



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GERENCIA
DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA**

**Análisis de la gestión logística de una empresa de servicio
educativo, Lima 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gerencia de Operaciones y Logística**

AUTOR:

Callupe Zuñiga Elvis Alberto (ORCID: [0000-0002-5201-5971](https://orcid.org/0000-0002-5201-5971))

ASESORA:

Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza ([0000-0002-4060-5667](https://orcid.org/0000-0002-4060-5667))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión logística

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi madre por haberme formado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se lo debo a ella sobre todo por la confianza y motivación permanentes por mi desarrollo profesional.

A mi amada esposa con quien hemos emprendido esta tarea interminable de ser padres y aprender juntos con la perspectiva de formar personas íntegras.

A mis tres hijos, Abril, Abel y Ariana, quienes son el motor y alegría de mi vida.

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a la Universidad César Vallejo; en segundo lugar, a mi asesora la Dra. Irma M. Carhuancho Mendoza por haberme orientado sabiamente con su paciencia y experiencia en todo el desarrollo del presente trabajo de investigación; y finalmente a los representantes legales de la empresa por el apoyo permanente y las facilidades que me dieron para el logro de este trabajo de tesis.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	
Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Índice de contenidos	iii
Índice de figuras	iv
Resumen	v
I. INTRODUCCIÓN	7
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA	23
3.1 Tipo y diseño	23
3.2. Categorías y subcategorías	25
3.3. Escenario de estudio	25
3.4. Participantes	26
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.6. Procedimientos	27
3.7. Rigor científico	27
3.8. Método de análisis de la información	28
3.9. Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS	30
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	43
Referencias	45
ANEXOS	47

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Nube de palabras	31
Figura 2	Vinculación de indicadores control de stocks y almacenamiento	32
Figura 3	Vinculación de indicadores control de stocks y almacenamiento	34
Figura 4	Vinculación de indicadores estrategias de distribución y entregas a tiempo	36

Resumen

El objetivo del estudio fue analizar la gestión logística de una empresa de servicio educativo, Lima 2021, los objetivos específicos fueron identificar el vínculo que existe entre la selección de proveedores y la calidad de compras, identificar el vínculo que existe entre la recepción de productos, el almacenamiento y control de stock y finalmente, identificar el vínculo que existe entre las estrategias de distribución y las entregas a tiempo.

El estudio se realizó bajo el enfoque cualitativo usando el método de estudio de casos que en este trabajo fue la gestión logística. Se empleó la técnica de la entrevista a profundidad a cinco trabajadores involucrados directamente con la gestión logística a partir de una guía de entrevista como instrumento. Los resultados obtenidos fueron analizados mediante la técnica de triangulación de datos y para ello se usó el software Atlas TI.9.

Los resultados muestran problemas en la selección de proveedores y la calidad de compras porque no cuentan con metodologías y procedimientos estandarizados. Así mismo, se identificó que se usan diversas herramientas para mantener actualizados los registros e inventarios. Finalmente, se halló una falta de planificación al momento de sistematizar los pedidos de las áreas de empresa, generando sobre stocks y demoras en las entregas.

Finalmente, se concluyó que la empresa tiene deficiencias en la gestión logística en sus tres procesos principales: el aprovisionamiento, las compras y la distribución. Los problemas identificados fueron limitaciones el modelo de gestión, es decir, procesos no estandarizados, no se usa una herramienta estándar de gestión de inventarios, problemas de planificación y falta de competencias de los colaboradores a cargo del área logística.

Palabras clave: Gestión logística, aprovisionamiento, almacenamiento, distribución

Abstract

The objective of the study was to analyze the logistics management of an educational service company, Lima 2021, the specific objectives were to identify the link that exists between the selection of suppliers and the quality of purchases, identify the link that exists between the receipt of products, storage and stock control and finally, identify the link between distribution strategies and on-time deliveries.

The study was carried out under a qualitative approach using the case study method, which in this case was logistics management. The in-depth interview technique was used with five workers directly involved with logistics management using an interview guide as an instrument. The results obtained were analyzed using the data triangulation technique, using the Atlas TI.9 software.

The results show problems in the selection of suppliers and the quality of purchases because they do not have standardized methodologies and procedures. Likewise, it was identified that various tools are used to keep records and inventories updated. Finally, a lack of planning was found at the time of systematizing the orders of the company areas, generating over stocks and delays in deliveries.

Finally, it was concluded that the company has deficiencies in logistics management in its three main processes: procurement, purchasing and distribution. The problems identified were limitations of the management model, that is, non-standardized processes, a standard inventory management tool is not used, planning problems and lack of skills of the collaborators in charge of the logistics area.

Keywords: Logistics management, supply, storage, distribution