106026883	FECHA: 31/10/2018
SEÑOR(ES): FARVET S.A.C.	GUIA DE REMISIÓN: 0030024316
RUC: 20106026883	ORDEN DE COMPRA: R LURITA
DIRECCIÓN: CARR. PANAMERICANA SUR N° 766 (ALT. KM 198.5) CHINCHA.ALTA-CHINCHA	COND. PAGO: CREDITO A 60 Y 90 DÍAS
	VENCIMIENTO: 29/01/2019

CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	V. UNITARIO	DSCTO.	VALOR DE VENTA
175.00	KG	MONTANIDE ISA 71 VG X 175 KG ANHYDRO MANNITOL ETHER OCTODECENOATE. , SOLUCIÓN , ACEITO; Lote: 180423011392 SEPPIC Francia	13.50	0.00	2,362.50
7,525.00	KG	MONTANIDE ISA 71 VG X 175 KG ANHYDRO MANNITOL ETHER OCTODECENOATE. , SOLUCIÓN , ACEITO; Lote: 180419011391 SEPPIC Francia	13.50	0.00	101,587.50
700.00	KG	MONTANIDE ISA 71 VG X 175 KG ANHYDRO MANNITOL ETHER OCTODECENOATE. , SOLUCIÓN , ACEITO; Lote: 180712013628 SEPPIC Francia	13.50	0.00	9,450.00

SON: CIENTO TREINTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS DOCE CON 00/100 DOLARES AMERICANOS



PIIKcMnRhCGmc+GCxRiRoNb8+CY-

Representación impresa de la FACTURA ELECTRONICA.
 Consulte el documento en entrepriseweb.cloudapp.net/factronweb/factron
 Autorizado mediante resolución N 032-005-0001428/SUNAT

Total Ope. Gravadas	US\$	113,400.00
Total Ope. Inafectas	US\$	0.00
Total Ope. Exoneradas	US\$	0.00
Total Descuentos	US\$	0.00
Total IGV 18%	US\$	20,412.00
Total ISC	US\$	0.00
	US\$	133,812.00

Anexo 14 Modelo Guía de Remisión

DROCERSA S.A.
 Av. Los Eucaliptos, Parcela 6, Distrito B-2, Lurín - Lima - Lima
 T: 411 6989, F: 411 6990
 contacto@drocersa.com.pe www.drocersa.com.pe



R.U.C 20100860351
GUÍA DE REMISIÓN - REMITENTE
 0002-0065021

DESTINATARIO		DIRECCION DEL PUNTO DE PARTIDA	
20263019807 GRANOTEC PERU S.A. 20263019807 AV. LOS INGENIEROS N° 112 URB. STA RAQUEL 2° ETAPA ATE - LIMA		AV. LOS EUCAUPTOS, PARCELA 6, SUB LOTE B-2 LURIN (ESQ. CON LAS PONCIANAS)	
		DIRECCION DEL PUNTO DE LLEGADA	
		AV. LOS INGENIEROS N° 112 URB. STA RAQUEL 2° ETAPA	
FECHA DE EMISION	FECHA DE INICIO DE TRASLADO	UNIDAD DE TRANSPORTE/CONDUCTOR	
29/11/2019	29/11/2018	VEHICULO, MARCA Y PLACA : CERTIF. DE INSCRIP. : LICENCIA DE CONDUCIR N° :	
ORDEN DE COMPRA N°	CONDIC. DE PAGO/ACTO		
2018L-301554	LETRA A 45 DIAS		
CODIGO	CANTIDAD	UNID. MED.	DESCRIPCION
01DMP1F0005	200.00	KG	MAGNESIO OXIDO USERO EN POLVO USP X 15 KG APROX. 145 G/L
Lots: 1102045-2 F.VCTO. 15/08/2021 DR PAUL LOHMANN ALEMANIA 8 SACO POR 25 KG			
ADJUNTAMOS CERTIFICADO DE ANALISIS			
TRANSPORTISTA	<input checked="" type="checkbox"/> MOTIVO DEL TRASLADO	RECIBI CONFORME	
Nombre : R.U.C. N° : Tipo :	<input type="checkbox"/> Venta <input type="checkbox"/> Venta sobre confirmación del comprador <input type="checkbox"/> Compra <input type="checkbox"/> Cedido <input type="checkbox"/> Cesión <input type="checkbox"/> Traslado entre establecimientos de la misma empresa <input type="checkbox"/> Traslado de bienes para transformación <input type="checkbox"/> Bienes de bienes transferidos <input type="checkbox"/> Traslado por motivo de cambio de compañías de pago <input type="checkbox"/> Traslado como préstamo <input type="checkbox"/> Intercepción <input type="checkbox"/> Exoneración <input type="checkbox"/> Otro	FIRMA NOMBRE D.N.I. N° MERCADERIA QUE RECIBIMOS CONFORME	
F0010008034 RITE DE PAGO			

DESTINATARIO

Anexo 15 Orden de compra local

Av. Los Eucaliptos, Parcela 6, Sub-lote B-2 (Esq. Las Poncianas),
Lurin, Lima 15, Perú

T: 411 6866
F: 411 6869

ventas@drocersa.com.pe
www.drocersa.com.pe



ORDEN DE COMPRA

FECHA : 26 / 11 / 2018

No. DE ORDEN : 020180311

CLIENTE	: DROCERSA S.A
RUC	: 20100860351
DIRECCION	: AV. LOS EUCALIPTOS, PARCELA 6, SUBLOTE B-2, LURIN, LIMA
FORMA DE PAGO	: LETRA A 60 DIAS Veto. Día Viernes
LUGAR DE ENTREGA	: AV. LOS EUCALIPTOS, PARCELA 6, SUBLOTE B-2, LURIN
TIEMPO DE ENTREGA	: 05/12/2018
OBSERVACIONES	:

PROVEEDOR	: INGREDION PERU S.A
DIRECCION	: CARRETERA CENTRAL KM. 10.5 - SANTA CLARA - ATE-VITARTE
RUC	: 20100068649
CONTACTO	: ANA CANALES FAX : 618-6415
TELEFONO	: 618-6435
REFERENCIA	:

CODIGO	CANT.	UND.	PRESENT.	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	TOTAL US\$	
01INGRPE008	3,000.00	KG	25.00 120.00	ALMIDON DE MAIZ ESPECIAL USP X 25 KG. ALMIDON ESPECIAL USP BS25-FM034580 US\$ 1.85 FECHA DE ENTREGA: 05/12/18	1.85	5,550.000	
Son : SEIS MIL QUINIENTOS CUARENTA Y NUEVE CON 00/100 Dólares Americanos						IGV	999.000
						TOTAL	6,549,000

CONDICIONES:

- 1.- Remitir previo a la atención el respectivo protocolo de análisis para la aprobación de nuestra área de calidad, la mercadería debe tener una vida útil No menor a 18 meses, el CoA debe de indicar número de lote, fecha de fabricación y fecha de vencimiento/expiration/analysis.
- 2.- Adjuntar número de DUA y SERIE para trámites de DRAWBACK.
- 3.- Adjuntar con la mercadería, Guía, Factura y letra si fuera el caso con vencimiento día viernes.
- 4.- El horario de atención de almacén es de Lunes a Viernes de 0800 h a 1300 h y de 1400 h a 1600 h (Cualquier consulta al Celular 999 112 641) Nueva dirección AV. LOS EUCALIPTOS, PARCELA 6, SUB LOTE B-2 - LURIN (ESQ. CON LAS PONCIANAS).
- 5.- Comunicar si hubiera algún cambio en la fecha para poder realizar las re-programaciones respectivas.

Agradecemos su atención a la presente y quedamos atentos a su confirmación.

Gerente de Logística

MIRIAN YOPLAC
 Opts. de Compras
DROCERSA S.A.
 RUC: 20100860351

Gerente de Finanzas

Gerente General

Anexo 16 Nota de ingreso de compra de insumos

DROCERSA S.A
 INV043

Fecha : 27/11/2018
 Hora : 12:34:18
 Pag. 1

NOTA DE INGRESO 0000000491

ALMACEN ALMACEN CUARENTENA **TRANSACCION** CL COMPRAS PRODUCTOS NACIONALES
FECHA DOC 27/11/2018
PROVEEDOR 20504299628 DSM NUTRITIONAL PRODUCTS PERU S.A.
CLIENTE
ORD. COMPRA 0000020180294 **AUTORIZADO**
Nro. DOC. REF. GC 0010063766 **CENTRO DE COSTO**
MONEDA ME **MAQUINA**

COMENTARIO

ITEM	CODIGO	DESCRIPCION	UNIDAD	SERIE/LOTE	CANTIDAD	COSTO	TOTAL
1	01DSMCCA005	PARSOL MCX X 200 KG	KG	0518090255	600.0000	9.690000	5,814.00
Total general					600.0000		5,814.00

ALBERTO

Anexo 17 Modelo orden de compra importación



Av. Los eucaliptos, Parcela G, Sub-lote B-2 (Esq. Las Ponderas),
Lurin, Lima 16, Perú

T: 411 5868
F: 411 5869

ventas@drocersa.com.pe
www.drocersa.com.pe



Orden de Compra N° / Order Number	20181009	Fecha Emisión / Order Date	11/10/2018
--	-----------------	-----------------------------------	-------------------

PROVEEDOR / SUPPLIER: D011

LANCO S.A.

CON. EL CORDERO 299- 12400

At: FERNANDO RODRIGUEZ
Tel: 005622225823

FABRICANTE / MANUFACTURER :

LANCO S.A.

At: /
Fax: /

FACTURARA / INVOICE TO:

DROCERSA S.A.
AV. LOS EUCALIPTOS, PARCELA G, SUBLOTE B-2, LURIN, LIMA
RUC: 2010860851

EMBARQUE / SHIPMENT:

LCL INMEDIATO

INCOTERM: CIF

MONEDA / CURRENCY: US

FORMA PAGO / TERMS OF PAYMENT:

TRANSPRENCIA A 60 DIAS DE FECHA DE DE.

DOCUMENTO / DOCUMENT:

Enviar la nueva dirección con At: Sr Luis Orquiza

IMPORTE / IMPORTANCE:

Ver terminos y condiciones de pago en la ultima pagina

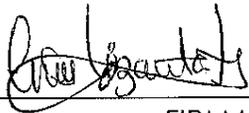
Cod/SPN Cod/HS.N°	Descripción Product Name	Cantidad Net Quantity	P/kg Unit/kg	P. Total Amount
01LANC0101 150309100293	LANOLINA ANHIDRO USP X 50 (56 TAMBOR) (S X 50 KG) (S) KG	4820.00	KG	40,540.00
01LANC0302 40014040293	LANOLINA ETOXILADA SOLUCION AL 10% X 20 KG PUG 75 LANOLINA	20.00	KG	790.00
TOTAL:			CIF : US	40,590.00

Acreditamos:


VIVIANA FERNANDEZ
MARKETING MANAGER
DROCERSA S.A.

11/10/2018

Yo Cincia Liset Vizarreta Molina , identificada con DNI No 41712599, egresado de la Escuela Profesional de administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Indicadores de gestión logística en la empresa Drocersa S.A., Lurín"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33



FIRMA

DNI: 41712599

San Juan de Lurigancho, 13 de diciembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Yo Mirian Yoplac Santos, identificado con DNI No 09929074, egresado de la Escuela Profesional de administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Indicadores de gestión logística en la empresa Drocersa S.A., Lurín"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33



FIRMA

DNI: 09929074

San Juan de Lurigancho, 13 de diciembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 10
Fecha : 10-06-2019
Página : 1 de 1

Yo,

DIANA LUCILA HUAMANI CAJALEON

....., docente de la Facultad CIENCIAS EMPRESARIALES..... y Escuela Profesional ADMINISTRACIÓN de la Universidad César Vallejo LIMA ESTE..... (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

" INDICADORES DE GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA
DROCERSA S.A., WRIN 2018

.....",
del (de la) estudiante CINZIA LISET VIZARRETA MOLINA
....., constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha. LIMA 17 DE JULIO DEL 2019

Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 43648948

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Yo,

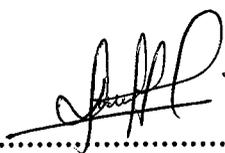
DIANA LUCILA HUAMANI CAJALEON
.....
....., docente de la Facultad CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela
Profesional ADMINISTRACIÓN de la Universidad César Vallejo LIMA ESTE (precisar
filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

" INDICADORES DE GESTION LOGISTICA EN LA EMPRESA
DROCERSA S.A., LURIN 2018
.....
....."

del (de la) estudiante MIRIAM YOPLAC SANTOS
.....
....., constato que la investigación tiene un índice de
similitud de 23.% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las
coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis
cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la
Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha LIMA 17 DE JULIO DEL 2019



Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 43648948

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

DIANA LUCILA HUAMANI CAJALEON

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

VIZARRETA MOLINA CINLIA LISET

INFORME TITULADO:

INDICADORES DE GESTION LOGISTICA EN LA

EMPRESA DROCERSA S.A.; LURIN 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 13-12-2018

NOTA O MENCIÓN: 14



[Handwritten Signature]

DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

DIANA LUCILA HUAMANI CAJALEON

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

YOPAC SANTOS MIRIAM

INFORME TITULADO:

INDICADORES DE GESTION LOGISTICA EN LA

EMPRESA DROCERSA S.A., JULIO 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 13-12-2018

NOTA O MENCIÓN: 16



[Handwritten signature]

LIBRETE DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN