



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Influencia de la gestión de logística inversa en los procesos operativos de los centros de distribución de Lima de Arca Continental Lindley S.A. en el año 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

YACTAYO CASTILLA ROBERTO VALENTÍN

ASESOR:

Dr. FERNÁNDEZ SAUCEDO NARCISO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA – PERÚ

2017

Dr. Dávila Arenaza, Víctor Demetrio
Presidente

Dr. Díaz Saucedo, Antonio
Secretario

Dr. Fernández Saucedo, Narciso
Vocal

Dedicatoria

A Dios por haberme dado fortaleza y salud para cumplir mis objetivos. A mis padres Roberto y Nélica, por creer en mí. A mi compañera y pareja Beatriz, por su amor, comprensión y apoyo incondicional. A mis hijas Gabriela y Estrella, por su amor infinito.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo y a la Escuela de Administración, por demostrarme que el esfuerzo es clave para el alcance de nuestras metas con éxito.

A mis profesores que han aportado en mi formación como profesional, y en especial a mi asesor de Desarrollo de Proyecto de Tesis Narciso Fernández Saucedo por su visión crítica, y seguimiento en el desarrollo de la investigación.

Declaración de Autenticidad

Yo Roberto Valentín Yactayo Castilla con DNI N°10409567, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, diciembre de 2017.



Roberto Valentín Yactayo Castilla

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Influencia de la gestión de logística inversa en los procesos operativos de los centros de distribución de lima de Arca Continental Lindley S.A. en el año 2017 “, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Roberto Valentín Yactayo Castilla

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	1
Abstract	1
I INTRODUCCIÓN	2
1.1 Realidad Problemática	2
1.2 Trabajos previos	3
1.3 Teorías relacionadas al tema	6
1.4 Formulación del problema	12
1.5 Justificación del estudio	12
1.6 Objetivos	13
1.7 Hipótesis	13
II METODO	14
2.1 Nivel de Investigación	14
2.2 Tipo de Investigación	14
2.3 Diseño metodológico	14
2.4 Variables, Operacionalización	15
2.5. Población y muestra.	16
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	17
2.7 Métodos de análisis de datos	18
2.8 Aspectos éticos	19
III RESULTADOS	20
3.1 Análisis descriptivo de los resultados	20
3.2 Análisis inferencial de los resultados	24
IV DISCUSIÓN DE RESULTADOS	27
V CONCLUSIONES	30
VI RECOMENDACIONES	31
VII REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	32
VIII ANEXOS	34

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de las variables	24
Tabla 2: Validación del Instrumento según juicio de expertos	25
Tabla 3: Resumen del procesamiento para el análisis de los casos	26
Tabla 4: Estadístico de confiabilidad	26
Tabla 5: Índice de confiabilidad	26
Tabla 6: Resultados hallados en la variable: "Gestión de logística inversa"	28
Tabla 7: Resultados hallados en la dimensión: "Transporte"	28
Tabla 8: Resultados hallados en la dimensión: "Almacén"	29
Tabla 9: Resultados hallados en la variable: "Proceso operativo"	30
Tabla 10: Resultados hallados en la dimensión: "Financiera"	30
Tabla 11: Resultados hallados en la dimensión: "Nivel de servicio"	31
Tabla 12: Resumen del modelo	32
Tabla 13: ANOVA	32
Tabla 14: Coeficientes	33
Tabla 15: Coeficientes	34
Tabla 16: Coeficientes	34

Resumen

La investigación se realizó con una muestra de 154 colaboradores aplicados sobre una población de 256 personas. La tesis titulada "Influencia de la gestión de logística inversa en los procesos operativos de los centros de distribución de Lima de Arca Continental Lindley S.A. en el año 2017" tuvo como objetivo principal determinar la influencia de la gestión de logística inversa en los procesos operativos. Para el desarrollo de la tesis se recolectó información sobre la gestión del almacén y transporte, y por ende se evaluó la situación financiera y el nivel de servicio.

El estudio se justificó por la utilidad práctica. Se utilizó el tipo de estudio aplicado, con un diseño metodológico no experimental de corte transversal. La técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta, La investigación nos señala que la gestión de logística inversa optimiza los procesos operativos.

Palabras Claves: logística inversa, nivel de servicio, proceso operativo.

Abstract

The research was conducted with a sample of 154 employees applied to a population of 256 people. The thesis entitled "Influence of the management of reverse logistics on the operational processes of the Lima distribution centers of Arca Continental Lindley SA in 2017" had as main objective to determine the influence of the reverse logistics management on the processes operatives. For the development of the test, information was collected on the management of the warehouse and transport, and therefore the financial situation and the level of service were evaluated.

The study was justified by the practical utility. The type of study applied was used, with a non-experimental methodological cross-sectional design. The technique of data collection used for the survey, The research tells us that the management of reverse logistics optimizes operational processes.

Keywords: reverse logistics, service level, operational process.