



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN LOGÍSTICA Y VENTAJA COMPETITIVA EN LA EMPRESA
HIERBA SANTA EIRL EN EL DISTRITO DE ATE LIMA EN EL AÑO
2014

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

CONDEZO PEREZ, JULIA MILAGROS

ASESORA:

MG. NEYRA CARBAJAL YRMA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA – PERÚ

2015

PÁGINA DEL JURADO



MG. JUVENAL LOZANO LOZANO

Presidente



ECO. CESAR CIFUENTES LA ROSA

Secretario



MG. TERESA GONZALES MONCADA

Vocal

Dedicatoria

Primeramente a Dios por ser mi guía en mi camino y la fortaleza de mi alma, a mi querido esposo que a pesar de las adversidades supo apoyarme en perseverar con mi carrera, a mis queridas hijas Eleny y Jazmín por ser mi inspiración, a mis padres por haberme dado la vida, a mi familia y compañeros del grupo 37 de Administración.

Agradecimientos

A Dios por ser mi luz y energía, al programa SUBE de la UCV por permitir profesionalizar mis capacidades laborales. Por darme la oportunidad de cumplir un sueño. A los docentes, por brindarnos sus conocimientos. A mi familia, amigos, compañeros de aula y de trabajo, por apoyarme en todo momento. A la empresa donde laboro porque día a día nos enfrentamos a nuevos retos.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Julia Milagros, Condezo Perez con DNI N°43677630, a efecto 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 la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Marzo del 2015

Julia Milagros Condezo Perez

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **“GESTIÓN LOGÍSTICA Y VENTAJA COMPETITIVA EN LA EMPRESA HIERBA SANTA EIRL EN EL DISTRITO DE ATE LIMA EN EL AÑO 2014”**, 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.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Julia Milagros Condezo Pérez

ÍNDICE

Carátula	pág. i
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaración de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	vix
I. INTRODUCCIÓN	15
1.1. Problema	48
1.1.1. Problema general	48
1.1.2. Problemas específicos	48
1.2. Objetivos	48
1.2.1. Objetivo general	49
1.2.2. Objetivos específicos	49
II. MARCO METODOLÓGICO	51
2.1. Hipótesis	51
2.1.1. Hipótesis General	51
2.1.2. Hipótesis Específicas	51
2.2. Variables	52
2.3. Conceptuación y Operacionalización de las Variables	53
2.4. Metodología	55
2.5. Tipo de estudio	55
2.6. Diseño de investigación	56
2.7. Población, muestra y muestreo	57
2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	58
2.9. Confiabilidad y Validación del Instrumento	59
2.10. Métodos de Análisis de datos	60
2.11. Aspectos éticos	60
III. RESULTADOS	61
3.1. Análisis Fiabilidad de Instrumento	61
3.2. Análisis de Estadística Inferencial	50
3.3. Análisis Descriptivo	69
IV. DISCUSIÓN	82

V. CONCLUSIONES	87
VI. RECOMENDACIONES	88
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	89
ANEXOS	91
MATRIZ DE CONSISTENCIA	92
ENCUESTA APLICADA	94
TABLA DE FRECUENCIAS Y GRÁFICOS	99
VALIDACIÓN DE EXPERTOS	179

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla N° Ítem n° 1. Los encargados de revisar los requerimientos de las compras cumplen con el tiempo establecido pues se logra ventaja competitiva.	99
Tabla N° Ítem n° 2. La revisión de requerimientos de materias primas es indispensable en las compras y abastecimiento y en la empresa hay omisión.	100
Tabla N° Ítem n° 3. Para la revisión de requerimientos se necesita un informe para concretar las compras y la empresa carece de un formato que proporciona los datos completos.	101
Tabla N° Ítem n° 4. La empresa en su gestión logística selecciona a proveedores por su precio más no por la calidad de los insumos ya que cuentan con liderazgo por costos en el mercado.	102
Tabla N° Ítem n° 5. Para la selección de proveedores su capacidad de distribución es importante por ello antes de solicitar sus servicios verificamos sus unidades.	103
Tabla N° Ítem n° 6. La empresa cuenta con una lista de proveedores que garantiza el bajo costo.	104
Tabla N° Ítem n° 7. Los proveedores cumplen con la programación de entregas establecidos de los insumos solicitados en los plazos previstos para satisfacer nuestro mercado específico.	105
Tabla N° Ítem n° 8. Los colaboradores respetan los plazos establecidos en la entrega pues cuentan con la tecnología adecuada.	106
Tabla N° Ítem n° 9. El precio preferencial dado por los proveedores, nos permite cumplir la programación de entrega a nuestros compradores.	107
Tabla N° Ítem n° 10. El descuento de precios es una estrategia empleada por la empresa, necesaria para el manejo de negociaciones con proveedores.	108
Tabla N° Ítem n° 11. En el manejo de negociaciones con proveedores lo importante es el precio más no la calidad y distribución.	109
Tabla N° Ítem n° 12. El seguimiento de órdenes de compras es deficiente, los colaboradores no utilizan correctamente la tecnología de la empresa.	110
Tabla N° Ítem n° 13. La empresa gestiona oportunamente las órdenes de compras para lograr una ventaja competitiva con respecto a otras empresas.	111
Tabla N° Ítem n° 14. La gestión de quejas de clientes de la empresa es eficaz, pues soluciona las mismas por contar con tecnología adecuada y a tiempo real.	112
Tabla N° Ítem n° 15. La poca tecnología y los materiales de baja calidad proporcionan una gestión inadecuada para los clientes generando quejas de los clientes.	113
Tabla N° Ítem n° 16. Existe un libro de reclamaciones en la empresa para las quejas de los clientes.	114
Tabla N° Ítem n° 17. El manejo de decisiones de las compras se da a través del jefe de área de compras y abastecimiento con el área de producción pues son quienes deciden la adquisición de materias primas y/o materiales	115
Tabla N° Ítem n° 18. El ingreso de materiales y/o productos al almacén es bajo la ejecución de análisis y de control de calidad, pues es requisito indispensable de la empresa.	116

Tabla N° Ítem n° 19. En la entrega de los materiales y productos el informe de análisis de control de calidad se verifica la calidad de las mismas.	117
Tabla N° Ítem n° 20. Para una buena gestión logística la empresa cuenta con proveedores que surten de materias primas y/o materiales de alta calidad.	118/
Tabla N° Ítem n° 21. La empresa cuenta con un acceso preferencial de precios para materias primas para abastecer al mercado.	119
Tabla N° Ítem n° 22. Las materias primas cumplen con el estándar de calidad con lo que ofrecen los proveedores.	120
Tabla N° Ítem n° 23. Los productos en proceso de fabricación están considerados en los inventarios para tener un enfoque cuantitativo de las existencias.	121
Tabla N° Ítem n° 24. Los productos en proceso de fabricación se generan muchas mermas afectando la ventaja competitiva.	122
Tabla N° Ítem n° 25. Los inventarios de la empresa son planificados y controlados oportunamente por la óptima gestión logística.	123
Tabla N° Ítem n° 26. Los productos terminados cumplen con un control de calidad ya que son dirigidos a un mercado específico.	124
Tabla N° Ítem n° 27. Las actividades de manejo de inventarios que realiza la empresa son las adecuadas.	125
Tabla N° Ítem n° 28. El ambiente, maquinarias y estanterías del área de inventarios cuenta con un mantenimiento y reparación apropiados.	126
Tabla N° Ítem n° 29. La empresa cuenta con personal altamente capacitado para dar mantenimiento y reparación a los equipos y maquinarias de la empresa.	127
Tabla N° Ítem n° 30. La recepción de materiales para la elaboración de productos está vigilada para que en el proceso de distribución se eviten o disminuyan.	128
Tabla N° Ítem n° 31. Existe un registro para el ingreso de las materias primas y/o materiales en la recepción, distribución y almacenaje de los mismos usado sin postergación de tiempo.	129
Tabla N° Ítem n° 32. Cuenta la empresa con una infraestructura adecuada para el almacenaje de materias primas y productos terminados.	130
Tabla N° Ítem n° 33. La distribución de los materiales es la adecuada, cuenta con maquinaria como apiladores y equipos de tecnología en los almacenes.	131
Tabla N° Ítem n° 34. El almacén cuenta con pallet donde se protege los productos procesados de la contaminación.	132
Tabla N° Ítem n° 35. El jefe encargado planifica y controla la elaboración y preparación de los productos para los pedidos	133
Tabla N° Ítem n° 36. La empresa cuenta con la documentación escrita como órdenes de pedidos, de almacenaje y de distribución de productos al mercado.	134
Tabla N° Ítem n° 37. El servicio de transporte y distribución llega a tiempo para la expedición de los pedidos.	135
Tabla N° Ítem n° 38. Para la expedición de los pedidos se cumple con toda la documentación de ley para su pronta distribución.	136
Tabla N° Ítem n° 39. El transporte utilizado por la empresa para el envío de los productos permite la distribución de carga con puntualidad a los clientes.	137
Tabla N° Ítem n° 40. La empresa de transporte y distribución de carga brinda un seguro	138

de mercancías por alguna eventualidad como pérdidas o robos.

Tabla N° Ítem n° 41. La diferenciación de la empresa radica en la rapidez y puntualidad en la entrega de los productos generando el prestigio que se necesita como ventaja competitiva.	139
Tabla N° Ítem n° 42. El transporte y distribución de carga cuenta con seguridad y costo accesible, esto ayuda a obtener un bajo costo frente a la competencia.	140
Tabla N° Ítem n° 43. Para la empresa la seguridad y costo de la mercadería es primordial, lo ve como una inversión mas no como gasto.	141
Tabla N° Ítem n° 44. El bajo costo para los productos es una de las estrategias que utiliza la empresa para el ingreso de los productos a segmento del mercado.	142
Tabla N° Ítem n° 45. Las materias primas se ajustan al precio del mercado pues la empresa cuenta con liderazgo por costos para su ventaja competitiva.	143
Tabla N° Ítem n° 46. Los proveedores de la empresa mantienen un nivel de calidad y bajo costo en cualquier época del año.	144
Tabla N° Ítem n° 47. La empresa ofrece sus productos a un bajo costo en comparación con los competidores	145
Tabla N° Ítem n° 48. Los diseños de productos son la diferenciación de la empresa, representan bajos costos pues los precios de los productos procesados no se elevan.	146
Tabla N° Ítem n° 49. Los equipos tecnológicos para la preparación de productos son de última generación, pues la empresa está implementando su gestión logística.	147
Tabla N° Ítem n° 50. La tecnología que la empresa utiliza para el procesamiento de la materia prima supera las expectativas de la gerencia.	148
Tabla N° Ítem n° 51. La gerencia invierte en tecnología de punta para el procesamiento de materia prima e insumos pues su mercado es específico.	149
Tabla N° Ítem n° 52. Para obtener ventaja competitiva es necesario contar con tecnología en software asi como rapidez y puntualidad en la entrega.	150
Tabla N° Ítem n° 53. Las materias primas necesarias para la fabricación de productos son adquiridas a un precio preferencial en el mercado.	151
Tabla N° Ítem n° 54. El precio preferencial de materias primas va acompañado de la calidad de los productos, éstos pasan el control del área de compras y abastecimiento por colaboradores con competencia para ello.	152
Tabla N° Ítem n° 55. El bajo costo de las materias primas e insumos es un requisito principal de la empresa para la selección de proveedores.	153
Tabla N° Ítem n° 56. Los proveedores cumplen con el precio preferencial acordado mas no con la calidad de las materias primas y/o materiales.	154
Tabla N° Ítem n° 57. Para obtener ventaja competitiva se cuenta con mano de obra accesible y asalariada según el mercado laboral.	155
Tabla N° Ítem n° 58. La mano de obra que se emplea en la fabricación de los productos va acompañado con el abastecimiento de las materias primas para que estas puedan trabajar.	156
Tabla N° Ítem n° 59. Se cuenta con un almacén apropiado para la conservación de los materiales de alta calidad y mano de obra capacitada para el conteo de los productos.	157
Tabla N° Ítem n° 60. La gerencia emplea estrategias de marketing, asi se obtiene la demanda de los productos.	158

Tabla N° Ítem n° 61. La empresa considera como estrategia que la mano de obra sea bien remunerada pues así no hay pérdida de estas.	159
Tabla N° Ítem n° 62. Una de las estrategias de la empresa es la capacitación y motivación de los vendedores así se obtiene ventaja competitiva.	160
Tabla N° Ítem n° 63. La coordinación de descuentos de precios con los proveedores es importante para el manejo de los costos, así se ve reflejada en la demanda de los productos.	161
Tabla N° Ítem n° 64. El control de los productos en proceso de fabricación se hace desde los inventarios y las herramientas tecnológicas conectadas estos facilitan el descuento en de algunos productos en promoción.	162
Tabla N° Ítem n° 65. Es una de las estrategias de la empresa el manejo de descuentos de precios cuando se lanza un nuevo producto al mercado.	163
Tabla N° Ítem n° 66. La empresa utiliza diseños diferentes para sus productos para sobresalir ante los competidores.	164
Tabla N° Ítem n° 67. La empresa crea sus propios diseños, son coloridos y llamativos para el mercado así también realiza estudios de segmentos.	165
Tabla N° Ítem n° 68. La diferenciación es una de las estrategias de la empresa pues los diseños de los empaques de los productos son variados.	166
Tabla N° Ítem n° 69. Los empaques de los productos procesados cuentan con el detalle nutricional y su uso y/o preparación en el diseño del producto.	167
Tabla N° Ítem n° 70. Los productos terminados se ofrecen al mercado con materiales de alta calidad.	168
Tabla N° Ítem n° 71. La empresa busca que los materiales sean de alta calidad pues para el proceso de fabricación se debe contar con buenos insumos.	169
Tabla N° Ítem n° 72. Los diseños de los productos terminados de la empresa producen la diferenciación ante las demás	170
Tabla N° Ítem n° 73. La línea de productos que ofrece la empresa se enfoca a un mercado específico pues limita su cobertura a otros segmentos.	171
Tabla N° Ítem n° 74. Los productos terminados pasan por estándares de calidad, pues se ofrecen a todos los niveles socioeconómicos.	172
Tabla N° Ítem n° 75. Existen varias líneas de productos que se enfocan hacia un mercado específico, esto facilita la ventaja competitiva.	173
Tabla N° Ítem n° 76. La empresa realiza el seguimiento de órdenes de compra por ello son programadas en el tiempo establecido, y estas compras van hacia un mercado específico.	174
Tabla N° Ítem n° 77. El segmento de líneas de productos cuenta con un público objetivo.	175
Tabla N° Ítem n° 78. La línea de productos son diversas, pues está enfocado a diferentes segmentos de mercado	176
Tabla N° Ítem n° 79. Todo proveedor ha sido seleccionado cumpliendo los requerimientos internos de la empresa y diferenciándose en el mercado.	177
Tabla N° Ítem n° 80. Los diseños diversos y coloridos de los productos terminados son aceptados por el mercado.	178

RESUMEN

Gestión Logística y Ventaja Competitiva en la Empresa Hierba Santa EIRL en el Distrito de Ate Lima en el Año 2014, tuvo como finalidad Identificar la relación entre la Gestión Logística y Ventaja Competitiva en la Empresa Hierba Santa EIRL en el Distrito de Ate Lima. Según Mora, A. nos presenta a los procesos de la Gestión Logística como las Compras y Abastecimiento, Inventarios, Distribución y Almacenes, Transporte y Distribución de Carga; asimismo considerando el estudio de Porter, M. expresa los tipos de la Ventaja Competitiva que son el Liderazgo de Costo, Diferenciación y Enfoque. El tipo de estudio correspondió al básico, descriptivo correlacional aplicada, así también el diseño de la investigación es no experimental de corte transversal. La población o universo estuvo conformada por 15 colaboradores las cuales se dividen en Gerencia, Jefatura y Supervisión. Para la muestra se consideró el total de la población constituido por los 15 colaboradores, por ser una población pequeña, el muestreo utilizado fue no probabilístico ya que se empleó el total de la muestra, denominada muestra censal. La técnica utilizada fue la encuesta, los ítems del instrumento utilizado con escala tipo Likert de 5 categorías, dichos instrumentos fueron validados a criterio de expertos y determinado su confiabilidad con el Alpha de Cronbach y el Chi Cuadrado para la contrastación de hipótesis del Paquete Estadístico SPSS 2.1. Con los resultados obtenidos se comprobó la relación significativa entre Gestión Logística y la Ventaja Competitiva, llegando así a las conclusiones y recomendaciones mencionadas en la presente.

Palabras claves: Gestión Logística, Ventaja Competitiva

ABSTRACT

Logistics Management and Competitive Advantage in Business Yerba Santa EIRL in the District of Ate Lima in the Year 2014, aimed to identify the relationship between the Logistics Management and Competitive Advantage in Business Yerba Santa EIRL in the District of Ate Lima. According to Mora, A. introduces us to the processes of Logistics Management and Supply Purchases, Inventory, Distribution and Warehouse, Freight Transportation and Distribution; also considering studying Porter, M. expresses the types of Competitive Advantage that are Cost Leadership, Differentiation and Focus. The type of study corresponded to basic descriptive correlational applied, so the research design is not experimental cross section. The population or universe consisted of 15 employees which are divided in Management, Leadership and Supervision. To sample the total population consisting of 15 employees, being a small population, non-probability sampling used was considered as the total sample, called census sample was used. The technique used was a survey, the instrument items used Likert scale of 5 categories, such instruments were validated in the opinion of experts and determined their reliability with Cronbach's Alpha and Chi Square for hypothesis testing of SPSS Statistical Package 2.1. With the results, the significant relationship between Logistics Management and Competitive Advantage was found, reaching conclusions and recommendations mentioned herein.

Key words: logistics management, competitive advantage