



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión Logística Integral y su Incidencia en la Competitividad de la  
Empresa Tropical Fruit Trading Perú S.A.C – Sullana 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADAS EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORAS:**

Olivos Moran, Anais Alejandra (ORCID: 0000-0002-3288-0490)  
Sandoval Porras, Mirella Patricia (ORCID: 0000-0002-4773-5069)

**ASESOR:**

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (ORCID 0000-0001-5815-6559)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

PIURA – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Dedico con todo mi corazón esta tesis a mis padres Christian y Milagros, quienes han estado a mi lado guiándome en este camino de vida, son mi motivo y sin ustedes no habría sido posible. Los amo.

A mis dos abuelos Manuel y Clodomira, gracias por cada consejo y abrazo con el que me confortan cada vez que los veo.

A mis dos bellos ángeles Apolonio y Estela quienes desde el cielo me cuidan y guían, esto es para ustedes.

## **Dedicatoria**

El desarrollo de esta tesis va dedicada a mis padres Luis y Silvia, ejemplo de fortaleza y pilares fundamentales en mi vida, sin ustedes nada sería posible.

A mis abuelitos Ernestina, Ernesto, Maura y Nicanor, por su apoyo incondicional. Los amo.

## **Agradecimiento**

Primero agradecer a Dios por haber permitido brindarme la sabiduría e inteligencia para culminar mi carrera universitaria de manera satisfactoria.

A mis padres y a mis dos hermanos por su apoyo incondicional.

A mis abuelos y mis tíos quienes han estado presentes en cada paso importante que he dado.

Agradecer a mi compañera de investigación quien ha sido mi cómplice en cada decisión tomada.

A nuestro asesor Freddy Castillo quien ha tenido la dedicación y perseverancia para guiarnos en esta investigación, muchas gracias.

## **Agradecimiento**

Primero agradecer a Dios por haber permitido brindarme la salud e inteligencia para culminar mi carrera universitaria de manera satisfactoria.

A mis padres Luis y Silvia, a mis dos hermanos Marco y Marlon y a Nicoll por su apoyo incondicional.

A mis abuelos y mis tíos quienes han estado presentes en cada paso importante que he dado.

A mi compañera de investigación quien ha sido mi cómplice perfecta en cada decisión tomada, siempre complementándonos.

A nuestro asesor Freddy Castillo quien ha tenido la dedicación y perseverancia para guiarnos en esta investigación, muchas gracias.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2. Variables y Operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos .....	14
3.6. Método de análisis de datos .....	15
3.7. Aspectos éticos .....	16
IV. RESULTADOS .....	17
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES.....	40
VII. RECOMENDACIONES.....	42
VIII. PROPUESTA .....	44
8.1. Introducción .....	44
8.2. Objetivo propuesto .....	44
8.3. Justificación .....	44
8.5. Desarrollo de estrategias .....	47
REFERENCIAS.....	61
ANEXOS.....	66

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Análisis de la percepción de los colaboradores respecto al servicio al cliente en la empresa Tropical Fruit Trading Perú Sac, Sullana 2021.....	17
<b>Tabla 2</b> Correlación causal entre servicio al cliente y la competitividad .....	18
<b>Tabla 3</b> Análisis de la percepción de los colaboradores respecto al servicio de proveedores en la empresa Tropical Fruit Trading Perú Sac, Sullana 2021.....	19
<b>Tabla 4</b> Correlación causal entre servicio de proveedores y la competitividad....	20
<b>Tabla 5</b> Análisis de la percepción de los colaboradores respecto a la gestión de inventarios en la empresa Tropical Fruit Trading Perú Sac, Sullana 2021.....	21
<b>Tabla 6</b> Correlación causal entre gestión de inventarios y la competitividad.....	22
<b>Tabla 7</b> Análisis de la percepción de los colaboradores respecto al transporte y distribución en la empresa Tropical Fruit Trading Perú Sac, Sullana 2021.....	23
<b>Tabla 8</b> Correlación causal entre transporte y distribución y la competitividad....	24
<b>Tabla 9</b> Análisis de la percepción de los colaboradores respecto al almacenamiento en la empresa Tropical Fruit Trading Perú Sac, Sullana 2021.....	25
<b>Tabla 10</b> Correlación causal entre almacenamiento y la competitividad.....	25
<b>Tabla 11</b> Correlación causal entre logística integral y la competitividad.....	26
<b>Tabla 12</b> Resumen de las estrategias y costos.....	58
<b>Tabla 13</b> Resumen de los ingresos, egresos y estrategias propuestas para la empresa Tropical Fruit Trading Perú S.A.C. respecto al ejercicio del periodo 2020.....	59

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general explicar la incidencia que tiene la gestión logística integral en el nivel de competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú S.A.C – Sullana 2021; para ello se realizó una investigación de tipo correlacional - causal y diseño no experimental transversal; cuya población de estudio estuvo conformada por 120 trabajadores de la empresa, que desarrollen actividades en el área de procesos; de donde se obtuvo una muestra de 52 trabajadores, con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95% para la recolección de datos. Entre los principales resultados se encontró el servicio de proveedores no es favorable, debido que al menos una vez no cumplió con los tiempos de entrega establecidos y por la poca respuesta que perciben ante alguna eventualidad. Por otro lado el jefe de producción tiene conocimiento que dichas falencias encontradas retrasan los procesos y entrega de producto. Cabe resaltar que existe una correlación significativa entre las variables de investigación, logística integral y la variable competitividad, aceptando la hipótesis general, la gestión logística integral incide significativamente en el nivel de competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021.

Palabras clave: Logística integral, competitividad, servicio al cliente, servicio de proveedores, gestión de inventarios, mejora continua.

## **Abstract**

The present investigation had as general objective to explain the incidence that the integral logistics management has in the level of competitiveness of the company Tropical Fruit Trading Peru S.A.C - Sullana 2021; for this a correlational type investigation was carried out - causal and no experimental cross-sectional design; whose study population was made up of 120 workers from the company, who develop activities in the process area; from which a sample of 52 workers was obtained, with a 5% margin of error and a 95% level of confidence for data collection. Among the main results was the service of suppliers is not favorable, because at least once did not meet the set delivery time and because of the little response they perceive before some eventuality. On the other hand, the production manager is aware that these found shortcomings delay the processes and delivery of the product. It should be noted that there is a significant correlation between the research variables, integral logistics and the competitiveness variable, accepting the general hypothesis, the integral logistic management significantly affects the level of competitiveness of the company Tropical Fruit Trading Peru SAC - Sullana 2021.

Keywords: Integral logistics, competitiveness, customer service, supplier service, inventory management, continuous improvement.

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, las empresas que quieren permanecer en el mercado se han centrado en mejorar su competitividad al tiempo que satisfacen las demandas del mercado local, nacional e internacional. Por lo tanto, la logística tiene un rol importante en la mejora y creación de valor para satisfacer las necesidades de los distintos clientes finales.

Existen distintas empresas cuyo propósito solo es el lucro olvidándose por completo de desarrollar gestión en las aéreas críticas del proceso que genera valor a la empresa lo que significa a futuro problemas que hace tambalear su permanencia en el mercado, al enfrentarse a estos desafíos algunas optan por desarrollar mejora continua y se convierten en empresas sostenibles en el tiempo, otras veces simplemente fracasan. Actualmente, lograr un adecuado uso de los recursos se han tornado en una de las metas indispensables de cualquier empresa y, por ende, del mercado.

Palenzuela (2016) mencionó que, en los países europeos como España, la logística es la parte más importante de la cadena de suministro, pero no ha recibido toda la atención, cuando notaron que la logística representaba casi un tercio del gasto total de las pymes. En ese momento todo cambió; por poner un ejemplo, el almacén actual se ha considerado el eslabón básico del servicio al cliente y se ha demostrado que en muchas empresas los almacenes se han considerado cuellos de botella. Otro tema importante es la incorrecta disponibilidad y confiabilidad de la información en tiempo real, este simple hecho puede llevar a sucesivos errores: si no se implementa la mejor gestión de compras, el transporte se encarece y los costos aumentan. Las operaciones de almacenamiento, etc., son causadas por malas organizaciones.

De Olazával (2010) señaló que, en la investigación realizada sobre la cadena de suministro de las empresas peruanas en la Universidad de Lima, es necesario analizar la situación actual, lo que ayudará a implementar una mejora que mejore continuamente la competitividad. Las decisiones estratégicas rápidas son generadas por la creciente globalización económica, la aparición de nuevas tecnologías en el mercado y la velocidad de las actualizaciones de nuevas



tecnologías, teniendo en cuenta que los tratados de libre comercio (TLC) incrementarán la presión sobre las empresas. Por tanto, estas decisiones deben tomarse dentro de la ansiada competitividad, si logran dos tareas muy importantes, podrán obtener esa competitividad: alianzas estratégicas con proveedores y clientes.

La empresa Tropical Fruit Trading Perú S.A.C. se dedica a la exportación de frutas tropicales como mango, uva y palta, está ubicada en la provincia de Sullana, en actividades recientes, exhibió una serie de síntomas que reflejan su proceso de producción. La razón es que algunos proveedores no entregaron los recursos provistos por la gerencia a tiempo, las máquinas tienen algunos defectos, estos defectos no pueden ser reparados por ellos y las piezas deben solicitarse al exterior, por lo que la producción se paraliza. Resultado: La empresa no cumple con las metas de producción, retrasando la salida de los contenedores de exportación y el tiempo que tomó distribuir los productos a los clientes.

Cabe destacar que el desarrollo de esta investigación es proponer la aplicación de gestión logística integral para mejorar la competitividad de la organización, teniendo en cuenta sus procesos logísticos, como servicio al cliente, proveedor, gestión de inventarios, transporte, distribución y almacenamiento, tomando como unidad de estudio a la empresa Tropical Fruit Trading – Sullana.

Por lo expuesto la pregunta general de la investigación es: ¿Qué incidencia tiene la gestión logística integral en el nivel de competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021? Y las preguntas específicas: ¿Cuál es la incidencia del servicio al cliente en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021?, ¿Qué incidencia tiene el servicio de proveedores en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021?, ¿Cómo incide la gestión de inventarios en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021?, ¿Qué incidencia tiene el transporte y distribución en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021? y ¿Cómo incide el almacenamiento en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021?

Esta investigación se justifica por su trascendencia económica, entendiendo que la información que se obtenga de la empresa ayudará a analizar y evaluar la estrategia, haciendo más eficiente el proceso, acortando tiempos y reduciendo

costos; de esto podemos inferir que, al mejorar la logística, se mejorarán los procesos de la empresa. Alcanzar un mayor nivel de competitividad, que tendrá un impacto significativo en la parte económica y financiera de la organización. Además, esta investigación es de trascendencia práctica porque se propone desarrollar una estrategia para la gestión eficaz de la logística global, el impacto de esta estrategia generará una mayor rentabilidad al minimizar costos y lograr el mayor cumplimiento de las expectativas del cliente, lo que significa ser más competitivo en su departamento operativo.

Por lo que el objetivo general de la investigación es explicar la incidencia que tiene la gestión logística integral en el nivel de competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú S.A.C – Sullana 2021 y cuyos objetivos específicos es: Evaluar la incidencia del servicio al cliente en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021, Determinar la incidencia del servicio de proveedores en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021, Analizar la incidencia en la gestión de inventarios en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021, Evaluar la incidencia del transporte y distribución en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021 y Determinar la incidencia del almacenamiento en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021.

Finalmente, la hipótesis general es: La gestión logística integral incide significativamente en el nivel de competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021 Y las hipótesis específicas: El servicio al cliente incide significativamente en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021; El servicio de proveedores incide significativamente en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021; La gestión de inventarios incide significativamente en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021; El transporte y distribución incide significativamente en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021; El almacenamiento incide significativamente en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes se tiene Martínez y El Kadi (2019), en su investigación *Logística integral y calidad total, filosofía de gestión organizacional orientada al cliente*. El objetivo es estar interconectado y orientado al cliente. También evalúa la terminología para adaptarse a las nuevas realidades y necesidades del mercado, aprovechado como ventaja competitiva, enfatiza la importancia de la herramienta estratégica y analiza los principios organizativos de la gestión interna de la logística global y las cadenas de suministro. Los resultados obtenidos determinaron los requerimientos estratégicos en torno a estos dos conceptos, y a los ojos del ciclo de mejora continua, se diseñó un proceso global para lograr satisfacer las demandas actuales y futuras de los clientes.

Peralta et ál. (2018), a través de su artículo *"Pensando en la importancia de la logística global de la empresa"*. Permite a la empresa comprender la importancia de la logística en general, lo que demuestra que su propósito es lograr la máxima eficiencia de distribución, es decir, colocar productos de alta calidad en el momento y lugar adecuados. Además, debe ser internalizado, que se compone de procesos coordinados y sistemáticos. Requiere la conciencia de todos los talentos que están comprometidos a garantizar que los bienes o servicios estén intactos, cumplan con las expectativas de los usuarios y brinden servicios oportunos a bajo costo.

Nava (2016), con su artículo denominado *Logística integral y calidad total. Filosofías estratégicas en la creación de valor en las organizaciones*. Su propósito es analizar la logística y la calidad global, para aplicarla como una herramienta estratégica para que la organización cree valor y ventaja competitiva. Esta investigación tiene como orientación estudiar tecnologías logísticas adecuadas para lograr el objetivo de mejorar los resultados y trabajar con modelos de gestión que brinden una posición favorable y sostenible. Concluyó que estas herramientas representan el motor que impulsa la creación de valor de la organización, convirtiéndolas en una ventaja competitiva, enfocándose en la mejora continua y la excelencia.

Manzo (2017), en su investigación *"Integrated Logistics Research", con miras a incrementar la exportación de artesanías a Europa a partir de 2017*. Su propósito es transportar artesanías desde la fábrica hasta el país de destino

mediante un método eficaz para ayudar a los artesanos del sector a exportar sus productos. Los resultados de la encuesta muestran que, por un lado, los artesanos no comprenden el proceso ágil de exportación, y, por otro lado, las exportaciones no tradicionales del sector han crecido lentamente.

Guevara (2017) en su investigación titulado *Plan logístico integral de exportación de hoja de tabaco, para la empresa Tabacalera La Meca S.A Tabamesa, ubicada en la provincia del Guayas, periodo 2016*. Su propósito es aplicar la logística integral en la empresa. Es por ello, que se realizó un estudio de viabilidad, y con los datos obtenidos, analizados e interpretados, es posible mencionar que en la empresa: no se optimiza economía, tecnología o recursos humanos; además de encontrar carencia en el servicio al cliente. Hay desventajas, como los costos establecidos para el transporte interno y externo son altos, los trámites aduaneros y el tiempo de entrega se retrasan. Por lo tanto, si desea exportar tabaco a Nicaragua y República Dominicana, debe implementar un plan logístico integral para aumentar su ventaja competitiva.

Alvarado (2018) en su investigación *Diseño de un modelo de gestión de logística integral para corporaciones culturales, caso de estudio: "corporación cultural semanas musicales de frutillar"*. Al identificar a las partes de la cadena de suministro y la cadena de valor de Porter, propuso diseñar de un modelo de gestión logística integral para las distintas actividades culturales, que puede analizar la empresa cultural de Frutillar "Semana de la Música" para encontrar oportunidades. Mejorando así la gestión profesional de la entidad. La importancia de esta investigación es que no existe literatura que pueda explicar aproximadamente la cadena de suministro de servicios, por lo que el modelo establecerá una base teórica para analizar la cadena de suministro. Los beneficios obtenidos al utilizar este modelo incluyen: mejora la continua de la organización, captación de proveedores, contacto con los proveedores actuales para mantener la continuidad del servicio del trabajo y capacitación para mejorar la competitividad de los socios internos.

Martínez et ál. (2017) en su artículo *Liderazgo Transformacional Como Estrategia de Adaptación en la Gestión Logística Empresarial*. Su propósito es estudiar y analizar la incidencia del liderazgo transformacional para utilizarlo como estrategia adaptativa en la gestión logística, enfatizando que debido a que este tipo

de liderazgo ha dado resultados en diferentes niveles, esto se ha convertido en un tema relacionado. Uno de ellos muestra que el entorno logístico actual es dinámico y cambia rápidamente, lo que hace que los directivos estén a la vanguardia de la organización y además sugieren obtener más cualidades de un líder transformacional. Por tanto, este liderazgo es una estrategia adaptada a la gestión logística de la empresa.

Ramírez et ál. (2021) en su artículo *La gestión logística en las microempresas manufactureras del Estado Táchira, Venezuela*. Conforme al proceso de suministro, producción y distribución, este trabajo describe la dinámica realizada conforme a la gestión logística de las microempresas manufactureras en el estado venezolano de Táchira. Concluyó que a pesar de las debilidades encontradas, este tipo de cultura empresarial tiene un factor decisivo en las microempresas estudiadas, lo que impulsa los procesos de suministro, producción y distribución; puede apoyarse en la comprensión de las necesidades, de las oportunidades del mercado y del entorno empresarial, y además de realizar mejoras en la adquisición estratégica de materias primas y además lograr un financiamiento a partir de planes de producción decisivos para lograr un mejor y oportuno proceso de adquisición.

Girón (2021) en su artículo *La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos, de la universidad de Almacenes Universales S.A. Sucursal Santiago de Cuba*. Cuba. La finalidad de esta investigación es analizar las deficiencias encontradas en la gestión logística de almacenamiento de operadores logísticos. El resultado de la investigación es que el procedimiento propuesto se inicia con la integración de elementos -en la práctica- estos elementos están separados, lo que reduce el efecto de aislamiento de cada elemento.

Ibarra et ál. (2017) en su artículo *Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California*. Indica cómo se encuentra el nivel de competitividad de las pymes y las áreas de influencia. El resultado obtenido es que la competitividad de las pymes se encuentra en un nivel medio sin considerar el tamaño de la empresa; además, el área más importante para mejorar la competitividad es el campo de producción y operación; ya sea el campo nacional o internacional, para cambiar su cultura empresarial lo más

importante es abandonar las empresas tradicionales y crear un entorno que integre todos los campos para lograr mejores metas.

Salimova et ál. (2019) en su artículo *from industry 4.0 to Society 5.0: challenges for sustainable competitiveness of Russian industry*. Se centró en el estudio de la resolución de problemas, combinando la metodología de la información, desarrollo sostenible y provisión de competitividad de las empresas. Al realizar actividades de investigación, se deben estudiar los conceptos clave, analizar el problema de la industria rusa y las políticas industriales adaptándose a las condiciones digitales económicas y sociales globales; la conclusión es que la especialización del sector es el proceso de desarrollo industrial bajo la influencia de la nueva revolución industrial y la estabilidad socio-económica de la economía nacional se mantuvo.

Morales et ál. (2018) a través de su artículo *Innovación y competitividad: un análisis aplicado a las empresas industriales españolas*, y centrándose en cuestionar la relación entre innovación y competitividad, se busca un respaldo teórico y empírico a la suposición de que la innovación y el éxito empresarial no están relacionados, pues está condicionada por diversos factores económicos y tecnológicos. Al final el resultado obtenido muestra que el impacto de la constante innovación en la competitividad empresarial es menor, cuanto mayor es la incidencia de la orientación a la innovación, más evidentes son los cambios en función del departamento involucrado.

Barrantes et ál. (2017) en su investigación *La gestión logística y su influencia en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de Puente Piedra*. Define el impacto de la gestión logística en la competitividad de las pymes del rubro de construcción que importan distintas herramientas y equipos del área de Puente Piedra. El resultado de esta investigación define que la gestión logística afectará la competitividad de las pymes constructoras de la zona de Puente Piedra. Además, el proceso de determinación, información y oferta pueden afectar la competitividad.

Arellano y Hinojosa (2017) en su tesis titulada *Incidencia de la gestión logística integral en la competitividad de las pymes caso: sector de agregados y materiales de construcción en Tarma - periodo 2014*. Explica el impacto que muestra la logística global en la competitividad de las pymes de la industria de

áridos y materiales de construcción, deduciendo que efectivamente la gestión logística integral no tendrá un impacto significativo en la competitividad.

Falcón y Yaurivilca (2018) muestran en su tesis *Propuesta de un proceso de gestión logística integral para un grupo de mype de la actividad económica de elaboración de productos de panadería de Lima Metropolitana para mejorar la productividad y atender grandes pedidos*. Establecen que el crear un proceso de gestión logística integral dirigido para las mypes que quieran estandarizar sus procesos para que los pedidos se puedan estandarizar. Y permitirá que su sector económico se desarrolle y crezca, por lo que es necesario mejorar el control de gestión, definir procesos y mejorar las actividades. Hacer hincapié en la aplicación de gestión por procesos tiene como finalidad buscar la integración de los procesos de gestión para alcanzar las metas propuestas por cada empresa.

González (2021) en su tesis *Sistema de control interno para mejorar la gestión logística en la empresa COINSSA Perú S.A.C. Chiclayo 2018*. La finalidad de esta investigación es crear y aplicar un sistema de control interno para reforzar la gestión logística de COINSSA PERU SAC. Los resultados que se muestran son ocasionados debido a que no existe un Manual de Organizaciones y Funciones que permita a los empleados identificar sus actividades, el proceso de control interno es falta de seguimiento; luego de analizar la situación en la que se encuentra la gestión logística, se concluye que para rectificar estas deficiencias es necesario crear e implementar un sistema de control de manera interna en el área de logística de la organización.

Murga (2018) en su trabajo de investigación *Efectos de la Gestión Logística en la Rentabilidad*. Cuya finalidad es señalar e indicar el impacto de la gestión logística en la rentabilidad y concluir que, en distintos estudios realizados, la gestión logística tiene un impacto muy positivo en la rentabilidad de la organización.

Lucero (2016) en su artículo *El sistema de producción de alta competitividad industrial: "Just-in-Time" (JIT) Perú*. El enfoque de la revisión es enfatizar que el sistema de producción "justo a tiempo" es un sistema industrial altamente competitivo y concluir que, en este mundo globalizado, cada empresa se esfuerza por obtener más ventajas competitivas (costo, calidad, servicio, flexibilidad e innovación) se vuelve eficientes, por lo que debe adaptarse a los cambios en el área de producción.

En cuanto a las variables de la presente investigación tenemos como variable independiente la Gestión Logística Integral y de acuerdo a Anaya (2015), indica que la logística integral ha cambiado mucho el problema y ha creado un sistema de información y control para realizar el flujo continuo de productos, logrando así reducir los costos operativos tanto como sea posible, además de maximizar la satisfacción del cliente. A su vez esta variable se divide las dimensiones que nos ayudará con el análisis de presente proyecto:

(a) Servicio al cliente, según Anaya (2015) si no se basa en el compromiso permanente de la empresa de satisfacer permanentemente a los clientes y satisfacer plenamente sus necesidades, es decir, brindar los servicios que demanda el mercado, no tiene sentido buscar una ventaja competitiva. Para lograr los objetivos anteriores, los clientes deben recibir: confiabilidad en la entrega, velocidad de entrega, información del pedido, flexibilidad para satisfacer las necesidades del cliente, calidad de entrega, sin inventario y pedidos urgentes.

(b) Servicio de proveedores, Mora (2016) señaló que el campo de la gestión de compras debe estar familiarizado con la estrategia general de la empresa, debe conocer sus expectativas. El análisis primero determina las necesidades del comprador y las áreas problemáticas, donde el proveedor puede brindar soluciones.

(c) Gestión de inventarios, Mora (2016) señaló que el inventario es un recurso disponible almacenado en un momento específico. Para llegar a satisfacer las exigencias y deseos de los clientes, para lograr un equilibrio ideal con la finalidad de proporcionar un mayor alto nivel de servicio con el menor nivel de inventario.

(d) Transporte y distribución, Gómez (2013) sostiene que es la actividad de trasladar los materiales terminados de los proveedores hacia la empresa manufacturera, en un tiempo y lugar acordado.

(e) Almacenamiento, Anaya (2015) indica que es el acopiamiento de los productos terminados tanto de los proveedores, como de la misma empresa para su conservación, identificación, selección y control.

En cuanto a variables dependientes como la competitividad, Porter (2009) señaló que la productividad determina la competitividad de cada empresa, el valor del servicio producido por unidad de trabajo o capital, por lo que este valor es un atributo sorprendente. La forma de exhibición del producto para que los consumidores puedan obtenerlos. Villareal (2006) señaló que la competitividad se



relaciona con los siguientes aspectos: costo, precio, cantidad, calidad, participación de mercado, innovación, flexibilidad y adaptación al cambio, fortaleciendo y desarrollando la reflexión, análisis, paradigma, iniciativa, organización, organización y rediseñar la empresa y evaluar periódicamente la estrategia.

Hernández (2000); se refiere a la competitividad, como el campo que, junto a la mejora continua, es el camino competitivo que la empresa debe seguir para tener éxito de manera justa y firme en términos de brindar productos y / o servicios de alta calidad, precio competitivo y atractivo, así como tiempo de entrega oportuno y confiable, lo que hará que los clientes confíen y obtengan una ventaja competitiva en el país y en el extranjero.

Carro y Gonzales (2012); señalaron la necesidad de sanear el proceso productivo para mejorar la actividad económica, lo que hace que en la productividad el foco de los ciudadanos y expertos en competitividad. Sin embargo, a nivel de empresa, existe mucha resistencia a la hora de intentar fusionar determinadas innovaciones que requieren mayor productividad y ahorro de costes. Sin embargo, aumentar la productividad parece ser el principal medio para incrementar la producción, responder a los choques, mejorar el desempeño, aumentar la inflación y obtener productos altamente competitivos.

Moraleda (2004); un factor que define la competitividad también es la tecnología, y está muy relacionado con la innovación, hay que entender que vivimos una época complicada. Ahora, más que nunca, vemos el impacto cada vez mayor de la constante y cambiante tecnología en la información en los procesos económicos y empresariales. De hecho, la relación entre tecnología y negocios se está convirtiendo en una necesidad de innovación empresarial y creación de valor. Sin embargo, no cabe duda de que la tecnología actual es un catalizador clave para el proceso de innovación y transformación empresarial, y es que el origen y verdadero motor del desarrollo tecnológico no son más que los retos profundos y estratégicos que afrontan ahora. La empresa acelera constantemente el cambio.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Según Hernández et ál., (2017) señala que una investigación aplicada se enfoca en hacer cuestiones que solucionen problemas específicos en un determinado tiempo y lugar.

Por lo tanto, se puede afirmar que la presente investigación fue de tipo aplicada ya que buscó generar alternativas de solución a un problema en específico, como es la falencia que presenta la empresa en estudio con su proceso de cadena de suministros.

Hernández y Mendoza (2018) precisan que el enfoque mixto es el conjunto de procesos que implican el análisis de datos y la recolección tanto de manera cuantitativa como cualitativa, así mismo se obtiene una discusión conjunta, lo que ayuda a obtener resultados tanto teóricos como prácticos.

En esta investigación dado que se analizaron los fenómenos en su medio común y natural además sin manipulaciones del investigador se consideró como no experimental.

Hernández et ál. (2011) Señala: “Al recolectar datos en un solo tiempo y momento, teniendo como propósito describir fenómenos y analizar cómo se relacionan e influyen entre sí, estamos hablando de un diseño de investigación transversal.” (p.270).

Hernández et ál. (2017) señalaron que el diseño transversal de correlación / causal tiene como objetivo especificar la relación que tienen dos o más variables en un momento dado y/o establecido. También son descripciones, pero no una sola variable, sino una descripción de su relación, ya sea puramente relacionada o causal. Cabe señalar que como se determinó la incidencia de una variable sobre otra variable, este estudio está relacionado causalmente.

### **3.2. Variables y Operacionalización**

#### **Variable independiente:**

*Gestión Logística Integral*, según la investigación de Anaya (2011), esta encuesta toma como variable independiente la "gestión logística total", describiendo la logística global en base a la filosofía específica de controlar el flujo de materiales en un entorno competitivo, es decir, desde la perspectiva de los clientes y la composición de los servicios y la calidad global. Los desafíos básicos adicionales se complementan con variantes clásicas de calidad de producto requerida y precios competitivos del mercado.

#### **Variable dependiente:**

*Competitividad*, donde Porter (2009), confirma que la productividad determina la competitividad de cada empresa, porque este es el valor del producto generado por la unidad de carga de trabajo o capital, que es un atributo significativo de la exhibición del producto, para que los consumidores puedan obtenerlos.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

López y Fachelli (2015), señala que todo lo que tiene una serie de características y pensamientos, es considerada como población. La presente investigación se desarrolló en la Ciudad de Sullana, específicamente en la empresa "Tropical Fruit Trading Perú S.A.C.", la cual contó con 120 trabajadores.

Teniendo en cuenta que la población de la empresa fue de 120 trabajadores por lo que se consideró una población finita; además se realizó una entrevista al sub-gerente de la empresa Tropical Fruit Trading Perú S.A.C.

Entre los criterios de inclusión se investigó a los trabajadores del área de procesos de la empresa Tropical Fruit Trading Perú S.A.C.

En los criterios de exclusión se consideró a los trabajadores que tengan actividades ajenas a producción y a la cadena de suministros.

#### **3.3.2. Muestra**

Cabezas et ál. (2018) define a la muestra como una parte del universo total de una población, en otras palabras, es la toma de una pequeña parte de la

población la cual permitirá dar a conocer datos específicos de la misma, de una forma sintética y sin incurrir en demasiados gastos.

Para llevar a cabo la presente investigación se tomó como muestra a 52 trabajadores de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC.

### **3.3.3 Muestreo**

Cabezas et ál. (2018) señala que en el muestreo aleatorio simple todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1. Técnicas**

El presente trabajo de investigación tuvo como técnica el uso de la encuesta además de una entrevista, que permitió obtener información clara, precisa y rápida para la realización de la investigación, con una serie de preguntas a los indicadores de gestión de logística integral y competitividad dentro de la empresa y sobre todo entre sus trabajadores.

#### ***Encuesta:***

La encuesta según Oyague (s.f.) es un método empírico de investigación que permite obtener información sobre un fenómeno y procesos.

#### ***Entrevista:***

Por otro lado, tenemos a Baena (2017), que se refiere a la entrevista como un instrumento valioso y flexible para recolectar datos con información profunda y detallada. Recomendable para estudios de tipo mixto ya que complementa la visión cuantitativa.

### **3.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

Como instrumento se utilizaron los cuestionarios y guías de entrevista, diseñado para poder obtener los resultados que se desean; los cuestionarios de forma virtual serán esenciales para el caso de la presente investigación.

### ***Cuestionario:***

Según Hernández et ál. (2017), un cuestionario es un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que se van a medir; teniendo en cuenta este concepto se destacó su uso para conocer aspectos representativos de las dos variables en estudio.

### ***Guía de Entrevista:***

Según el Centro de Investigación y docencia (2009), la guía de la entrevista no cuenta con una forma estructurada, consiste en un listado de preguntas que ayuden al investigador a obtener información durante las visitas al campo, las cuales son intensivas y a corto plazo.

Partiendo de este concepto la guía de entrevista que se utilizó en la investigación, fue implantada al Jefe de producción, el cual brindó información precisa de todo el manejo de operaciones y producción de la empresa, permitió obtener información precisa y más amplia de la situación del área y como las variables en estudio se desarrollan.

Para validez de los instrumentos utilizados en la investigación se tuvo que recurrir a la opinión de tres especialistas en administración quienes evaluaron de manera objetiva y clara el cuestionario para validar los datos del informe de investigación.

Por otra parte, para el análisis de confiabilidad se procedió a realizar una prueba piloto de 12 encuestas, donde se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, los valores encontrados en el análisis de confiabilidad alcanzaron los siguientes promedios por cada una de las variables, gestión logística integral alcanzó un promedio de 0.832, mientras que competitividad fue de 0.933.

### **3.5. Procedimientos**

Se emitió una carta de solicitud a la empresa en donde se estará llevando a cabo la realización del proyecto de investigación con la finalidad de poder obtener la información necesaria y poder desarrollar de manera efectiva los instrumentos en esta unidad de análisis de la investigación.

Se coordinó la fecha y hora disponible para poder dirigirse a la empresa y poder desarrollar los instrumentos de investigación, en este caso se utilizó dos instrumentos que son: entrevista con el jefe de operaciones y producción, además de un cuestionario de preguntas dirigido a los trabajadores de la empresa Tropical Fruit Trading Perú S.A.C.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para la presente investigación, para el análisis cuantitativo de los datos y para la parte correlacional se utilizó la prueba Rho de Spearman.

Se organizó los resultados obtenidos a través de las herramientas de recolección ya antes mencionadas, en este caso se realizó una hoja de cálculo Excel para detallar cada resultado respondido por los trabajadores, finalmente se exportó dicha hoja de cálculo al programa de estadística IBM SPSS Statistics versión 26.

Se utilizó el programa de Microsoft Excel 2019 en el cual se recolectaron los datos obtenidos en el instrumento de investigación el cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC, después de ello dicha base de datos se transfirió al programa estadístico SPSS 26.

En esta fase al analizar los resultados obtenidos de los instrumentos de investigación planteados se utilizó el programa de estadística “IBM SPSS Statistics versión 26”, con el que se obtuvo resultados más detallados con tablas y gráficas estadísticas.

Teniendo los resultados del programa de estadística IBM SPSS Statistics versión 26, se interpretó cada respuesta y así se realizó el capítulo de resultados y discusión, luego de ello se corroboró si la hipótesis de investigación es aceptada o rechazada.

En el análisis de los datos obtenidos a partir de la entrevista se adoptó ideas clave y así se organizó la información. A partir del informe se redactó una breve introducción, comenzando por el nombre del entrevistador, este párrafo es muy breve, pero debe ser determinado por la persona que consulta el informe. Para el contenido o desarrollo de la entrevista, se registraron las preguntas y respuestas

más relevantes en la entrevista textualmente. Finalmente se resumió la conclusión de la entrevista.

### **3.7. Aspectos éticos**

En esta investigación predominaron los siguientes aspectos éticos:

**Honestidad:** como investigadores se sabe que uno de los valores fundamentales es la honestidad es por ello que se ha planteado en esta investigación con el fin realizar un trabajo de mucha honra y sacrificio por ambas partes.

**Transparencia:** se considera este aspecto ético ya que se puede mostrar la claridad que puedan percibir durante el proceso de inicio a fin del proyecto de investigación y así poder proporcionar el objetivo que deseamos en esta investigación.

**Respeto a la autoridad intelectual:** se ha citado de manera correcta, además de respetar cada idea o mensaje de los antecedentes, teorías y conceptos de cada autor, con el fin de evitar cualquier tipo de plagio de manera total o parcial, todo lo menciona resalta que los investigadores han respetado los aspectos éticos que son de mayor importancia para poder desarrollar de manera satisfactoria la investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Informe de aplicación del cuestionario

Se presentan los resultados de la aplicación del cuestionario, el cual estuvo dirigido a los colaboradores de la empresa Tropical Fruit Trading Perú S.A.C. que desarrollen actividades vinculadas a la producción o cadena de suministros; el mismo está dividido en dos fases, una para cada variable en estudio, comprende 25 ítems y la herramienta de medición empleada es la escala de Likert. El objetivo general es explicar la incidencia que tiene la gestión logística integral en el nivel de competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú S.A.C – Sullana 2021.

#### 4.1.1. Evaluar la incidencia del servicio al cliente en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021.

**Tabla 1**

*Análisis de la percepción de los colaboradores respecto al servicio al cliente en la empresa Tropical Fruit Trading Perú Sac, Sullana 2021*

Servicio al Cliente	Alternativas										Total	
	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Neutro		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo			
	5		4		3		2		1			
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Respuesta es rápida ante cualquier error.	29	55.77	19	36.54	4	7.69	0	0.00	0	0.00	52	100.00
El producto llega en buenas condiciones.	35	67.31	15	28.85	2	3.85	0	0.00	0	0.00	52	100.00
Existe un compromiso.	17	32.69	28	53.85	7	13.46	0	0.00	0	0.00	52	100.00
Se cumple con los tiempos de entrega.	30	57.69	18	34.62	4	7.69	0	0.00	0	0.00	52	100.00
Exigencias del mercado.	45	86.54	7	13.46	0	0.00	0	0.00	0	0.00	52	100.00
Pedidos a destiempo.	14	26.92	12	23.08	21	40.38	5	9.62	0	0.00	52	100.00
Gastos adicionales	36	69.23	16	30.77	0	0.00	0	0.00	0	0.00	52	100.00



Los colaboradores reciben capacitaciones.	9	17.31	14	26.92	18	34.62	11	21.15	0	0.00	52	100.00
<b>Servicio al Cliente</b>	<b>27</b>	<b>51.68</b>	<b>16</b>	<b>31.01</b>	<b>7</b>	<b>13.46</b>	<b>2</b>	<b>3.85</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>52</b>	<b>100.00</b>

*Nota:* Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Tropical Fruit Trading S.A.C.

En la tabla 1 se puede apreciar que el servicio al cliente es favorable, debido a la entrega en buenas condiciones del producto con 52 encuestados que representan el 67.31% del total y por su cumplimiento con las exigencias en el mercado con un porcentaje de 86.54% del total, sin embargo, no es el óptimo, debido a la falta de capacitación y compromiso que se tiene de parte de los colaboradores.

**Tabla 2**

*Correlación causal entre servicio al cliente y la competitividad*

		Servicio al Cliente		Competitividad	
Rho de Spearman	Servicio al Cliente	Coefficiente de correlación	1,000		,096
		Sig. (bilateral)	.		,498
		N	52		52
	Competitividad	Coefficiente de correlación	,096		1,000
		Sig. (bilateral)	,498		.
		N	52		52

*Nota:* Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Tropical Fruit Trading S.A.C.

La Tabla 2 indica que existe una correlación casi nula entre la dimensión servicio al cliente y la variable competitividad, debido a su coeficiente de 0,096, lo que significa que el servicio al cliente no se relacionará con la competitividad de la empresa. A demás por su valor de significancia de  $0,498 < 0.05$ , se determina que no es significativa rechazándose la hipótesis específica 1.

HE1: El servicio al cliente no incide significativamente en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021.

**4.1.2. Determinar la incidencia del servicio de proveedores en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021.**

**Tabla 3**

*Análisis de la percepción de los colaboradores respecto al servicio de proveedores en la empresa Tropical Fruit Trading Perú Sac, Sullana 2021*

Servicio de Proveedores	Alternativas										Total	
	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Neutro		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo			
	5		4		3		2		1			
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Respuesta inmediata	6	11.54	14	26.92	25	48.08	7	13.46	0	0.00	52	100.00
Cumplen con las condiciones.	14	26.92	24	46.15	11	21.15	3	5.77	0	0.00	52	100.00
Cumple con los tiempos.	8	15.38	20	38.46	20	38.46	4	7.69	0	0.00	52	100.00
No cumplió con los tiempos.	24	46.15	22	42.31	5	9.62	1	1.92	0	0.00	52	100.00
Canales de comunicación.	13	25.00	26	50.00	13	25.00	0	0.00	0	0.00	52	100.00
Brindan la materia prima en buenas condiciones.	15	28.85	25	48.08	11	21.15	1	1.92	0	0.00	52	100.00
<b>Servicio de Proveedores</b>	<b>13</b>	<b>25.64</b>	<b>22</b>	<b>41.99</b>	<b>14</b>	<b>27.24</b>	<b>3</b>	<b>5.13</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>52</b>	<b>100.00</b>

*Nota:* Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Tropical Fruit Trading S.A.C.

En la tabla 3 se puede apreciar que el servicio de proveedores no es favorable, debido que al menos una vez no cumplió con los tiempos de entrega establecidos con 52 encuestados que representan el 46.15% del total y por la respuesta neutra que perciben ante alguna eventualidad con un porcentaje de 48.08% del total.

**Tabla 4***Correlación causal entre servicio de proveedores y la competitividad*

			Servicio de Proveedores	Competitividad
Rho de Spearman	Servicio de Proveedores	Coeficiente de correlación	1,000	,375**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	52	52
	Competitividad	Coeficiente de correlación	,375**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	52	52

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Tropical Fruit Trading S.A.C.

La Tabla 4 indica que existe una correlación significativa entre la dimensión servicio de proveedores y la variable competitividad, debido a su coeficiente de 0,375", lo que significa que el servicio de proveedores se relacionará con la competitividad de la empresa. A demás por su valor de significancia de 0,006 < 0.05, se determina que es significativa aceptar la hipótesis específica 2.

HE2: El servicio de proveedores incide significativamente en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021.

#### 4.1.3. Analizar la incidencia en la gestión de inventarios en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021.

**Tabla 5**

*Análisis de la percepción de los colaboradores respecto a la gestión de inventarios en la empresa Tropical Fruit Trading Perú Sac, Sullana 2021*

<b>Gestión de Inventarios</b>	Alternativas											Total	
	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Neutro		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo				
	5		4		3		2		1				
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
Seguimiento al nivel de servicio.	17	32.69	29	55.77	6	11.54	0	0.00	0	0.00	52	100.00	
Planifica la compra de insumos.	44	84.62	8	15.38	0	0.00	0	0.00	0	0.00	52	100.00	
Quejas del cliente.	30	57.69	17	32.69	2	3.85	3	5.77	0	0.00	52	100.00	
Compras anticipadas.	37	71.15	12	23.08	3	5.77	0	0.00	0	0.00	52	100.00	
Rotación de inventarios.	18	34.62	20	38.46	14	26.92	0	0.00	0	0.00	52	100.00	
<b>Gestión de Inventarios</b>	<b>29</b>	<b>56.15</b>	<b>17</b>	<b>33.08</b>	<b>5</b>	<b>9.62</b>	<b>1</b>	<b>1.15</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>52</b>	<b>100.00</b>	

*Nota:* Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Tropical Fruit Trading S.A.C.

En la tabla 5 se puede apreciar que la gestión de inventarios es favorable, debido a que existe una planificación de la compra de insumos para el proceso de producción, con 52 encuestados que representan el 84.62% del total y por realizar comprar con anticipación con un porcentaje de 71.15% del total, sin embargo, no es el óptimo, debido al gran porcentaje que se tiene de quejas del cliente al recibir sus productos y no existe una adecuada rotación de inventarios.

**Tabla 6***Correlación causal entre gestión de inventarios y la competitividad*

		Gestión de Inventarios		Competitividad
Rho de Spearman	Gestión de Inventarios	Coeficiente de correlación	1,000	,161
		Sig. (bilateral)	.	,255
		N	52	52
	Competitividad	Coeficiente de correlación	,161	1,000
		Sig. (bilateral)	,255	.
		N	52	52

*Nota:* Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Tropical Fruit Trading S.A.C.

La Tabla 6 indica que existe una correlación débil entre la dimensión gestión de inventarios y la variable competitividad, debido a su coeficiente de 0,161, lo que significa que la gestión de inventarios no se relacionará significativamente con la competitividad de la empresa. A demás por su valor de significancia de  $0,255 < 0.05$ , se determina que no es significativa, rechazándose la hipótesis específica 3.

HE3: La gestión de inventarios no incide significativamente en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021.

**4.1.4. Evaluar la incidencia del transporte y distribución en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021.**

**Tabla 7**

*Análisis de la percepción de los colaboradores respecto al transporte y distribución en la empresa Tropical Fruit Trading Perú Sac, Sullana 2021*

<b>Transporte y Distribución</b>	Alternativas										Total	
	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Neutro		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo			
	5		4		3		2		1			
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Flota al 100%.	9	17.31	16	30.77	20	38.46	7	13.46	0	0.00	52	100.00
Se utilizan todos los camiones.	2	3.85	23	44.23	19	36.54	8	15.38	0	0.00	52	100.00
Tiempos de descarga mínimos.	14	26.92	30	57.69	8	15.38	0	0.00	0	0.00	52	100.00
Respetan los tiempos de descarga.	31	59.62	18	34.62	3	5.77	0	0.00	0	0.00	52	100.00
<b>Transporte y Distribución</b>	<b>14</b>	<b>26.92</b>	<b>22</b>	<b>41.83</b>	<b>13</b>	<b>24.04</b>	<b>4</b>	<b>7.21</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>52</b>	<b>100.00</b>

*Nota:* Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Tropical Fruit Trading S.A.C.

En la tabla 7 se puede apreciar que el transporte y distribución no es totalmente favorable, debido a que solo se respetan los tiempos de descarga con 52 encuestados que representan el 59.62% del total, sin embargo, no es el óptimo, debido a que la flota no se utiliza en su mayor capacidad, de la misma manera no se utilizan todos los camiones para su transporte.

**Tabla 8***Correlación causal entre transporte y distribución y la competitividad*

			Transporte y Distribución	Competitividad
Rho de Spearman	Transporte y Distribución	Coeficiente de correlación	1,000	,312*
		Sig. (bilateral)	.	,024
		N	52	52
	Competitividad	Coeficiente de correlación	,312*	1,000
		Sig. (bilateral)	,024	.
		N	52	52

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Tropical Fruit Trading S.A.C.

La Tabla 8 indica que existe una correlación significativa entre la dimensión transporte y distribución y la variable competitividad, debido a su coeficiente de 0,312, lo que significa que el servicio al cliente se relacionará con la competitividad de la empresa. Además por su valor de significancia de  $0,024 < 0,05$ , se determina que es significativa aceptando la hipótesis específica 4.

HE4: El transporte y distribución incide significativamente en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021.

**4.1.5. Determinar la incidencia del almacenamiento en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021.**

**Tabla 9**

*Análisis de la percepción de los colaboradores respecto al almacenamiento en la empresa Tropical Fruit Trading Perú Sac, Sullana 2021*

Almacenamiento	Alternativas											
	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Neutro		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo		Total	
	5		4		3		2		1			
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Capacidad máxima de almacenaje.	19	36.54	26	50.00	7	13.46	0	0.00	0	0.00	52	100.00
Garantiza los niveles de stock de seguridad.	35	67.31	17	32.69	0	0.00	0	0.00	0	0.00	52	100.00
<b>Almacenamiento</b>	<b>27</b>	<b>51.92</b>	<b>22</b>	<b>41.35</b>	<b>4</b>	<b>6.73</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>52</b>	<b>100.00</b>

*Nota:* Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Tropical Fruit Trading S.A.C.

En la tabla 9 se puede apreciar que el almacenamiento es favorable, debido a que la empresa garantiza sus stocks con 52 encuestados que representan el 67.31% del total, sin embargo, no es el óptimo, debido a que no se utiliza el máximo de capacidad de sus almacenes y ello conlleva a ciertos problemas de abastecimiento en el área de trabajo.

**Tabla 10**

*Correlación causal entre almacenamiento y la competitividad*

		Almacenamiento	Competitividad
Rho de Spearman	Almacenamiento	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	52
n	Competitividad	Coefficiente de correlación	,224
		Sig. (bilateral)	,111
		N	52

*Nota:* Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Tropical Fruit Trading S.A.C.



La Tabla 10 indica que existe una correlación leve entre la dimensión almacenamiento y la variable competitividad, debido a su coeficiente de 0,224, lo que significa que el almacenamiento se relacionará con la competitividad de la empresa. Además por su valor de significancia de  $0,111 < 0,05$ , se determina que no es significativa, rechazando la hipótesis específica 5.

HE5: El almacenamiento no incide significativamente en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021.

#### 4.1.5. Explicar la incidencia que tiene la gestión logística integral en el nivel de competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú S.A.C – Sullana 2021.

**Tabla 11**

*Correlación causal entre logística integral y la competitividad*

			Logística integral	Competitividad
Rho de Spearman	Logística integral	Coefficiente de correlación	1,000	,397**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	52	52
	Competitividad	Coefficiente de correlación	,397**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	52	52

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Tropical Fruit Trading S.A.C.

La Tabla 11 indica que existe una correlación significativa entre las variables de investigación, logística integral y la variable competitividad, debido a su coeficiente de 0,397, lo que significa que la logística integral se relacionará con la competitividad de la empresa. Además por su valor de significancia de  $0,004 < 0,05$ , se determina que es significativa, aceptando la hipótesis general.

HG: La gestión logística integral incide significativamente en el nivel de competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021.

## 4.2. Informe de aplicación de la guía de entrevista

La guía de entrevista aplicada al sub gerente general y jefe de producción de la empresa exportadora el Sr. Santiago León Albán, quien brindó información precisa e importante acerca de los procesos de la empresa y poder conocer de esa manera la incidencia que tiene la gestión logística integral en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú S.A.C.

### *a) Incidencia del servicio al cliente en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021.*

El subgerente refirió este punto como uno de los más importantes dentro de la gestión de la empresa, dado que lo que prima es que los clientes reciban sus productos en las mejores condiciones, en los tiempos establecidos y sobre todo satisfacer sus expectativas.

Así mismo utilizan un sistema indirecto para medir el nivel de satisfacción de sus clientes, es decir mediante un cuestionario electrónico vía email o vía telefónica se realizan una serie de preguntas relacionadas con tiempos, calidad y sugerencias.

Además, el señor León Albán comentó que, al existir algún tipo de queja respecto al producto enviado, se cumple con un determinado procedimiento, el cual incluye instancias y tiempos para dar la mejor solución a cualquier inquietud que el cliente tenga.

### *b) Incidencia del servicio de proveedores en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021*

El sub gerente y jefe de producción informó que el servicio de proveedores es vital para brindar productos en buenas condiciones y con altos estándares de calidad, si estos no cumplen con los tiempos pactados retrasan la producción, implica gastos para la empresa y lo más importante el índice de quejas o insatisfacción aumenta.

Como es una empresa exportadora que trabaja por campaña es necesario contar con una lista de proveedores funcional a cargo de una persona especializada en valorizar su desempeño, los proveedores se seleccionan por su tiempo en el

mercado, su logística de atención, primordialmente deben estar activos en SUNAT, y por las referencias de empresas afines a la nuestra.

Al contar con dificultades se recurre al dialogo personal o vía telefónica, acompañado de evidencias digitales en mensajes electrónicas, muchas veces se realizan este tipo de confrontaciones para evitar un gasto excesivo de la empresa, mejor dicho, recurrimos a la solución pacífica de problemas para disminuir gastos adicionales de campaña.

Es importante recalcar que mientras más comprometidos estén los proveedores se podrá entregar productos de mejor calidad y en tiempos establecidos, lo cual hará que la empresa sobresalga en el mercado.

*c) Incidencia en la gestión de inventarios en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021*

Por ser una empresa exportadora y trabajar con frutos frescos lo primordial es rotar inventarios de manera inter diaria; de esta manera se verifica si la fruta se encuentra en buenas condiciones, también ayuda a conocer si se necesitara más fruta para completar los pedidos, cabe recalcar que la fruta madura no es la adecuada para exportaciones, por lo tanto, es ideal que la rotación se de en una forma seguida.

El subgerente mencionó que se cuenta con un sistema para manejar de manera acertada la gestión de inventarios, la cual consta de primero tener un reporte de proveedores, para pasar al reporte de clientes y contar de esta manera con lo que se necesitará para los pedidos, una vez obtenido el promedio de fruta necesaria se realiza el reporte de Trabajadores, de esta manera contaremos con los colaboradores exactos para embarcar la fruta y darle el mantenimiento antes de ser enviados a sus respectivos clientes, además se realiza un reporte de compras diarias y frecuentes, para pasar a un reporte de ventas, una vez obtenida la cantidad que se comprara o que se desea comprar se realiza los reportes de cotizaciones para saber que proveedor es el más conveniente referente a fruta y tiempos, finalmente los reportes de programación de pedidos, procesos diarios, semanales y mensuales junto con los reportes de Existencias para despachos se consolidan para sacar un presupuesto el cual pasa a un reporte de Bancos: saldos en cuentas,

ingresos a cuentas y pagos desde las cuentas, para finalizar se realizan los reportes de facturación.

A pesar de que existe un sistema adecuado para la gestión de inventarios, el subgerente es consciente de los pequeños imprevistos que se tienen durante el proceso, por ello ante cualquier eventualidad o escases de algún producto se recurre a servicios de delivery, esto para los insumos de poco volumen. Otros Insumos se gestionan con empresas aliadas o afines que nos vendan o consignen a corto tiempo.

*d) Incidencia del transporte y distribución en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021*

A pesar de contar con una adecuada cantidad de años en el mercado, aun se cuenta con una flota alquilada a través de empresas de logística y la cual cumpla con el menor tiempo de entrega. Muchas veces no se utiliza al 100% la flota, pero se trata de tenerla a disposición como prevención de algún imprevisto al momento de la entrega de los pedidos.

El proceso de transporte consta de cuatro pasos identificados para mantener una adecuada distribución; primero se gestionan itinerarios de envío con el operador logístico (fechas de salida y tiempos de llegada), para pasar a un programa y separar lugares en estas empresas para cumplir con los despachos, se programa la tenencia del producto terminado, a fin de cargar al operador logístico, para pasar a la confirmación de la salida del producto al cliente, proporcionándole la fecha de entrega en sus almacenes.

*e) Incidencia del almacenamiento en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021.*

Gestionando los procesos de producción, se mantienen stocks acordes y de manera que por coyunturas políticas o sociales (paros, fenómenos climáticos, desabastecimientos de insumos, etc.), los procesos no se detengan demasiado tiempo, cabe recalcar que el almacenamiento nunca está a un 100% como se trabaja con materia prima, en este caso fruta que debe estar fresca y adecuada para su exportación el almacén se maneja en un 90% aproximadamente.

## V. DISCUSIÓN

Con referencia al *objetivo específico 1*, sobre evaluar la incidencia del servicio al cliente en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021. Arellano-Díaz (2017) expone que conocer a los clientes y sus necesidades, además de contar con el personal adecuado para atenderlos, son premisas que llevan a la empresa al éxito, por ello es de suma importancia que las estrategias de la organización estén enfocadas a cómo satisfacer al cliente a mediano y largo plazo para generar mayores utilidades ventajas competitivas. Entre los resultados cuantitativos referente al servicio al cliente, un 67.31% de los colaboradores entrevistados indicó que se hace entrega del producto en buenas condiciones y un 86.54% expresó que la empresa si cumple con las exigencias en el mercado; del mismo modo el entrevistado mencionó este criterio como uno de los más importantes dentro de la gestión de la empresa, por ello utilizan un sistema indirecto para medir el nivel de satisfacción de sus clientes mediante un cuestionario electrónico vía email o vía telefónica.

Es importante recalcar que a pesar que la empresa tiene índices positivos respecto al servicio al cliente aún se necesita evaluar un 34.62% y un 32.69% que refiere la falta de capacitación y compromiso que se tiene por parte de los colaboradores.

García (2016), en su artículo *Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente*, destaca que la cultura de servicio es un factor interno que surge de la mezcla de muchos aspectos, los cuales delimitan la forma como se determinan los procesos de producción del servicio, si no se demuestra capacidad para asumir la cultura interna, se obstaculiza la interacción y el desenvolvimiento adecuado, perjudicando el servicio que se brinda al cliente. En los resultados cuantitativos obtenidos se observa que ofrecer un producto en buenas condiciones y en los tiempos adecuados es lo primordial, pero dejan de lado el aspecto de cada colaborador, esto por la falta de compromiso que se tiene por su parte y por la escasa capacitación que reciben, teniendo en cuenta al autor mencionado anteriormente, se puede afirmar que el cliente no solo ve el producto, su

presentación o precio, sino también percibe como el colaborador desempeña sus actividades.

Por su parte Martínez y El Kadi (2019), en su artículo *Logística integral y calidad total, filosofía de gestión organizacional orientada al cliente*, como resultados determinaron los requerimientos estratégicos en torno a estos dos conceptos, y a los ojos del ciclo de mejora continua, se diseñó un proceso global para satisfacer las necesidades actuales y futuras de los clientes; no obstante por los resultados obtenidos la empresa considera a los clientes como un punto importante para su desarrollo pero no como un pilar para marcar su grado de competitividad, dejando de lado puntos importantes como son la capacitación y mejora continua del trabajador, si dichos puntos de quiebre toman el valor que el autor refiere la gestión organizacional mejorará y con ello la empresa alcanzará el nivel más alto dentro del mercado.

De la misma manera Peralta et ál. (2018), a través de su artículo *Pensando en la importancia de la logística global de la empresa*, expresa que se requiere la conciencia de todos los talentos que están comprometidos a garantizar que los bienes o servicios estén intactos, cumplan con las expectativas de los usuarios y brinden servicios oportunos a bajo costo. Si bien es cierto una empresa que tenga sus metas definidas, una misión y visión que involucre las metas laborales de todo aquel que trabaje en la empresa, dicha empresa alcanzará el pico más alto dentro del mercado, caracterizándose por la mejora continua de sus colaboradores, entonces, para que la empresa en estudio logre mejores porcentajes de participación en el mercado debe lograr que todos sus colaboradores se sientan comprometidos con sus actividades y brindar capacitaciones continuas para su desarrollo.

La *primera hipótesis específica H<sub>1</sub>*: El servicio al cliente incide significativamente en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021, de acuerdo al análisis realizado se determina que existe una correlación casi nula entre la dimensión servicio al cliente y la variable competitividad, debido a su coeficiente de 0,096, lo que significa que el servicio al cliente no se relacionará con la competitividad de la empresa. A demás por su valor

de significancia de  $0,498 < 0.05$ , se determina que no es significativa rechazándose la hipótesis específica planteada.

Respecto al *objetivo específico 2*, sobre determinar la incidencia del servicio de proveedores en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021. Ocampo y Prada (2018), refiere que las compras orientadas al valor, la participación de los empleados y la información compartida de las compras, son componentes fundamentales para la creación de valor, además de identificar un profundo impacto de las relaciones con el proveedor con el desempeño. En los resultados obtenidos se puede afirmar que el servicio de proveedores no es favorable, debido que el 46.15% expreso que al menos una vez no se cumplió con los tiempos de entrega establecidos, además por la respuesta neutra que perciben ante alguna eventualidad con un porcentaje de 48.08%.

El entrevistado informó que el servicio de proveedores es vital para brindar productos en buenas condiciones y con altos estándares de calidad, si estos no cumplen con los tiempos pactados retrasan la producción, implica gastos para la empresa y lo más importante el índice de quejas o insatisfacción aumenta. Además al contar con dificultades se recurre al dialogo personal o vía telefónica, acompañado de evidencias digitales en mensajes electrónicas, muchas veces se realizan este tipo de confrontaciones para evitar un gasto excesivo de la empresa. Es importante recalcar que mientras más comprometidos estén los proveedores se podrá entregar productos de mejor calidad y en tiempos establecidos, lo cual hará que la empresa sobresalga en el mercado.

La falencia más grande obtenida como resultado del estudio está determinada por los proveedores, ya que no se cuenta con un compromiso de su parte y en reiteradas ocasiones el envío de materia prima es a destiempo y en las condiciones no acordadas, ello dificulta en varias oportunidades el retraso del pedido, generando gastos adicionales para la empresa en estudio, Alvarado (2018) en su tesis *Diseño de un modelo de gestión de logística integral para corporaciones culturales, caso de estudio: "corporación cultural semanas musicales de frutillar"*. Al identificar a los participantes en la cadena de suministro y la cadena de valor de Porter, propuso el diseño de un modelo de gestión logística integral para las actividades culturales, que puede analizar la empresa cultural de Frutillar "Semana

de la Música" para encontrar oportunidades, mejorando así la gestión profesional de la entidad. Los beneficios de utilizar este modelo incluyen: mejora continua de la empresa, captación de más proveedores, contacto con los proveedores actuales para mantener la continuidad del trabajo y capacitación para mejorar la competitividad de los socios internos.

Si se cuenta con un compromiso por parte de todos los involucrados en la gestión de la logística, la empresa en estudio obtendría mejoras en sus procesos, fortaleciendo de esta manera su participación en el mercado y ganando consigo aumentar el porcentaje de clientes y clientes potenciales.

La *segunda hipótesis específica H2*: El servicio de proveedores incide significativamente en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021; de acuerdo al análisis existe una correlación significativa entre la dimensión servicio de proveedores y la variable competitividad, debido a su coeficiente de 0,375", lo que significa que el servicio de proveedores se relacionará con la competitividad de la empresa. A demás por su valor de significancia de 0,006 < 0.05, aceptándose la hipótesis específica 2, esto indica que un buen servicio de proveedores incidirá en la competitividad de la empresa.

Respecto al *objetivo específico 3*, sobre analizar la incidencia en la gestión de inventarios en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021. Agudelo y López (2018) refiere que el propósito del control del inventario es asegurar el funcionamiento de las actividades de la empresa, mediante la optimización basada en tres objetivos principales: Servicio al cliente, costo de inventario y costos operativos. Con estos tres, es posible tener un control sobre el inventario llevando a que la empresa conozca la disponibilidad de materiales en diferentes locaciones o actividades que desarrolle la empresa en relación a la cadena de abastecimiento.

En los resultados obtenidos un 84.62% indica que existe una planificación de la compra de insumos para el proceso de producción, y un 71.15% indica que se realizan las compras con anticipación, sin embargo, no es el óptimo, debido al gran porcentaje que se tiene de quejas del cliente al recibir sus productos y no existe una adecuada rotación de inventarios.



El entrevistado y jefe de producción manifiesta que por ser una empresa exportadora y trabajar con frutos frescos lo primordial es rotar inventarios de manera interdiaria; de esta manera se verifica si la fruta se encuentra en buenas condiciones, se afirmó que se cuenta con un sistema para manejar de manera acertada la gestión de inventarios, la cual consta desde tener un reporte de proveedores y clientes hasta un llegar a los reportes de programación de pedidos, procesos diarios, semanales y mensuales junto con los reportes de existencias para despachos se consolidan para sacar un presupuesto el cual pasa a un reporte de bancos.

A pesar de que existe un sistema adecuado para la gestión de inventarios, el subgerente es consciente de los pequeños imprevistos que se tienen durante el proceso, por ello ante cualquier eventualidad o escases de algún producto se recurre a servicios de delivery, esto para los insumos de poco volumen. Otros Insumos se gestionan con empresas aliadas o afines que vendan o consignen a corto tiempo.

Lucero (2016) en su artículo, *El sistema de producción de alta competitividad industrial: Just-in-Time (JIT) Perú*, concluyó que, en este mundo globalizado, cada empresa se esfuerza por obtener más ventajas competitivas (costo, calidad, servicio, flexibilidad e innovación) se vuelve eficientes, por lo que debe adaptarse a los cambios en el área de producción. Efectivamente Tropical Fruit Trading cumple con los requerimientos de almacenamiento y rotación de inventario para lograr así una mayor satisfacción del cliente, además de ello la empresa está al pendiente de algún imprevisto que pueda suceder en el proceso de producción, controlando y dirigiendo de manera asertiva para dar el producto en las óptimas condiciones cumpliendo con los estándares de calidad que exige el mercado.

Barrantes et ál. (2017) en su tesis, *La gestión logística y su influencia en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de Puente Piedra*, se puede concluir que la gestión logística afectará la competitividad de las pymes constructoras que importan maquinaria, equipos y herramientas de la zona de Puente Piedra. Además, el proceso de determinación, información y oferta pueden afectar la competitividad. La competitividad no solo se basa en lograr que la empresa tenga

mayores ventas, sino tener una mayor participación en el mercado cambiante de hoy en día, para ello Tropical Fruit Trading debe tener un mejor control desde sus procesos de producción (desde la llegada de los proveedores hasta la embarcación del producto) hasta el reporte final del cliente al llegar el producto en buenas condiciones a su país.

La *tercera hipótesis específica H<sub>3</sub>*: La gestión de inventarios incide significativamente en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021; de acuerdo al análisis existe una correlación débil entre la dimensión gestión de inventarios y la variable competitividad, debido a su coeficiente de 0,161, lo que significa que la gestión de inventarios no se relacionará significativamente con la competitividad de la empresa. A demás por su valor de significancia de  $0,255 < 0.05$ , se determina que no es significativa, rechazándose la hipótesis específica 3.

Respecto al *objetivo específico 4*, sobre evaluar la incidencia del transporte y distribución en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021. Lora et ál. (2018) indicó que la Gestión de Transporte y Distribución la utilización benéfica de estos procesos nos permite optimizar los recursos, además de actividades de compra, conversión o manufactura, incluyendo planeamiento de capacidad; gestión de operaciones, planeamiento de materiales.

Manzo (2017), en su investigación *Integrated Logistics Research, con miras a incrementar la exportación de artesanías a Europa a partir de 2017*, obtuvo como resultados que, por un lado, los artesanos no comprenden el proceso ágil de exportación, y por otro lado, las exportaciones no tradicionales del sector han crecido lentamente. Se toma en cuenta que los procesos de gestión de transporte y distribución no han logrado ser muy satisfactorios al momento de trasladar el producto al cliente final, esto es ocasionado por una deficiente comunicación entre la empresa y la prestación de servicios logísticos lo que conlleva a tener retrasos en al momento de repartir los productos al exterior en los mercados europeos y asiáticos.

En los resultados obtenidos puede apreciar que el transporte y distribución no es totalmente favorable, debido a que solo un 59.62% indicó que se respetan

los tiempos de descarga, para que sea el óptimo se necesita que la flota se utilice en su mayor capacidad. Así mismo el entrevistado indicó que a pesar de contar con una adecuada cantidad de años en el mercado, aun se cuenta con una flota alquilada a través de empresas de logística y la cual cumpla con el menor tiempo de entrega. Muchas veces no se utiliza al 100% la flota, pero se trata de tenerla a disposición como prevención de algún imprevisto al momento de la entrega de los pedidos.

El proceso de transporte dentro de la empresa consta de cuatro pasos identificados para mantener una adecuada distribución; primero se gestionan itinerarios de envío con el operador logístico (fechas de salida y tiempos de llegada), para pasar a un programa y separar lugares en estas empresas para cumplir con los despachos, se programa la tenencia del producto terminado, a fin de cargar al operador logístico, para pasar a la confirmación de la salida del producto al cliente, proporcionándole la fecha de entrega en sus almacenes. Cumplir con los pasos ya antes mencionados conllevan a tener un control de gestión de transporte eficiente, ya que, la empresa no solo busca tener un buen servicio de embarcación sino que además se logre una distribución “justo a tiempo”, teniendo que mencionar que los productos que se exportan son frutos frescos que deben llegar al clientes en excelentes condiciones.

Ramírez et ál. (2021) en su artículo, *La gestión logística en las microempresas manufactureras del Estado Táchira, Venezuela*. De acuerdo al proceso de suministro, producción y distribución, este trabajo describe la dinámica de gestión logística de las microempresas manufactureras en el estado venezolano de Táchira. Concluyó que a pesar de las debilidades encontradas, este tipo de cultura empresarial tiene un factor decisivo en las microempresas estudiadas, lo que dinamizará la gestión de los procesos de suministro, producción y distribución; puede basarse en comprensión de las necesidades, de las oportunidades del mercado y del entorno empresarial, y además de realizar mejoras en la adquisición estratégica de materias primas y financiamiento a partir de planes de producción decisivos para lograr un mejor y oportuno proceso de adquisición. Como oportunidad que se ha visto para la empresa Tropical es poder saber cómo gestionar esa disponibilidad que queda al momento de llenar la flota a su capacidad

máxima, es una ventaja competitiva poder distribuir más de los productos a más mercados para así lograr un mejor posicionamiento.

Guevara (2017) en su tesis *Plan logístico integral de exportación de hoja de tabaco, para la empresa Tabacalera La Meca S.A Tabamesa, ubicada en la provincia del Guayas, periodo 2016*, y en base a los datos obtenidos, analizados e interpretados, es posible mencionar a la empresa: no optimizando economía, tecnología o recursos humanos; además de encontrar falta de servicio al cliente. Hay desventajas, los costos de transporte interno y externo son altos, los trámites aduaneros y el tiempo de entrega se retrasan. Por lo tanto, si desea exportar tabaco a Nicaragua y República Dominicana, debe implementar un plan logístico integral para aumentar su ventaja competitiva. Los procesos tanto logísticos como de producción de Tropical Fruit Trading son favorables para realizar las distintas actividades que llevan a cabo, la distribución y el transporte pueden mejorar en la empresa si se aplican distintas estrategias que conlleven a mejorar la capacidad de flota, el tiempo estimado de descarga y la distribución del producto a manos del cliente.

La *cuarta hipótesis específica H4*: El transporte y distribución incide significativamente en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021; el análisis menciona que existe una correlación significativa entre la dimensión transporte y distribución y la variable competitividad, debido a su coeficiente de 0,312, lo que significa que un buen servicio de distribución y transporte se relacionará con la competitividad de la empresa. Además por su valor de significancia de  $0,024 < 0.05$ , se determina que es significativa aceptando la hipótesis específica 4.

Respecto al *objetivo específico 5*, sobre determinar la incidencia del almacenamiento en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021; Girón (2021) en su artículo *La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos, de la universidad de Almacenes Universales S.A. Sucursal Santiago de Cuba. Cuba*. Explico a través de sus resultados que el procedimiento propuesto se inicia con la integración de elementos -en la práctica- estos elementos están separados, lo que reduce el efecto de aislamiento de cada elemento.

En el análisis de este objetivo se obtuvo como resultado que el almacenamiento es favorable, debido a que la empresa garantiza sus stocks con 52 encuestados que representan el 67.31% del total, sin embargo, no es el óptimo, debido a que no se utiliza el máximo de capacidad de sus almacenes y ello conlleva a ciertos problemas de abastecimiento en el área de trabajo.

Así mismo el entrevistado mencionó que gestionando los procesos de producción, se mantienen stocks acordes y de manera que por coyunturas políticas o sociales (paros, fenómenos climáticos, desabastecimientos de insumos, etc.), los procesos no se detengan demasiado tiempo, cabe recalcar que el almacenamiento nunca está a un 100% como se trabaja con materia prima, en este caso fruta que debe estar fresca y adecuada para su exportación el almacén se maneja en un 90% aproximadamente.

La *quinta hipótesis específica H5*: El almacenamiento incide significativamente en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021, el análisis realizado menciona que existe una correlación leve entre la dimensión almacenamiento y la variable competitividad, debido a su coeficiente de 0,224, lo que significa que el almacenamiento se relacionará con la competitividad de la empresa. A demás por su valor de significancia de  $0,111 < 0.05$ , se determina que no es significativa, rechazando la hipótesis específica 5.

Respecto al *objetivo general*, sobre explicar la incidencia que tiene la gestión logística integral en el nivel de competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú S.A.C – Sullana 2021. Nava (2016), con su artículo *Logística integral y calidad total. Filosofías estratégicas en la creación de valor en las organizaciones*, determina que al analizar la logística integral y la calidad total, se debe tomar como una herramienta estratégica para que la organización cree valor y ventaja competitiva, además estas herramientas representan el motor que impulsa la creación de valor de la organización, convirtiéndolas en una ventaja competitiva, enfocándose en la mejora continua y la excelencia. Uno de los puntos más importantes dentro de la logística integral es la mejora continua no solo de los procesos sino de cada persona que esté involucrada en ellos, desde proveedores hasta el cliente final; por ello generar métodos que creen valor a los procesos para

alcanzar un máximo porcentaje de participación en el mercado debe ser lo primordial en todo tipo de empresa.

De la misma manera Murga (2018) en su trabajo de investigación *Efectos de la Gestión Logística en la Rentabilidad*, concluye que, en la mayoría de los estudios realizados, la gestión logística tiene un impacto o un impacto positivo en la rentabilidad de la empresa. De esta manera se afirma que si la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC mejora su logística integral obtendrá de manera efectiva más ganancias, lo cual será producto de un mayor porcentaje alcanzado en el mercado, liderando como la mejor exportadora de materia prima en la provincia de Sullana, además se confirma una relación entre ambas variables, contribuyendo a la mejora de otros factores involucrados en el proceso, como es la rentabilidad.

La *hipótesis general*: La gestión logística integral incide significativamente en el nivel de competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021. Al analizar ambas variables se obtuvo como resultado que existe una correlación significativa entre las variables de investigación, logística integral y la variable competitividad, debido a su coeficiente de 0,397, lo que significa que la logística integral se relacionará con la competitividad de la empresa. Además por su valor de significancia de  $0,004 < 0.05$ , se determina que es significativa, aceptando la hipótesis general.

Cabe recalcar que la gestión logística es un método acertado en ciertos rubros como el desarrollo en la empresa Tropical Fruit Trading Perú Sac, teniendo como referencia a Arellano y Hinostroza (2017) en su tesis Incidencia de la gestión logística integral en la competitividad de las pymes caso: sector de agregados y materiales de construcción en Tarma - periodo 2014. Explica el impacto de la gestión logística global en la competitividad de las pequeñas y medianas empresas de la industria de áridos y materiales de construcción, por la cual se afirmó que la gestión logística integral no tendrá un impacto significativo en la competitividad.

## VI. CONCLUSIONES

1. La incidencia del servicio al cliente en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021 no es significativa, demostrado mediante el coeficiente de correlación de Spearman, el cual arrojó un resultado de 0,096, lo que establece una correlación casi nula. Esto manifiesta que si bien el servicio al cliente no influyen en el nivel de competitividad de la empresa, su óptima gestión se relacionará con alcanzar el éxito en la competitividad.
2. La incidencia del servicio de proveedores en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021 es significativa, demostrado mediante el coeficiente de correlación de Spearman, el cual arrojó un resultado de 0,375\*\*, lo que establece una moderada correlación positiva entre la dimensión servicio de proveedores y la variable competitividad. Esto indica que si bien el servicio de proveedores influyen en el nivel de competitividad de la empresa, su óptima gestión se relacionará con alcanzar el éxito en la competitividad.
3. La incidencia en la gestión de inventarios en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021 no es significativa, demostrado mediante el coeficiente de correlación de Spearman, el cual arrojó un resultado de 0,161, lo que establece una correlación débil. Esto expresa que si bien la gestión de inventarios no influye en el nivel de competitividad de la empresa, su óptima gestión se relacionará con alcanzar el éxito en la competitividad.
4. La incidencia del transporte y distribución en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021 es significativa, demostrado mediante el coeficiente de correlación de Spearman, el cual arrojó un resultado de 0,312\*, lo que establece una moderada correlación positiva entre la dimensión transporte y distribución y la variable competitividad. Esto manifiesta que si bien el transporte y distribución influyen en el nivel de competitividad de la empresa, su óptima gestión se relacionará con alcanzar el éxito en la competitividad.
5. La incidencia del almacenamiento en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021 no es significativa, demostrado mediante el coeficiente de correlación de Spearman, el cual arrojó un resultado de 0,224,

lo que establece una correlación débil. Esto expresa que si bien el almacenamiento no influye en el nivel de competitividad de la empresa, su óptima gestión se relacionará con alcanzar el éxito en la competitividad.

6. La incidencia que tiene la gestión integral en el nivel de competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021 es significativa, demostrado mediante el coeficiente de correlación de Spearman, el cual arrojó un resultado de  $0,397^{**}$ , lo que establece una moderada correlación positiva entre la variable logística integral y la variable competitividad. Esto indica que la gestión logística integral influye en el nivel de competitividad de la empresa y su óptima gestión se relacionará con alcanzar el éxito en la competitividad.



## VII. RECOMENDACIONES

1. Con respecto al servicio al cliente, se recomienda crear objetivos que engloben las necesidades y expectativas de todos los colaboradores, dado que ello permitirá establecer un compromiso con las actividades que desarrollan, generando mayor productividad dentro de la empresa; además de realizar constantes capacitaciones y/o proyectos para mejora continua y desarrollo personal. Es importante reconocer que el compromiso y conocimientos que tiene el colaborador para desarrollar sus actividades es de vital importancia para la mejora de la empresa, todo ello llevará a alcanzar mayores índices de productividad, los cuales serán necesarios para llegar al nivel de competitividad que la empresa requiere en el mercado.
2. En relación al servicio de proveedores, se recomienda mejorar el sistema de selección, basándose en expectativas más rigurosas y que brinden un servicio eficaz ante cualquier emergencia, adicional a ello es necesario que se cuente con proveedores que brinden la materia prima y materiales en el estado acordado, además de que se sientan comprometidos con las labores que desarrollan en la empresa, dado que son la parte fundamental de la cadena de suministros y por un retraso de estos la empresa tendrá pérdidas, entregas a destiempo y diferentes eventualidades que generaran índices negativos en la competitividad de la empresa.
3. Respecto a la gestión de inventarios, se recomienda que se realice un seguimiento al nivel de servicio brindado para encontrar un equilibrio ideal entre las necesidades y expectativas de los clientes, de esta manera se brindará el más alto nivel de servicio con el menor nivel de inventario. Además es necesario implementar un sistema de gestión de inventarios eficaz que permita hacer frente a cualquier eventualidad, para evitar quejas tanto en los procesos como en la entrega del producto.
4. Respecto al transporte y distribución, se recomienda invertir en compra de flota propia, así se evitaran costos adicionales y se podrá utilizar la flota al 100%, además se requiere mejorar el proceso de descarga, es decir se recomienda establecer un sistema en donde se respeten los tiempos mínimos de descarga

para mejorar la productividad y con ello la competitividad de la empresa en el mercado.

5. En relación al almacenamiento, se recomienda establecer un criterio para almacenaje de materia prima de tal forma que se pueda utilizar el 100% de capacidad de esta, además de establecer stock de seguridad no solo de materia prima sino de cada herramienta, pieza o instrumento que se necesitará en el proceso, para hacer frente a eventualidades de manera eficaz y rápida.
6. Con respecto a la logística integral, se recomienda establecer un sistema de gestión que impulse la creación de valor, en busca de la mejora continua de todos los involucrados en el proceso, desde proveedores hasta el cliente final, mejorar la planeación estratégica en base a metas comunes, nuevo sistema de selección de proveedores, también se recomienda la aplicación de un sistema de inventarios ABC o VMI y la planificación y optimización de rutas de transporte.

## **VIII. PROPUESTA**

### **Propuesta de plan de gestión logística integral para promover la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú S.A.C.**

#### **8.1. Introducción**

Tropical Fruit Trading Perú S.A.C. es una empresa dedicada a la exportación de frutas tropicales como mango, uva y palta, se caracteriza por ser una de las empresas peruanas que mantienen altos estándares de calidad en sus productos, en las últimas campañas se han visto afectados sus procesos, algunos proveedores no llegaban a tiempo con los recursos dispuestos por la gerencia, en ocasiones la maquinaria tenía algunos desperfectos que se podían reparar, pero por el déficit de stock de seguridad estos demoraban en llegar hasta almacén. Todas estas eventualidades dieron como resultado la falta de cumplimiento de la meta de producción diaria, semanal y mensual, además del retraso que se generó en la salida de contenedores al puerto para la exportación y la distribución del producto a los clientes.

Con las actuales exigencias del mercado la empresa quiere lograr ser reconocida y a su vez liderar la competencia dentro del sector exportador, para ello es necesario que gestione la logística integral de manera acertada y eficaz, para así elevar sus índices de participación en el mercado los cuales generaran la tan anhelada competitividad.

#### **8.2. Objetivo propuesto**

Objetivo General:

Promover la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú S.A.C, mediante estrategias de gestión logística integral.

#### **8.3. Justificación**

La presente propuesta que plantea un plan de gestión logística integral, pretende mejorar los procesos que se han venido desarrollando hasta la fecha en la empresa Tropical Fruit Trading Perú S.A.C, con base en los resultados obtenidos

de la presente investigación; tomando en cuenta además las amenazas y oportunidades que se presentan al contar con un mercado cambiante.

Se plantea a través de cinco estrategias reforzar la logística integral, ya que los procesos con los que cuenta no son los óptimos y actualizados; además a través de una de las estrategias se pretende crear un compromiso tanto en los colaboradores como en los proveedores, ello con el fin de garantizar una mejora en el desarrollo de sus actividades, lo cual conllevará a obtener un mayor porcentaje de participación en el mercado y liderar la competencia.

Se debe tomar en cuenta que la competencia local aún no maneja correctamente los procesos de gestión logística integral, estrategias que si toman en cuenta otros competidores del mismo rubro en otras partes del país, de esta manera es necesaria esta propuesta, pues permite poder tomar ventaja y lograr que la empresa se posicione cada vez mejor en el mercado.

## 8.4. Análisis FODA

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>F. INTERNOS</b>	F1: Cumple con las exigencias del mercado. F2: Producto en buenas condiciones. F3: Favorable gestión de inventarios. F4: Garantiza niveles de stock de materia prima. F5: Cumplimiento del reporte diario de proceso y producción.	D1: Falta de compromiso por parte de los colaboradores. D2: Falta de capacitaciones progresivas. D3: Proveedores ineficientes. D4: Ineficiente uso de flota. D5: Stock de seguridad de insumos y herramientas a destiempo.
<b>F. EXTERNOS</b>		
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>ESTRATEGIA (FO)</b>	<b>ESTRATEGIA (DO)</b>
O1: Entrada a nuevos mercados. O2: Amplio mercado. O3: Adquisición de nuevas maquinarias. O4: Innovación de procesos. O5: Variedad de proveedores.	F1, F2, F3, F4, F5, O1, O2, O3, O4, O5: Aplicación de indicadores de gestión logística.	. D1, D3, O1, O2: Definir visión global de la empresa. D2, D4, D5, O3, O4, O5: Aplicación de benchmarking en la logística.
<b>AMENAZAS</b>	<b>ESTRATEGIA (FA)</b>	<b>ESTRATEGIA (DA)</b>
A1: Aumento de empresas exportadoras. A2: Prorroga de estado de emergencia. A3: Crisis económica y política. A4: Implementación de políticas verdes. A5: Cambios en las políticas de exportación.	F1, F2, F3, A1, A4, A5: Integración de la sustentabilidad de la empresa.	D2, D3, A1, A5: Mejorar la selección, evaluación y certificación de proveedores.

*Elaboración propia*

## **8.5. Desarrollo de estrategias**

### **8.5.1. Estrategia FO: Aplicación de indicadores de gestión logística.**

#### **a. Descripción:**

Mediante esta estrategia se busca mejorar, reforzar e identificar los diversos síntomas que se derivan del desarrollo normal de las actividades, mediante la evaluación del desempeño y el resultado en cada uno de los procesos, tomando en cuenta cada fase involucrada en la logística desde la recepción, almacenamiento, inventarios, despachos, distribución, entregas, facturación y los flujos de información entre todos los miembros de la empresa.

#### **b. Tácticas:**

- ✓ Identificar y tomar acciones sobre la cartera de proveedores.
- ✓ Satisfacer las expectativas del cliente mediante la reducción del tiempo de entrega y la optimización del servicio prestado.
- ✓ Mejorar el uso de los recursos y activos asignados, para aumentar la productividad y efectividad en las diferentes actividades hacia el cliente final.
- ✓ Evaluar los niveles de stock y aumentar la eficiencia operativa.

#### **c. Programa estratégico:**

El programa estratégico comienza el mes setiembre y culmina el mes de diciembre del presente año, en el cual se debe evaluar a los proveedores ya existentes, tomando en cuenta factores más específicos como son tiempo en el mercado, recomendaciones y planes que puedan brindar ante cualquier suceso, a su vez se debe actualizar la base de datos de los clientes, brindando un servicio de seguimiento post venta, que permita conocer las diferentes expectativas que tienen para con el producto ofrecido, además, se podrá reducir errores o cuellos de botellas existentes en algunas partes de los procesos logísticos.

Estas acciones estarán bajo la responsabilidad principal de los jefes de producción y exportación quienes deberán cumplir con el desarrollo de las actividades establecidas en el cronograma y quienes estarán supervisados por el gerente de la empresa.

d. Cronograma:

Actividades	Periodo	Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Evaluar a los proveedores ya existentes																	
2. Identificar nuevos proveedores, que garanticen planes ante cualquier suceso.																	
3. Actualizar la base de datos de los clientes, brindando un servicio de seguimiento post venta.																	
4. Identificar los requerimientos de los clientes, tomando en cuenta sus expectativas y necesidades.																	
5. Mejorar procesos logísticos reduciendo errores o cuellos de botellas.																	

e. Presupuesto:

CONCEPTO	COSTO
Materiales y equipos:	
Adquisición de un sistema de manejo de clientes	S/. 1,800.00
Adquisición de un sistema de post venta	S/. 2,500.00
Servicios:	
Contratar un coach en evaluación de proveedores	S/. 1,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 5,800.00</b>

f. Viabilidad:

Implementar la estrategia de aplicación de indicadores de gestión logística es viable, puesto que su mayor costo es la adquisición de sistemas que facilitaran el control de las expectativas de los clientes, por último la contratación de un coach permitirá un mejor proceso de evaluación y selección de proveedores, y con todo ello se logrará disminuir ciertos cuellos de botella existentes en los procesos de logísticos.

g. Mecanismos de control:

- ✓ Trayectoria de los proveedores.
- ✓ Expectativas de los clientes.
- ✓ Número de pedidos.

### 8.5.2. Estrategia DO: Definir visión global de la empresa.

#### a. Descripción:

Mediante esta estrategia se busca reforzar el compromiso por parte de los colaboradores y proveedores, estableciendo una visión que comprenda e interprete las relaciones profesionales en la propia empresa y en otras organizaciones, capaz de prever cómo los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos dentro de la organización.

#### b. Tácticas:

- ✓ Redactar una visión que incluya las expectativas tanto del colaborador como de la empresa.
- ✓ Difundir la nueva visión y metas.
- ✓ Mejorar el uso de los recursos para la difusión de la visión global de la empresa.

#### c. Programa estratégico:

El programa estratégico comienza el mes agosto y culmina el mes de setiembre del presente año, esto debido a que se debe tener una visión global antes del inicio de campaña; programa en el cual se debe evaluar las expectativas y necesidades de los colaboradores para establecer metas conjuntas y una visión que englobe las relaciones profesiones, a su vez se debe buscar métodos de difusión eficientes que haga llegar la nueva visión global a cada uno de los trabajadores de la empresa, de esta manera se fortalecerá el compromiso por parte de los colaboradores y esto se verá reflejado en el desarrollo de sus actividades.

Estas acciones estarán bajo la responsabilidad principal de administración o talento humano quienes deberán cumplir con el desarrollo de las actividades establecidas en el cronograma y quienes estarán supervisados por el gerente de la empresa.



d. Cronograma:

Actividades	Periodo	Agosto				Setiembre			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1. Evaluar las expectativas y necesidades de los colaboradores.									
2. Establecer metas conjuntas									
3. Establecer una visión que englobe las relaciones profesiones.									
4. Buscar métodos de difusión eficientes									
5. Difundir de manera fluida la nueva visión global de la empresa.									

e. Presupuesto:

CONCEPTO	COSTO
Materiales y equipos:	
Adquisición de una laptop	S/. 2,000.00
Servicios:	
Sistema de difusión	S/. 900.00
Realizar un video de integración	S/. 1,200.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 4,100.00</b>

f. Viabilidad:

La implementación de la estrategia de definición de una visión global de la empresa es viable, puesto que su mayor costo es la adquisición de una laptop para realizar la difusión de la nueva visión global, esto para que cada miembro de la empresa la conozca y la haga propia; con esta estrategia obtendremos el compromiso por parte de los colaboradores, ya que dicha visión tendrá metas en común y englobará las relaciones profesiones.

g. Mecanismos de control:

- ✓ Número de trabajadores.
- ✓ Expectativas de los colaboradores.
- ✓ Desempeño laboral.

### 8.5.3. Estrategia DO: Aplicación de benchmarking en la gestión logística.

#### a. Descripción:

En esta estrategia en donde el benchmarking es la clave fundamental en la gestión logística, se toma en cuenta que la innovación y el control de los procesos operativos son parte principal para ser más eficientes, además de brindar la mayor calidad en sus productos, lograr el equilibrio perfecto entre la competitividad y la productividad en la organización es la base de la mejora continua en los procesos tomando en cuenta las mejores prácticas logísticas, con la finalidad de poder ingresar a más mercados internacionales.

#### b. Tácticas:

- ✓ Controlar las condiciones para ofrecer y mantener la calidad del producto como punto clave en la generación de valor.
- ✓ Reorganizar sus procesos de manera que permita diseñar estrategias de competitividad nacional con la finalidad de responder a la demanda del mercado.
- ✓ Implementar planes de mejora que lleven la logística de la organización a ser más eficientes en los tiempos de respuesta y liderar el mercado.
- ✓ Realizar seguimiento y evaluación de la ejecución de los planes de acción implementados.

#### c. Programa estratégico:

El programa estratégico comienza en el mes de setiembre 2021 y culmina en el mes de marzo 2022, en el cual se debe reorganizar y actualizar algunos procesos, principalmente se debe identificar los puntos fuertes y débiles de la cadena de suministro, mediante un estudio detallado y preciso del nivel de desempeño actual de la empresa, además se debe definir los objetivos de mejora del desempeño, elaborar planes de acción a partir de los objetivos planteados y realizar seguimiento y evaluación de la ejecución de los planes de acción implementados; ello para determinar las 'mejores prácticas' asociadas a los planes de acción, un punto importante será buscar empresas destacadas en este aspecto (publicaciones, instituciones, bases de datos, internet, etc.) y, asegurar la participación de los directivos y de los

miembros involucrados con el proceso logístico con el fin de facilitar la aplicación de estrategias resultantes del estudio.

Estas acciones estarán bajo la responsabilidad principal de los jefes de producción y exportación quienes deberán cumplir con el desarrollo de las actividades establecidas en el cronograma y quienes estarán supervisados por el gerente de la empresa.

d. Cronograma:

	SETIEMB.				OCTUB.				NOVIEMB.				DICIEMB.				ENERO				FEBR				MARZO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Medir el nivel del desempeño actual.																												
2. Identificar puntos fuertes y débiles de la cadena de suministros.																												
3. Definir objetivos de mejora de desempeño.																												
4. Elaborar planes de acción.																												
5. Realizar seguimiento de evaluación.																												
6. Buscar empresas destacadas en el rubro.																												
7. Involucrar a todos los miembros de la organización.																												

e. Presupuesto:

CONCEPTO	COSTOS
Servicios:	
Programa de formación de líder de procesos y mejora continua.	S/. 1,250.00
Elaboración de plan de acción.	S/. 2,800.00
Capacitación para la medición de desempeño.	S/. 1,300.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 5,350.00</b>

f. Viabilidad:

Aplicar la estrategia de benchmarking en la gestión logística es viable, ya que, el costo de los servicios que se va adquirir como el programa de formación de líder de procesos y mejora continua, ayudará a que los jefes tanto de producción como de exportación implementen herramientas que permiten desarrollar con éxitos sus funciones, también el elaborar un plan de acción influirá a trazar la planificación con la finalidad de gestionar y controlar las actividades para cumplir con los objetivos de la organización, y por último el realizar capacitaciones para la medición de desempeño fomentará el crecimiento de competitividad de manera interna en la empresa logrando el compromiso de cada uno de los colaboradores.

g. Mecanismos de control:

- ✓ Desempeño de colaboradores.
- ✓ Medición de plan de acción.
- ✓ Medición por objetivos.

#### 8.5.4. Estrategia FA: Integración de la sustentabilidad de la empresa.

a. Descripción:

Mediante esta estrategia se busca cumplir con las expectativas de los clientes, mejorar el valor y la reputación de la marca, cumplir con la demanda y aumentar eficiencias, mediante las prácticas social y ambientalmente responsables. Así mismo las metas y estrategias de sustentabilidad están integradas en la misión, visión y declaración de valores de la empresa, también el medir y reducir al mínimo el impacto ambiental de las actividades de logística tradicional.

b. Tácticas:

- ✓ Implementar metas y estrategias de sustentabilidad integradas a la misión, visión y declaración de valores.
- ✓ Asegura el compromiso del personal directivo superior con las metas de sustentabilidad de la organización.
- ✓ Mejorar herramientas de comunicación (carteles, reuniones de equipo, correos electrónicos, reportes internos/externos, capacitación, etc.).
- ✓ Implementar políticas y procedimientos relevantes para alcanzar las metas.
- ✓ Capacitar a los colaboradores sobre el código de conducta de la empresa.

c. Programa estratégico:

El programa estratégico comienza el mes setiembre del 2021 y culmina el mes de marzo del 2022, en el cual se debe implementar metas y estrategias de sustentabilidad integradas a la misión, visión y declaración de valores, que permitan a la empresa crear más valor, manejar riesgos y enfrentar los retos globales actuales en los ámbitos ambiental, social y financiero. También se debe asegurar el compromiso del personal directivo superior con las metas de sustentabilidad de la organización, todos los miembros de la empresa deben estar vinculadas a las metas establecidas para que se vean reflejadas en sus actividades, estas políticas y metas nuevas deben ser difundidas de manera eficaz.

Estas acciones estarán bajo la responsabilidad principal de los jefes de producción y exportación quienes deberán cumplir con el desarrollo de las actividades establecidas en el cronograma y quienes estarán supervisados por el gerente de la empresa.

d. Cronograma:

	SETIEMB.				OCTUB.				NOVIEMB.				DICIEMB.				ENERO				FEBR				MARZO							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1. Implementar metas y estrategias de sustentabilidad.	■	■	■	■																												
2. Definir métodos de difusión.					■	■	■	■																								
3. Implementar políticas.			■	■	■	■	■	■																								
4. Elaborar políticas verdes.					■	■	■	■	■	■	■	■																				
5. Capacitaciones									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■					■	■	■	■
6. Involucrar a todos los miembros de la organización.			■	■					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■					■	■	■	■

e. Presupuesto:

CONCEPTO	COSTOS
Servicios:	
Charla de difusión de conciencia ambiental.	S/. 1,700.00
Implementar políticas y procedimientos de sostenibilidad.	S/. 1,400.00
Recursos:	
Proporcionar herramientas y recursos de sostenibilidad para todos los colaboradores.	S/. 4,300.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 7,400.00</b>

f. Viabilidad:

Implementar la estrategia de integración de la sustentabilidad de la empresa es viable, puesto que su mayor costo es la implementación de charlas y capacitaciones para establecer políticas ambientales y también metas que vinculen a todos los miembros de la empresa.

g. Mecanismos de control:

- ✓ Cumplimiento de actividades.
- ✓ Cumplimiento de metas ecológicas.
- ✓ Desempeño laboral.

8.5.5. Estrategia DA: Mejorar la selección, evaluación y certificación de proveedores.

a. Descripción:

El área de gestión de compras debe estar familiarizada con la estrategia general de la empresa; debe saber lo que se espera de ella. El análisis comienza por determinar las necesidades del comprador y las áreas donde suelen presentarse problemas, en los cuales los proveedores podrían aportar soluciones. Mediante esta estrategia se busca generar y mantener la competitividad de la empresa, enmarcando la visión estratégica del análisis y selección de proveedores.

b. Tácticas:

- ✓ Definición de necesidades de la empresa.
- ✓ Elaboración del perfil de proveedores requeridos.
- ✓ Identificación de proveedores potenciales.
- ✓ Escogencia de proveedores competitivos.
- ✓ Definición de principios de seguimiento y evaluación.

c. Programa estratégico:

El programa estratégico comienza el mes agosto y culmina el mes de setiembre del presente año, en el cual se debe definir las necesidades que la empresa tiene campaña tras campaña, definido estos puntos se debe elaborar un perfil de proveedores, en el cual se debe tomar en cuenta factores como son la oportunidad en la entrega de los productos solicitados, precios y estabilidad financiera, lugar de entrega, ya sea en las instalaciones de la empresa o en el lugar establecido, también se debe considerar marca o especificaciones del producto requeridos por la empresa, credibilidad en el mercado, información oportuna acerca del pedido, y lo más importante debe existir un respaldo de garantía en caso de existir no conformidades en los artículos solicitados, flexibilidad para cumplir con adelantos, atrasos y cancelaciones.

Además se debe identificar y escoger proveedores potenciales, los cuales serán la clave para mejorar los procesos, así mismo se debe hacer un seguimiento y evaluación rutinaria de cada una de las actividades que desarrollan.

Estas acciones estarán bajo la responsabilidad principal de los jefes de producción y exportación quienes deberán cumplir con el desarrollo de las actividades establecidas en el cronograma y quienes estarán supervisados por el gerente de la empresa.

d. Cronograma:

Actividades	Periodo	Agosto				Setiembre			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1. Definir las necesidades de la empresa.									
2. Elaboración del perfil de proveedores requeridos.									
3. Identificación de proveedores potenciales.									
4. Escogencia de proveedores competitivos.									
5. Definición de principios de seguimiento.									
6. Evaluación constante.									

e. Presupuesto:

CONCEPTO	COSTOS
Servicios:	
Elaboración de diagnóstico de necesidades de la empresa.	S/. 1,900.00
Diseño de plan de proveedores.	S/. 2,500.00
Supervisor para la evaluación de desempeño y principios.	S/. 2,800.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 7,200.00</b>

f. Viabilidad:

Establecer una estrategia para mejorar la selección, evaluación y certificación de proveedores es viable, puesto que cada una de esas fases logrará mantener una cartera de proveedores más amplia que vayan acorde con las necesidades de la empresa. Así mismo la empresa tendrá respaldo ante cualquier emergencia, los tiempos de entrega se podrán minimizar y existirá un compromiso por parte de los proveedores, lo que se verá reflejado en las actividades que realiza.

g. Mecanismos de control:

- ✓ Necesidades de la empresa.
- ✓ Trayectoria de los proveedores.
- ✓ Desempeño de los proveedores.



**Tabla 12***Resumen de las estrategias y costos*

<b>RESUMEN</b>		
	<b>ESTRATEGIAS IMPLEMENTADAS</b>	<b>COSTO</b>
	- Adquisición de un sistema de manejo de clientes.	S/. 1,800.00
Estrategia FO	- Adquisición de un sistema de post venta.	S/. 2,500.00
	- Contratar un coach en evaluación de proveedores	S/. 1,500.00
Estrategia DO	- Adquisición de una laptop	S/. 2,000.00
1	- Sistema de difusión	S/. 900.00
	- Realizar un video de integración	S/. 1,200.00
Estrategia DO	- Programa de formación de líder de procesos y mejora continua.	S/. 1,250.00
2	- Elaboración de plan de acción.	S/. 2,800.00
	- Capacitación para la medición de desempeño.	S/. 1,300.00
Estrategia FA	- Charla de difusión de conciencia ambiental.	S/. 1,700.00
	- Implementar políticas y procedimientos de sostenibilidad.	S/. 1,400.00
	- Proporcionar herramientas y recursos de sostenibilidad para todos los colaboradores.	S/. 4,300.00
Estrategia DA	- Elaboración de diagnóstico de necesidades de la empresa.	S/. 1,900.00
	- Diseño de plan de proveedores.	S/. 2,500.00
	- Supervisor para la evaluación de desempeño y principios.	S/. 2,800.00
<b>COSTO TOTAL DE LAS ESTRATEGIAS</b>		<b>S/. 29,850.00</b>

Elaboración propia

Cabe resaltar que el costo de las actividades de cada estrategia planteada es esencial para el desarrollo óptimo de la empresa, considerando que la implementación principal sería sistemas y charlas necesarias para optimizar el desarrollo de las actividades, además de la contratación de personas idóneas y estratégicas en cada proceso defectuoso que se ha considerado como debilidad en el FODA.

**Tabla 13**

*Resumen de los ingresos, egresos y estrategias propuestas para la empresa Tropical Fruit Trading Perú S.A.C. respecto al ejercicio del periodo 2020.*

MES	INGRESO
Enero	S/ 480,000.00
Febrero	S/ 438,000.00
Marzo	S/ 235,000.00
Abril	S/ 97,000.00
Mayo	S/ 0
Junio	S/ 0
Julio	S/ 0
Agosto	S/ 0
Setiembre	S/ 0
Octubre	S/ 179,000.00
Noviembre	S/ 348,000.00
Diciembre	S/ 450,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 2'227,000.00</b>

*Fuente:* Tropical Fruit Trading Perú S.A.C.

Como se puede observar los ingresos totales de la empresa Tropical Fruit Trading Perú S.A.C., con respecto al año 2020 ascienden a S/. 2'227,000.00. Se estima para el cierre del siguiente periodo un crecimiento del 10%. Considerando que la inversión total corresponde a S/. 29,850.00.

- Ingresos totales año 2020:	S/. 2'227,000.00
- Crecimiento esperado para el año 2021	10%
- Costo total de la propuesta a invertir	S/. 29,850.00
- Beneficio - costo	X
- Incremento de los ingresos = S/. 2'227,000.00 * 10%	
	= S/. 222,700.00

$$\text{- Relación beneficio - costo} = \frac{\text{S/. 222,700.00}}{\text{S/. 29,850.00}}$$

$$\text{Relación beneficio - costo} = 7.46$$

En base al valor obtenido se afirma que la propuesta presentada, es aceptable, ya que si el valor de la relación beneficio-costo es mayor o igual que 1.0, y habiendo obtenido la propuesta un valor de 7.46, se demuestra que la inversión es satisfactoriamente recuperable, después de ser evaluada a una tasa de descuento del 10% de crecimiento, queda así demostrado que la aplicación de las estrategias propuestas son viables y rentables, favoreciendo el crecimiento económico de la empresa en un determinado periodo.

## REFERENCIAS

- Alvarado, M. D. (2018). Diseño De Un Modelo De Gestión De Logística Integral Para Corporaciones Culturales, Caso De Estudio: “Corporación Cultural Semanas Musicales De Frutillar”. Puerto Montt – Chile: Universidad Austral De Chile. Retrieved From [Http://Cybertesis.Uach.Cl/Tesis/Uach/2018/Bpmm722d/Doc/Bpmm722d.Pdf](http://Cybertesis.Uach.Cl/Tesis/Uach/2018/Bpmm722d/Doc/Bpmm722d.Pdf)
- Anaya Tejero, J. J. (2015). Logística integral La gestión operativa de la empresa. (Quinta ed.) Madrid: Esic Editorial
- Anaya Tejero, J. J. (2011). Logística integral. La gestión operativa de la empresa. (Cuarta ed.) Madrid: Esic Editorial
- Arellano Huamán, U. S., y Hinostroza Terrel, F. S. (2017). Incidencia De La Gestión Logística Integral En La Competitividad De Las Pymes Caso: Sector Agregados Y Materiales De Construcción En Tarma - Periodo 2014. Tarma - Perú: Universidad Nacional Del Centro Del Perú. Retrieved From [Http://Repositorio.Uncp.Edu.Pe/Handle/Uncp/4757](http://Repositorio.Uncp.Edu.Pe/Handle/Uncp/4757)
- Baena G., (2017). *Metodología de la Investigación Serie integral por competencias*. Tercera edición. EDITORIAL PATRIA.
- Barrantes Santos, F. E., Urday Jáuregui, C. A., y Cebreros Gutiérrez, P. (2017). La Gestión Logística Y Su Influencia En La Competitividad En Las Pymes Del Sector Construcción Importadoras De Maquinarias, Equipos Y Herramientas Del Distrito De Puente Piedra. Lima: Universidad San Ignacio De Loyola.
- Cabezas Mejía, E. D., Andrade Naranjo, D., & Torres Santamaría, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Carro, Roberto y González Gómez, Daniel A. (2012). *Administración de las operaciones. Parte I. Construcción de operaciones de clase mundial*. Obtenido de <http://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1607>.
- Centro de Investigación y Docencia. (2009). *Métodos cuantitativos aplicados 2*. Chihuahua: Secretaría de Educación y cultura.
- De Olazával-Tejada, L. E. (2010). Aplicación de la cadena total de abastecimiento en las empresas peruanas. *Ingeniería Industrial*, (028), 11-21.

- Falcón Escobar, D. J., y Yaurivilca Salvador, S. C. (2018). Propuesta de un Proceso de Gestión Logística Integral para un Grupo de Mype de la Actividad Económica de Elaboración de Productos de Panadería de Lima Metropolitana para Mejorar la Productividad y Atender Grandes Pedidos. Lima: Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas.
- Girón, D. C. (2021). La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos. *Ciencias Holguín*, 26(1), 59-73. Obtenido de <http://www.ciencias.holguin.cu/index.php/cienciasholguin/article/view/1169/1277>
- González, T. B. (2021). Sistema de control interno para mejorar la gestión logística en la empresa COINSSA Perú S.A.C. Chiclayo 2018. TESIS Para Obtener el Título Profesional, Universidad Cesar Vallejo, Escuela Académico Profesional De Contabilidad, Chiclayo – Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45863/ldrogo\\_GTB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45863/ldrogo_GTB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gómez, J. (2013). Commercial Logistic (Second edition). España. McGraw-Hill.
- Guevara Garófalo, M. Y. (2017). Plan Logístico Integral De Exportación De Hoja De Tabaco, Para La Empresa Tabacalera La Meca S.A Tabamesa, Ubicada En La Provincia Del Guayas, Periodo 2016. Chimborazo: Escuela Superior Politécnica De Chimborazo. Retrieved From <Http://Dspace.Espoch.Edu.Ec/Handle/123456789/11887>
- Hernández, G. (2000). *Competitividad y éxito. Algunas tendencias actuales y su repercusión para el sector empresarial*. CEDE.
- Hernández Sampieri, R., Méndez Valencia, S., Mendoza Torres, C., y Cuevas Romo, A. (2017). *Fundamentos de Investigación*. México: McGRAW-HILL.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2011). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la Investigación Las rutas Cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Ibarra Cisneros, M. A., González Torres, L. A., y Demuner Flores, M. d. (2017). Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas

- manufactureras de Baja California. *Estudios Fronterizos*, 18(35), 107 - 130.  
doi:<https://doi.org/10.21670/ref.2017.35.a06>
- Lucero, J. N. (2016). El sistema de producción de alta competitividad industrial: “Just-in-Time” (JIT). *Revista de Investigación de Contabilidad Accounting power for business*, 1(1), 61 - 71. Obtenido de [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_apfb/article/view/897](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_apfb/article/view/897)
- López P. & Fachelli S., (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. <https://pagines.uab.cat/plopez/content/manual-misc>
- Manzo Quizhpe, J. R. (2017). Estudio De Logística Integral Para Incrementar Las Exportaciones Del Sector Artesanal Hacia Europa A Partir Del Año 2017. Guayaquil: Universidad De Guayaquil Facultad De Ciencias Económicas. Retrieved From <Http://Repositorio.Ug.Edu.Ec/Handle/Redug/21726>
- Martínez, L., y El Kadi, O. (2019). Logística Integral Y Calidad Total, Filosofía De Gestión Organizacional Orientadas Al Cliente. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria De Ciencias De La Educación, Turismo, Ciencias Sociales Y Económica, Ciencias Del Agro Y Mar Y Ciencias Exactas Y Aplicadas.*, 4(7), 202-232. Retrieved From <Https://Dialnet.Unirioja.Es/Servlet/Articulo?Codigo=7062704>
- Martínez Ventura, J., Cardeño Portela, E., Ramírez Cardeño, W. y Durán, S. Liderazgo Transformacional Como Estrategia de Adaptación en la Gestión Logística Empresarial. *En Desarrollo Gerencial Revista de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Simón Bolívar-Colombia*, 9(2), 140-157. Obtenido de <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/2980/3473>
- Mora García, L. (2016). *Gestión logística integral. Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento*. Bogotá, Colombia. Ecoe Ediciones Ltda.
- Moraleda, Amparo. (2004). *La innovación, clave para la competitividad empresarial*. Madrid. España. Portal Universia S.A. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/433/43300112.pdf>.
- Morales, D., Buesa, M., Heijs, J., y Baumert, T. (2018). Innovación y competitividad: un análisis aplicado a las empresas industriales españolas. *CUADERNOS DE INFORMACIÓN ECONÓMICA*, 24 - 41. Obtenido de

[https://www.researchgate.net/profile/Thomas\\_Baumert/publication/326450583\\_Innovacion\\_y\\_competitividad\\_un\\_analisis\\_aplicado\\_a\\_las\\_empresas\\_industriales\\_espanolas/links/5b4e6a68aca27217ff9e9d3e/Innovacion-y-competitividad-un-analisis-aplicado-a-las-empresas](https://www.researchgate.net/profile/Thomas_Baumert/publication/326450583_Innovacion_y_competitividad_un_analisis_aplicado_a_las_empresas_industriales_espanolas/links/5b4e6a68aca27217ff9e9d3e/Innovacion-y-competitividad-un-analisis-aplicado-a-las-empresas)

- Murga, O. L. (2018). EFECTOS DE LA GESTION LOGISTICA EN LA RENTABILIDAD. Trabajo de investigación, Universidad Privada del Norte, Trujillo. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23791/Deza%20Olenka-parcial.pdf?sequence=10&isAllowed=y>
- Nava, J. C. (2016). Logística Integral Y Calidad Total. Filosofías Estratégicas En La Creación De Valor En Las Organizaciones. *Cicag: Revista Del Centro De Investigación De Ciencias Administrativas Y Gerenciales*, 13(2), 347-362. Retrieved From <https://dialnet.unirioja.es/Servlet/Articulo?codigo=6932695>
- Oyague Vargas, M., & Sevilla Exebio, J. (s.f.). *Metodología de la investigación científica*. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Palenzuela, J. L. (2016). Cadena de suministro
- Peralta Lorduy, I., Gómez Salinas, S., Ariza, M. J., y Martínez, L. (2018). Consideraciones acerca de la importancia de la logística integral en las empresas. *Revista Saber, Ciencia y Libertad En Germinación*, 11, 157-160. Obtenido de [http://www.unilibre.edu.co/cartagena/images/investigacion/Revista/scyl\\_ger/Revista\\_Saber\\_en\\_germinacion\\_2018.pdf#page=157](http://www.unilibre.edu.co/cartagena/images/investigacion/Revista/scyl_ger/Revista_Saber_en_germinacion_2018.pdf#page=157)
- Porter, M. (2009). Ser competitivo. Barcelona, España: Ediciones Deusto.
- Ramírez Quintero, F., Madriz Rodríguez, D., Bravo Valero, A., Ugueto Maldonado, M. y Sierra Parada, M. (2021). La gestión logística en las microempresas manufactureras del Estado Táchira, Venezuela; *Revista de Investigación, Administración E Ingeniería*, 8(2), 8-15. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Antonio\\_Bravo/publication/342233952\\_Gestion\\_logistica\\_en\\_las\\_microempresas\\_manufactureras\\_del\\_Estado\\_Tachira\\_Venezuela/links/5ee9ff14299bf1faac5cd36d/Gestion-logistica-en-las-microempresas-manufactureras-del-Estado-Tachira-Venezuela.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Antonio_Bravo/publication/342233952_Gestion_logistica_en_las_microempresas_manufactureras_del_Estado_Tachira_Venezuela/links/5ee9ff14299bf1faac5cd36d/Gestion-logistica-en-las-microempresas-manufactureras-del-Estado-Tachira-Venezuela.pdf)

- Salimova, T., Guskova, N., Krakovskaya, I., y Sirota, E. (2019). From industry 4.0 to Society 5.0: challenges for sustainable competitiveness of Russian industry. IOP Conf. Series: Materials Science and Engineering. doi:10.1088/1757-899X/497/1/012090
- Villarreal, R. (2006). El modelo de competitividad sistémica de los agronegocios en la cadena global de valor. México: IOSD y CECID.



## **ANEXOS**

## Anexo N° 01: Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable 1:</b>  <b>Gestión Logística Integral</b>	Según Anaya (2011), describió la logística integral con base en la filosofía específica de controlar el flujo de material en un entorno competitivo, es decir, desde la perspectiva del cliente, así como el servicio y la calidad total, constituye un desafío adicional básico, complementado con las variantes clásicas de calidad de producto requerida y precios competitivos del mercado.	La Gestión Logística Integral se medirá a través de las dimensiones de los servicios al cliente, proveedores, gestión de inventarios, transporte y distribución y almacenamiento, para lo cual se aplicará un cuestionario	Servicio al Cliente	Errores en pedidos del cliente	Ordinal
				Entregas completas y a tiempo	
				Calidad de entrega en recepción	
			Servicio de proveedores	Errores en pedidos al proveedor	
				Entregas completas y a tiempo	
				Calidad de entrega en recepción	
			Gestión de inventarios	Nivel de servicio	
				Exactitud de pronóstico	
				Rotación de inventario	
			Transporte y distribución	Porcentaje de utilización de flota	
Tiempo de descarga					
Almacenamiento	Porcentaje de exactitud de inventarios				
	Porcentaje de utilización de la capacidad de almacén				

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable 2: Competitividad</b>	Porter (2009), afirma que la productividad determina la competitividad de toda empresa, dado que es el valor de un producto generado por una unidad de trabajo o capital, dicho valor son los atributos llamativos de la presentación del producto, lo que hace que el consumidor los adquiera.	La competitividad se medirá a través del nivel empresarial, nivel de mercado, nivel tecnológico y administración de operaciones, para lo cual se empleará un cuestionario	Nivel empresarial	Fortalezas corporativas	Ordinal
				Sistemas de Información	
				Talento Humano y capacitación	
			Nivel de mercado	Ventas y comercialización	
				Estrategias de mercado	
				Servicio al Cliente	
			Nivel tecnológico	Asimilación de Tecnología	
				Mejora continua	
				Adquisición de tecnología	
				Compras	
Administración de Operaciones	Gestión de la calidad				
	Gestión ambiental				

**Anexo N° 02:** Matriz de consistencia

TEMA	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
<b>Gestión Logística Integral y su incidencia en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú S.A.C – Sullana 2021.</b>	<b>Problema General:</b> ¿Qué incidencia tiene la gestión logística integral en el nivel de competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021?	<b>Objetivo General:</b> Explicar la incidencia que tiene la gestión logística integral en el nivel de competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú S.A.C – Sullana 2021.	<b>Hipótesis General:</b> La gestión logística integral incide significativamente en el nivel de competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021	-Diseño de la Investigación: No experimental
	<b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es la incidencia del servicio al cliente en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021?, ¿Qué incidencia tiene el servicio de proveedores en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021? ¿Cómo incide la gestión de inventarios en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021? ¿Qué incidencia tiene el transporte y distribución en la competitividad	<b>Objetivos específicos:</b> Evaluar la incidencia del servicio al cliente en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021, Determinar la incidencia del servicio de proveedores en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021, Analizar la incidencia en la gestión de inventarios en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021, Evaluar la incidencia del transporte y distribución en la competitividad	<b>Hipótesis Específicas:</b> El servicio al cliente incide significativamente en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021 El servicio de proveedores incide significativamente en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021 La gestión de inventarios incide significativamente en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021	-Tipo de Investigación: Correlacional causal  -Corte: Transversal  -Enfoque: Mixto  -Población: 52 trabajadores -Muestra: Censal -Técnica: Encuesta y entrevista. -Instrumentos: Cuestionario,

---

de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021? ¿Cómo incide el almacenamiento en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021?	de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021 Determinar la incidencia del almacenamiento en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021 Tecnológica CITE Catacaos-Piura, 2021	El transporte y distribución incide significativamente en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021 El almacenamiento incide significativamente en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021	guía de entrevista, Método de análisis: SPSS V. 26. Microsoft Excel
--	--	---	--

---

*Elaboración propia*

**Anexo N° 03: Muestra**

$$n = \frac{NZ^2PQ}{e^2(N-1) + Z^2PQ}$$

$$n = \frac{120 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2(120-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 92$$

$$\text{Si: } n/N > 0.05 \qquad 92/120 > 0.05 = 0.77 > 0.05$$

$$Nf = \frac{92}{1 + \frac{92}{120}} = nf = 52$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

Z = nivel de confianza

P = probabilidad a favor (50% p. que adquieran el servicio)

Q = probabilidad en contra (50% p. no adquieran el servicio)

e = error muestral permisible (5% error)

## Anexo N° 04: Carta de aceptación por parte de la empresa en estudio



### “Año de la Universalización de la Salud”

Sullana, 20 de noviembre del 2020

Escuela de Administración  
Universidad César Vallejo  
Piura

Presente. –

Por medio de la presente, Tropical Fruit Trading Perú S.A.C, nos permitimos notificar la ACEPTACIÓN del proyecto titulado Gestión logística integral y su incidencia en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú S.A.C – Sullana 2020 a llevarse a cabo por las estudiantes: Olivos Moran Anais Alejandra, identificada con DNI. N°77799736 y Sandoval Porras Mirella Patricia, identificada con DNI. N°72121870, de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad César Vallejo Campus Piura, de la carrera profesional de ADMINISTRACIÓN.

Sin otro en particular y agradeciéndole el interés de su persona en contribuir con los futuros profesionales y con el mejoramiento de las empresas, esperamos que el proyecto se lleve a cabo bajo las condiciones y características estipuladas por su centro de estudios y nuestra empresa.

Saludos cordiales,

TROPICAL  
FRUIT TRADING  
PERÚ S.A.C.  
COMERCIO DE EXPORTACIONES



**CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA**  
**TROPICAL FRUIT TRADING S.A.C.**

**VARIABLE INDEPENDIENTE: LOGISTICA INTEGRAL**

N° \_\_\_\_\_

Cordiales saludos: Solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta que tiene como fin recopilar información para realizar el trabajo de investigación denominada: “Gestión Logística Integral y su incidencia en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú S.A.C – Sullana 2021”

**Marque con una (x) su respuesta, teniendo en cuenta las escalas**

<b>Esca la de medición consta:</b>						
<b>5: Totalmente de acuerdo 4: De acuerdo 3: Neutral 2: En desacuerdo 1: Totalmente en desacuerdo</b>						
<b>LOGÍSTICA INTEGRAL</b>						
<b>N°</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	<b><u>SERVICIO AL CLIENTE</u></b>					
1.	La respuesta es rápida ante cualquier error en el pedido solicitado por el cliente.					
2.	El producto llega en buenas condiciones al cliente.					
3.	Existe un compromiso en las entregas a tiempo por parte de cada colaborador.					
4.	Se cumple con los tiempos de entrega de cada producto.					
5.	La empresa cumple con las exigencias del mercado.					
6.	La empresa, alguna vez, ha entregado pedidos a destiempo.					
7.	La empresa ha asumido gastos adicionales por atrasos en la entrega de un contenedor o que este no cumpla con los estándares de calidad para la exportación.					



8.	Los colaboradores reciben capacitaciones para controlar la calidad de los procesos.					
9.	<b><u>SERVICIO DE PROVEEDORES</u></b> Se obtiene una respuesta inmediata por parte de los proveedores ante cualquier eventualidad que se presente.					
10.	Los proveedores cumplen con las condiciones pactadas con la empresa.					
11.	El proveedor cumple con los tiempos establecidos.					
12.	El proveedor al menos una vez no cumplió con los tiempos de entrega establecidos.					
13.	Son adecuados los canales de comunicación con los proveedores.					
14.	Los proveedores brindan la materia prima en buenas condiciones.					
15.	La empresa hace seguimiento al nivel de servicio brindado.					
16.	Se planifica la compra de insumos para el proceso de producción.					
17.	Se han atendido quejas del cliente al recibir su producto.					
18.	Las compras se realizan con anticipación.					
19.	Son conscientes de la rotación de inventarios, que existe, en el almacén.					
20.	<b><u>TRANSPORTE Y DISTRIBUCION</u></b> La flota que tiene la empresa es utilizada al 100% de su totalidad.					
21.	Se utilizan todos los camiones para transportar la mercadería.					
22.	Los tiempos de descarga de los insumos son mínimos.					
23.	Respetan los tiempos de descarga.					
24.	<b><u>ALMACENAMIENTO</u></b> La empresa aprovecha al máximo su capacidad de almacenaje disponible.					
25.	La empresa garantiza los niveles de stock de seguridad.					

---

DATOS GENERALES

---

Sexo:

a) Masculino      b) Femenino

---

**CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA**  
**TROPICAL FRUIT TRADING S.A.C.**  
**VARIABLE DEPENDIENTE: COMPETITIVIDAD**

N° \_\_\_\_\_

Cordiales saludos: Solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta que tiene como fin recopilar información para realizar el trabajo de investigación denominada: "Gestión Logística Integral y su incidencia en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú S.A.C – Sullana 2021"

**Marque con una (x) su respuesta, teniendo en cuenta las escalas**

<b>Escala de medición consta:</b> <b>5: Totalmente de acuerdo 4: De acuerdo 3: Neutral 2: En desacuerdo 1: Totalmente en desacuerdo</b>						
<b>Competitividad</b>						
N°	ÍTEMS	5	4	3	2	1
1.	<b><u>NIVEL EMPRESARIAL</u></b> Los clientes conocen la marca de la empresa.					
2.	Los colaboradores están identificados con la marca de la empresa.					
3.	Los canales de comunicación jefe a colaborador son los adecuados.					
4.	Se cumple con el reporte diario de proceso y producción.					
5.	Se capacita de manera progresiva a los colaboradores de la empresa.					
6.	Se reconoce el talento humano de cada colaborador en las distintas áreas de la empresa.					
7.	<b><u>NIVEL DE MERCADO</u></b> Las ventas de la empresa son las óptimas.					

8.	La empresa emprende acciones para ingresar a nuevos mercados.					
9.	Se comercializa de manera adecuada los productos de la empresa.					
10.	Se necesita innovar las estrategias de mercado.					
11.	El servicio que la empresa ofrece, es óptimo.					
12.	Se han atendido quejas por el servicio prestado a los clientes.					
13.	Es importante generar nuevas estrategias para mejorar el servicio.					
	<b><u>NIVEL TECNOLÓGICO</u></b>					
14.	Las maquinarias utilizadas en los procesos son de última generación.					
15.	Se han innovado los procesos en los últimos 5 años.					
16.	Se reciben capacitaciones al innovar procesos o maquinaria.					
17.	Considera que los procesos de la empresa son innovadores.					
18.	Considera que los procesos de la empresa están a la vanguardia de nuevas tecnologías.					
19.	La empresa ha innovado maquinaria en los últimos 5 años.					
	<b><u>ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES</u></b>					
20.	Las compras son hechas en lugares que ofrecen calidad en sus productos.					
21.	En su opinión las compras se hacen en el momento preciso.					
22.	Las compras se hacen siguiendo estándares de calidad.					
23.	Existen reglas verdes dentro de la empresa.					
24.	Los desperdicios plásticos son reciclados.					
25.	Es capacitado constantemente sobre el cuidado del medio ambiente.					

---

**DATOS GENERALES**

---

Sexo:

a) Masculino      b) Femenino

---

## **Anexo N° 06:** Guía de entrevista

### **GUIA DE ENTREVISTA**

#### **Variable: Gestión Logística Integral**

##### **DIM: Servicio al Cliente**

1. ¿Utiliza algún sistema para medir el nivel de satisfacción de sus clientes?  
¿Cuál es y de que consiste?
2. Al existir alguna queja con respecto al producto enviado, ¿Qué acciones toma para lidiar con ese problema? ¿Cuáles son las consecuencias de un envío sin respetar los tiempos y características de entrega?

##### **DIM: Servicio de proveedores**

1. ¿Cuenta con una lista variada de proveedores? ¿Qué aspectos mide para elegir un proveedor?
2. Al contar con alguna dificultad con sus proveedores, ¿Qué acciones toma para solucionar el problema lo más rápido posible?

##### **DIM: Gestión de inventarios**

1. ¿Cada cuánto tiempo se realiza la rotación de inventarios?
2. Podría explicar el sistema que utiliza para manejar de manera acertada la gestión de inventarios
3. Cuando no se cuenta con algún insumo en el almacén, ¿Qué acciones toma para solucionar el problema y no se tenga que detener producción?

##### **DIM: Transporte y distribución**

1. ¿Se cuenta con toda la flota necesaria para distribuir y entregar a tiempo los pedidos? ¿es propia o alquilada? ¿Cuál es el tiempo de descarga aproximadamente?
2. ¿Podría explicar el proceso de transporte y distribución que maneja la empresa?

##### **DIM: Almacenamiento**

1. ¿Los almacenes de la empresa, funcionan al 100% de su capacidad?

2. ¿Cuál es el porcentaje común con el que el almacén trabaja?

### **Variable: Competitividad**

#### **DIM: Nivel empresarial**

1. ¿La marca es conocida a nivel internacional? Mencione los países en donde la marca de su empresa destaque. ¿Por cuales características la marca es reconocida?
2. ¿Cuál es el porcentaje participación en el mercado con el que cuenta la empresa?

#### **DIM: Nivel de mercado**

1. ¿Cuál es la estrategia más destacable para que la empresa sea reconocida como prestigiosa? Explicar.
2. ¿Cuál es la estrategia para que la empresa siga vigente en el mercado? Explicar.
3. ¿Qué estrategias utilizan para conocer lo que el mercado requiere?

#### **DIM: Nivel tecnológico**

1. En los últimos años, ¿De qué manera la empresa ha innovado sus procesos?
2. ¿La empresa ha planificado nueva tecnología para mejorar los procesos?

#### **DIM: Administración de Operaciones**

1. ¿Qué medidas ambientales se desarrollan dentro de la empresa?
2. ¿Cuáles son los aspectos que se toma en cuenta para asegurar una compra de calidad?

## **Anexo N° 07: Resultados de la Guía de entrevista**

### **GUÍA DE ENTREVISTA**

#### **Variable: Gestión Logística Integral**

##### **DIM: Servicio al Cliente**

3. ¿Utiliza algún sistema para medir el nivel de satisfacción de sus clientes?  
¿Cuál es y de que consiste?
  - SISTEMA INDIRECTO: mediante un cuestionario electrónico vía mail, Además del trato telefónico con nuestros clientes.
4. Al existir alguna queja con respecto al producto enviado, ¿Qué acciones toma para lidiar con ese problema? ¿Cuáles son las consecuencias de un envío sin respetar los tiempos y características de entrega?
  - SE CUMPLE UN PROCEDIMIENTO: de sugerencias, quejas y reclamos. El cual incluye instancias y tiempos para solucionar cualquier inquietud del cliente.

##### **DIM: Servicio de proveedores**

3. ¿Cuenta con una lista variada de proveedores? ¿Qué aspectos mide para elegir un proveedor?
  - Se cuenta con un registro de proveedores a cargo de una persona. Los proveedores se seleccionan por su tiempo en el mercado, su logística de atención, estar activos en SUNAT, y por las referencias de empresas afines a la nuestra.
4. Al contar con alguna dificultad con sus proveedores, ¿Qué acciones toma para solucionar el problema lo más rápido posible?
  - SE RECURRE al dialogo verbal (telefónico o directo) acompañado de evidencias digitales en mensajes electrónicos. La primera prioridad será dialogar a través de las máximas instancias y en segunda opción a través de los encargados de áreas de ambos lados.

## **DIM: Gestión de inventarios**

4. ¿Cada cuánto tiempo se realiza la rotación de inventarios?
  - Cuando se trabaja con frutas frescas lo primordial es rotar inventarios inter diarios.
5. Podría explicar el sistema que utiliza para manejar de manera acertada la gestión de inventarios
  - El sistema de control de existencia incluye la inclusión de software, el cual sincroniza:
    - a. Reporte de proveedores
    - b. Reporte de clientes
    - c. Reporte de Trabajadores
    - d. Reporte de compras diarias y frecuentes
    - e. Reporte de ventas
    - f. Reportes de cotizaciones
    - g. Reportes de programación de pedidos,
    - h. Reportes de procesos diarios, semanales y mensuales
    - i. Reportes de Existencias para despachos
    - j. Reportes de Bancos: saldos en cuentas, ingresos a cuentas y pagos desde las cuentas.
    - k. Reportes de Facturación
6. Cuando no se cuenta con algún insumo en el almacén, ¿Qué acciones toma para solucionar el problema y no se tenga que detener producción?
  - Se recurre a servicios delivery para los insumos de poco volumen. Otros Insumos se gestionan con empresas aliadas o afines que nos vendan o consignen a corto tiempo.

## **DIM: Transporte y distribución**

3. ¿Se cuenta con toda la flota necesaria para distribuir y entregar a tiempo los pedidos? ¿es propia o alquilada? ¿Cuál es el tiempo de descarga aproximadamente?
  - La flota es alquilada a través de empresas de logística y la cual cumpla con el menor tiempo de entrega.

4. ¿Podría explicar el proceso de transporte y distribución que maneja la empresa?
  - a. Se gestionan itinerarios de envío con el operador logístico (fechas de salida y tiempos de llegada)
  - b. Se programa y separan lugares en estas empresas para cumplir con nuestros despachos
  - c. En nuestra empresa se programa la tenencia del producto terminado, a fin de cargar al operador logístico
  - d. Se confirma la salida del producto al cliente, proporcionándole la fecha de entrega en sus almacenes.

#### **DIM: Almacenamiento**

3. ¿Los almacenes de la empresa, funcionan al 100% de su capacidad?
  - Gestionando los procesos de producción, se mantienen stocks acordes y de manera que por coyunturas políticas o sociales (paros, fenómenos climáticos, desabastecimientos de insumos, etc.), los procesos no se detengan demasiado tiempo
4. ¿Cuál es el porcentaje común con el que el almacén trabaja?
  - Se aproximan al 90%,

#### **Variable: Competitividad**

##### **DIM: Nivel empresarial**

3. ¿La marca es conocida a nivel internacional? Mencione los países en donde la marca de su empresa destaque. ¿Por cuales características la marca es reconocida?
  - Si, Holanda, Alemania, Inglaterra, España, etc.; la marca es reconocida por su calidad y los años que abastece el producto.
4. ¿Cuál es el porcentaje participación en el mercado con el que cuenta la empresa?
  - Alto y encima del 20%



### **DIM: Nivel de mercado**

4. ¿Cuál es la estrategia más destacable para que la empresa sea reconocida como prestigiosa? Explicar.
  - a. La procedencia del producto
  - b. Los estándares de calidad y cumplimiento acordes a sus clientes (o sea Certificaciones de calidad que posee)
  - c. La antigüedad de la marca y su seriedad en los negocios
  - d. El prestigio en nuestro país
5. ¿Cuál es la estrategia para que la empresa siga vigente en el mercado? Explicar.
  - a. La materia prima se obtiene de productores de la zona, a los cuales se les brinda el pago contado por su producto.
  - b. La inclusión de producción propia de materia prima, además de su proceso.
  - c. Cumplimiento de los acuerdos de ventas con sus clientes
  - d. Trabajo comprometido y en equipo de todo su personal
6. ¿Qué estrategias utilizan para conocer lo que el mercado requiere?
  - a. Análisis de información brindada por la entidad del país referente a comercio exterior y turismo
  - b. Información de las últimas ventas y la necesidad de los clientes primarios.

### **DIM: Nivel tecnológico**

3. En los últimos años, ¿De qué manera la empresa ha innovado sus procesos?
  - Se ha incluido la producción propia de la materia prima
  - Se ha mecanizado parte del proceso final del producto
  - Se viene capacitando al personal clave en los procesos de producción.
4. ¿La empresa ha planificado nueva tecnología para mejorar los procesos?
  - Se tiene un plan de cambiar la línea de selección del producto, a través de máquina de mayor capacidad de trabajo
  - Se incluye un sistema de gestión de procesos, el cual es un nuevo software informático

## **DIM: Administración de Operaciones**

3. ¿Qué medidas ambientales se desarrollan dentro de la empresa?
  - Hay un plan de gestión de residuos sólidos en convenio con el municipio local
  - Los lugares de producción de la empresa cumplen con certificación de BPA y RAS para el respeto al medio ambiente.
4. ¿Cuáles son los aspectos que se toma en cuenta para asegurar una compra de calidad?
  - Los proveedores están registrados y se mantienen lazos amicales
  - Parte de los insumos son sometidos a muestreos aleatorios en cuanto a cumplimientos microbiológicos, de calidad y límites permitidos de plaguicidas, entre otros.

## Anexo N° 08: Matriz de instrumentos

Variables	Dimensiones	Indicadores		CUESTIONARIO	Ítems
				N° de ítems	
<b>X: Gestión Logística Integral</b>	<b>X1 Servicio al cliente</b>	X1.1	Errores en pedidos del cliente	1	La respuesta es rápida ante cualquier error en el pedido solicitado por el cliente.
				2	El producto llega en buenas condiciones a su cliente.
		X1.2	Entregas completas y a tiempo	3	Existe un compromiso en las entregas a tiempo por parte de cada colaborador.
				4	Se cumple con los tiempos de entrega de cada producto.
				5	La empresa cumple con las exigencias del mercado.
				6	Alguna vez se ha entregado pedidos a destiempo.
		X1.3	Calidad de entrega en recepción	7	Alguna vez se tiene que asumir gastos adicionales para entregar un contenedor que cumpla con los estándares de calidad de exportaciones.
				8	Los colaboradores reciben capacitaciones para mejorar el control de calidad referente a la maduración de la fruta.
		<b>X2 Servicio de Proveedores</b>	X2.1	Errores en pedido de proveedor	9
	10				El producto que ofrece los proveedores llega en condiciones pactadas a la empresa.
	X2.2		Entregas completas y a tiempo	11	El proveedor cumple con los tiempos establecidos.
				12	El proveedor al menos una vez no cumplió con los tiempos de entrega establecidos.
	X2.3		Calidad de entrega en recepción	13	Son adecuados los canales de comunicación con los proveedores.
				14	Los proveedores brindan la materia prima en actas condiciones.
	<b>X3 Gestión de Inventarios</b>	X3.1	Nivel de servicio	15	Existe un seguimiento del nivel de servicio brindado por la empresa.
				16	Se planifica la compra de insumos para el proceso de producción.
		X3.2	Exactitud de pronóstico	17	Se tiene las compras con anticipación
				18	Se tienen quejas al entregar el producto al cliente.
		X3.3	Rotación de inventario	19	Son conscientes de que existe una buena rotación de inventarios en el almacén.
	<b>X4 Transporte y Distribución</b>	X4.1	Porcentaje de utilización de flota	20	La flota que tiene la empresa es utilizada al 100% de su totalidad.
				21	Se utiliza todos los camiones para transporte de mercadería.
		X4.2	Tiempo de descarga	22	Los tiempos de descarga de los insumos son mínimos.
				23	Se respeta los tiempos de descarga.
	<b>X5 Almacenamiento</b>	X5.1	Porcentaje de exactitud de inventarios	24	En el almacén se encuentra toda la materia prima para el desarrollo de los procesos.
		X5.2	Porcentaje de utilización de la capacidad de almacén	25	Se cuenta con el stock de materiales e insumos necesarios ante cualquier eventualidad que se presente.

Variables	Dimensiones	Indicadores		CUESTIONARIO	Ítems
				N° de ítems	
Y: Competitividad	Y1 Nivel Empresarial	Y1.1	Fortalezas corporativas	26	Los clientes conocen la marca de la empresa.
				27	Los colaboradores están identificados con la marca de la empresa.
		Y1.2	Sistemas de Información	28	Los canales de comunicación jefe a colaborador son los adecuados.
				29	Se cumple con el reporte diario de proceso y producción.
		Y1.3	Talento Humano y capacitación	30	Se capacita de manera progresiva a los colaboradores de la empresa.
				31	Se reconoce el talento humano en cada uno de los colaboradores de distintas áreas de la empresa.
	Y2 Nivel de Mercado	Y2.1	Ventas y comercialización	32	Las ventas de la empresa son las óptimas.
				33	Se debe buscar nuevos mercados para los productos de la empresa.
				34	Se comercializa de manera adecuada los productos de la empresa.
		Y2.2	Estrategias de mercado	35	Se necesita innovar las estrategias de mercado.
		Y2.3	Servicio al Cliente	36	El servicio es el más óptimo.
				37	Se ha tenido quejas por el servicio prestado de parte de los clientes.
	38	Es importante generar nuevas estrategias para mejorar el servicio.			
	Y3 Nivel Tecnológico	Y3.1	Asimilación de Tecnología	39	Las maquinarias utilizadas en los procesos son de última generación.
				40	Se han innovado los procesos en los últimos años.
		Y3.2	Mejora continua	41	Se reciben capacitaciones al innovar procesos o maquinaria.
				42	Considera que los procesos de la empresa son innovadores.
		Y3.3	Adquisición de tecnología	43	Considera que los procesos de la empresa están a la vanguardia de nuevas tecnologías.
				44	La empresa ha innovado maquinaria
	Y4 Administración de Operaciones	Y4.1	Compras	45	Las compras son hechas con calidad.
46				En su opinión las compras se hacen en el momento preciso.	
Y4.2		Gestión de la calidad	47	Las compras se hacen siguiendo estándares de calidad.	
			48	Existen reglas verdes dentro de la empresa.	
Y4.3		Gestión ambiental	49	Los desperdicios plásticos son reciclados.	
			50	Es capacitado constantemente sobre el cuidado del medio ambiente.	

Variables	Dimensiones	GUIA DE ENTREVISTA	
		N° de ítems	Ítems
X: Gestión Logística Integral	X1 Servicio al Cliente	1	¿Utiliza algún sistema para medir el nivel de satisfacción de sus clientes? ¿Cuál es y de que consiste?
		2	2. Al existir alguna queja con respecto al producto enviado, ¿Qué acciones toma para lidiar con ese problema? ¿Cuáles son las consecuencias de un envío sin respetar los tiempos y
	X2 Servicio de Proveedores	3	¿Cuenta con una lista variada de proveedores? ¿Qué aspectos mide para elegir un proveedor?
		4	Al contar con alguna dificultad con sus proveedores, ¿Qué acciones toma para solucionar el problema lo más rápido posible?
	X3 Gestión de Inventarios	5	¿Cada cuánto tiempo se realiza la rotación de inventarios?
		6	Podría explicar el sistema que utiliza para manejar de manera acertada la gestión de inventarios.
		7	Cuando no se cuenta con algún insumo en el almacén, ¿Qué acciones toma para solucionar el problema y no se tenga que detener producción?
	X4 Transporte y Distribución	8	¿Se cuenta con toda la flota necesaria para distribuir y entregar a tiempo los pedidos? ¿es propia o alquilada? ¿Cuál es el tiempo de descarga aproximadamente?
		9	¿Podría explicar el proceso de transporte y distribución que maneja la empresa?
	X5 Almacenamiento	10	¿Los almacenes de la empresa, funcionan al 100% de su capacidad?
11		¿Cuál es el porcentaje común con el que el almacén trabaja?	
Y: Competitividad	Y1 Nivel Empresarial	12	¿La marca es conocida a nivel internacional? Mencione los países en donde la marca de su empresa destaque. ¿Por cuales características la marca es reconocida?
		13	¿Cuál es el porcentaje participación en el mercado con el que cuenta la empresa?
	Y2 Nivel de Mercado	14	¿Cuál es la estrategia más destacable para que la empresa sea reconocida como prestigiosa? Explicar.
		15	¿Cuál es la estrategia para que la empresa siga vigente en el mercado? Explicar.
		16	¿Qué estrategias utilizan para conocer lo que el mercado requiere?
	Y3 Nivel Tecnológico	17	En los últimos años, ¿De qué manera la empresa ha innovado sus procesos?
		18	¿La empresa ha planificado nueva tecnología para mejorar los procesos?
	Y4 Administración de Operaciones	19	¿Qué medidas ambientales se desarrollan dentro de la empresa?
20		¿Cuáles son los aspectos que se toma en cuenta para asegurar una compra de calidad?	

**Anexo N° 09:**

**Tabla 14**

*Análisis de la competitividad en la empresa Tropical Fruit Trading Perú Sac, Sullana 2021*

Competitividad	Alternativas										Total	
	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Neutro		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo			
	5		4		3		2		1			
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Los clientes conocen la marca.	14	26.92%	21	40.38%	16	30.77%	1	1.92%	0	0.00%	52	100.00%
Los colaboradores están identificados con la marca.	21	40.38%	28	53.85%	3	5.77%	0	0.00%	0	0.00%	52	100.00%
Los canales de comunicación jefe a colaborador son los adecuados.	21	40.38%	31	59.62%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	52	100.00%
Cumplimiento del reporte diario de proceso y producción.	46	88.46%	5	9.62%	1	1.92%	0	0.00%	0	0.00%	52	100.00%
Capacitación progresiva a los colaboradores.	13	25.00%	22	42.31%	13	25.00%	4	7.69%	0	0.00%	52	100.00%
Reconocimiento del talento humano.	37	71.15%	15	28.85%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	52	100.00%
Ventas óptimas.	41	78.85%	11	21.15%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	52	100.00%
Emprendimiento de acciones para ingresar a nuevos mercados.	3	5.77%	19	36.54%	29	55.77%	1	1.92%	0	0.00%	52	100.00%
Comercialización adecuada de los productos de la empresa.	38	73.08%	14	26.92%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	52	100.00%
Innovación de las estrategias de mercado.	31	59.62%	17	32.69%	4	7.69%	0	0.00%	0	0.00%	52	100.00%
Servicio óptimo.	40	76.92%	12	23.08%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	52	100.00%
Quejas por el servicio prestado a los clientes.	40	76.92%	10	19.23%	2	3.85%	0	0.00%	0	0.00%	52	100.00%

Importancia de generar nuevas estrategias para mejorar el servicio.	40	76.92%	12	23.08%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	52	100.00%
Maquinarias de última generación.	15	28.85%	30	57.69%	7	13.46%	0	0.00%	0	0.00%	52	100.00%
Innovación de procesos.	24	46.15%	25	48.08%	3	5.77%	0	0.00%	0	0.00%	52	100.00%
Capacitaciones al innovar procesos o maquinaria.	5	9.62%	24	46.15%	20	38.46%	3	5.77%	0	0.00%	52	100.00%
Procesos innovadores.	6	11.54%	25	48.08%	21	40.38%	0	0.00%	0	0.00%	52	100.00%
Procesos a la vanguardia de nuevas tecnologías.	16	30.77%	29	55.77%	6	11.54%	1	1.92%	0	0.00%	52	100.00%
Innovación de maquinaria.	13	25.00%	25	48.08%	13	25.00%	1	1.92%	0	0.00%	52	100.00%
Compras hechas en lugares de calidad.	41	78.85%	10	19.23%	1	1.92%	0	0.00%	0	0.00%	52	100.00%
Las compras se hacen en el momento preciso.	7	13.46%	31	59.62%	13	25.00%	1	1.92%	0	0.00%	52	100.00%
Las compras se hacen siguiendo estándares de calidad.	40	76.92%	11	21.15%	1	1.92%	0	0.00%	0	0.00%	52	100.00%
Existen reglas verdes.	9	17.31%	16	30.77%	18	34.62%	9	17.31%	0	0.00%	52	100.00%
Los desperdicios plásticos son reciclados.	5	9.62%	6	11.54%	24	46.15%	17	32.69%	0	0.00%	52	100.00%
Capacitación sobre el cuidado del medio ambiente.	5	9.62%	8	15.38%	23	44.23%	16	30.77%	0	0.00%	52	100.00%
<b>Competitividad</b>	<b>23</b>	<b>43.92%</b>	<b>18</b>	<b>35.15%</b>	<b>9</b>	<b>16.77%</b>	<b>2</b>	<b>4.15%</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>	<b>52</b>	<b>100.00%</b>

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Tropical Fruit Trading S.A.C.

En la tabla 12 se puede apreciar que la variable competitividad se encuentra en un nivel medianamente alto, debido a que la empresa mantiene un cumplimiento adecuado del reporte diario de proceso y producción con 52 encuestados que representan el 88.46% del total, así mismo, mantiene porcentajes altos en temas como estrategias, servicios y ventas óptimas; sin embargo, aún no se ofrece capacitaciones sobre reglas verdes y se tiene pequeños problemas al momento de comprar las mercaderías.

## Anexo N° 10: Validaciones de instrumentos



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Groover Valenty Villanueva Butrón con DNI N° 02842722 Magister en Ciencias Económicas con mención en Economía de Empresas y Doctor en Administración, de profesión Ingeniero Industrial con especialidad en Investigación de Operaciones desempeñándome actualmente como DTC en la C.P. de Administración – UCV Piura

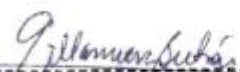
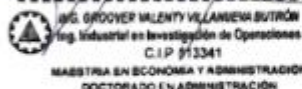
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TROPICAL FRUIT TRADING S.A.C.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los veinte días del mes de abril del dos mil veintiuno.

  
  
ING. GROOVER VALENTY VILLANUEVA BUTRÓN  
Ing. Industrial en Investigación de Operaciones  
C.I.P. 913341  
MAESTRIA EN ECONOMIA Y ADMINISTRACION  
DOCTORADO EN ADMINISTRACION

Dr. : Groover Valenty Villanueva Butrón  
DNI : 02842722  
Especialidad : Ingeniero Industrial  
E-mail : gvillanuevabu@ucvvirtual.edu.pe



**“GESTIÓN LOGÍSTICA INTEGRAL Y SU INCIDENCIA EN LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA TROPICAL  
 FRUIT TRADING PERÚ S.A.C – SULLANA 2021”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				98	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				96	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				98	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				98	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				96	



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga con DNI N° 03490490, Mgtr. en Administración, N° ANR: A078552, de profesión Licenciada en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como docente en Universidad César Vallejo


Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TROPICAL FRUIT TRADING S.A.C.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia				X	
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 24 días del mes de abril del Dos mil veintiuno.

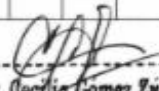
  
 -----  
 Mgtr. Cecilia Gómez Zúñiga  
 C/AD. 15719

Mgtr. : Cecilia Gómez Zúñiga  
 DNI : 03490490  
 Especialidad : Administración  
 E-mail : [pgomezzu@ucvvirtual.edu.pe](mailto:pgomezzu@ucvvirtual.edu.pe)

**“GESTIÓN LOGÍSTICA INTEGRAL Y SU INCIDENCIA EN LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA TROPICAL  
 FRUIT TRADING PERÚ S.A.C – SULLANA 2021”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																					98
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					100
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					100
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					100
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					100

  
 Mgtr. Cecilia Gomez Zuniga  
 OLAD. 15719



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctor en Ciencias Administrativas N° ANR: A202528, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas desempeñándome actualmente como Docente a Tiempo Completo en UCV Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TROPICAL FRUIT TRADING S.A.C.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 24 días del mes de abril del Dos mil Veintiuno.



Dr. : Freddy William Castillo Palacios  
 DNI : 02842237  
 Especialidad : Administración  
 E-mail : [fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe](mailto:fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe)

**“GESTIÓN LOGÍSTICA INTEGRAL Y SU INCIDENCIA EN LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA TROPICAL  
 FRUIT TRADING PERÚ S.A.C – SULLANA 2021”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				96	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				96	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				96	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				96	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				96	





## Anexo N° 11: Formatos de confiabilidad

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO</b>	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	-----------------------

### I. DATOS INFORMATIVOS

<b>1.1. ESTUDIANTE</b>	:	<b>Olivos Moran Anais Alejandra</b> <b>Sandoval Porras Mirella Patricia</b>
<b>1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</b>	:	<b>Gestión logística integral y su incidencia en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú S.A.C – Sullana 2021</b>
<b>1.3. ESCUELA PROFESIONAL</b>	:	<b>Administración</b>
<b>1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)</b>	:	<b>Cuestionario</b>
<b>1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO</b>	:	<b>KR-20 kuder Richardson ( )</b>
	:	<b>Alfa de Cronbach. ( x )</b>
<b>1.6. FECHA DE APLICACIÓN</b>	:	<b>26 de abril de 2021</b>
<b>1.7. MUESTRA APLICADA</b>	:	<b>12</b>


### II. CONFIABILIDAD

<b>ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:</b>	<b>0.832</b>
---	--------------

### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Items iniciales, items mejorados, eliminados, etc.*)

Se ha elaborado un cuestionario de **25 preguntas** con el objetivo de medir la variable Gestión Logística integral y se aplicó a los colaboradores de la Empresa *Tropical Fruit Trading Perú S.A.C* en la investigación denominada: "*Gestión Logística Integral y su incidencia en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú S.A.C – Sullana 2021*".

Los datos de las encuestas fueron tabulados y llenados en el software SPSS vs 26. Se demuestra que la escala del **Coefficiente de Cronbach es 0.832. Lo que significa que existe confiabilidad del instrumento.**

  
 Estudiante: Olivos Moran Anais Alejandra  
 DNI : 77799736

  
 Estudiante: Sandoval Porras Mirella Patricia  
 DNI : 72121870

  
 Docente : **MARIELA E. CORDOVA ESPINOZA**  
 Coespe: **676 LIC. EN ESTADISTICA COESPE 676**

### I. DATOS INFORMATIVOS

<b>1.1. ESTUDIANTE</b>	: Olivos Moran Anais Alejandra Sandoval Porras Mirella Patricia
<b>1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</b>	: Gestión logística integral y su incidencia en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú S.A.C – Sullana 2021
<b>1.3. ESCUELA PROFESIONAL</b>	: Administración
<b>1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)</b>	: Cuestionario
<b>1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO</b>	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ( )
	<i>Alfa de Cronbach.</i> ( x )
<b>1.6. FECHA DE APLICACIÓN</b>	: 26 de abril de 2021
<b>1.7. MUESTRA APLICADA</b>	: 12

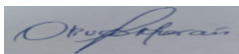
### II. CONFIABILIDAD

<b>ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:</b>	<b>0.933</b>
---	--------------

### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Items iniciales, items mejorados, eliminados, etc.*)

Se ha elaborado un cuestionario de **25 preguntas** con el objetivo de medir la variable competitividad y se aplicó a los colaboradores de la Empresa *Tropical Fruit Trading Perú S.A.C* en la investigación denominada: "*Gestión Logística Integral y su incidencia en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú S.A.C – Sullana 2021*".

Los datos de las encuestas fueron tabulados y llenados en el software SPSS vs 26. Se demuestra que la escala del **Coefficiente de Cronbach es 0.933. Lo que significa que existe confiabilidad del instrumento.**

  
 Estudiante: Olivos Moran Anais Alejandra  
 DNI : 77799736

  
 Estudiante: Sandoval Porras Mirella Patricia  
 DNI : 72121870

  
 Docente : **MARIELA L. CORDOVA ESPINOZA**  
 Coespe: 676 LIC. EN ESTADISTICA  
**COESPE 676**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión Logística Integral y su Incidencia en la Competitividad de la  
Empresa Tropical Fruit Trading Perú S.A.C – Sullana 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADAS EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORAS:**

Olivos Moran, Anais Alejandra (ORCID 0000-0002-3288-0490)

Sandoval Porras, Mirella Patricia (ORCID 0000-0002-4773-5069)

**ASESOR:**

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (ORCID 0000-0001-5815-6559)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

PIURA – PERÚ

2021

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, las empresas que quieren permanecer en el mercado se han preocupado por mejorar su competitividad al tiempo que satisfacen las demandas del mercado local, nacional e internacional. Por lo tanto, la logística juega un papel importante en la mejora y la creación de valor para satisfacer las necesidades de los usuarios finales.

Existen una variedad de empresas cuyo propósito solo es el lucro olvidándose por completo de desarrollar gestión en las áreas críticas del proceso que genera valor a la empresa lo que significa a futuro problemas que hace tambalear su permanencia en el mercado, al enfrentarse a estos desafíos algunas optan por desarrollar mejora continua y se convierten en empresas sostenibles en el tiempo, otras veces simplemente fracasan. Actualmente, lograr un adecuado uso de los recursos se han tornado en una de las metas indispensables de cualquier empresa y, por ende, del mercado.

Palenzuela (2016) mencionó que, en España, al igual que en otros países europeos, la logística es la parte más importante de la cadena de suministro, pero no ha recibido toda la atención, cuando notaron que la logística representaba casi un tercio del gasto total de las pymes. En ese momento todo cambió; por poner un ejemplo, el almacén actual se ha considerado el eslabón básico del servicio al cliente y se ha demostrado que en muchas empresas los almacenes se han considerado cuellos de botella. Otro tema importante es la incorrecta disponibilidad y confiabilidad de la información en tiempo real, este simple hecho puede llevar a sucesivos errores: si no se implementa la mejor gestión de compras, el transporte se encarece y los costos aumentan. Las operaciones de almacenamiento, etc., son causadas por malas organizaciones.

De Olazábal (2010) señaló que, en el estudio de la cadena de suministro de las empresas peruanas en la Universidad de Lima, es necesario analizar la situación actual, lo que ayudará a implementar una mejora que mejore continuamente la competitividad. Las decisiones estratégicas rápidas son generadas por la creciente globalización económica, la aparición de nuevas tecnologías en el mercado y la velocidad de las actualizaciones de nuevas

tecnologías, teniendo en cuenta que los tratados de libre comercio (TLC) incrementarán la presión sobre las empresas. Por tanto, estas decisiones deben tomarse dentro de la ansiada competitividad, si logran dos tareas muy importantes, podrán obtener esa competitividad: alianzas estratégicas con proveedores y clientes.

La empresa Tropical Fruit Trading Perú Sac se dedica a la exportación de frutas tropicales como mango, uva y palta, está ubicada en la provincia de Sullana, en actividades recientes, exhibió una serie de síntomas que reflejan su proceso de producción. La razón es que algunos proveedores no entregaron los recursos provistos por la gerencia a tiempo, las máquinas tienen algunos defectos, estos defectos no pueden ser reparados por ellos y las piezas deben solicitarse al exterior, por lo que la producción se paraliza. Resultado: La empresa no cumple con las metas de producción, retrasando la salida de los contenedores de exportación y el tiempo que tomó distribuir los productos a los clientes.

Cabe destacar que el desarrollo de esta investigación es proponer la aplicación de la gestión logística integral para mejorar la competitividad de la empresa, teniendo en cuenta los procesos logísticos de la organización, como servicio al cliente, proveedor, gestión de inventarios, transporte, distribución y almacenamiento, tomando como unidad de estudio a la empresa Tropical Fruit Trading – Sullana.

Por lo expuesto la pregunta general de la investigación es: ¿Qué incidencia tiene la gestión logística integral en el nivel de competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021? Y las preguntas específicas: ¿Cuál es la incidencia del servicio al cliente en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021?, ¿Qué incidencia tiene el servicio de proveedores en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021?, ¿Cómo incide la gestión de inventarios en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021?, ¿Qué incidencia tiene el transporte y distribución en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021? y ¿Cómo incide el almacenamiento en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021?

Esta investigación se justifica por su trascendencia económica, entendiendo que la información que se obtenga de la empresa ayudará a analizar y evaluar la

estrategia, haciendo más eficiente el proceso, acortando tiempos y reduciendo costos; de esto podemos inferir que, al mejorar la logística, se mejorarán los procesos de la empresa. Alcanzar un mayor nivel de competitividad, que tendrá un impacto significativo en la situación económica y financiera de la empresa. Además, esta investigación es de trascendencia práctica porque se propone desarrollar una estrategia para la gestión eficaz de la logística global, el impacto de esta estrategia generará una mayor rentabilidad al minimizar costos y lograr mayores resultados en el cumplimiento de las expectativas del cliente, lo que significa ser más competitivo en su departamento operativo.

Por lo que el objetivo general de la investigación es explicar la incidencia que tiene la gestión logística integral en el nivel de competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú S.A.C – Sullana 2021 y cuyos objetivos específicos es: Evaluar la incidencia del servicio al cliente en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021, Determinar la incidencia del servicio de proveedores en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021, Analizar la incidencia en la gestión de inventarios en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021, Evaluar la incidencia del transporte y distribución en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021 y Determinar la incidencia del almacenamiento en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021.

Finalmente, la hipótesis general es: La gestión logística integral incide significativamente en el nivel de competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021 Y las hipótesis específicas: El servicio al cliente incide significativamente en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021; El servicio de proveedores incide significativamente en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021; La gestión de inventarios incide significativamente en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021; El transporte y distribución incide significativamente en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021; El almacenamiento incide significativamente en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes se tiene Martínez y El Kadi (2019), en su artículo *Logística integral y calidad total, filosofía de gestión organizacional orientada al cliente*. El objetivo es estar interconectado y orientado al cliente. También evalúa la terminología para adaptarse a las nuevas realidades y necesidades del mercado, la utiliza como ventaja competitiva, enfatiza su importancia como herramienta estratégica y analiza los principios organizativos de la gestión interna de la logística global y las cadenas de suministro. Los resultados obtenidos determinaron los requerimientos estratégicos en torno a estos dos conceptos, y a los ojos del ciclo de mejora continua, se diseñó un proceso global para satisfacer las necesidades actuales y futuras de los clientes.

Peralta et ál. (2018), a través de su artículo *"Pensando en la importancia de la logística global de la empresa"*. Permite a la empresa comprender la importancia de la logística en general, lo que demuestra que su propósito es lograr la máxima eficiencia de distribución, es decir, colocar productos de alta calidad en el momento y lugar adecuados. Además, debe ser internalizado, que se compone de procesos coordinados y sistemáticos. Requiere la conciencia de todos los talentos que están comprometidos a garantizar que los bienes o servicios estén intactos, cumplan con las expectativas de los usuarios y brinden servicios oportunos a bajo costo.

Nava (2016), con su artículo *Logística integral y calidad total. Filosofías estratégicas en la creación de valor en las organizaciones*. Su propósito es analizar la logística integral y la calidad total, y utilizarla como una herramienta estratégica para que la organización cree valor y ventaja competitiva. Esta investigación tiene como orientación estudiar tecnologías logísticas adecuadas para lograr el objetivo de mejorar los resultados y trabajar con modelos de gestión que brinden una posición favorable y sostenible. Concluyó que estas herramientas representan el motor que impulsa la creación de valor de la organización, convirtiéndolas en una ventaja competitiva, enfocándose en la mejora continua y la excelencia.

Manzo (2017), en su investigación *"Integrated Logistics Research", con miras a incrementar la exportación de artesanías a Europa a partir de 2017*. Su propósito es transportar artesanías desde la fábrica hasta el país de destino mediante un método eficaz para ayudar a los artesanos del sector a exportar sus

productos. Los resultados de la encuesta muestran que, por un lado, los artesanos no comprenden el proceso ágil de exportación, y, por otro lado, las exportaciones no tradicionales del sector han crecido lentamente.

Guevara (2017) en su tesis *Plan logístico integral de exportación de hoja de tabaco, para la empresa Tabacalera La Meca S.A Tabamesa, ubicada en la provincia del Guayas, periodo 2016*. Su propósito es implementar la logística integral en la organización; Por ello, se ha realizado un estudio de viabilidad, y en base a los datos obtenidos, analizados e interpretados, es posible mencionar a la empresa: no optimizando economía, tecnología o recursos humanos; además de encontrar falta de servicio al cliente. Hay desventajas, los costos de transporte interno y externo son altos, los trámites aduaneros y el tiempo de entrega se retrasan. Por lo tanto, si desea exportar tabaco a Nicaragua y República Dominicana, debe implementar un plan logístico integral para aumentar su ventaja competitiva.

Alvarado (2018) en su tesis *Diseño de un modelo de gestión de logística integral para corporaciones culturales, caso de estudio: "corporación cultural semanas musicales de frutillar"*. Al identificar a los participantes en la cadena de suministro y la cadena de valor de Porter, propuso el diseño de un modelo de gestión logística integral para las actividades culturales, que puede analizar la empresa cultural de Frutillar "Semana de la Música" para encontrar oportunidades. Mejorando así la gestión profesional de la entidad. La importancia de esta investigación es que no existe literatura que pueda explicar aproximadamente la cadena de suministro de servicios, por lo que el modelo establecerá una base teórica para analizar la cadena de suministro. Los beneficios de utilizar este modelo incluyen: mejora continua de la empresa, captación de más proveedores, contacto con los proveedores actuales para mantener la continuidad del trabajo y capacitación para mejorar la competitividad de los socios internos.

Martínez et ál. (2017) en su artículo *Liderazgo Transformacional Como Estrategia de Adaptación en la Gestión Logística Empresarial*. Su propósito es analizar la incidencia del liderazgo transformacional como estrategia adaptativa en la gestión logística, enfatizando que debido a que este tipo de liderazgo ha dado resultados en diferentes niveles, esto se ha convertido en un tema relacionado. Uno de ellos muestra que el entorno logístico actual es dinámico y cambia rápidamente,



lo que hace que los directivos estén a la vanguardia de la organización y necesiten disfrutar de más cualidades de un líder transformacional. Por tanto, el liderazgo transformacional es una estrategia adaptada a la gestión logística de la empresa.

Ramírez et ál. (2021) en su artículo *La gestión logística en las microempresas manufactureras del Estado Táchira, Venezuela*. De acuerdo al proceso de suministro, producción y distribución, este trabajo describe la dinámica de gestión logística de las microempresas manufactureras en el estado venezolano de Táchira. Concluyó que a pesar de las debilidades encontradas, este tipo de cultura empresarial tiene un factor decisivo en las microempresas estudiadas, lo que dinamizará la gestión de los procesos de suministro, producción y distribución; puede basarse en comprensión de las necesidades, de las oportunidades del mercado y del entorno empresarial, y además de realizar mejoras en la adquisición estratégica de materias primas y financiamiento a partir de planes de producción decisivos para lograr un mejor y oportuno proceso de adquisición.

Girón (2021) en su artículo *La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos, de la universidad de Almacenes Universales S.A. Sucursal Santiago de Cuba, Cuba*. El propósito de este artículo es analizar las deficiencias de la gestión logística de almacenamiento de los operadores logísticos. El resultado de la investigación es que el procedimiento propuesto se inicia con la integración de elementos -en la práctica- estos elementos están separados, lo que reduce el efecto de aislamiento de cada elemento.

Ibarra et ál. (2017) en su artículo *Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California*. Determinar el nivel de competitividad de las pymes y las áreas de influencia. La conclusión es que la competitividad de las pequeñas y medianas empresas se encuentra en un nivel medio sin considerar el tamaño de la empresa; además, el área más importante para mejorar la competitividad es el campo de producción y operación; ya sea el campo nacional o internacional, para cambiar su cultura empresarial lo más importante es abandonar las empresas tradicionales y crear un entorno que integre todos los campos para lograr mejores metas.

Salimova et ál. (2019) en su artículo *from industry 4.0 to Society 5.0: challenges for sustainable competitiveness of Russian industry*. Se centró en el estudio de la resolución de problemas, combinando la metodología de la

información, desarrollo sostenible y provisión de competitividad de las empresas. Al realizar actividades de investigación, se deben estudiar los conceptos clave, analizar el problema de la industria rusa y las políticas industriales adaptándose a las condiciones digitales económicas y sociales globales; la conclusión es que la especialización del sector es el proceso de desarrollo industrial bajo la influencia de la nueva revolución industrial y la estabilidad socio-económica de la economía nacional se mantuvo.

Morales et ál. (2018) a través de su artículo *Innovación y competitividad: un análisis aplicado a las empresas industriales españolas*, y centrándose en cuestionar la relación entre innovación y competitividad, se busca un respaldo teórico y empírico a la suposición de que la innovación y el éxito empresarial no están relacionados, pues está condicionada por diversos factores económicos y tecnológicos. Los resultados obtenidos de este estudio muestran que el impacto de la innovación en la competitividad empresarial es menor, cuanto mayor es la incidencia de la orientación a la innovación, más evidentes son los cambios en función del departamento involucrado.

Barrantes et ál. (2017) en su tesis *La gestión logística y su influencia en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de Puente Piedra*. Determina el impacto de la gestión logística en la competitividad de las pymes de la construcción que importan maquinaria, equipos y herramientas del área de Puente Piedra. En la investigación se puede concluir que la gestión logística afectará la competitividad de las pymes constructoras que importan maquinaria, equipos y herramientas de la zona de Puente Piedra. Además, el proceso de determinación, información y oferta pueden afectar la competitividad.

Arellano y Hinostroza (2017) en su tesis *Incidencia de la gestión logística integral en la competitividad de las pymes caso: sector de agregados y materiales de construcción en Tarma - periodo 2014*. Explica el impacto de la gestión logística global en la competitividad de las pequeñas y medianas empresas de la industria de áridos y materiales de construcción, por lo que la gestión logística integral no tendrá un impacto significativo en la competitividad.

Falcón y Yaurivilca (2018) en su tesis *Propuesta de un proceso de gestión logística integral para un grupo de mype de la actividad económica de elaboración*

*de productos de panadería de Lima Metropolitana para mejorar la productividad y atender grandes pedidos.* Se enfoca en crear un proceso de gestión logística integral para micro y pequeñas empresas que quieran estandarizar sus procesos para que los pedidos se puedan estandarizar. Y permitirá que su sector económico se desarrolle y crezca, por lo que es necesario mejorar el control de gestión, definir procesos y mejorar las actividades. Hacer hincapié en la aplicación de la gestión por procesos tiene como objetivo buscar la integración de los procesos de gestión para alcanzar las metas propuestas por cada empresa.

González (2021) en su tesis *Sistema de control interno para mejorar la gestión logística en la empresa COINSSA Perú S.A.C. Chiclayo 2018.* El propósito es proponer un sistema de control interno para mejorar la gestión logística de COINSSA PERU SAC. Los resultados muestran que debido a que no existe un MOF que permita a los empleados identificar sus actividades, el proceso de control interno es falta de seguimiento; luego de analizar la situación actual de la gestión logística, se concluye La conclusión es que para subsanar estas deficiencias es necesario implementar un sistema de control interno en el área de logística de la empresa.

Murga (2018) en su trabajo de investigación *Efectos de la Gestión Logística en la Rentabilidad.* Cuyo propósito es determinar el impacto de la gestión logística en la rentabilidad y concluir que, en la mayoría de los estudios realizados, la gestión logística tiene un impacto o un impacto positivo en la rentabilidad de la empresa.

Lucero (2016) en su artículo *El sistema de producción de alta competitividad industrial: "Just-in-Time" (JIT) Perú.* El enfoque de la revisión es enfatizar que el sistema de producción "justo a tiempo" es un sistema industrial altamente competitivo y concluir que, en este mundo globalizado, cada empresa se esfuerza por obtener más ventajas competitivas (costo, calidad, servicio, flexibilidad e innovación) se vuelve eficientes, por lo que debe adaptarse a los cambios en el área de producción.

Con respecto a las variables de la presente investigación tenemos como variable independiente la Gestión Logística Integral y de acuerdo a Anaya (2015), indica que la logística integral ha cambiado mucho el problema y ha creado un sistema de información y control para realizar el flujo continuo de productos, logrando así reducir los costos operativos tanto como sea posible, además de

maximizar la satisfacción del cliente. A su vez esta variable se divide las dimensiones que nos ayudará con el análisis de presente proyecto:

(a) Servicio al cliente, según Anaya (2015) si no se basa en el compromiso permanente de la empresa de satisfacer permanentemente a los clientes y satisfacer plenamente sus necesidades, es decir, brindar los servicios que demanda el mercado, no tiene sentido buscar una ventaja competitiva. Para lograr los objetivos anteriores, los clientes deben recibir: confiabilidad en la entrega, velocidad de entrega, información del pedido, flexibilidad para satisfacer las necesidades del cliente, calidad de entrega, sin inventario y pedidos urgentes.

(b) Servicio de proveedores, Mora (2016) señaló que el campo de la gestión de compras debe estar familiarizado con la estrategia general de la empresa, debe conocer sus expectativas. El análisis primero determina las necesidades del comprador y las áreas problemáticas, donde el proveedor puede brindar soluciones.

(c) Gestión de inventarios, Mora (2016) señaló que el inventario es un recurso disponible almacenado en un momento específico. Para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, se debe encontrar un equilibrio ideal para brindar el más alto nivel de servicio con el menor nivel de inventario.

(d) Transporte y distribución, Gómez (2013) sostiene que es la actividad de trasladar los materiales terminados de los proveedores hacia la empresa manufacturera, en un tiempo y lugar acordado.

(e) Almacenamiento, Anaya (2015) indica que es el acopiamiento de los productos terminados tanto de los proveedores, como de la misma empresa para su conservación, identificación, selección y control.

En cuanto a variables dependientes como la competitividad, Porter (2009) señaló que la productividad determina la competitividad de cada empresa, porque este es el valor del producto producido por unidad de trabajo o capital, por lo que este valor es un atributo sorprendente. La forma de exhibición del producto para que los consumidores puedan obtenerlos. Villareal (2006) señaló que la competitividad se relaciona con los siguientes aspectos: costo, precio, cantidad, calidad, participación de mercado, innovación, flexibilidad y adaptación al cambio, fortaleciendo y desarrollando la reflexión, análisis, paradigma, iniciativa, organización, organización y rediseñar la empresa y evaluar periódicamente la estrategia.

Hernández (2000); se refiere a la competitividad, como el campo que, junto a la mejora continua, es el camino competitivo que la empresa debe seguir para tener éxito de manera justa y firme en términos de brindar productos y / o servicios de alta calidad, precio competitivo y atractivo, así como tiempo de entrega oportuno y confiable, lo que hará que los clientes confíen y obtengan una ventaja competitiva en el país y en el extranjero.

Carro y Gonzales (2012); señalaron la necesidad de sanear el proceso productivo en todos los ámbitos de la actividad económica, lo que hace de la productividad el foco de los ciudadanos y expertos en competitividad. Sin embargo, a nivel de empresa, existe mucha resistencia a la hora de intentar fusionar determinadas innovaciones que requieren mayor productividad y ahorro de costes. Sin embargo, aumentar la productividad parece ser el principal medio para incrementar la producción, responder a los choques, mejorar el desempeño, aumentar la inflación y obtener productos altamente competitivos.

Moraleda (2004); un factor que define la competitividad también es la tecnología, y está muy relacionado con la innovación, hay que entender que vivimos una época complicada. Ahora, más que nunca, vemos el impacto cada vez mayor de la tecnología de la información en los procesos económicos y empresariales. De hecho, la combinación de tecnología y negocios se está convirtiendo en una de las fuentes importantes de innovación empresarial y creación de valor. Sin embargo, no cabe duda de que la tecnología actual es un catalizador clave para el proceso de innovación y transformación empresarial, y es que el origen y verdadero motor del desarrollo tecnológico no son más que los retos profundos y estratégicos que afrontan ahora. La empresa acelera constantemente el cambio.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Según Hernández et ál., (2017) señala que una investigación aplicada se enfoca en hacer cuestiones que solucionen problemas específicos en un determinado tiempo y lugar.

Por lo tanto, se puede afirmar que la presente investigación fue de tipo aplicada ya que buscó generar alternativas de solución a un problema en específico, como es la falencia que presenta la empresa en estudio con su proceso de cadena de suministros.

Hernández y Mendoza (2018) precisan que el enfoque mixto es el conjunto de procesos que implican el análisis de datos y la recolección tanto de manera cuantitativa como cualitativa, así mismo se obtiene una discusión conjunta, lo que ayuda a obtener resultados tanto teóricos como prácticos.

En esta investigación dado que se analizaron los fenómenos en su medio común y natural además sin manipulaciones del investigador se consideró como no experimental.

Hernández et ál. (2011) Señala: “Al recolectar datos en un solo tiempo y momento, teniendo como propósito describir fenómenos y analizar cómo se relacionan e influyen entre sí, estamos hablando de un diseño de investigación transversal.” (p.270).

Hernández et ál. (2017) señalaron que el diseño transversal de correlación / causal tiene como objetivo describir la relación entre dos o más variables en un momento dado. También son descripciones, pero no una sola variable, sino una descripción de su relación, ya sea puramente relacionada o causal. Cabe señalar que como se determinó la incidencia de una variable sobre otra variable, este estudio está relacionado causalmente.

## **3.2. Variables y Operacionalización**

### **Variable independiente:**

*Gestión Logística Integral*, según la investigación de Anaya (2011), esta encuesta toma como variable independiente la "gestión logística total", describiendo la logística global en base a la filosofía específica de controlar el flujo de materiales en un entorno competitivo, es decir, desde la perspectiva de los clientes y la composición de los servicios y la calidad global. Los desafíos básicos adicionales se complementan con variantes clásicas de calidad de producto requerida y precios competitivos del mercado.

### **Variable dependiente:**

*Competitividad*, donde Porter (2009), confirma que la productividad determina la competitividad de cada empresa, porque este es el valor del producto generado por la unidad de carga de trabajo o capital, que es un atributo significativo de la exhibición del producto, para que los consumidores puedan obtenerlos.

## **3.3. Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1. Población**

López y Fachelli (2015), señala que todo lo que tiene una serie de características y pensamientos, es considerada como población. La presente investigación se desarrolló en la Ciudad de Sullana, específicamente en la empresa "Tropical Fruit Trading Perú S.A.C.", la cual contó con 120 trabajadores.

Teniendo en cuenta que la población de la empresa fue de 120 trabajadores por lo que se consideró una población finita; además se realizó una entrevista al sub-gerente de la empresa Tropical Fruit Trading Perú S.A.C.

Entre los criterios de inclusión se investigó a los trabajadores del área de procesos de la empresa Tropical Fruit Trading Perú S.A.C.

En los criterios de exclusión se consideró a los trabajadores que tengan actividades ajenas a producción y a la cadena de suministros.

### **3.3.2. Muestra**

Cabezas et ál. (2018) define a la muestra como una parte del universo total de una población, en otras palabras, es la toma de una pequeña parte de la

población la cual permitirá dar a conocer datos específicos de la misma, de una forma sintética y sin incurrir en demasiados gastos.

Para llevar a cabo la presente investigación se tomó como muestra a 52 trabajadores de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC.

### **3.3.3 Muestreo**

Cabezas et ál. (2018) señala que en el muestreo aleatorio simple todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1. Técnicas**

El presente trabajo de investigación tuvo como técnica el uso de la encuesta además de una entrevista, que permitió obtener información clara, precisa y rápida para la realización de la investigación, con una serie de preguntas a los indicadores de gestión de logística integral y competitividad dentro de la empresa y sobre todo entre sus trabajadores.

#### ***Encuesta:***

La encuesta según Oyague (s.f.) es un método empírico de investigación que permite obtener información sobre un fenómeno y procesos.

#### ***Entrevista:***

Por otro lado, tenemos a Baena (2017), que se refiere a la entrevista como un instrumento valioso y flexible para recolectar datos con información profunda y detallada. Recomendable para estudios de tipo mixto ya que complementa la visión cuantitativa.

### **3.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

Como instrumento se utilizaron los cuestionarios y guías de entrevista, diseñado para poder obtener los resultados que se desean; los cuestionarios de forma virtual serán esenciales para el caso de la presente investigación.



### ***Cuestionario:***

Según Hernández et ál. (2017), un cuestionario es un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que se van a medir; teniendo en cuenta este concepto se destacó su uso para conocer aspectos representativos de las dos variables en estudio.

### ***Guía de Entrevista:***

Según el Centro de Investigación y docencia (2009), la guía de la entrevista no cuenta con una forma estructurada, consiste en un listado de preguntas que ayuden al investigador a obtener información durante las visitas al campo, las cuales son intensivas y a corto plazo.

Partiendo de este concepto la guía de entrevista que se utilizó en la investigación, fue implantada al Jefe de producción, el cual brindó información precisa de todo el manejo de operaciones y producción de la empresa, permitió obtener información precisa y más amplia de la situación del área y como las variables en estudio se desarrollan.

Para validez de los instrumentos utilizados en la investigación se tuvo que recurrir a la opinión de tres especialistas en administración quienes evaluaron de manera objetiva y clara el cuestionario para validar los datos del informe de investigación.

Por otra parte, para el análisis de confiabilidad se procedió a realizar una prueba piloto de 12 encuestas, donde se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, los valores encontrados en el análisis de confiabilidad alcanzaron los siguientes promedios por cada una de las variables, gestión logística integral alcanzó un promedio de 0.832, mientras que competitividad fue de 0.933.

### **3.5. Procedimientos**

Se emitió una carta de solicitud a la empresa en donde se estará llevando a cabo la realización del proyecto de investigación con el fin de poder obtener la información necesaria y poder desarrollar de manera efectiva los instrumentos en esta unidad de análisis de la investigación.

Se coordinó la fecha y hora disponible para poder dirigirse a la empresa y poder desarrollar los instrumentos de investigación, en este caso se utilizó dos instrumentos que son: entrevista con el jefe de operaciones y producción, además de un cuestionario de preguntas dirigido a los trabajadores de la empresa Tropical Fruit Trading Perú S.A.C.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para la presente investigación, para el análisis cuantitativo de los datos y para la parte correlacional se utilizó la prueba Rho de Spearman.

Se organizó los resultados obtenidos a través de las herramientas de recolección ya antes mencionadas, en este caso se realizó una hoja de cálculo Excel para detallar cada resultado respondido por los trabajadores, finalmente se exportó dicha hoja de cálculo al programa de estadística IBM SPSS Statistics versión 26.

Se utilizó el programa de Microsoft Excel 2019 en el cual se recolectaron los datos obtenidos en el instrumento de investigación el cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC, después de ello dicha base de datos se transfirió al programa estadístico SPSS 26.

En esta fase al analizar los resultados obtenidos de los instrumentos de investigación planteados se utilizó el programa de estadística "IBM SPSS Statistics versión 26", con el que se obtuvo resultados más detallados con tablas y gráficas estadísticas.

Teniendo los resultados del programa de estadística IBM SPSS Statistics versión 26, se interpretó cada respuesta y así se realizó el capítulo de resultados y discusión, luego de ello se corroboró si la hipótesis de investigación es aceptada o rechazada.

Para el análisis de los datos obtenidos a partir de la entrevista se adoptó ideas clave y así se organizó la información. A partir del informe se redactó una breve introducción, comenzando por el nombre del entrevistador, este párrafo es muy breve, pero debe ser determinado por la persona que consulta el informe. Para el contenido o desarrollo de la entrevista, se registraron las preguntas y respuestas

más relevantes en la entrevista textualmente. Finalmente se resumió la conclusión de la entrevista.

### **3.7. Aspectos éticos**

En esta investigación predominaron los siguientes aspectos éticos:

Honestidad: como investigadores se sabe que uno de los valores fundamentales es la honestidad es por ello que se ha planteado en esta investigación con el fin realizar un trabajo de mucha honra y sacrificio por ambas partes.

Transparencia: se considera este aspecto ético ya que se puede mostrar la claridad que puedan percibir durante el proceso de inicio a fin del proyecto de investigación y así poder proporcionar el objetivo que deseamos en esta investigación.

Respeto a la autoridad intelectual: se ha citado de manera correcta, además de respetar cada idea o mensaje de los antecedentes, teorías y conceptos de cada autor, con el fin de evitar cualquier tipo de plagio de manera total o parcial, todo lo menciona resalta que los investigadores han respetado los aspectos éticos que son de mayor importancia para poder desarrollar de manera satisfactoria la investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Informe de aplicación del cuestionario

Se presentan los resultados de la aplicación del cuestionario, el cual estuvo dirigido a los colaboradores de la empresa Tropical Fruit Trading S.A.C. que desarrollen actividades vinculadas a la producción o cadena de suministros; el mismo está dividido en dos fases, una para cada variable en estudio, comprende 25 ítems y la herramienta de medición empleada es la escala de Likert. El objetivo general es explicar la incidencia que tiene la gestión logística integral en el nivel de competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú S.A.C – Sullana 2021.

#### 4.1.1. Evaluar la incidencia del servicio al cliente en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021.

**Tabla 1**

*Análisis de la percepción de los colaboradores respecto al servicio al cliente en la empresa Tropical Fruit Trading Perú Sac, Sullana 2021*

Servicio al Cliente	Alternativas											
	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Neutro		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo		Total	
	5		4		3		2		1			
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Respuesta es rápida ante cualquier error.	29	55.77	19	36.54	4	7.69	0	0.00	0	0.00	52	100.00
El producto llega en buenas condiciones.	35	67.31	15	28.85	2	3.85	0	0.00	0	0.00	52	100.00
Existe un compromiso.	17	32.69	28	53.85	7	13.46	0	0.00	0	0.00	52	100.00
Se cumple con los tiempos de entrega.	30	57.69	18	34.62	4	7.69	0	0.00	0	0.00	52	100.00
Exigencias del mercado.	45	86.54	7	13.46	0	0.00	0	0.00	0	0.00	52	100.00
Pedidos a destiempo.	14	26.92	12	23.08	21	40.38	5	9.62	0	0.00	52	100.00
Gastos adicionales	36	69.23	16	30.77	0	0.00	0	0.00	0	0.00	52	100.00

Los colaboradores reciben capacitaciones.	9	17.31	14	26.92	18	34.62	11	21.15	0	0.00	52	100.00
<b>Servicio al Cliente</b>	<b>27</b>	<b>51.68</b>	<b>16</b>	<b>31.01</b>	<b>7</b>	<b>13.46</b>	<b>2</b>	<b>3.85</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>52</b>	<b>100.00</b>

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Tropical Fruit Trading S.A.C.

En la tabla 1 se puede apreciar que el servicio al cliente es favorable, debido a la entrega en buenas condiciones del producto con 52 encuestados que representan el 67.31% del total y por su cumplimiento con las exigencias en el mercado con un porcentaje de 86.54% del total, sin embargo, no es el óptimo, debido a la falta de capacitación y compromiso que se tiene de parte de los colaboradores.

## Tabla 2

### *Correlación causal entre servicio al cliente y la competitividad*

		Servicio al Cliente		Competitividad	
Rho de Spearman	Servicio al Cliente	Coefficiente de correlación	1,000	,096	
		Sig. (bilateral)	.	,498	
		N	52	52	
	Competitividad	Coefficiente de correlación	,096	1,000	
		Sig. (bilateral)	,498	.	
		N	52	52	

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Tropical Fruit Trading S.A.C.

La Tabla 2 indica que existe una correlación casi nula entre la dimensión servicio al cliente y la variable competitividad, debido a su coeficiente de 0,096, lo que significa que el servicio al cliente no se relacionará con la competitividad de la empresa. Además por su valor de significancia de  $0,498 < 0.05$ , se determina que no es significativa rechazándose la hipótesis específica 1.

HE1: El servicio al cliente no incide significativamente en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021.

**4.1.2. Determinar la incidencia del servicio de proveedores en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021.**

**Tabla 3**

*Análisis de la percepción de los colaboradores respecto al servicio de proveedores en la empresa Tropical Fruit Trading Perú Sac, Sullana 2021*

Servicio de Proveedores	Alternativas										Total	
	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Neutro		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo			
	5		4		3		2		1			
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Respuesta inmediata	6	11.54	14	26.92	25	48.08	7	13.46	0	0.00	52	100.00
Cumplen con las condiciones.	14	26.92	24	46.15	11	21.15	3	5.77	0	0.00	52	100.00
Cumple con los tiempos.	8	15.38	20	38.46	20	38.46	4	7.69	0	0.00	52	100.00
No cumplió con los tiempos.	24	46.15	22	42.31	5	9.62	1	1.92	0	0.00	52	100.00
Canales de comunicación.	13	25.00	26	50.00	13	25.00	0	0.00	0	0.00	52	100.00
Brindan la materia prima en buenas condiciones.	15	28.85	25	48.08	11	21.15	1	1.92	0	0.00	52	100.00
<b>Servicio de Proveedores</b>	<b>13</b>	<b>25.64</b>	<b>22</b>	<b>41.99</b>	<b>14</b>	<b>27.24</b>	<b>3</b>	<b>5.13</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>52</b>	<b>100.00</b>

*Nota:* Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Tropical Fruit Trading S.A.C.

En la tabla 3 se puede apreciar que el servicio de proveedores no es favorable, debido que al menos una vez no cumplió con los tiempos de entrega establecidos con 52 encuestados que representan el 46.15% del total y por la respuesta neutra que perciben ante alguna eventualidad con un porcentaje de 48.08% del total.

**Tabla 4***Correlación causal entre servicio de proveedores y la competitividad*

			Servicio de Proveedores	Competitividad
Rho de Spearman	Servicio de Proveedores	Coeficiente de correlación	1,000	,375**
		Sig. (bilateral)	.	,006
	Competitividad	N	52	52
		Coeficiente de correlación	,375**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	52	52

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Tropical Fruit Trading S.A.C.

La Tabla 4 indica que existe una correlación significativa entre la dimensión servicio de proveedores y la variable competitividad, debido a su coeficiente de 0,375", lo que significa que el servicio de proveedores se relacionará con la competitividad de la empresa. A demás por su valor de significancia de 0,006 < 0.05, se determina que es significativa aceptar la hipótesis específica 2.

HE2: El servicio de proveedores incide significativamente en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021.

**4.1.3. Analizar la incidencia en la gestión de inventarios en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021.**

**Tabla 5**

*Análisis de la percepción de los colaboradores respecto a la gestión de inventarios en la empresa Tropical Fruit Trading Perú Sac, Sullana 2021*

<b>Gestión de Inventarios</b>	Alternativas											Total	
	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Neutro		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo				
	5		4		3		2		1				
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
Seguimiento al nivel de servicio.	17	32.69	29	55.77	6	11.54	0	0.00	0	0.00	52	100.00	
Planifica la compra de insumos.	44	84.62	8	15.38	0	0.00	0	0.00	0	0.00	52	100.00	
Quejas del cliente.	30	57.69	17	32.69	2	3.85	3	5.77	0	0.00	52	100.00	
Compras anticipadas.	37	71.15	12	23.08	3	5.77	0	0.00	0	0.00	52	100.00	
Rotación de inventarios.	18	34.62	20	38.46	14	26.92	0	0.00	0	0.00	52	100.00	
<b>Gestión de Inventarios</b>	<b>29</b>	<b>56.15</b>	<b>17</b>	<b>33.08</b>	<b>5</b>	<b>9.62</b>	<b>1</b>	<b>1.15</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>52</b>	<b>100.00</b>	

*Nota:* Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Tropical Fruit Trading S.A.C.

En la tabla 5 se puede apreciar que la gestión de inventarios es favorable, debido a que existe una planificación de la compra de insumos para el proceso de producción, con 52 encuestados que representan el 84.62% del total y por realizar comprar con anticipación con un porcentaje de 71.15% del total, sin embargo, no es el óptimo, debido al gran porcentaje que se tiene de quejas del cliente al recibir sus productos y no existe una adecuada rotación de inventarios.



**Tabla 6***Correlación causal entre gestión de inventarios y la competitividad*

		Gestión de	
		Inventarios	Competitividad
Rho de Spearman	Gestión de Inventarios	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,161
		N	52
	Competitividad	Coeficiente de correlación	,161
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	52

*Nota:* Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Tropical Fruit Trading S.A.C.

La Tabla 6 indica que existe una correlación débil entre la dimensión gestión de inventarios y la variable competitividad, debido a su coeficiente de 0,161, lo que significa que la gestión de inventarios no se relacionará significativamente con la competitividad de la empresa. A demás por su valor de significancia de 0,255 < 0.05, se determina que no es significativa, rechazándose la hipótesis específica 3. HE3: La gestión de inventarios incide significativamente en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021.

**4.1.4. Evaluar la incidencia del transporte y distribución en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021.**

**Tabla 7**

*Análisis de la percepción de los colaboradores respecto al transporte y distribución en la empresa Tropical Fruit Trading Perú Sac, Sullana 2021*

<b>Transporte y Distribución</b>	Alternativas										Total	
	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Neutro		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo			
	5		4		3		2		1			
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Flota al 100%.	9	17.31	16	30.77	20	38.46	7	13.46	0	0.00	52	100.00
Se utilizan todos los camiones.	2	3.85	23	44.23	19	36.54	8	15.38	0	0.00	52	100.00
Tiempos de descarga mínimos.	14	26.92	30	57.69	8	15.38	0	0.00	0	0.00	52	100.00
Respetan los tiempos de descarga.	31	59.62	18	34.62	3	5.77	0	0.00	0	0.00	52	100.00
<b>Transporte y Distribución</b>	<b>14</b>	<b>26.92</b>	<b>22</b>	<b>41.83</b>	<b>13</b>	<b>24.04</b>	<b>4</b>	<b>7.21</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>52</b>	<b>100.00</b>

*Nota:* Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Tropical Fruit Trading S.A.C.

En la tabla 7 se puede apreciar que el transporte y distribución no es totalmente favorable, debido a que solo se respetan los tiempos de descarga con 52 encuestados que representan el 59.62% del total, sin embargo, no es el óptimo, debido a que la flota no se utiliza en su mayor capacidad, de la misma manera no se utilizan todos los camiones para su transporte.

**Tabla 8***Correlación causal entre transporte y distribución y la competitividad*

			Transporte y Distribución	Competitividad
Rho de Spearman	Transporte y Distribución	Coefficiente de correlación	1,000	,312*
		Sig. (bilateral)	.	,024
		N	52	52
	Competitividad	Coefficiente de correlación	,312*	1,000
		Sig. (bilateral)	,024	.
		N	52	52

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Nota:* Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Tropical Fruit Trading S.A.C.

La Tabla 8 indica que existe una correlación significativa entre la dimensión transporte y distribución y la variable competitividad, debido a su coeficiente de 0,312, lo que significa que el servicio al cliente se relacionará con la competitividad de la empresa. Además por su valor de significancia de  $0,024 < 0,05$ , se determina que es significativa aceptando la hipótesis específica 4.

HE4: El transporte y distribución incide significativamente en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021.

**4.1.5. Determinar la incidencia del almacenamiento en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021.**

**Tabla 9**

*Análisis de la percepción de los colaboradores respecto al almacenamiento en la empresa Tropical Fruit Trading Perú Sac, Sullana 2021*

Almacenamiento	Alternativas										Total	
	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Neutro		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo			
	5		4		3		2		1		Fi	%
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%		
Capacidad máxima de almacenaje.	19	36.54	26	50.00	7	13.46	0	0.00	0	0.00	52	100.00
Garantiza los niveles de stock de seguridad.	35	67.31	17	32.69	0	0.00	0	0.00	0	0.00	52	100.00
<b>Almacenamiento</b>	<b>27</b>	<b>51.92</b>	<b>22</b>	<b>41.35</b>	<b>4</b>	<b>6.73</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>52</b>	<b>100.00</b>

*Nota:* Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Tropical Fruit Trading S.A.C.

En la tabla 9 se puede apreciar que el almacenamiento es favorable, debido a que la empresa garantiza sus stocks con 52 encuestados que representan el 67.31% del total, sin embargo, no es el óptimo, debido a que no se utiliza el máximo de capacidad de sus almacenes y ello conlleva a ciertos problemas de abastecimiento en el área de trabajo.

**Tabla 10**

*Correlación causal entre almacenamiento y la competitividad*

		Almacenamiento	Competitividad
Rho de Spearman	Almacenamiento	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	52
n	Competitividad	Coeficiente de correlación	,224
		Sig. (bilateral)	,111
		N	52

*Nota:* Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Tropical Fruit Trading S.A.C.

La Tabla 10 indica que existe una correlación leve entre la dimensión almacenamiento y la variable competitividad, debido a su coeficiente de 0,224, lo que significa que el almacenamiento se relacionará con la competitividad de la empresa. Además por su valor de significancia de  $0,111 < 0.05$ , se determina que no es significativa, rechazando la hipótesis específica 5.

HE5: El almacenamiento no incide significativamente en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021.

#### 4.1.5. Explicar la incidencia que tiene la gestión logística integral en el nivel de competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú S.A.C – Sullana 2021.

**Tabla 11**

*Correlación causal entre logística integral y la competitividad*

			Logística integral	Competitividad
Rho de Spearman	Logística integral	Coeficiente de correlación	1,000	,397**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	52	52
	Competitividad	Coeficiente de correlación	,397**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	52	52

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Tropical Fruit Trading S.A.C.

La Tabla 11 indica que existe una correlación significativa entre las variables de investigación, logística integral y la variable competitividad, debido a su coeficiente de 0,397, lo que significa que la logística integral se relacionará con la competitividad de la empresa. Además por su valor de significancia de  $0,004 < 0.05$ , se determina que es significativa, aceptando la hipótesis general.

HG: La gestión logística integral incide significativamente en el nivel de competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021.

## 4.2. Informe de aplicación de la guía de entrevista

La guía de entrevista aplicada al sub gerente general y jefe de producción de la empresa exportadora el Sr. Santiago León Albán, quien brindó información precisa e importante acerca de los procesos de la empresa y poder conocer de esa manera la incidencia que tiene la gestión logística integral en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú S.A.C.

### *a) Incidencia del servicio al cliente en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021.*

El subgerente refirió este punto como uno de los más importantes dentro de la gestión de la empresa, dado que lo que prima es que los clientes reciban sus productos en las mejores condiciones, en los tiempos establecidos y sobre todo satisfacer sus expectativas.

Así mismo utilizan un sistema indirecto para medir el nivel de satisfacción de sus clientes, es decir mediante un cuestionario electrónico vía email o vía telefónica se realizan una serie de preguntas relacionadas con tiempos, calidad y sugerencias.

Además, el señor León Albán comentó que, al existir algún tipo de queja respecto al producto enviado, se cumple con un determinado procedimiento, el cual incluye instancias y tiempos para dar la mejor solución a cualquier inquietud que el cliente tenga.

### *b) Incidencia del servicio de proveedores en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021*

El sub gerente y jefe de producción informó que el servicio de proveedores es vital para brindar productos en buenas condiciones y con altos estándares de calidad, si estos no cumplen con los tiempos pactados retrasan la producción, implica gastos para la empresa y lo más importante el índice de quejas o insatisfacción aumenta.

Como es una empresa exportadora que trabaja por campaña es necesario contar con una lista de proveedores funcional a cargo de una persona especializada en valorizar su desempeño, los proveedores se seleccionan por su tiempo en el

mercado, su logística de atención, primordialmente deben estar activos en SUNAT, y por las referencias de empresas afines a la nuestra.

Al contar con dificultades se recurre al dialogo personal o vía telefónica, acompañado de evidencias digitales en mensajes electrónicas, muchas veces se realizan este tipo de confrontaciones para evitar un gasto excesivo de la empresa, mejor dicho, recurrimos a la solución pacífica de problemas para disminuir gastos adicionales de campaña.

Es importante recalcar que mientras más comprometidos estén los proveedores se podrá entregar productos de mejor calidad y en tiempos establecidos, lo cual hará que la empresa sobresalga en el mercado.

*c) Incidencia en la gestión de inventarios en la competitividad de la empresa  
Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021*

Por ser una empresa exportadora y trabajar con frutos frescos lo primordial es rotar inventarios de manera inter diaria; de esta manera se verifica si la fruta se encuentra en buenas condiciones, también ayuda a conocer si se necesitara más fruta para completar los pedidos, cabe recalcar que la fruta madura no es la adecuada para exportaciones, por lo tanto, es ideal que la rotación se de en una forma seguida.

El subgerente mencionó que se cuenta con un sistema para manejar de manera acertada la gestión de inventarios, la cual consta de primero tener un reporte de proveedores, para pasar al reporte de clientes y contar de esta manera con lo que se necesitará para los pedidos, una vez obtenido el promedio de fruta necesaria se realiza el reporte de Trabajadores, de esta manera contaremos con los colaboradores exactos para embarcar la fruta y darle el mantenimiento antes de ser enviados a sus respectivos clientes, además se realiza un reporte de compras diarias y frecuentes, para pasar a un reporte de ventas, una vez obtenida la cantidad que se comprara o que se desea comprar se realiza los reportes de cotizaciones para saber que proveedor es el más conveniente referente a fruta y tiempos, finalmente los reportes de programación de pedidos, procesos diarios, semanales y mensuales junto con los reportes de Existencias para despachos se consolidan para sacar un presupuesto el cual pasa a un reporte de Bancos: saldos en cuentas,

ingresos a cuentas y pagos desde las cuentas, para finalizar se realizan los reportes de facturación.

A pesar de que existe un sistema adecuado para la gestión de inventarios, el subgerente es consciente de los pequeños imprevistos que se tienen durante el proceso, por ello ante cualquier eventualidad o escases de algún producto se recurre a servicios de delivery, esto para los insumos de poco volumen. Otros Insumos se gestionan con empresas aliadas o afines que nos vendan o consignen a corto tiempo.

*d) Incidencia del transporte y distribución en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021*

A pesar de contar con una adecuada cantidad de años en el mercado, aun se cuenta con una flota alquilada a través de empresas de logística y la cual cumpla con el menor tiempo de entrega. Muchas veces no se utiliza al 100% la flota, pero se trata de tenerla a disposición como prevención de algún imprevisto al momento de la entrega de los pedidos.

El proceso de transporte consta de cuatro pasos identificados para mantener una adecuada distribución; primero se gestionan itinerarios de envío con el operador logístico (fechas de salida y tiempos de llegada), para pasar a un programa y separar lugares en estas empresas para cumplir con los despachos, se programa la tenencia del producto terminado, a fin de cargar al operador logístico, para pasar a la confirmación de la salida del producto al cliente, proporcionándole la fecha de entrega en sus almacenes.

*e) Incidencia del almacenamiento en la competitividad de la empresa Tropical Fruit Trading Perú SAC – Sullana 2021.*

Gestionando los procesos de producción, se mantienen stocks acordes y de manera que por coyunturas políticas o sociales (paros, fenómenos climáticos, desabastecimientos de insumos, etc.), los procesos no se detengan demasiado tiempo, cabe recalcar que el almacenamiento nunca está a un 100% como se trabaja con materia prima, en este caso fruta que debe estar fresca y adecuada para su exportación el almacén se maneja en un 90% aproximadamente.