



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

**PROCESOS LOGÍSTICOS IMPLEMENTADOS Y LA  
COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA PIERINA, PUENTE  
PIEDRA, 2014**

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

**AUTOR:**

Jose Luis Arana Silva

**ASESOR:**

Dr. Guillermo Principe Cotillo

**LINEA DE INVESTIGACION:**

Desarrollo Empresarial

**LIMA – PERU**

**2014**

**Jurado**

**PRESIDENTE: Dra. Grisi Bernardo Santiago**

**SECRETARIO: Dr. Guillermo Principe Cotillo**

**VOCAL: Mg. Hugo Miguel Mejia Medina**

### **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a mi esposa que confió en mí en todo momento sin dudar, por su incondicional apoyo en todos los pasos que hemos emprendido, por ser la causante de este nuevo logro en mi vida y por estar siempre a mi lado, esta tesis también está dedicada de manera especial a mi pequeña hija, para que vea en su padre un reflejo de que si tienes un sueño no importa el tiempo ni el momento lo que importa es las ganas que tienes de lograr ese sueño.

### **Agradecimientos**

A Dios, por guiar mis pasos y estar a mi lado en todo momento.

A mi esposa por su infinita paciencia, por todo el apoyo a lo largo de mi carrera y en mi vida.

A la empresa Euromotors S.A. que confió en mí y me apoyo desde el comienzo y termino de mi carrera.

## **DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD**

Yo José Luis Arana Silva estudiante de Administración de la escuela de SUBE de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 40737590, con la tesis titulada PROCESOS LOGÍSTICOS IMPLEMENTADOS Y LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA PIERINA, PUENTE PIEDRA, 2014, declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir no ha sido publicada y presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados que se presentan en la tesis se constituyeron en aportes a la realidad investigada.

De identificarse falta grave (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo trabajo de investigación propio lo que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las idea de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 17 de Setiembre del 2014

.....  
**José Luis Arana Silva**

**DNI. N° 40737590**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “PROCESOS LOGÍSTICOS IMPLEMENTADOS Y LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA PIERINA, PUENTE PIEDRA, 2014”, con la finalidad de determinar el impacto de la implementación de los procesos logísticos en la competitividad de la empresa Pierina 2014, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

El presente documento consta de siete capítulos: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Marco metodológico, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones; finalmente el Capítulo VII: Referencias y anexos.

En busca que esta tesis se ajuste a las exigencias establecidas con todo trabajo de investigación, espero sus sugerencias para mejorar la calidad de este trabajo de Investigación.

Atentamente

El Autor

## INDICE

|  |     |
|--|-----|
| <b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>                          |     |
| <b>Página del jurado</b>                             | II  |
| <b>Dedicatoria</b>                                   | III |
| <b>Agradecimiento</b>                                | IV  |
| <b>Declaración de autenticidad</b>                   | V   |
| <b>Presentación</b>                                  | VI  |
| <b>Resumen</b>                                       | X   |
| <b>Abstract</b>                                      | XI  |
| <b>I. INTRODUCCIÓN</b>                               | 12  |
| Antecedentes   | 15  |
| Fundamentación Científica – Técnica                  | 18  |
| Justificación  | 28  |
| Problema de investigación                            | 29  |
| 1.1. Problema  | 30  |
| 1.2. Hipótesis                                       | 31  |
| 1.3. Objetivos                                       | 31  |
| <b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>                        | 32  |
| 2.1. Variables                                       | 33  |
| 2.2. Metodología                                     | 35  |
| 2.3. Tipo de estudio                                 | 35  |
| 2.4. Diseño  | 35  |
| 2.5. Población y muestra                             | 36  |
| 2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 36  |
| 2.7. Métodos de análisis de datos                    | 37  |
| <b>III. RESULTADOS</b>                               | 39  |
| <b>IV. DISCUSIÓN</b>                                 | 46  |
| <b>V. CONCLUSIONES</b>                               | 49  |
| <b>VI. RECOMENDACIONES</b>                           | 52  |
| <b>VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>                | 54  |
| Anexos   | 57  |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1. Matriz operacional de la variable  | 34 |
| Tabla 2. Niveles de frecuencia entre la variable procesos logísticos y competitividad de la empresa Pierina, Puente Piedra, 2014  | 40 |
| Tabla 3. Niveles de frecuencia entre la dimensión planeación y competitividad de la empresa Pierina, Puente Piedra, 2014          | 41 |
| Tabla 4. Niveles de frecuencia entre la dimensión inventario y competitividad de la empresa Pierina, Puente Piedra, 2014          | 42 |
| Tabla 5. Niveles de frecuencia entre la dimensión servicio al cliente y competitividad de la empresa Pierina, Puente Piedra, 2014 | 43 |



## INDICE DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| Figura 1. Niveles porcentuales entre la variable procesos logísticos y competitividad     | 40 |
| Figura 2. Niveles porcentuales entre la dimensión planeación y la competitividad          | 41 |
| Figura 3. Niveles porcentuales entre la dimensión inventario y la competitividad          | 42 |
| Figura 4. Niveles porcentuales entre la dimensión servicio al cliente y la competitividad | 43 |

## RESUMEN

La presente investigación se realizó con la finalidad de DETERMINAR LA RELACION EXISTENTE ENTRE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS IMPLEMENTADOS Y LA COMPETITIVIDAD EN LA EMPRESA PIERINA, PUENTE PIEDRA 2014.

Para la formulación y determinación respecto a la correlación existente entre los procesos logísticos y la competitividad se tomaron en cuenta siete dimensiones, por el lado de los procesos logísticos se tomaron tres dimensiones que fueron planteadas en base a Chase, Jacobs y Aquilano y por el lado de la competitividad se tomaron en cuenta 2 dimensiones que fueron planteadas en base a Hitt, Black y Porter.

La investigación se desarrolló bajo un diseño descriptivo, deductivo y comparativo, con enfoque cuantitativo con una muestra tomada a 25 empleados de la empresa Pierina. Para mejorar la información requerida, previamente se validó el instrumento y se demostró la correlación existente entre las variables procesos logísticos y competitividad.

En la presente investigación se arribó a la conclusión de que los Procesos Logísticos implementados tienen relación importante con la Competitividad en una Pyme. En la Investigación se determinó que los procesos logísticos implementados en la empresa Pierina es favorable para la mejora en la planeación de sus productos, mayor control de los mismos a través de inventarios periódicos y el saber cómo mantener y captar nuevos clientes, implementando estos tres procesos logísticos se pudo determinar que ayuda a la empresa Pierina en ser más competitiva frente a la competencia.

**Palabras Claves:** Requerimientos, compras, reducción de costos, control de mercadería, satisfacción del cliente, fidelización del cliente.

## ABSTRACT

This research was conducted in order to determine the relationship BETWEEN THE IMPLEMENTATION OF LOGISTICS PROCESSES AND COMPETITIVENESS IN THE COMPANY PIERINA, 2014 STONE BRIDGE.

For the formulation and determination as to the correlation between logistics processes and competitiveness were considered seven dimensions, on the side of the logistic processes have three dimensions, which were raised based on Chase, Jacobs and Aquilano and by the side of the competitiveness we consider two dimensions that were raised based on Hitt, Black and Porter.

The research was conducted under a descriptive, comparative and deductive design, with quantitative approach with a sample taken at 25 company employees Pierina. To improve the information required, the instrument was previously validated and the was demonstrated correlation between variables logistics processes and competitiveness.

In the investigation was determined that implementation of logistics processes in the company Pierina is favorable for the improvement in the planning of their products, greater control them through periodic inventories and know how to maintain and attract new customers, implementing these three logistic processes, it was determined that helps company Pierina to be more competitive against its competitors.

**Keywords:** Requirements, shopping, cost reduction, control of merchandise, customer satisfaction, customer loyalty.