



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

El sistema logístico en una empresa de Carabayllo, 2022

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

AUTORA:

Chaupe Arevalo, Yosvelin Sarai (orcid.org/0000-0003-3527-7280)

ASESOR:

Mgr. Reyes Linares, Angela Elsa (orcid.org/0000-0003-3416-038X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedicado principalmente a mis padres Herlhis y Flor y a toda mi familia por el apoyo incondicional, comprensión y confianza que me brindaron a lo largo de mi vida profesional, gracias por enseñarme el valor del esfuerzo.

Agradecimiento

A mi centro de estudios, la Universidad César Vallejo, por brindarnos a través de nuestros catedráticos los conocimientos para desarrollarnos como profesional íntegra y competente.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Resumen.....	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización	15
3.3 Escenario de estudio.....	16
3.4 Participantes.....	16
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.6 Procedimiento	17
3.7 Rigor científico.....	18
3.8 Método de análisis de información	19
3.9 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	21
V. CONCLUSIONES.....	31
VI. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	42

Resumen

En la presente tesis sobre el proceso logístico en una empresa de Carabayllo, 2022; se dará a conocer herramientas y recursos con los que cuenta dicha organización y cómo estos procesos han sido manejados a lo largo de su vida organizacional, este proyecto de investigación se presenta con el propósito de conocer el estado real de sus procesos logísticos, asimismo con el objetivo de obtener el grado de licenciada en Administración en la universidad César Vallejo, Lima, Perú. La investigación para este proyecto fue de tipo básica, con un enfoque cualitativo, asimismo la muestra fueron los colaboradores de la empresa que se encuentra en el distrito de Carabayllo, cada uno de ellos fue encuestado para saber sobre el sistema logístico de esta organización, del mismo modo se entrevistó a especialistas sobre este tema para saber si las técnicas que se realizan en la empresa son los adecuados o si se tendría que mejorar en algún aspecto. Al realizar esta investigación un factor importante que se deduce es la planificación de cada uno de estos, debido a que se ahorra tiempo y la reducción en los costos es notable, asimismo también es importante llevar una supervisión de cada proceso dentro y fuera de la empresa, esto incrementará la productividad y rentabilidad dentro de la organización.

Palabras clave: Sistema logístico, cadena de suministros, proveedores, procesos logísticos

Abstract

In this thesis on the logistics process in a company in Carabayllo, 2022; The tools and resources that said organization has will be disclosed and how these processes have been managed throughout its organizational life, this research project is presented with the purpose of knowing the real state of its logistics processes, with the objective to obtain a degree in Administration at the César Vallejo University, Lima, Peru. The research for this project was of a basic type, with a qualitative approach, likewise the sample was the collaborators of the company that is located in the district of Carabayllo, each one of them was surveyed to find out about the logistics system of this organization, of the In the same way, specialists on this subject were interviewed to find out if the techniques that are carried out in the company are adequate or if they should be improved in some aspect. When carrying out this investigation, an important factor that was deduced is the planning of each of these, because time is saved and the reduction in costs is remarkable, it is also important to monitor each process inside and outside the company. This will increase productivity and profitability within the organization.

Keywords: Logistics system, supply chain, suppliers, logistics processes

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, unas de las prioridades de las diversas compañías es tener un sistema logístico ideal para tener un desenvolvimiento empresarial adecuado, esto se considera importante porque así las organizaciones aseguran su éxito empresarial, eso se puede cumplir de diferentes maneras, pero lo más importante es la planeación del sistema para que así las expectativas se cumplan a la perfección, sobretodo porque el sistema logístico ayuda a que los procesos de los productos sean más rápidos y eficaces, sabemos que si los trabajadores y la misma organización tiene un sistema logístico establecido se podrán desarrollar sus actividades de mejor manera, encontrando y creando satisfacciones interna y externamente.

Puesto que, a nivel internacional, el sistema logístico es fundamental en toda organización, ya que para todo proceso se debe tener una planeación, así como Wu y Pullman (2021), nos fundamenta que el proceso logístico es fundamental para el buen desarrollo de actividades, además nos agrega que la logística es la planeación de procesos de uno o más productos hasta la entrega final y como consecuencia se busca reducir costos y gastos, además de satisfacer a los clientes (p.10).

Por otro lado Anjali Awasthi (2020), nos muestran también diferentes estrategias logísticas para un mejor desenvolvimiento de las actividades como por ejemplo llevar un buen manejo de inventarios permite que los productos no se queden en almacén por un periodo largo, asimismo favorece también a que los errores sean mínimos, por otro lado otra de las estrategias es llevar un perfecto procesamiento de pedidos, esto ayudará a que los productos a fabricar sea los que se van a vender y así el stock en el almacén no sea tan grande, y como última estrategia tenemos la adecuada distribución de productos, esto garantizará una buena satisfacción de los clientes, ya que al tener un buen manejo de distribución ayudará con los procesos de entrega sin tener errores y minimizando las quejas de los clientes (p. 15). Es por estos y más puntos que tener un sistema logístico apropiado es fundamental para agilizar los procesos de una empresa.

En el aspecto nacional, Cossio (2020), en su estudio sobre la implementación de un sistema integrado de gestión de monitoreo que se llevó en la ciudad de Lima nos argumenta que la realización de un sistema logístico en toda organización es sustancial y nos deja en claro que, a pesar de ya tener un sistema, este debe ser analizado y no dejar de revisarlo porque si hay algún tipo de error debe ser actualizado o cambiado por uno mejor para que el sistema sea factible y funcional, nos dice que se debe llevar un registro desde las compras hasta su destino final. González (2021), nos describe mejor de qué trata todo este proceso, nos dice que tener un buen proceso de logística interna facilita que el proceso externo sea mejor y más fácil al momento de realizar las diferentes actividades.

A Nivel local, en muchas organizaciones de Lima se ha visualizado que pocas compañías cuentan con un buen sistema logístico que agilice sus procedimientos, se ha observado que los procesos logísticos no están bien establecidos y esto como consecuencia trae diferentes conflictos, desde el almacén hasta la llegada a los consumidores, hechos que si se llevan a cabo pero no de la manera adecuada y esto hace que los procedimientos sean más extensos, y es una pérdida de tiempo ya que si tuvieran los procesos establecidos adecuados serían más ágiles y el resultado de logística sería mejor. Por otro lado, para fomentar un buen sistema logístico se debe trabajar en ello y los encargados de dirigir y supervisar deben evidenciar los resultados del sistema, y ver si estos son acatados de acuerdo a como lo ha planteado la organización, esto traerá mejores resultados a cualquier empresa.

Ante lo argumentado se formularon las siguientes interrogantes para encontrar una solución al problema.

Se escogió a una empresa de Carabayllo como lugar de desarrollo de la investigación porque no se excluye de esta problemática ya que se puede ver que presentan diferentes conflictos con el sistema logístico, al no implementar adecuadamente y no tener el conocimiento real del sistema en dicha organización. Por ello a raíz de esta necesidad encontrada se decidió investigar el **problema general**: ¿Cómo es el sistema logístico en una empresa de Carabayllo, 2022?, de igual manera, los

problemas específicos son: (a) ¿cómo son los proveedores en relación con el sistema logístico en una empresa de Carabayllo, 2022?, (b) ¿Cómo es el almacenamiento y distribución con relación al sistema logístico en una empresa de Carabayllo, 2022?, (c) ¿Cómo es el servicio al cliente con relación al sistema logístico en una empresa de Carabayllo, 2022?

Este proyecto de investigación presenta justificación teórica, práctica y metodológica.

La investigación se fundamenta teóricamente. De acuerdo con Fernández y Baptista (2014), dice que de esta manera los fundamentos serán congruentes y apropiados con la variable de este propósito de investigación. Las consecuencias de esta investigación desarrollarán sus argumentos con relación al sistema logístico en una empresa de Carabayllo. Asimismo, la justificación teórica contribuye con los diferentes aportes de documentos con relación al sistema logístico y todo lo que se relaciona con la variable.

La presente investigación muestra justificación práctica, y referente al tema, Fernandes (2014) y Baena (2017), nos dicen que un proyecto de investigación puede crear contribuciones prácticas directas e indirectas con relación al problema de nuestra variable investigativa. Según esta investigación se encontró carencia sobre el sistema logístico en una empresa de Carabayllo. Como resultado de esta investigación se busca crear una salida a este problema mediante la planeación y ejecución de un sistema logístico.

Este trabajo de indagación muestra justificación metodológica. Para los escritores Fernández y Baptista (2014), alegan que es indispensable evidenciar los motivos por el cual una empresa debe contar con un sistema logístico. El efecto de la investigación obtendrá como conclusión la indagación de una nueva metodología que contribuya a un veredicto apropiado y que este sea verídico, es decir, exponer métodos del sistema logístico que den repuesta a las diversas preguntas y sean de beneficio y notabilidad a la investigación; pues el sistema logístico es una herramienta fundamental y aporta un gran valor con relación al proceso logístico en una empresa de Carabayllo, 2022.

El reto que presenta una empresa de Carabayllo es sobre su sistema de logística, ya que pocas organizaciones del distrito saben cómo implementar este proceso. Por esta razón, este trabajo tiene como objetivo general: Conocer el sistema logístico en una empresa de Carabayllo, 2022, y sus objetivos específicos son: (a) Conocer como son los proveedores en relación con el sistema logístico en una empresa de Carabayllo, 2022., (b) Conocer como es el almacenamiento y distribución con relación al sistema logístico en una empresa de Carabayllo, 2022., (c) Conocer como es el servicio al cliente con relación al sistema logístico en una empresa de Carabayllo, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el **contexto internacional**, en Colombia; Duran, Lechuga, Guisao y Cordero (2020), en su artículo con relación a la gestión de la seguridad nos dice que la gestión logística se puede llevar un perfecto orden y plazo de las actividades, si estas son acatadas de acuerdo con el plan de logística de una organización, ya que así las actividades se realizarán de la mejor manera y sobretodo utilizar las herramientas que son consideradas para cada proceso, sin necesidad de hacer uso de alguna que no sea apta o necesaria.

En Argentina, León (2020) en su estudio sobre Lean Six Sigma aplicado en Logística nos argumenta que llevar un proceso logístico en una organización da grandes beneficios, pero si se aplica en conjunto con otros aspectos como el Lean Six Sigma los resultados sean aún más beneficios para la organización donde se llevan a cabo estas actividades, ofreciendo así un rentabilidad directa a la organización, porque al hacer uso de este método los procesos serán observados a detalle provocando un error mínimo y se desarrollaran nuevas prácticas de metodología del proceso logístico y la organización sería más productiva.

En Estados Unidos; Thoney, Sas, Joines y King. (2020). en su investigación nos explican cómo es el proceso de la eliminación de alfombras, este proceso se empieza desde la ubicación de estos productos, la recolección, las distancias entre la ubicación de los clientes y los encargos de instalar el producto a los desechados, asimismo también analizar los costos de transporte, las tarifas de recolección, el peso de alfombras y entre otros aspectos más.

Asimismo, en España, Fauchard (2017) en un informe sobre The transport and logistics sector in Spain nos da a entender lo necesario que es tener un sistema de logístico sobre todo si son varios procedimientos, porque ayuda a tener precisión en cada uno de ellos y además tener un mejor impacto con relación a la rentabilidad. Por otro lado, nos habla de la importancia de definir cada proceso porque ayudará a que el tiempo de cada uno de estos sea más productivo, dando así grandes beneficios a

una empresa.

Por otro lado, en Chile; Tapia (2019), nos dice que muchos pueden ver a simple vista que la logística inversa puede ser negativo para una organización ya que sería un gasto no recuperable, sin embargo nos deja en claro que este método puede traer satisfacciones a la empresa como por ejemplo tener un menor presupuesto de almacenamiento y también de distribución, por otro lado los hará sentir seguros y confiables con los consumidores, ya que si devuelven un producto y la empresa se hace cargo del proceso, el cliente estará satisfecho y es muy posible que vuelva a realizar otra compra, porque al aplicar la logística inversa se estaría fidelizando al consumidor.

En México, Reyes (2018) en su investigación sobre “la logística contemporánea en un entorno competitivo” nos menciona que hay muchos tipos de logística, como por ejemplo la logística empresarial, que se acomoda según los recursos con los que cuenta la empresa y según las actividades, como, por ejemplo: Las compras, los precios, la calidad y los tiempos de entrega. En segundo lugar, nos menciona la logística integral que son las técnicas que tienen para satisfacer a los consumidores del producto o servicio y los encargados de revisar que se empleen adecuadamente los costos como: De aprovisionamiento, de producción, almacenaje y distribución. En tercer lugar, tenemos la logística global que es la encargada de suministrar los servicios de manera interna y externa. En cuarto lugar, tenemos la logística inversa es la encargada de realizar el retorno de los productos que han sido rechazados por los consumidores, se realiza esta actividad con el propósito de satisfacer y fidelizar al comprador y como último, pero no menos importante tipo de logística tenemos la logística internacional que está asociado con el comercio exterior y son los encargados de ver por el sistema logístico de exportación a nivel mundial. Una organización debe tener el conocimiento de todos estos tipos de logística, de esta manera garantizara el crecimiento empresarial.

En Ecuador, Rosero (2017) en su investigación nos expone que las normas estén claras y establecidas, sobre todo si se realiza un intercambio de productos

internacionalmente o a un área no tan cercana a la planta de producción, porque los pedidos deben realizarse de manera rápida y efectiva para no perder clientes y estos queden satisfechos, nos deja en claro que al realizar un negocio ya se dé un producto o servicio se requieren permisos para exportar como: Los certificados de lo que se comercializa, la factura, documentos de transporte (terrestre, aéreo o marítimo), y otros documentos que se requieren de manera obligatoria para una venta, y todo esto debe ser establecido por el área de logística, para que los errores sean mínimos.

En Panamá, Flórez, Lancheros y Malambo (2018) en su trabajo de grado sobre “El impacto de la logística en Panamá” nos afirma que el comercio internacional en este país es muy común y que el comercio principalmente se concentra en la importación de maquinaria y combustibles fósiles, así como también exporta fruta, desechos de hierro y otros productos, además de que este país se encuentra en una muy buena posición respecto las economías más competitivas a nivel mundial, nos dice que sus sistemas logístico son de transbordo, ahorrando así en costos y teniendo una mayor eficiencia en sus actividades.

En Reino Unido, Dimitrov & IOS Press. (2018) en su libro nos dejan en claro que se deben tener planteados y estructuradamente definidos sus diferentes procesos y estos sean más rápidos al momento de ejecutarlos, dando como resultado un perfecto orden de su sistema logístico y que al empezar una actividad no sea tan tedioso; esto garantizara a una compañía una mayor productividad, y al final un mejor resultado corporativo; además agrega que toda empresa debe tener un buen manejo de sus procesos, ya que se generara mayores satisfacciones, interna y externamente..

En Nicaragua, Palma y Maravilla (2019) en una monografía sobre el “Análisis de las estrategias utilizadas por Empresa NICASAL S.A. del municipio de León en la Logística de Distribución de Sal Atlántida, durante el periodo comprendido agosto 2018 a enero del año 2019” nos explica algunas de las funciones de la logística como las de transporte, nos explica que es donde va la mercancía desde su origen hasta el cliente que lo solicitó; también tenemos el almacenaje, es donde están todos los insumos de producción; asimismo la gestión de inventarios, es un informe de todo lo que hay en el

depósito; también tenemos la preparación de pedidos, la logística inversa y la subintración.

En el contexto nacional, Vizcarra (2018) en su informe nos deja ver un poco como es la gestión logística en los hospitales, nos dice que hay que ser muy meticulosos con relación a los procesos logísticos y que sobretodo se deben evaluar las actividades desarrolladas dentro de estas organizaciones, porque de este sistema depende el sistema hospitalario y el servicio de calidad hacia los pacientes, y que para lograr una buena satisfacción en los clientes debe haber un programación que vaya de la mano con la eficiencia y como resultado tener un logística bien estructurada.

En Chiclayo, Guevara (2021) en su tesis relacionada al sistema logístico nos menciona que es ventajoso tener un operador logístico de importación, porque permite a la compañía tener un pronóstico de qué es lo que quiere lograr y saber que debe hacer para que sus productos o servicios lleguen a tiempo con los clientes, esto es herramienta fundamental para que una organización cumpla con sus objetivos. Por otro lado, nos menciona que la competitividad es buena en el grado que permite que una organización analice su desempeño empresarial en comparación con una empresa del mismo rubro, esto conllevará a que la empresa tenga mejores enfoques e innove en sus diferentes procesos y así generar un rango más alto de satisfacción.

Por otro lado, en Arequipa, Paredes y Vargas (2018) nos explican en su investigación que si se quiere cambiar el sistema logístico en el almacén o cualquier otra área que se relacione con el sistema logístico o cualquier otra área se debe hacer un análisis y luego planificar una solución para que los procesos sean más productivos, sobretodo porque al establecer un sistema logístico se debe tener un valor agregado para impactar a los clientes como por ejemplo como cumplir con sus pedido en el tiempo establecido, sin importar si hay solicitudes extras de pedidos, porque si los hay significaba que la empresa está sobresaliendo en el mercado.

En Lima, López, Ochoa y Tranzo (2017) en su tesis sobre la implementación de un área logística internacional nos manifiesta que muchas de las corporaciones

indagan a través de su sistema logístico bajar costos en sus diferentes áreas como: aprovisionamiento, producción y distribución con la finalidad de optimizar el flujo de recursos. Asimismo, menciona que cada área debe comprobar que sus exigencias sean acatadas de acuerdo al sistema logístico y no dejar atrás el proceso de actualizar la demanda de productos/servicios, el tiempo, los pedidos y otras herramientas del proceso logístico.

En Piura, en una investigación que lleva como título “El proceso logístico en el rubro de una ferretería”, López (2020) nos infiere que la gestión logística tiene relación con la salida de un producto hacia el cliente que lo demanda, asimismo dice que esta se ha transformado en un instrumento primordial para el funcionamiento de los procesos de una compañía marche bien ya que contempla la planificación, organización, el control y la ejecución de las actividades con los recursos con lo que una empresa cuenta.

En Lima, Flores (2022) en su publicación nos dice que, si hay riesgos o solo uno, ya sea en un alto o menor porcentaje se debe buscar una solución para que los procesos no sean negativos a un largo plazo, sino que estos sean resueltos lo más breve posible y no afecten a los clientes, porque si hay demoras en los procesos los más perjudicados serán ellos, y nosotros también porque si hay un mal servicio a los clientes, los resultados para una empresa no serán positivos, bajando así su rentabilidad, es decir su producción, quedando la mayoría de veces sin clientes.

Además en otra investigación en la ciudad de Chiclayo, Montoya (2018) en su estudio nos da a entender que la herramienta de supply chain management es la encargada de todos los pasos, desde la adquisición del material primordial para tener un producto final hasta el traspaso del producto o servicio al cliente final y como esta se relaciona con otras funciones comerciales como la mercadotecnia, servicio al cliente y las ventas, así como también la función de fabricación y comercialización con el objetivo de relacionar los procesos internos con el excelente servicio a los clientes (tiempo, eficiencia, productividad, etc.).

Por otro lado, en Trujillo, Marita y Higinio. (2018) en su investigación sobre la gestión de inventarios nos dice que con la herramienta de cadena de suministro ha ayudado a crear un mejor valor a la empresa, creando así altos índices de crecimiento, esto es porque los inventarios son los correspondientes a cada área y están bien definidos; asimismo también nos deja claro que tener estrategias para todas las áreas es bueno ya que permite tener una visión de que se quiere lograr en un determinado tiempo.

En Chimbote, Araujo y Lozano (2019) en su trabajo sobre la mejora de la cadena de suministros nos dice que realmente al planificar un proceso logístico es para ahorrar en costos del insumo y de los productos al llevarlos a su destino final, adicional a la cadena de suministros no mencionar que una empresa debe tener estrategias para que la empresa tenga un desenvolvimiento eficiente y productivo. Por otro lado, nos menciona que cada etapa de procesos debe ser supervisada constantemente para un buen desarrollo de actividades.

En una investigación desarrollada en el departamento de Ica, Corahua y Mendoza (2018) en este trabajo nos muestran proceso como la toma de decisiones, que es básicamente definir los objetivos y que estos sean cumplidos en el tiempo determinado; por otro lado la gestión comercial, que son los procesos corporativos de que se encargan de planificar cómo será la entrega de producto al cliente; tenemos también la gestión de calidad e innovación, que son los representantes de comprobar la eficacia y calidad del producto o servicio; luego viene la organización e inspección de la fabricación de un producto, es donde se procesó la materia prima al producto final; y como últimos proceso tenemos la producción, distribución, gestión logística, gestión de seguridad, salud operacional y la gestión de costos; los puntos antes mencionados son importantes ya que si son acatados de la manera apropiada, los errores serán mínimos.

Con respecto a las teorías relacionadas al tema, Servera-Francés (2010) nos dice que la distribución se basa en un conjunto de actividades que se encarga de enviar el producto o servicio desde el centro de producción hacia el cliente final o incluso la

movilización de la materia prima hasta el centro de producción, todo esto según lo establezca la empresa, ya que todas no tienen el mismo sistema logístico, pero los procedimientos o las fases del general de corporaciones que se dedican al mismo rubro son parecidos.

Otra de las teorías relacionada con la gestión logística es la cadena de suministros y Nickl (2005) nos dice que es necesario tener un centro de distribución adecuado, así como también tener los instrumentos y recursos necesarios para que los procesos de gestión tengan los mínimos errores, ya que en la cadena de suministros son varios procesos y de no ser acatados perfectamente se pueden producir inconvenientes; retrasando las demás actividades dentro de una empresa.

Como última teoría relacionada con el tema de investigación Bowersox Closs y Bixby (2007) nos dicen que la cadena de suministro de empiezan a desarrollar en base a los requerimientos exteriores como los proveedores, clientes, etc.; ya que las actividades deben ser incorporadas desde la adquisición de los productos básicos hasta la entrega final de lo que se ofrece al mercado, se realiza la entrega al respectivo cliente.

En relación a las tres teorías antes mencionadas, la cadena de suministros es una herramienta primordial para tener un buen sistema logístico; porque depende de todas las actividades, recursos y herramientas con lo que una organización cuenta para hacer llegar los productos o insumos desde el primer punto (adquisición de materia prima), hacia su destino final (consumo), todo lo antes mencionado con el propósito de bajar los costos y expensas de distribución, así también mantener una comunicación asertiva con cada integrante de la organización, y estos con los clientes y así tener un buen índice de satisfacción al cliente.

Con relación a los **enfoques conceptuales** se encuentran divididos por categorías, respecto al sistema logístico: proveedores, Almacenamiento / distribución y como última subcategoría tenemos servicio al cliente, cada una de estas con su respectivo indicador.

Como definición general de la **variable proceso logístico**, Feres (1998, p. 68) el proceso logístico se ocupa de llevar a cabo la planificación y de supervisar el funcionamiento de las condiciones que permiten llevar un adecuado proceso de actividades.

Subcategoría 1 Proveedores: Según Gahona & Juárez (2022) Los proveedores son los encargados de abastecer a una empresa con sus productos (materia prima) para que estos sean transformados a un producto final y estos sean distribuidos a los clientes.

Indicador 1 Suministros: Según la Organización y administración de la gestión de compras, almacenamiento y suministros en una empresa (2018). Los suministros son las necesidades (materia prima) que requiere una organización para desarrollar sus procesos de producción, asimismo es necesario saber de dónde provienen y saber en qué plazos van a llegar a su destino.

Indicador 2 Selección de proveedores: Según, Ocampo & Quintero (2020) La selección de proveedores nos dice que es un análisis estratégico con las organizaciones que tienen los insumos requeridos en la elaboración de un producto y/o servicio y que todo este proceso está relacionado con la cadena de suministros y que su apta gestión puede traer grandes beneficios para una organización además de saber que este es un proceso necesario en la cadena de suministros.

Indicador 3 Análisis de costos: Quijano & Molina (2020) El análisis de costos es un proceso donde se analizan los costos de productos a utilizar en la transformación de materia prima a un producto o servicio final, se realiza comparaciones entre todos los proveedores y su diferencia de costos, luego se toma la decisión de quién es el candidato más eficiente con relación a lo que requiere una organización.

Subcategoría 2 Almacenamiento y distribución de productos: Según Álvarez, Orejas y López (2020) El almacenamiento de productos consiste en el orden y ubicación de los diferentes insumos a utilizar en la elaboración de un bien y/o servicio, asimismo consiste en ubicar los productos terminados (dispuestos para la venta). Por

otro lado, según García (2020) la distribución de productos es el proceso de dirigir los productos a su destino final que consta en la entrega del producto al cliente que lo requiere.

Indicador 1 Inventario de almacén: Según Paredes, Jaramillo & Jaramillo (2022) El inventario de almacén es donde están los productos que están destinados a terminar con los pasos de producción de un bien y/o servicio o son los que están destinados al consumidor final.

Indicador 2 Planificación de pedidos: Según Hualpa & Suárez (2018) La planificación de pedidos es el proceso donde se busca minimizar los precios y extender la fabricación de la empresa. Asimismo, es el sistema que se debe ajustar a las necesidades de los clientes.

Indicador 3 Plazos de entrega: Según Rene (2018) los plazos de entrega deben cumplirse en el tiempo determinado y prometido al cliente para así satisfacer sus necesidades y fidelizar al cliente porque al entregar un producto o servicio a tiempo proyectará un alto valor a la compañía.

Subcategoría 3 Servicio al cliente: Según Reyes (2019) El servicio al cliente consiste en tener una comunicación asertiva con la finalidad de tener una relación antes, durante y después de la venta de un producto, así como también aclarar sus dudas e informar de los nuevos productos.

Indicador 1 Fiabilidad: Según Ventura, Landa, Valencia, Tocto, & Manzanares. (2021) La fiabilidad es como cuando se proyectan metas y objetivos y que funcionen de manera apropiada durante el periodo determinado bajo las condiciones de la organización.

Indicador 2 Seguridad de procesos: Gil (2022) La seguridad de procesos ayuda a tener un excelente control de procesos con relación a los productos y es de ayuda para eliminar los riesgos en el ciclo de los procesos de producción cumpliendo así con el reglamento de seguridad de la organización.

Indicador 3 Calidad de productos: Según García (2020) La calidad de productos es la apreciación que un consumidor tiene sobre un producto y/o servicio y si este satisface sus necesidades tendrá un alto valor y para lograr esto se debe estudiar y analizar las necesidades de la sociedad.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 tipo de investigación

El tipo de investigación fue básica (cualitativa) de acuerdo con los autores; Hernández, Fernandez y Baptista (2014) este tipo de investigación se centra en recopilar datos e indagación de los diferentes recursos (información) para perfeccionar las interrogantes del presente proyecto de investigación o descubrir nuevas preguntas en el desarrollo de interpretación (P. 7). Por otro lado, según Duran (2021) este tipo de estudio abarca un análisis de datos, para que de esta manera estén más contribuidos por las diversas teorías; asimismo están los procesos inteligentes que utilizan un indagador para explicar y darse cuenta de los fenómenos que se mantienen condicionados con antecedentes conceptuales y teóricos que conducen la interpretación y la descendencia de la teoría.

3.1.2 Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue teoría fundamentada; según el autor Hernández (2014) en este modelo de diseño no se realiza la manipulación voluntaria de la variable, es decir se busca en diferentes fuentes de investigación resultados o teorías sobre la variable de investigación o se busca fundamentos con relación al tema desarrollado.

3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización

Según Hernández (2014), nos dice que las categorías son enunciados metódicos perfeccionados por el investigador con el objetivo de tener información directa sobre los objetivos específicos planteados anteriormente.

Las subcategorías se formularon en un rango menor a las categorías, asimismo con relación a las características de estas.

En la tabla 1, están desarrolladas las categorías y subcategorías, cada una de estas con sus dimensiones; se encuentran en una matriz que ayuda al mejor entendimiento de la variable de estudio. Ver Anexo 1.

3.3 Escenario de estudio

Para Argueta, Agudelo, & Soto (2016) nos mencionan que los escenarios de estudio son los lugares donde se desarrolla la investigación.

En este caso la unidad de análisis está conformada por cada trabajador de una empresa en el distrito de Carabayllo, este distrito se encuentra en la ciudad de Lima, ciudad correspondiente al país de Perú, el estudio se realizará a todos los trabajadores sin importar su cargo, sexo, nivel socioeconómico, entre otros factores.

3.4 Participantes

Para la ejecución de este propósito de exploración, se utilizaron diferentes fuentes idóneas de información: EBSCO, Scopus, ProQuest y una que otra fuente de información, cabe recalcar que estas fuentes son confiables y verídicas, asimismo son líderes como fuentes de información a nivel mundial, proporcionando así un mayor número de diversos documentos de información para una investigación más infalible.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Instrumento 1: Entrevista

Según el escritor Díaz, Torruco, Martínez & Varela (2013, p. 163) fundamenta que con la palabra entrevista explicamos sobre un conjunto de técnicas de indagación instituido en el interrogatorio, es decir, se realizan preguntas para encontrar una respuesta con relación a nuestra problemática. En conclusión, la entrevista se da porque es muy frecuente para encontrar respuesta una duda o conflicto.

La técnica de recolección de datos se elaboró a través de una entrevista (enfoque cualitativo) que consiste en la elaboración de 4 preguntas a tres expertos (socios de una empresa) en el rubro con relación el sistema logístico facilitándonos información relevante para comprender y dar a conocer una o varias características del sistema logístico en una empresa de Carabayllo, 2022.

Instrumento 2: Cuestionario

Para Fernandez y Baptista (2014, p. 229) el cuestionario son consultas sugeridas para organizar los datos precisos; para esto se debe planificar que preguntas son las correctas y si realmente darán respuesta a nuestras interrogantes, porque no hay que olvidar que el objetivo de este cuestionario es saber lo que ocurre con relación a la variable de estudio.

El instrumento en este informe se fundamenta en un cuestionario (enfoque cualitativo) como herramienta consentido por 12 ítems con relación a la variable de investigación y sus dimensiones según la escala de Likert (dato ordinal) que son fundamentales para encontrar respuesta a nuestras distintas interrogantes y que estas sean precisas y concretas. Las respuestas a los enunciados del cuestionario son en base a 5 niveles (1 - 5) es decir, los ítems tienen relación lógica con las respuestas esto ayudará a tener un mejor entendimiento a los que se les preguntará sobre el tema con relación a este trabajo.

3.6 Procedimiento

Para demostrar la autenticidad del instrumento se efectuó una entrevista a tres especialistas (socios de una empresa en Carabayllo) especialistas en relación a la variable de investigación, exponiéndose a un cuestionario con relación a los ítems ya antes planteados realizados por la entrevistadora con el propósito de conseguir información. De la misma forma, se formuló un interrogatorio establecido por 12 interrogantes con el propósito de acumular datos de levantes para el estudio del proyecto de investigación con relación al tema: El sistema logístico en una empresa de Carabayllo, 2022.

Instrumento 1: Entrevista

Primero:

Se desarrollaron las interrogantes enfocadas en el problema general y los problemas específicos por medio de una audiencia presencial a los expertos seleccionados para que nos brinden información con relación con el tema tratado.

Segundo:

Al responder las preguntas estas serán grabadas, (el audio) y después de responder las preguntas automáticamente quedarán grabadas las respuestas según los enunciados, estos son producto de su intelecto y experiencias en el rubro organizacional de parte de los entrevistados. Posteriormente adjuntamos y sintetizamos la información de la entrevista e incluimos en el proyecto de investigación.

Instrumento 2: Cuestionario

Primero:

Las preguntas están formuladas según los indicadores de cada dimensión de este estudio de exploración, es decir, el cuestionario está compuesto por 12 ítems, cada subcategoría está conformada por 4 interrogantes prácticas y sus respuestas adecuada para que sea más fácil para los participantes de la investigación con opciones que más se adecuen a su criterio, es decir de manera autosuficiente.

Segundo:

Una vez obtenidas las respuestas se procede hacer el análisis y exportar los datos a diferentes formatos que se usen y plasmarlas en gráficos para que se entiendan e interpreten de la mejor manera posible.

3.7 Rigor científico

Según Arias & Giraldo (2011) el rigor científico de una investigación cualitativa responde a los criterios de imparcialidad, confiabilidad e importancia. En este tipo de investigación se basan en la comprobación de los datos y la explicación de cada uno de estos.

En este proyecto de investigación se busca las reconstrucciones teóricas y la coherencia de información, asimismo se cumplió con las normas establecidas de esta investigación, para que este trabajo tenga validez y confiabilidad.

- A) **Consistencia lógica;** Son las diferentes condiciones que demuestran estudios de solidez.

- B) **Credibilidad**; Son resultados previamente analizados y aceptados con relación a otras investigaciones parecidas o de la misma variable de investigación.
- C) **Confirmabilidad**; Son los resultados existentes de diferentes investigaciones que ya han sido analizadas y aceptadas.
- D) **Transferibilidad**; Son los estudios antes presentados y tomados como fuente de investigación.

3.8 Método de análisis de información

Instrumento 1: Entrevista

La información de la entrevista será comprobada por medio del estudio de clasificación y análisis por medición del procedimiento inductivo apoyado por las inspecciones.

Para Rodríguez y Pérez (2017, p. 10) refiere que el método inductivo radica en fundamentarse y tener el razonamiento de un tema y pasarlo a uno general, y que como resultado revela lo que puede haber en común de uno o varios temas, se basa en la reproducción de hechos y fenómenos y que éstos se relacionan en un grupo en específico para llegar a una conclusión, cabe recalcar que tiene una base empírica.

Instrumento 2: Cuestionario

Los datos de las interrogantes serán analizados por intermedio del análisis estadístico para confrontar las frecuencias o nivel de significación de la variable conjuntamente con las dimensiones.

Para Rodríguez y Pérez (2017, p. 189) el método hipotético inductivo se utiliza para decir o tener una hipótesis al iniciar (desde el principio) una investigación, asimismo estas conclusiones son muy importantes en un trabajo de investigación ya que, si esto se comprueba con la investigación, los resultados serán los esperados por el investigador.

3.9 Aspectos éticos

Para Acebedo (2018, p. 191) relata a que entendemos por ética al aspecto de la realidad (ontología) que analiza y da respuesta sobre la naturaleza y los

comportamientos de la humanidad. La ética detalla las reglas, expresa sensatez y juicios sobre lo que está bien o lo perverso, y dispone los impulsos de estos juicios, es decir, explica por qué es así.

Los aspectos éticos son fundamentales en un proyecto de investigación; del mismo modo la información representativa es auténtico conforme de la autora, no se ha causado plagio o robo de información. Nuestra formación académica profesional es tener y practicar los valores y obligaciones por arriba de un mal comportamiento.

Toda información importante es para el uso único y de índole reservado para usos académicos de la investigación, es por eso que se mantendrá en discreción toda la información recolectada a raíz de todo el tiempo de investigación.

Al terminar todo lo antes mencionado, los análisis que se expongan al concluir con los resultados serán netamente propios de la autora del presente proyecto de investigación referente con lo siguiente:

- A) Beneficencia; Se ha respetado las normas correspondientes por la Asociación Americana de Psicología o también conocida por sus siglas abreviadas en inglés APA (American Psychological Association)
- B) No maleficencia; Se ha cumplido con las normas establecidas por la facultad de ciencias empresariales, escuela a donde pertenece la autora.
- C) Autonomía; Se ha cumplido con los principios académicos por la universidad César Vallejo, institución que autoriza este proyecto de investigación.
- D) Justicia; Valor que se cumple continuamente en este proyecto de investigación.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

A continuación, se muestran los resultados después de realizar las entrevistas a los expertos sobre el tema, así como también a los trabajadores de la organización. De acuerdo al formato para esta investigación se establecieron categorías y subcategorías que permitieron tener una mejor organización sobre las entrevistas, así como también permitió organizar y analizar la información recolectada, para que finalmente se respondan las preguntas y los objetivos de la presente investigación. Principalmente se mostrarán las subcategorías deductivas, estas salen a partir de la revisión teórica y normativa técnica, las mismas que facilitan en la comprensión del objeto de estudio. Luego de eso se presentan las subcategorías emergentes. A continuación, se presenta el análisis de resultados a partir de la perspectiva de los entrevistados.

4.1.1 Análisis e interpretación de los hallazgos

Los resultados fueron conseguidos con relación a los objetivos específicos desarrollados en la investigación. Referente al objetivo general que es saber cómo es el sistema logístico en una empresa de Carabayllo, 2022. Los trabajadores saben perfectamente la importancia de un buen sistema logístico dentro de la organización, además de que es un punto fundamental en la organización para que de esta manera los procesos sean más eficientes, llevando así a una mayor productividad empresarial.

(Flores 2022). Considera muy importante el proceso del sistema logístico en una organización, sobre todo si se trata de una organización donde se dedica a la producción de productos, este sistema proyecta mejorar la productividad, respaldándose en la eficiencia, eficacia y la mejora continua dentro de una organización, asimismo también evidencia la importancia que tiene llevar un perfecto orden de los suministros y que estos sean administrados de la manera oportuna, profesional y eficientemente.

Referente al primer objetivo específico que es saber cómo se utilizan los suministros adecuados para la elaboración de los productos en una empresa de Carabayllo, 2022.

“En esta empresa nos gusta que el trabajador conozca sus responsabilidades, asimismo que conozca o sepa un poco sobre cómo funciona o como es el método de logística y como deben ser administrados los suministros para un mejor desarrollo de actividades y productividad” (E2).

“Al ingresar un nuevo colaborador a la empresa se le capacita sobre su actividad a desarrollar dentro de esta, asimismo se le establece y se le indica cómo debe trabajar para mantener un equilibrio y vaya al mismo paso que los demás, para tener un resultado positivo, asimismo conozca sobre qué productos son los que se utiliza para un determinado producto.” (E4).

“Uno de los factores más importantes es saber cómo funcionan los procesos de los productos, asimismo saber lo que contienen y tener una base de entendimiento de cómo funciona desde que la materia prima está en el almacén, no somos una organización tan grande, es por eso que tratamos de que los colaboradores sepan cómo funciona esta pyme”. (E3).

Los entrevistados consideraron que es muy importante saber cómo funciona todo lo relacionado con el uso correcto de los suministros en una organización para que de esta manera se sepa cómo llevar a cabo cada proceso y se tenga un mejor orden de cada uno de ellos, así mismo mejorar la productividad de la corporación a través del buen manejo de suministros.

Respecto a la selección de proveedores, Jiménez (2019), elegir bien a los proveedores es de gran importancia, estos son los mejores aliados de una empresa y tienen un alto índice de medida para que una compañía tenga el éxito esperado. Ante la interrogante sobre los proveedores, los entrevistados tuvieron diferentes opiniones, y mencionaron que todo lo que mencionan es según lo que conocen y saben sobre la empresa.

“Los proveedores con los que contamos actualmente cumplen con las fechas establecidas para la entrega de los suministros, (...), eso es de gran aporte para la empresa, ya que se evitan demoras en los procesos, conllevando así a una mejor productividad en la organización, que es lo que siempre se quiere lograr, porque de esta manera la empresa evita perdidas y situaciones de conflicto con los proveedores y también con los clientes”. (E1)

“Los proveedores que actualmente trabajan para la empresa son los más calificados con relación a lo que se necesita actualmente, que es la calidad, precio, la puntualidad que se requiere y exige, asimismo la garantía y los buenos suministros que nos brindan, al tener todos estos factores y que sobretodo cumplan con las exigencias que se requiere en la empresa significa que son los más calificados”. (E4).

Los proveedores que forman parte de una organización deben cumplir con ciertos requisitos para que se pueda trabajar con éxito, además buscar la manera de que todo lo que se brinde sea de la mejor calidad, para lograr esto se debe realizar un análisis y una evaluación constante para comprobar que están cumpliendo con lo que se desea en la organización.

Respecto al análisis de costos, Magueyal (2018), nos asegura que para tener un buen análisis de costos se debe tener en cuenta que insumos son la prioridad y partir de eso realizar un análisis de costos sin olvidar la calidad de cada uno de ellos. En otro de los objetivos específicos tocamos el tema del análisis de costos a lo que respondieron:

“Los costos de todo lo que se utiliza en la empresa, son analizados y estudiados con el fin de ahorrar y mantener un punto de equilibrio positivo; por otro lado, se busca aumentar la productividad y rentabilidad de la empresa, (...), lo que se desea lograr principalmente en esta pequeña organización es crecer, es por eso que se analizan los costos y gastos desde la maquinaria, suministros, mano de obra y demás factores, detalle por detalle con el fin de lograr una rentabilidad mucho más allá de la positiva”. (E3).

“Para lograr un resultado beneficioso en esta organización, empezamos por determinar qué era lo fundamental en esta empresa, identificar cuáles eran los recursos que debíamos tener primero fue de gran aporte, porque nos centrábamos en eso y tratábamos de que los gastos y costos sean los mínimos, pero sin olvidar ni dejar atrás la calidad de los suministros”. (E4)

Sabemos que para que haya un buen análisis de costos se debe tener en cuenta la cantidad de recursos necesarios para utilizar y no dejar que los suministros adquiridos se echen a perder o peor aún no se utilicen, porque eso genera pérdidas para la organización y su rentabilidad será menos, es por eso que se dice que la parte de análisis de costos es muy importante sobre todo si se necesita evaluar a los proveedores porque dependerá de este factor que los productos sean buenos y asimismo que el costo-beneficio sea el que la empresa necesite para poder crecer dentro del mercado.

Quesada (2001), sostiene que el inventario del almacén debe estar controlado y tener un balance para que no haya alto stock o pérdida de productos.

“Manejar un inventario adecuado de almacén es difícil, aun así, tratamos de tener un inventario organizado, para que de esta manera facilite a las demás áreas, somos una empresa pequeña pero aun así nos gusta tener todo controlado, porque garantiza un mejor control de lo que entra y sale del almacén, asimismo facilita a la supervisión del stock”. (E1)

“Considero que la empresa lleva un buen inventario de almacén, y esto se muestra o se conoce a partir de los resultados con relación al almacén; no hay costos exagerados ni pérdidas, el cumplimiento de la demanda es el adecuado y sobretodo hay un perfecto balance de existencias en el almacén” (E2)

Tener un buen inventario de almacén es muy importante en una compañía porque conllevará a tener objetivos positivos, como por ejemplo tener una mejor eficiencia y eficacia en los diferentes procesos dentro y fuera de la empresa, asimismo la rentabilidad será mucho mejor.

Por otro lado, Domínguez, Borroto & Hernández (2005), nos aseguran que la planificación de pedidos es fundamental en una organización porque ayuda al mejor funcionamiento del proceso logístico, asimismo agiliza en todos rubros de la empresa, optimizando el tiempo de planificación y entrega de pedidos.

“La planificación de pedidos es muy importante al momento de realizar una entrega de pedidos, ya que se tiene que hacer en el orden que estos llegan, dando así una imagen de igualdad a los clientes, esto generará que se sientan significativos y bien atendidos, dándoles a toda la misma importancia sin importar el tamaño del pedido”. (E4)

“Los pedidos se realizan en el orden que llegan; sin embargo, también hay un sector que se encarga de los envíos preferenciales, es decir de los clientes habituales que suelen comprar en cantidades grandes, pero no siempre pasa esto, solo en ocasiones especiales. (E2)

La planificación de un pedido ayuda a agilizar el trascurso de llegada de un bien o servicio al cliente, así como también ayuda a manejar los procesos con mayor efectividad y rapidez para beneficio de la empresa y también del cliente, de esta manera estaremos fidelizando al cliente.

Según Castillo (2015), nos dice que los plazos de entrega se deben realizar al momento que un pedido llega, para que no haya demoras y el producto llegue lo antes posible a su destino, de esta manera creará un alto valor sobre el producto y el servicio.

“Los plazos de entrega se realizan al momento de llegar el pedido, se establece que productos, método de pago, condiciones, forma de entrega y todo lo relacionado con una compra para que pueda llegar a su destino en el menor tiempo posible, este método con el paso del tiempo nos hemos dado cuenta que es muy importante y que beneficia a la corporación; se ahorra tiempo, dinero y lo más importante que aumenta la productividad empresarial”. (E3)

“Para los plazos de entrega se trabaja con un cronograma ya establecido, sobre todo si son varios los pedidos, el cronograma ayuda a tener una percepción e

indica cuales son los primeros en entregar, la fecha y cómo hacerlo, es una guía para que los encargados tengan una mayor facilidad al momento de realizar una entrega”. (E1).

La planificación de los pedidos se debe desarrollar de acuerdo al método de cada empresa, asimismo se debe definir los requerimientos que sean necesarios para poder brindar un buen servicio al cliente.

Ramírez, López, Ramírez y Morejón (2022) nos manifiestan que la fiabilidad es el resultado del trabajo y empatía de todos los colaboradores de una organización, también habla de la importancia que tiene el trabajo en equipo y que esto conlleva al éxito empresarial.

“En la organización se trata que todos conozcan cómo se maneja y cómo funciona la empresa, asimismo se les brinda la información necesaria para desarrollar sus actividades, asimismo deben saber y tener claro lo que la empresa quiere lograr y trabajar en equipo por un mismo objetivo”. (E3).

“En esta empresa se trata de que los resultados sean positivos a partir de una determinada cultura empresarial, se trata de entender el entorno de la empresa asimismo aprovechar los conocimientos necesarios para avanzar y ser mejores en las diversas diligencias que se desarrollan dentro de esta familia”. (E2)

La fiabilidad en una empresa se puede medir de muchas maneras, desde los proveedores hasta el cliente final, se debe revisar los cambios y métodos que se utilizan en la empresa y a partir de eso realizar un análisis de mejora o de cambios.

Asimismo, Pallares (2020) nos infiere que la seguridad de un producto es esencial para garantizar su crecimiento dentro del mercado, así como también generar alta rentabilidad para la compañía en base del deleite del cliente.

“Con relación a los productos puedo decir que son de la mejor calidad, asimismo están hechos a base de los mejores productos, ya que nos encargamos de revisar los insumos personalmente, nuestros clientes saben lo que ofrecemos y

sobretudo quedan satisfechos con el producto final, y eso es lo que buscamos como organización satisfacer las necesidades del consumidor”. (E1)

“El proceso de los productos que ofrece la organización son seguros porque cada proceso es revisado con detenimiento, asimismo la calidad de nuestros productos es la mejor, empezando desde la materia prima, contamos con la mejor para que el producto final sea el esperado por el público”. (E2)

La seguridad de un producto es un factor muy importante en una organización debido a que es lo que se muestra a los clientes y depende de eso si el producto es aceptado o no, porque mucho más allá de brindar una entrega adecuada del producto o tener un buen inventario, tiene que ver la calidad y seguridad de los productos; porque depende de esto que el cliente se fidelice.

Por otro lado, Gómez (2015) nos dice que la calidad de productos es la definición que los compradores tienen sobre un producto o servicio, si un producto satisface las necesidades del consumidor lo calificará positivamente, así como también hay otros factores que implican en la calidad de un producto.

“Calidad de productos los productos son analizados por profesionales, y así mostrar y ofrecer los productos con toda la confianza que el cliente se merece”, (E3)

“Según los resultados obtenidos, los clientes están satisfechos con los productos que actualmente se ofrecen en el mercado, asimismo también se muestra en la rentabilidad que tiene la empresa, la organización está creciendo a pasos agigantados, eso es muestra de que ese está trabajando con el método adecuado”. (E4).

La calidad de un producto debe ser lo primero y fundamental al momento de sacar un producto al mercado, esto proyectará consecuencias positivas para la organización, de esta manera tendrá éxito el producto y la empresa.

4.1.2 Análisis e interpretación de las categorías emergentes.

Después del trabajo de campo emergió la siguiente categoría.

Cadena de suministros:

Esta subcategoría emergente presenta los resultados de acuerdo al perfil de los trabajadores de la empresa donde se está desarrollando esta investigación. Los entrevistados consideran que al igual que el sistema logístico es muy importante también la cadena de suministros y como este se desarrolla o se le da importancia en una empresa, porque gracias a un buen desarrollo de la cadena de suministros se puede llegar a tener un mejor producto y mejor servicio a los clientes.

“La cadena de suministros es muy importante porque permite que los procesos de un producto sean más eficaces y eficientes, además que supervisa que estos detalles sean cuidados para brindar un mejor servicio al cliente, y esto traerá resultados positivos para esta empresa”. (E5).

“Este método ayuda que los diversos medios (distribución) con los que contamos ayude para que el producto final sea el esperado por la empresa y por el cliente, y de esta manera generar un valor positivo sobre los productos que ofrece la organización”. (E4).

“La empresa se caracteriza por tener un sistema de distribución eficiente y es eso lo que nos genera rentabilidad, así como también el reconocimiento en el mercado (...), lo que quiere lograr la empresa es emprender y crecer, y si sigue marchando como lo está haciendo hasta ahora, lo lograra, tiene todas las herramientas para poder hacerlo”. (E2).

Clima laboral

Asimismo, los entrevistados resaltan la importancia que es tener un buen clima laboral, porque esto ayuda y facilita en los diferentes procesos de un producto debido a que se realizan en equipos, es por eso que se resalta este factor en dicha organización.

“El trabajo en equipo es lo que representa y agiliza los procesos, el personal es muy empático y trabaja con motivación, lo cual ayuda que cada tarea asignada sea terminada a la brevedad posible, sin olvidar que esta esté perfectamente bien hecha”. (E1)

“Por otro lado en la empresa no hay alta rotación de personal, y cada uno sabe cómo realizar sus actividades, la positividad y la empatía son los valores que se practican en la empresa y que dan muy buenos resultados”. (E2).

“Para tener el clima laboral que hay hoy en día en la organización, se trabajó en el respeto, igualdad, confianza, pero sobretodo la comunicación interna, porque esta fomenta la unión entre todos los colaboradores”. (E4).

4.2 Discusión

La presente investigación tuvo como objetivo general conocer el sistema logístico en una empresa de Carabayllo, 2022. Durante las entrevistas en profundidad estos trabajadores participaron en esta investigación en base de sus conocimientos y experiencia, había factores claves tales como los proveedores, que son fundamentales para cualquier organización, análisis de costos entre los diferentes proveedores e insumos, estándares de calidad de servicio, plazos de entrega, y otros factores que se desarrollan dentro de esa organización. Este hallazgo coincidió con Castillo (2015), quien dijo que para que una empresa sea exitosa lo primero que debe realizar y planificar es su sistema logístico y como este va a funcionar, pero sobretodo analizar si dará resultados positivos para la organización. Los directivos y trabajadores de la empresa al ser entrevistados mostraron y fundamentaron su respuesta basándose en su conocimiento y percepción de lo que ocurre dentro de la empresa para la que laboran, y según sus respuestas los resultados y procesos que se realizan son los adecuados y los que funcionan perfectamente con lo que producen y ofrecen al mercado. Por otro lado, Jiménez (2019) nos argumenta que los proveedores y los pasos que se realizan para que el producto final llegue al consumidor son muy importantes, sobre todo en la manera en como estos se realizan. Según los entrevistados los métodos que se realizan dentro de la compañía son los más adecuados en relación a lo que ellos producen, asimismo también explicaron que los

pasos que realizan para que el producto llegue desde los proveedores hasta el cliente son los que funcionan para la organización, así como también dan y brindan los mejores resultados.

El primer objetivo específico fue conocer como son los proveedores en relación con el sistema logístico en una empresa de Carabayllo, 2022. Este es un elemento muy importante en una empresa, ya que se les considera como el mejor aliado de una organización y que gracias a esto es como surgen o se crean los otros factores y pasos a seguir para poder tener un producto o servicio, tal como Corahua y Mendoza (2019) dicen que los proveedores es un factor que debe ser cuidado y analizado constantemente por la empresa, ya que depende de ellos que un producto final sea bueno y que el mismo sea probado y aceptado por los clientes.

El segundo objetivo específico es conocer como es el almacenamiento y distribución con relación al sistema logístico en una empresa de Carabayllo, 2022. Estos factores en la empresa están muy bien definidos y hasta son predecibles porque los pasos son los mismos, a pesar que a veces cambian un poco por el número de productos, pero siempre son los mismos pasos a seguir, porque ya hay pasos y métodos planteados. Ocampo y Quintero (2020) fundamentan que es importante planificar y establecer cómo serán los pasos para poder desarrollar y entregar un producto.

El tercer objetivo específico es conocer como es el servicio al cliente con relación al sistema logístico en una empresa de Carabayllo, 2022. Este es un factor importante porque depende de este que la empresa tenga un crecimiento continuo, asimismo afirmamos que la empresa donde se está desarrollando esta investigación si cumple con todos los requisitos y méritos para afirmar que su relación con los clientes es la idónea. Guevara (2021) nos afirma que la mejor relación que se debe tener es con los clientes, porque una organización depende de ellos, además que se debe fortalecer los lazos empresariales con ellos para el crecimiento empresarial.

V. CONCLUSIONES

1. Referente al objetivo general se encontró y concluyo que es muy importante tener un sistema logístico para que los procesos se desarrollen de una manera adecuada y apropiada, asimismo la rentabilidad sea la esperada por cualquier organización y proceso sean eficientes para que la satisfacción por parte de los clientes sea la mejor.
2. Por otro lado, muchos de los especialistas y los encuestados dedujeron y acertaron que la tecnología es un factor significativo dentro de una organización, porque ayuda en la efectividad de los procesos, asimismo incrementa la productividad, permitiendo así ser una empresa más competente dentro del mercado.
3. Los expertos aseguran que es muy importante planificar, organizar y revisar cada paso dentro de la logística desde el análisis de qué proveedor es el ideal para suministrar los recursos a la organización, hasta que este llega al consumidor final, sobretodo que este quede satisfecho y así fidelizarlo.
4. Con relación al segundo objetivo es muy claro que se debe tener un buen lugar para cada proceso sobre todo si hablamos de almacenes, al tener todo organizado ahorra tiempo y la efectividad de cada proceso será más rápido, asimismo también es de suma importancia saber cómo es la distribución y todo lo que se relacione con este factor, porque la efectividad y eficiencia se verá reflejado con los diversos clientes.
5. Según los encuestados un factor muy importante es que los colaboradores sepan o tengan el conocimiento básico de los procesos dentro de la empresa, que; si bien son pocos procesos, es beneficioso y muy útil saber cómo actuar ante un conflicto en alguno de los procesos que se puede presentar a lo largo de su jornada laboral.

VI. RECOMENDACIONES

1. En base al objetivo general, se recomienda que se haga un estudio sobre todo el proceso logístico e implementar nuevas técnicas, y si es posible cambiarlas con la finalidad de que los procesos sean aún más rápidos y de esta manera los productos lleguen en el menor tiempo posible a su destino final.
2. Tener presencia de la tecnología en la empresa ayudaría para que la planificación y cada medio necesario empleado dentro y fuera de la organización resulte y sea de gran beneficio, es por eso que se recomienda invertir en la tecnología porque es esencial para mantenerse dentro de los estándares competitivos, asimismo se reducen costos en cada proceso que actualmente pueden ser ortodoxos.
3. Se debe generar y realizar reuniones dentro de la organización con el personal para saber su opinión de acuerdo a cada proceso y si saben si creen que los que se emplean y se usan son los adecuados o saber qué se podría mejorar en base a la logística con la finalidad de aumentar la productividad y rentabilidad.
4. La empresa debe mantener un control de todos los inventarios, asimismo hacerles seguimiento a sus clientes para no perder la formalidad y hacerlos parte de la empresa, del mismo modo buscar alianzas con ellos para mantener la fidelización.
5. Deben trabajar en la productividad y desempeño laboral, para que así sus colaboradores sean más eficientes, así mismo se debe supervisar cada proceso dentro de la empresa (mínimo o máximo), esto ayudará en el crecimiento y desenvolvimiento empresarial.

REFERENCIAS

- Adams, S. et al. (2017). *The NMC Horizon Report: 2017 Higher Education*. España: New Media Consortium (NMC) y EDUCAUSE Learning Initiative (ELI).
- ÁLVAREZ GONZÁLEZ, Y., OREJAS SACO DEL VALLE, A., & LÓPEZ GONZÁLEZ, L. F. (2020). *El Almacenamiento De Productos Agrarios en O Castelo De Laias (Cenlle, Ourense)*. *Estrategias De Conservación Y Consumo*. Zephyrus, 86, 115–142. <https://doi.org/10.14201/zephyrus202086115142>
- Anjali Awasthi. (2020). *Sustainable City Logistics Planning: Methods and Applications*. Volume 1. Nova.
- Araujo, K; Lozano, P. (2019). *Mejora de la cadena de suministros para reducir los costos logísticos en la empresa SUPERCARNES PERÚ S.A.C. – Chimbote, 2019* [Para obtener el título profesional de ingeniero industrial]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49140/Araujo_GKY-Lozano_RPL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arguetaa, C. M., Agudelo, I., & Soto Cardonac, O. C. (2016). *Planeación por escenarios: un caso de estudio en una empresa de consultoría logística en Colombia*. *Estudios Gerenciales*, 32(138), 96–107. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2015.12.004>
- Arias, M., & Giraldo, C. (2011). *El rigor científico en la investigación cualitativa*. *Investigación y Educación en Enfermería*, 29(3),500-514. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1052/105222406020>
- Arias-Gomez, J., Villasís-Keever, M., Miranda, M. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*.
- BOWERSOX, D. J., CLOSS, D. J., & BIXBY, C. M. (2007). *Administración y logística en la cadena de suministros*. México: McGraw-Hill Interamericana. <https://edupointvirtual.com/wp-content/uploads/2020/03/Administracion-y-Logistica-de-La-Cadena-de-Suministro-2ed-Bowersox-Closs-y-Cooper.pdf>

- Castillo, J. (2015). *Propuesta de mejora en la logística interna en la empresa Dysmar E.I.R.L - Año 2015 2015* [Para optar el grado académico de licenciado en ciencias administrativas]. Universidad Nacional de Piura. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/400/ADM-CAS-SFI-15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Corahua, A y Mendoza, p. (2019). *Propuesta del diseño del proceso logístico para mejorar la productividad del sector agrícola, palta hass, en la irrigación cabeza de toro del departamento Ica, Perú* [Para optar el título profesional de ingeniero industrial]. Universidad peruana de ciencias aplicadas. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625125/corahua_ba.pdf?sequence=5&isallowed=y
- Cossio Medina, J. A. (2020). *Implementación de un sistema integrado de gestión de monitoreo del circuito consultorio-farmacia-logística en la atención ambulatoria del Hospital Central PNP. LUIS N SAENZ de la Dirección de Sanidad PNP, en la ciudad de Lima.*
- Díaz-Bravo, L; Torruco-García, U; Martínez-Hernández, M & Varela-Ruiz, M (2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico.* <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- Dimitrov, K., & IOS Press. (2018). *Cyber Defence in Industry 4.0 Systems and Related Logistics and IT Infrastructures.* IOS Press.
- Domínguez Catasús, J., Borroto.Portela, J. I., & Hernández Garcés, A. (2005). Empleo del Modelo de Streeter y Phelps modificado para la planificación de estrategias de saneamiento del Río Almendares. *Revista CENIC Ciencias Químicas*, 36, 1.
- Duran, L. (2021). *El enfoque interpretativo: Una nueva manera de ver la contabilidad.* <https://doi.org/10.53766/ACCON/2021.42.03>
- Esther Duran-Romero, D., Isaac Lechuga-Cardozo, J., Yaneth Guisao-Giraldo, E., & Leyva-Cordero, O. (2020). *Gestión de la seguridad de las empresas prestadoras de servicio logístico en Colombia.* *Pensamiento & Gestión*, 48, 12–37.

- Felipe Ramírez-Pérez, J., Guadalupe López-Torres, V., del Rosario Ramírez-Pérez, A., & Morejón-Valdés, M. (2022). Fiabilidad y validez de un instrumento de medición del desempeño competitivo de las instituciones de salud mediante las tecnologías de la información y la comunicación. *Revista CienciaUAT*, 16(2), 97–113. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v16i2.1539>
- Feres, S. (1998). *Logística pura: más allá de un proceso logístico*. McGRAW-HILL.
- Fernández, C & Baptista, L (2014). *Metodología de la investigación*. McGRAW-HILL.
- Fernández, C & Baptista, L (2014). *Metodología de la investigación* (6ta Ed.). McGRAW-HILL. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Ferney Ocampo-Murillo, H., & Lucía Quintero-Garzón, M. (2020). *Selección de proveedores de insumos críticos en términos de sostenibilidad, a través de la metodología multicriterio, en una empresa del sector azucarero*. *Revista Entramado*, 16(2), 24–44. <https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.2.6436>
- Flores, L. (2022, Apr 11). *Congestión portuaria, riesgo latente para la gestión fluida de la cadena de suministros*. *Semana Económica*. <https://www.proquest.com/newspapers/congesti3n-portuaria-riesgo-latente-para-la/docview/2649507993/se-2?accountid=37408>
- Fl3rez, V. Lancheros, L. y Malambo, M. (2018). *Impacto de la logística en Panamá* [Trabajo de grado]. Universidad del Rosario. <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/18807/LancherosGomez-LauraAndrea-2018.PDF.docx.pdf?sequence=13&isAllowed=y>
- Gaelle Fauchard. (2017). *The transport and logistics sector in Spain: handicaps, perspectives and stakes*
[El sector del transporte y de la logística en España : obstáculos, perspectivas y desafíos]. *Post-Print*.

- García García, D. (2020). *Manejo de excursiones de temperatura en la distribución de productos farmacéuticos termosensibles*. *Revista Cubana de Farmacia*, 53(1), 1–12.
- García Uceda, L. (2020). *Utilización de la espectroscopia NIR en el análisis de identificación y control de calidad de productos farmacéuticos liofilizados* [Universidad Autónoma de Barcelona, 2020.].
- Gil, L.-V. (2022). *Seguridad, autonomía e industria: el equipamiento médico en el Mercosur*. *URVIO - Revista Latinoamericana de Seguridad Ciudadana*, 32, 8–26. <https://doi.org/10.17141/urvio.32.2022.4990>
- Gonzales, R. (2021). *Propuesta de mejora de la Gestión Logística para cumplir con el nivel de servicio en un Operador Logístico* [Para obtener el título profesional de ingeniero industrial]. Universidad Nacional de San Marcos. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16724/Gonzales_rc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Goyzueta, C. (2018). *Análisis de la Gestión Logística de la Empresa de Transportes Elio S.A.C. para la Formulación de una Propuesta de Mejora, Arequipa 2017* [Para obtener el título profesional de licenciado en Administración y Marketing]. Universidad tecnológica del Perú. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1351/Christiam%20Goyzueta_Tesis_Titulo%20Profesional_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guevara, D. (2021). *Mejora de los procesos logísticos de importación y la competitividad en la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Peru S.A.C 2019* [Para optar por el título profesional de licenciada en administración de negocios internacionales]. Universidad San Martín de Porres. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8742/guevara_pdm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hualpa Z., A. M., & Suárez R., C. (2018). *Dimensionamiento de Almacén a partir de la Planificación de Requerimiento de Materiales en una Fábrica de Revestimiento*

de *Poliuretano. Ingeniería* (0121-750X), 23(1), 48–69.
<https://doi.org/10.14483/23448393.11825>

Innovaciones de No Tejidos: Las tecnologías de no tejidos se pueden utilizar para producir una variedad de productos para un número cada vez mayor de usos finales. (2021). *Textiles Panamericanos*, 81(4), 28–33.

Jiménez Nicholls, M. C. (2019). *De trabajadores a proveedores. La responsabilidad social empresarial y la tercerización laboral en los ingenios azucareros.* Editorial Universidad del Rosario.

José Luis Magueyal Salas. (2018). *Análisis y reflexiones sobre los costos de producción y ventas: Vol. Primera edición.* Editorial Digital del Tecnológico de Monterrey.

José María Carpintero Gómez. (2015). *Gestión Empresarial Práctica.* RA-MA Editorial.
<https://web.s.ebscohost.com/ehost/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzI0OTgyM>

Leon, A. (2020). *“Lean Six Sigma aplicado en Logística y su impacto en el P&L: la experiencia argentina [para obtener el master in business Administration].* Universidad catolica Argentina.
https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/11947/1/Le%c3%b3n%20Alejandro%20Javier_Tesis%20final%20MBA.pdf

López, E. Ochoa, G. y Toranzo, S. (2017). *Implementación de un área logística internacional en Tinfluba SAC para la optimización de procesos.* [Para optar al título en negocios internacionales]. Universidad peruana de ciencias aplicadas.
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621958/Lopez_AE.pdf?sequence=2

Lopez, P & Facheli, S. (2015) *Metodología de la investigación social cuantitativa* (1era Ed.). creative commons. <http://tecnicasavanzadas sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/156/2020/08/A04.02-Roldan-y-Fachelli.-Cap-3.6-Analisis-de-Tablas-de-Contingencia-1.pdf>

- Lopez, Z. (2020). *“El proceso logístico en el rubro de una ferretería”*. Universidad Nacional de Piura. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2406/FCAD-LOP-ZET-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Marita Melissa, P. H., e Higinio Guillermo, W. A. (2018). *Gestión de inventarios en la empresa SOHO color salón & spa EN TRUJILLO (Perú), en 2018*. Cuadernos Latinoamericanos De Administración, 14(27). <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v14i27.2457>
- Montoya, S. (2018) *Evaluación para su optimización de los procesos logísticos de entrada mediante la herramienta supply chain management en la empresa Oil compañía industrial del Perú S.A.C., Lima - 2016* [Para optar por el título de contador público]. Universidad católica Santo Domingo de Mogrovejo. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1071/1/TL_MontoyaGarciaStephanieNevenka.pdf.pdf
- Nickl, M. (2005). *La evolución del concepto "logística" al de "Cadena de Suministros" y más allá*. Compras y Existencias N° 140, 15-19. <https://www.redalyc.org/pdf/716/71603405.pdf>
- Orlando Gahona-Flores, Francisco Juárez-Rubio. (2022). *Proveedores sostenibles en la minería del cobre: análisis con métodos de decisión multicriterio*. Revista Venezolana de Gerencia, 27(98), 479–497.
- Pallares Meriño, N. (2020). Responsabilidad legislativa: Una mirada desde el principio de seguridad de los productos y la aplicación territorial del estatuto del consumidor. Revista Pensamiento Americano, 13(26), 153–166. <https://doi.org/10.21803/penamer.13.26.427>
- Palma, L y Maravilla, S (2019) *Análisis de las estrategias utilizadas por Empresa NICASAL S.A. del municipio de León en la Logística de Distribución de Sal Atlántida, durante el periodo comprendido agosto 2018 a enero del año 2019* [Para optar al título de licenciatura en mercadotecnia]. Universidad autónoma

de Nicaragua UNAN-LEÓN.
<http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/7602/1/243175.pdf>

Paredes Rodríguez, A. M., Ciro Jaramillo, K., & Daniel Jaramillo, J. (2022). *Simulación de una política de inventario basada en la metodología Demand Driven MRP desde un enfoque de redes de Petri*. *Ingeniería (0121-750X)*, 27(1), 1–14.
<https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=56&sid=c7fe71f2-48af-4aa1-bcbf-956b6f606e1d%40redis>

Paredes, D; Varas, R (2018). *Propuesta de mejora del proceso de almacenamiento y distribución de producto terminado en una empresa cementera del Sur del País* [Para obtener por el título profesional de ingeniería industrial]. Universidad católica de San Pablo.
http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15643/1/PAREDES_FERN%C3%81NDEZ_DAN_PRO.pdf

Quesada, J. C. (2001). Oferta Deficiente De Energía Y Nutrientes Por Encuesta De Inventario De Almacén en La Vigilancia Alimentaria. *Revista Cubana de Alimentación y Nutrición*, 15(1), 13.

Quijano Gutiérrez, S. M., & Molina Galicia, W. A. (2020). *La artesanía en cuerno de toro: generación de valor y análisis de costos de producción*. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 15(3), 1–13.

RENE AMAYA MIER. (2018). *Intervención sobre prácticas integrativas en el clúster de logística del Atlántico : cadenas logísticas de comercio exterior*. Universidad del Norte.

Reyes Domínguez, J. F. (2019). *Excelencia en el manejo de la óptica y el servicio al cliente: Vol. Primera edición*. Ediciones Unisalle.
<https://eds.s.ebscohost.com/eds/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzI4OTU1MzRfX0FO0?sid=c7fe71f2-48af-4aa1-bcbf-956b6f606e1d@redis&vid=15&format=EB&rid=1>

- Reyes, M (2018). *La logística contemporánea en un entorno competitivo* [para obtener el título de licenciada en relaciones económicas internacionales]. Universidad Autónoma del Estado de México. <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/94297/Mariana%20Reyes%20Rivera.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, A; Pérez, A. (2017) *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. núm. 82, 2017, pp. 1-26. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Rosero, D. (2017). *Propuesta de diseño del proceso logístico para la empresa Schlumberger del Ecuador, con el fin de optimizar sus operaciones* [Para obtener el título de magister en negocios internacionales]. Universidad internacional del Ecuador. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/2079/1/T-UIDE-1533.pdf>
- Según la Organización y administración de la gestión de compras, almacenamiento y suministros en una empresa* (2018).
- SERVERA-FRANCÉS, D. (2010). *Concepto y evolución de la función logística*. Revista Innovar Journal, 217-234. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81819024018.pdf>
- Tapia, H. (2019). *Logística inversa y cadenas de suministros cerradas: revisión del escenario actual y una prospectiva para Chile* [para optar al título profesional de ingeniero civil industrial]. Universidad técnica Federico Santa María. <https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/47163/3560900260899UTFSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Thoney, K. A., Sas, I., Joines, J. A., & King, R. E. (2020). *Logistics of carpet recycling in the U.S.: designing the recycling network*. *Journal of the Textile Institute*, 111(12), 1724–1734. <https://doi.org/10.1080/00405000.2020.1723257>
- Ventura-León, J., Landa-Barzola, M., Valencia, P., Tocto-Muñoz, S., & Manzanares-Medina, E. (2021). *Evidencias de validez, fiabilidad e invarianza factorial de una escala breve de empatía para niños peruanos*. *Interdisciplinaria: Revista de*

Psicología y Ciencias Afines, 38(3), 49–65.
<https://doi.org/10.16888/interd.2021.38.3.3>.

Vizcarra, W. (2018). *La influencia de la programación del abastecimiento de medicamentos en la gestión de logística de los hospitales nivel III de Essalud de la región Puno 2015-2016* [Para obtener grado académico de magister scientiae en contabilidad y administración mención en gestión gubernamental y desarrollo empresarial]. Universidad nacional del altiplano. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14022/Vizcarra_Roque_Wilbert_David.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Wu, Z., & Pullman, M. E. (2021). *Sustainable Food Logistics Systems*. Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780190066727.013.26>

ANEXOS
ANEXO N° 1
MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

PROBLEMA	OBJETIVOS		VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general</p> <p><i>¿Cómo es el sistema logístico en una empresa de Carabayllo, 2022?</i></p> <p>Problemas específicos</p> <p>A. <i>¿Cómo son los proveedores en relación con el sistema logístico en una empresa de Carabayllo, 2022?</i></p> <p>B. <i>¿cómo es el almacenamiento y distribución con relación con el sistema logístico en una empresa de Carabayllo, 2022?</i></p> <p>C. <i>¿Cómo es el servicio al cliente con relación al sistema logístico en una empresa de Carabayllo, 2022?</i></p>	<p>Objetivo general</p> <p><i>Conocer el sistema logístico en una empresa de Carabayllo, 2022.</i></p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>A. <i>Conocer cómo son los proveedores en relación con el sistema logístico en una empresa de Carabayllo, 2022.</i></p> <p>B. <i>Conocer como es el almacenamiento y distribución con relación al sistema logístico en una empresa de Carabayllo, 2022.</i></p> <p>C. <i>Conocer como es el servicio al cliente con relación al sistema logístico en una empresa de Carabayllo, 2022.</i></p>	<p>1.-Categoría 1 PROCESO LOGÍSTICO</p> <p>Wu y Pullman (2021) nos dicen que el proceso logístico es fundamental para el buen desarrollo de actividades, además nos agrega que la logística es la planeación de procesos de uno o más productos hasta la entrega final y como consecuencia se busca reducir costos y gastos, además de satisfacer a los clientes.</p>	VARIABLE 1: SISTEMA LOGÍSTICO			
			SUBCATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
			I. Proveedores	<p>Suministros</p> <p>Selección de proveedores</p> <p>Análisis de costos</p>	<p>P1</p> <p>P2</p> <p>P3</p> <p>P4</p>	ORDINAL
			II. Almacenamiento y distribución	<p>Inventario de almacén</p> <p>Planificación de pedidos</p> <p>Plazos de entrega</p>	<p>P5</p> <p>P6</p> <p>P7</p> <p>P8</p>	
			III. Servicio al cliente	<p>Fiabilidad</p> <p>seguridad</p> <p>Calidad de productos</p>	<p>P9</p> <p>P10</p> <p>P11</p> <p>P12</p>	

Lima, 06 de junio del 2022

Estimado Dr. Carranza Estela, Teodoro

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizare en la investigación denominada: **El Sistema logístico en una empresa de Carabaylo, 2022.**

Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- A) Matriz de operacionalización.
- B) Instrumento de obtención de datos.
- C) Matriz de validación del instrumento de obtención de datos.

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted.

Atentamente.



Chaupe Arevalo Yosvelin Sarai

DNI: 73993621

EL SISTEMA LOGÍSTICO EN UNA EMPRESA DE CARABAYLLO, 2022.

1. Problema

1.1 Problema general

¿Cómo es el sistema logístico en una empresa de Carabayllo, 2022?

1.2 Problemas específicos

¿Cómo son los proveedores en relación con el sistema logístico en una empresa de Carabayllo, 2022?

¿Cómo son los proveedores en relación con el sistema logístico en una empresa de Carabayllo, 2022?

¿Cómo es el servicio al cliente con relación al sistema logístico en una empresa de Carabayllo, 2022?

Matriz de categorización

ROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo es el sistema logístico en una empresa de Carabayllo, 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>A. ¿Cómo son los proveedores en relación con el sistema logístico en una empresa de Carabayllo, 2022?</p> <p>B. ¿Cómo son los proveedores en relación con el sistema logístico en una empresa de Carabayllo, 2022?</p> <p>C. ¿Cómo es el servicio al cliente con relación al sistema logístico en una empresa de Carabayllo, 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Conocer el sistema logístico en una empresa de Carabayllo, 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>A. Conocer como son los proveedores en relación con el sistema logístico en una empresa de Carabayllo, 2022.</p> <p>B. Conocer como es el almacenamiento y distribución con relación al sistema logístico en una empresa de Carabayllo, 2022.</p> <p>C. Conocer como es el servicio al cliente con relación al sistema logístico en una empresa de Carabayllo, 2022.</p>	<p>1.-Categoría1</p> <p>SISTEMA LOGÍSTICO</p> <p>Wu y Pullman (2021) nos dicen que el proceso logístico es fundamental para el buen desarrollo de actividades, además nos agrega que la logística es la planeación de procesos de uno o más productos hasta la entrega final y como consecuencia se busca reducir costos y gastos, además de satisfacer a los clientes.</p>	VARIABLE 1: SISTEMA LOGÍSTICO			
			SUBCATEGORIAS	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
			I. Proveedores	Suministros Selección de proveedores Análisis de costos	P1 P2 P3 P4	ORDINAL
			II. Almacenamiento y distribución	Inventario de almacén Planificación de pedidos Plazos de entrega	P5 P6 P7 P8	
			III. Servicio al cliente	Fiabilidad seguridad Calidad de productos	P9 P10 P11 P12	

Instrumento

Elaborado por **Chaupe Arevalo, Yosvelin Sarai**

N° DE CÓDIGO DE ALUMNO **7001208017**

INSTRUCCIONES

Este es un inventario, el cual permite interpretar, describir y conocer como es el sistema logístico en una empresa de Carabayllo, 2022.; a través de su categoría: sistema logístico. A continuación, se mostrará para cada componente un número de enunciados y/o indicaciones, los cuales serán respondidos de acuerdo a las observaciones del investigador.


MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

CATEGORÍA 1: SISTEMA LOGÍSTICO			
N°	Subcategorías	ENUNCIADOS	RESPUESTAS
1.	Suministros	Se utilizan los suministros adecuados para la elaboración de los productos.	
2.	Selección de proveedores	Los proveedores cumplen con las fechas establecidas para la entrega de los suministros.	
3.		Los proveedores son los más calificados con relación a la empresa.	
4.	Análisis de costos	Los costos de todo (maquinaria, suministros, mano de obra) lo que se utiliza en la organización son analizados.	
5.	Inventario de almacén	Manejan un inventario adecuado de almacén.	
6.	Planificación de pedidos	Si alguien pidió un pedido primero, se le atiende a él y así sucesivamente o hay favoritismo con alguno de ellos.	
7.		Se realiza la planificación de pedidos en relación a la cantidad de estos.	
8.	Plazos de entrega	Cumplen con los tiempos requeridos y exigidos por los clientes.	
9.	Fiabilidad	En la organización tienen en claro cuáles son las prioridades y los objetos.	

10.	Seguridad	El proceso de los productos que ofrece la organización son seguros.	
11.	Calidad de productos	Los productos son analizados por profesionales.	
12		Los clientes están satisfechos con los productos que actualmente se ofrecen.	


¡Gracias por su colaboración!

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación: El sistema logístico en una empresa de Carabayllo, 2022.							
Apellidos y Nombres del investigador: Chaupe Arevalo, Yosvelin Sarai							
Apellidos y Nombres del experto: Dr. Víctor Demetrio Dávila Arenaza							
CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO			
		INDICADORES	ITEM PREGUNTA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
SISTEMA LOGÍSTICO	Proveedores	Insumos	Se utilizan los insumos adecuados para la elaboración de los productos.	x			
		Proveedores	Proveedores	Los proveedores cumplen con las fechas establecidas para la entrega de los insumos.	x		
				Los proveedores son los mejores calificados por la empresa.	x		
		Análisis de costos	Los costos son evaluados para la decisión del suministro	x			
	Almacenamiento y distribución	Inventario de almacén	Manejan un inventario eficiente de almacén.	x			
		Planificación de pedidos	Se atiende los pedidos en el orden requerido.	x			
			Se realiza la planificación de pedidos .	x			
	Plazos de entrega	Se cumple con los tiempos requeridos y exigidos por los clientes.	x				
	Servicio al cliente	Fiabilidad	En la organización tienen claro las prioridades y los objetos.	x			
		Seguridad	El proceso de logística de los productos que ofrece la organización son seguros.	x			
		Calidad de productos	Los productos son analizados y validados por profesionales.	x			
	Los clientes están satisfechos con los productos que actualmente se ofrecen.		x				
	Firma del experto:			Fecha: 20/06/2022			
							


Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, sólo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación: El sistema logístico en una empresa de Carabayllo, 2022.						
Apellidos y Nombres del investigador: Chaupe Arevalo, Yosvelin Sarai						
Apellidos y Nombres del experto: Dr. ABRAHAM CÁRDENAS SAAVEDRA						
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO		
CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	INDICADORES	ÍTEM PREGUNTA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
SISTEMA LOGÍSTICO	Proveedores	Suministros	Se utilizan los suministros adecuados para la elaboración de los productos.	x		
		Selección de proveedores	Los proveedores cumplen con las fechas establecidas para la entrega de los suministros.	x		
			Los proveedores son los más calificados con relación a la empresa.	x		
		Análisis de costos	Los costos de todo (maquinaria, suministros, mano de obra) lo que se utiliza en la organización son analizados.	x		
	Almacenamiento y distribución	Inventario de almacén	Manejan un inventario adecuado de almacén.	x		
		Planificación de pedidos	Si alguien pidió un pedido primero, se le atiende a él y así sucesivamente o hay favoritismo con alguno de ellos.	x		
			Se realiza la planificación de pedidos en relación a la cantidad de estos.	x		
		Plazos de entrega	Cumplen con los tiempos requeridos y exigidos por los clientes.	x		
	Servicio al cliente	Fiabilidad	En la organización tienen en claro cuáles son las prioridades y los objetos.	x		
		Seguridad	El proceso de los productos que ofrece la organización son seguros.	x		
		Calidad de productos	Los productos son analizados por profesionales.	x		
			Los clientes están satisfechos con los productos que actualmente se ofrecen.	x		
	Firma del experto:			Fecha: 28/06/2022		
						

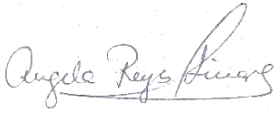
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, sólo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación: El sistema logístico en una empresa de Carabayllo, 2022.						
Apellidos y Nombres del investigador: Chaupe Arevalo, Yosvelin Sarai						
Apellidos y Nombres del experto: Mgtr. Merino Garcés, Jose Luis						
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO		
CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	INDICADORES	ÍTEM PREGUNTA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
SISTEMA LOGÍSTICO	Proveedores	Suministros	Se utilizan los suministros adecuados para la elaboración de los productos.	x		
		Selección de proveedores	Los proveedores cumplen con las fechas establecidas para la entrega de los suministros.	x		
			Los proveedores son los más calificados con relación a la empresa.	x		
		Análisis de costos	Los costos de todo (maquinaria, suministros, mano de obra) lo que se utiliza en la organización son analizados.	x		
	Almacenamiento y distribución	Inventario de almacén	Manejan un inventario adecuado de almacén.	x		
		Planificación de pedidos	Si alguien pidió un pedido primero, se le atiende a él y así sucesivamente o hay favoritismo con alguno de ellos.	x		
			Se realiza la planificación de pedidos en relación a la cantidad de estos.	x		
	Plazos de entrega	Cumplen con los tiempos requeridos y exigidos por los clientes.	x			
	Servicio al cliente	Fiabilidad	En la organización tienen en claro cuáles son las prioridades y los objetos.	x		
		Seguridad	El proceso de los productos que ofrece la organización son seguros.	x		
		Calidad de productos	Los productos son analizados por profesionales.	x		
			Los clientes están satisfechos con los productos que actualmente se ofrecen.	x		
	Firma del experto:			Fecha: 28/06/2022		
 <small>JOSE LUIS MERINO GARCÉS MAESTRO EN CIENCIAS LOGÍSTICAS</small>						

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, sólo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación: El sistema logístico en una empresa de Carabayllo, 2022.						
Apellidos y Nombres del investigador: Chaupe Arevalo, Yosvelin Sarai						
Apellidos y Nombres del experto: Mgtr. Reyes Linares, Angela Elsa						
CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO		
		INDICADORES	ÍTEM PREGUNTA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
SISTEMA LOGÍSTICO	Proveedores	Suministros	Se utilizan los suministros adecuados para la elaboración de los productos.	x		
		Selección de proveedores	Los proveedores cumplen con las fechas establecidas para la entrega de los suministros.	x		
			Los proveedores son los más calificados con relación a la empresa.	x		
		Análisis de costos	Los costos de todo (maquinaria, suministros, mano de obra) lo que se utiliza en la organización son analizados.	x		
	Almacenamiento y distribución	Inventario de almacén	Manejan un inventario adecuado de almacén.	x		
		Planificación de pedidos	Si alguien pidió un pedido primero, se le atiende a él y así sucesivamente o hay favoritismo con alguno de ellos.	x		
			Se realiza la planificación de pedidos en relación a la cantidad de estos.	x		
		Plazos de entrega	Cumplen con los tiempos requeridos y exigidos por los clientes.	x		
	Servicio al cliente	Fiabilidad	En la organización tienen en claro cuáles son las prioridades y los objetos.	x		
		Seguridad	El proceso de los productos que ofrece la organización son seguros.	x		
		Calidad de productos	Los productos son analizados por profesionales.	x		
	Los clientes están satisfechos con los productos que actualmente se ofrecen.		x			
Firma del experto: 			Fecha: 29/09/2022			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, REYES LINARES ANGELA ELSA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "El sistema logístico en una empresa de Carabaylo, 2022.", cuyo autor es CHAUPE AREVALO YOSVELIN SARAI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 5.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 16 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
REYES LINARES ANGELA ELSA DNI: 40170331 ORCID: 0000-0003-3416-038X	Firmado electrónicamente por: ANGELAREYESL el 29-11-2022 18:24:12

Código documento Trilce: TRI - 0441892