



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

Procesos logísticos y la competitividad de un centro de distribución de
productos para supermercados, Lima Sur 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Negocios Internacionales

AUTOR:

Br. De la Vega Salgado Diego Sebastian (ORCID: 0000-0003-3685-8079)

ASESOR:

Mg. Guerra Bendezu Carlos Andrés (ORCID: 0000-0002-8928-1237)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Mercados Emergentes

Lima – Perú

2019

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a mi familia por siempre confiar en mí, a mis amigos que me motivaron a seguir hacia a delante

AGRADECIMIENTO

Darle gracias primeramente a Dios por darme fuerzas para seguir a delante con mi carrera, a mis padres por apoyarme en todo momento y a mis compañeros que también me brindaron su apoyo.

PÁGINA DEL JURADO

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, De la Vega Salgado Diego Sebastian con DNI N° 73471429 a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Tesis, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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 y omisión, tanto en los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 01 de Julio del 2019



DE LA VEGA SALGADO DIEGO SEBASTIAN

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PÁGINA DEL JURADO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
ÍNDICE.....	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO	15
2.1. Tipo y diseño de investigación	15
2.2. Operacionalización de variables	16
2.3. Población, muestra y muestreo.	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5. Procedimiento.....	20
2.6. Métodos de análisis de datos.	20
2.7. Aspectos éticos.....	21
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	30
V. CONCLUSIONES	31
VI. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	41
Anexo 1: Matriz de consistencia	41
Anexo 2: Instrumento	43
Anexo 3: Validación de instrumento.....	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tabla Causa/Raíz.....	13
Tabla 2: Matriz de operacionalización	16
Tabla 3: Juicio de expertos	19
Tabla 4: Análisis de confiabilidad.....	19
Tabla 5: Descripción de los resultados de las variables proceso logístico y competitividad	22
Tabla 6: Descripción de los resultados proceso logístico real y competitividad.....	23
Tabla 7: Descripción de los resultados proceso logístico financiero y competitividad ..	24
Tabla 8: Análisis inferencial de hipótesis general.....	25
Tabla 9: Análisis inferencial de hipótesis específica 1	26
Tabla 10: Análisis inferencial de hipótesis específica 2	27
Tabla 11: Análisis inferencial de hipótesis específica 3	28
Tabla 12: Análisis inferencial de hipótesis específica 4	29

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Diagrama de ishikawa	12
Gráfico 2: Descripción de los resultados de las variables proceso logístico y competitividad.....	22
Gráfico 3: Descripción de los resultados proceso logístico real y competitividad.....	23
Gráfico 4: Descripción de los resultados proceso logístico financiero y competitividad.....	24

RESUMEN

En el presente proyecto de investigación titulado “Procesos logísticos y la competitividad de un centro de distribución de productos para Supermercados, Lima sur 2019” llevo como objetivo principal Determinar si existe relación entre el proceso logístico y la competitividad de un centro de distribución de productos para Supermercados, Lima sur 2019, la investigación cuenta con proyectos referidos a problemáticas similares como antecedentes los que sirven como respaldo para la misma, como también cuenta con bases teóricas fundamentales para el fin de esta. Se empleó un enfoque cuantitativo de nivel correlacional y un diseño no experimental – transversal, por otro lado, se estudió una población de 180 trabajadores del centro de distribución de S.P.S.A. ubicado en Punta negra, obteniendo una muestra de 123 personas, se utilizó como técnica la encuesta para recolectar datos realizada a través de un cuestionario con preguntas claras y concisas. Finalmente, se llegó a la conclusión de que si existe una relación directa y significativa entre los procesos logísticos y la competitividad de un centro de distribución de productos para Supermercados.

Palabras clave: Procesos logísticos, Centro de distribución, Competitividad.

ABSTRACT

In the present investigation project entitled "Logistics processes and the competitiveness of a product distribution center for Supermarkets, Lima South 2019", the main objective was to determine if there is a relationship between the logistics process and the competitiveness of a distribution center of products for Supermarkets, Lima South 2019, the investigation has projects related to similar problems as background that serve as support for the same, as it also has fundamental theoretical bases for the end of this. A quantitative approach of correlation level and a non-experimental transversal design was used, on the other hand, a population of 180 workers of the distribution center of S.P.S.A. located in Punta Negra, obtaining a sample of 123 people, the survey was used as a technique to collect data through a questionnaire with clear and concise questions. Finally, it was concluded that there is a direct and significant relationship between the logistics processes and the competitiveness of a product distribution center for Supermarkets.

Keywords: Logistic processes, Distribution center, Competitiveness.

I. INTRODUCCIÓN

Las naciones situadas en el entorno internacional lo deben hacer de forma competitiva considerando sus diversos factores productivos, pero también desarrollando ventajas competitivas dentro de las organizaciones con el fin de evidenciar la importancia macro y micro de la competitividad (Cely y Ducón, 2015) citado por López, et, (2018, p, 146)

Teniendo esta idea como punto de partida nos desplazamos al área de la logística (Pinheiro, 2017) “aparece como un concepto estratégico, no solo por causa de la gestión de materiales y de la distribución de materiales, sino también por suministrar valores de tiempo y lugar para los clientes“ (p, 266), en la cual un porcentaje alto de las importantes corporaciones o compañías las cuales se dedican a la comercialización (Romero & Velasco, 2017) “proceso fundamental para dar salida a los bienes obtenidos, bien sea para su disposición en mercados finales o para su incorporación en otras cadenas productivas” (p, 49), de distintos tipos productos ubicadas en el Perú emplean esta rama derivada del comercio exterior (Villa, 2017) “las operaciones de comercio exterior son aquellas que regulan el intercambio comercial de bienes y servicios entre países” (p, 417), (la importación) y esto se puede apreciar en los centros donde realizan sus operaciones o como más son conocidos en sus centros de distribución, Montoya A. “el CEDI es un proceso logístico que facilita y agiliza la atención de los pedidos de los clientes, buscando reducir los costos de operación y utilizar adecuadamente los recursos.”(2013,p, 48) lugar en la cual se recibe la mercadería que es comprada desde el extranjero o mejor dicho importada desde diferentes proveedores de mercados internacionales para su distribución y comercialización en el mercado nacional, Díaz & Arias (2014) “En un centro de distribución se llevan a cabo varios procesos con el objetivo de cumplir con los pedidos solicitados por el cliente en el menor tiempo posible, y así potenciar las ventajas competitivas contempladas en la planeación estratégica” (p, 268) y dar por realizada la cadena de suministros definida por Correa , Gómez (2009, p, 50) como “conjunto de todos los procesos que involucran a los proveedores y sus clientes y conectan empresas desde la fuente inicial de materias hasta el punto de consumo del producto terminado”.

En Lima los lugares geográficamente favoritos donde se construyen y establecen centros de distribución de longitudes extensas son los distritos sureños, claro ejemplo se ve en Lurín que cuenta con numerosos centros de distribución como también en Punta hermosa y Punta negra para Nowicka, Nowakowska , & Brzozowska (2018) “la calidad de la infraestructura en las zonas rurales permite ejecutar procesos logísticos independientemente del lugar de residencia de sus beneficiarios (en el país o en la ciudad)”, quienes para llevar a cabo sus procesos utilizan constantemente maquinaria, software, y el número necesario de personal de trabajo desde el punto de vista de Molnar, et. (2018) “Un almacén técnicamente bien preparado, es decir, equipado con la tecnología de manejo requerida, asegura puntual y entregas flexibles de volúmenes exactos que el cliente necesita en el momento dado” (p, 169), para poder llevar a cabo sus procesos, para Bucki, & Suchánek (2017) “También es necesario considerar la disponibilidad de transporte, distancia de los clientes” (p, 1). En el día a día en la realización del abastecimiento a tiendas acontece que en muchos de estos Centros de distribución se observan fallas habituales como también consecutivas que se pueden dar por diversos motivos, partiendo de realizar de forma errada un proceso de la logística llegando a la carencia de un implemento, maquinas, unidades logísticas como también elementos tecnológicos, entre otros, ya que en diversas ocasiones el lapso cronológico óptimo para despachar los productos desde su ingreso al centro de distribución en dirección a su destino de venta no se cumple correctamente como debería ocurrir, estos retrasos para Drastich (2017) se pueden dividir en “retrasos planificados o retrasos no planificados y pueden ser causados por tiempos tecnológicos necesarios entre operaciones, aparición de productos de no conformidad en el proceso de producción, averías de la máquina, etc.” (p, 24), lo cual ocasiona quiebres de stock en los puntos de venta y por ende tiene como efecto consumidores con una necesidad insatisfecha lo cual es contraproducente para la corporación pues estos finalizan comprando los productos que necesitan a nuestros competidores, donde ellos quizás no cuenten con estos problemas, los factores que originan las fallas se pueden encontrar en distintas etapas del proceso logístico tanto como en recepción, almacenamiento, alistamiento (Picking), control de inventarios y/o despacho, por lo cual se debe realizar un diagnóstico profundo de todos los procesos y de esta manera encontrar las fallas y brindarles una solución para lograr estándares altos de calidad y productividad ya que al lograr solucionar estos problemas aumentaría la productividad tanto en tiempos, como también en costos logrando poder cumplir positivamente con la demanda de las tiendas y por ende de los consumidores finales.

Esta problemática se debe a que con el paso del tiempo los procesos de trabajo de una empresa tienden a decrecer y perder eficiencia lo cual puede conllevar a una disminución en la rentabilidad, esto se puede dar hasta en las más grandes empresas, cuando esta situación se vuelve una amenaza a convertirse en un problema para la gerencia es donde se debe aplicar metodologías especializadas para mejorar los procesos logísticos y las utilidades, estas herramientas se basan en un diagnóstico detallado de las actividades de la empresa para identificar oportunidades de mejora en la operación y en las estrategias de crecimiento que se conviertan en beneficios económicos a corto plazo pero con una visión a futuro, además se pretende crear valor de manera sostenida así como incrementar la competitividad.

Se reconocieron investigaciones con problemáticas similares a la presente, conformadas por tesis y artículos de investigación realizados en los últimos años, los cuales serán de apoyo para la investigación, los presentamos a continuación:

Valderrama W. Yabar B., Velarde J., et. (2018) en la revista científica Diseño de un modelo de E- Logística para un operador logístico peruano nos muestra como objetivo que con el modelo logístico denominado e-logística se pretende adquirir una gran afluencia de consumidores finales, transportistas y corporaciones complementarias o que tengan relación al transporte de carga, donde pueda conseguir una logística completa para su necesidad, con un precio muy competitivo a través de las pujas online inversas, su metodología fue dividida en dos partes, la número uno fue el diagnóstico de todos los procesos del operador logístico y se aplicó la observación no estructurada y luego del diagnóstico se procedió a configurar el modelo logístico, conformados por hardware, software y plataformas web.

Vásquez H. (2017) en la tesis que desarrollo y tiene el título de “El benchmarking y su influencia en la competitividad en la empresa inversiones Ferronor EIRL - Bambamarca 2016” cuenta con la finalidad de determinar si es que el benchmarking posee una característica de modo influyente en la competitividad de la corporación Inversiones Ferronor EIRL, dirigiéndonos a la metodología su investigación posee un enfoque el cual es de carácter cuantitativo, donde se dará la recolección y el análisis de la información obtenida para emplearlo en mediante estudios estadísticos y por consiguiente revelar lo que se logra apreciar, para este estudio el instrumento que se utilizara será un cuestionario compuesto por catorce interrogantes diseñadas para ambas variables, las interrogantes

fueron designadas a la totalidad de los diez empleados de manera generalizada, producto del estudio se puede llegar a concluir de que el benchmarking si logra ser influyente de una manera directa en la variable competitividad de la corporación.

Urday C., Cebreros P. (2017) en su tesis La gestión logística y su influencia en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de Puente piedra, plantea el objetivo general de identificar que influencia tiene la gestión logística en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de Puente Piedra. La investigación posee un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional, tiene como instrumento la encuesta y concluye en que la Gestión Logística tiene influencia en la competitividad de manera directa y significativa.

Obregon J. (2017) en su tesis: La gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro alquiler de maquinaria y equipos de construcción en el distrito de independencia, 2016, cuenta con el objetivo Identificar el vínculo que existe entre las variables gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector, tiene un enfoque de investigación cuantitativo y es de nivel correlacional, utilizo como técnica la encuesta y llego a la conclusión de que si existe una relación directa y significativa entre la gestión de calidad y la competitividad.

Flores C. (2014) en la realización de su tesis la cual lleva por título: La gestión logística y su influencia en la rentabilidad de las empresas especialistas en implementación de campamentos para el sector minero en Lima metropolitana, tiene el objetivo general: hallar si existe influencia de la gestión logística sobre la rentabilidad de las empresas especialistas en implementación de campamentos para el ámbito de la minería,, cuenta con una metodología de investigación científica, y llega a la conclusión de que los distintos factores del proceso de la logística como son: compras, almacenaje, movilidad y atención al cliente tiene una influencia positiva en la mejora de la rentabilidad de las compañías especializadas en implementación de campamentos para el sector minero de Lima Metropolitana, logrando así los fines que se plantearon en el proyecto..

Castellanos T., Chaparro L. (2018) en su tesis: Estrategias para internacionalizar las empresas del sector logístico en Colombia, tiene como objetivo describir la circunstancia presente del área logística en el país de Colombia por medio de una revisión

documental, una exploración referente a los indicadores que presenta el Banco Mundial y de aquellas afectaciones que limitan la competitividad, cuenta con una metodología de enfoque cualitativo, se tuvo como técnica la revisión bibliográfica y también los procesos de observación, llega a la conclusión de que las empresas deben mantener una logística activa y flexible, que se adapte a los cambios a los que se ve expuesta en la cadena de suministro.

Molina J. (2015) en su tesis: Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros S.A., tiene como finalidad general: planificar e implementar un modelo logístico para mejorar la distribución de productos de publicidad, en su metodología cuenta con un enfoque de carácter cuantitativo de nivel descriptivo, deductivo, a base de técnica cuenta con la encuesta, tiene por muestra a cuarenta y cinco clientes y diez trabajadores, obtuvo como conclusión de sus resultados que existía una falla en el modelo logístico a lo cual se replanteo un modelo administrativo.

Telek P. (2018) en la revista científica *Effects of Logistic Processes to the Maintenance Time*, nos dice que el objetivo principal de la investigación consistió en descubrir las relaciones entre la efectividad de los procesos de mantenimiento y los parámetros de los manejos de materiales, en el presente trabajo se resume el desarrollo de los procesos de mantenimiento y ofrece una visión general de las tareas de manejo tópico que deben ser resueltas, llega a la conclusión de que analizando el mantenimiento Los sistemas y sus requisitos de manejo pueden ayudarnos a determinar los factores más importantes y sus posibilidades de influencia

Por otro lado, es fundamental identificar a unas teorías referidas al tema investigado, las cuales sirven de respaldo para la investigación, y sirven de camino para analizar la realidad estudiada.

Uno de los fundamentos teórico para los procesos logísticos que desarrollaremos en la investigación es la Teoría de Restricciones (TOC) ya que según Marín, Gutiérrez (2013) “al implementar un modelo de esta, nos permite sincronizar las operaciones y las decisiones logísticas de la cadena de suministro de una compañía”. Nos explica que la (TOC) se encarga de analizar el proceso dentro de la cadena de suministros que se encuentre vulnerable, es decir débil o presente fallas, lo cual conlleve a un colapso o

cuello de botella y por ende retrase o limite la producción de la empresa, detectarlo y enfocarse en brindarle una solución mediante la toma de decisiones.

Teoría de la ventaja competitiva, Michael Porter llega a darle la definición del valor que logra alcanzar una empresa para sus consumidores al lograr ser diferente de sus competidores en el mercado, ya sea con menores precios en comparación a las demás empresas o por la diferenciación de los productos que oferta. (Riquelme, 2015, párr. 3).

Es importante también definir las variables que serán estudiadas en la investigación, dentro de los conceptos que definen las variables tenemos a Escario, Fernández (2015, p, 14) quien define el proceso logístico:

El proceso logístico de la empresa incluye el proceso logístico real y el proceso logístico financiero. El proceso logístico real describe el proceso físico de transformación de recursos en bienes y servicios, completándose este proceso con la puesta a disposición del cliente de dichos bienes y servicios. Ahora bien, la adquisición de recursos, así como la venta de bienes y servicios exige la realización de una serie de cobros y pagos. De esto precisamente se encarga el proceso logístico financiero, esto es, de la captación de recursos financieros, ya sean propios o ajenos, para el pago por la adquisición de los factores productivos necesarios y el cobro por la venta de los bienes y servicios.

Tenemos también la definición propuesta por Palacio, Patiño, Pérez (2012, p.121)

La Gestión por Procesos y la logística poseen una angosta relación, debido a que la primera es la encargada de visualizar el ingreso (proveedores), la transformación (procesos) y el despacho (cliente o consumidor) de bienes o servicios con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes finales. Traslándonos a la logística, tiene el objetivo esencial referido al seguimiento confiable del cumplimiento de los procesos de la compañía, para que hagan posible un servicio de mejor calidad, a precios competitivos en el mercado y reducción de costos. Por lo tanto, ambas definiciones pretenden planificar, elaborar, comprobar y dominar el flujo de la organización para de esta forma optimizar los recursos de la compañía y alcanzar la satisfacción del cliente.

Por otro lado, también tenemos la definición propuesta por Natalia, García & Vivas (2016, p, 58) “pretende originar estrategias para que cada uno de los procesos mediante una apropiada planeación, implementación, dominio, resulte beneficiado ya que teniendo como mecanismo elemental la red de distribución se podrán establecer parámetros en los procedimientos correctos para tomar decisiones”.

Se plantearon las siguientes dimensiones para el proceso logístico, según lo escrito por Escario I., Fernández E. (2015, p, 15) se considera como dimensiones al proceso logístico real y al proceso logístico financiero

Proceso logístico real: Abarca tanto el proceso logístico real de producción como el de comercialización. Ambos describen con más detalle a continuación En primer lugar, con relación al proceso logístico real de producción, Bueno (2010) define el concepto de producción como el conjunto de procesos, procedimientos, métodos o técnicas que permiten la obtención de bienes y servicios... para poder satisfacer unas necesidades. [...] En segundo lugar, el proceso logístico real de comercialización viene a completar el ciclo de circulación del proceso logístico real, poniendo los productos o servicios a disposición del mercado.

Proceso logístico financiero: Según Cuervo (2008), la función financiera de una organización se ocupa de las decisiones relativas a la captación y administración de los fondos financieros utilizados para el adecuado desarrollo de su actividad. Esto se concreta en dos grandes áreas de decisión: la función de financiación, encargada de la captación de recursos financieros; y la función de inversión, dedicada a la aplicación de dichos fondos.

Continuando con el contexto anterior podemos afirmar que el proceso logístico real consiste tanto en la función de producción lo cual conlleva a todos los procesos que intervienen para la realización de un producto con el fin de satisfacer alguna necesidad, como también la función de comercialización la cual es el complemento del proceso logístico real pues permite que los productos estén a disposición de los consumidores finales. Por otro lado el proceso logístico financiero se divide en dos campos que son la financiación la cual busca obtener recursos monetarios para mantener la liquidez necesaria en la empresa, y el proceso logístico de inversión que se enfoca en aplicar los recursos obtenidos para realizar mejoras a la empresa.

Para medir el proceso logístico real se utilizarán los siguientes indicadores, proceso logístico real de producción: De acuerdo con Shroeder (2011) citado por Escario, Fernández (2015, p, 15)

Las principales áreas de decisión del área de producción afectan a cuestiones como la selección de productos, procesos y tecnología productiva; la capacidad, tamaño, localización e integración de los procesos productivos, la organización del trabajo y la integración del factor humano; el análisis de los costes y la calidad en los procesos y los productos; los niveles de gestión y control de inventarios; y el mantenimientos y renovación de equipos productos entre otros.

Proceso logístico real de comercialización, “Al igual que en el caso de las decisiones productivas, existen dos grandes tiempos de decisiones comerciales: decisiones estratégicas y decisiones operativas”. Escario, Fernández (2015, p, 17). Para medir el proceso logístico financiero se utilizarían los siguientes indicadores: Función de financiación: Encargada de la captación de recursos financieros, y función de inversión: Dedicada a la aplicación de los fondos captados.

Definiendo la variable competitividad tenemos a Reategui, Palomino, Aguirre, Muñoz (2018) quienes nos dicen que “la competitividad es cuando una empresa estatal o privada, ya sea lucrativa o no, es capaz de mantener ventajas que le permitan mantener y mejorar una determinada posición en el mercado”. (p, 16)

Porter (1980, 1985) citado por Rodríguez (2015)

Se ha definido competitividad empresarial como la capacidad de competencia que tiene una empresa en su sector o entorno de actividades. Esta capacidad se determina por unos atributos internos que dan valor, los cuales podrán originar unas ventajas competitivas genéricas referentes a costos y/o diferenciación, y partiendo de estas la empresa deberá formular estrategias que le permitirán adaptarse a las variaciones que se puedan dar en sus mercados. (p, 49)

Rubio, Baz (2016) “representa la capacidad de una compañía u organización de competir con éxito en los mercados globalizados y contra los productos importados en su propio territorio nacional”. (p.14) y Comisión Europea (1999) citado por Pérez (2017) La capacidad de empresas, industrias y naciones de desarrollar, al encontrarse confrontadas a la competencia de distintas naciones, un nivel alto de ingresos monetarios y oficio. (p. 56). Podemos apreciar que las definiciones de los autores citados anteriormente tienen una coincidencia y es que concuerdan en que es la forma en que una empresa ya sea estatal o particular sea capaz de mostrar superioridad frente a sus adversarios en el mercado local como también extranjero, y lograr mantenerse en una posición alta de crecimiento en su entorno de competencia.

A continuación, las dimensiones de la variable competitividad según Bueno, Morcillo y Salmador (2006) citado por Rodríguez (2015) se proponen a modo de dimensiones a la competitividad interna y externa.

La interna, se refiere al conglomerado de aspectos que permitirán dar un correcto uso de los medios tangibles tanto como intangibles, así como de ser capaces y hábiles, que se

interpretará en la formación de unas competencias que son bases distintivas origen de ventajas competitivas sustentables. (p, 49) La externa, se refiere a la situación del país en el aspecto económico (ámbito genérico) y del sector en el que la empresa se disputa posicionamiento (ámbito específico), es decir al conglomerado de elementos que influirán a la compañía y sobre las cuales podrá o no ejercer una determinada clase de influencia. (p, 49).

Entendemos que al referirse al tipo de competitividad interna a todo los recursos y competencias que generen ventajas para la empresa, dentro de este grupo se pueden encontrar las instalaciones, herramientas, personal capacitado, entre otros, debido a que estos son parte fundamental de la empresa y le brindan la capacidad de ser competitivo aun ante diversas situaciones, por otro lado, la externa trata más de los elementos que se encuentran en el entorno exterior de la empresa como las leyes que influyen en las operaciones de esta como también el estado actual de la economía en el país, pero no dejemos de lado que existe también un entorno específico que es donde la empresa se enfrenta a sus adversarios del rubro.

Se plantean los siguientes indicadores para evaluar la competitividad interna según Dasi, Dolz, Ferrer, Iborra (2006) “Los recursos tangibles son los que tiene la compañía y dirige los que pueden ser definidos como medios materiales o financieros, estos suelen ser los más sencillos de analizar y evaluar”. (p, 180), Estévez (2015) “Los recursos intangibles son los que no se perciben materialmente (observados, manipulados, calculados) y que también son distintos y no tienen similitud de los financieros” (p, 283), Se define “la ventaja competitiva a la valoración que una corporación desarrolla lo cual la vuelve diferente ante sus consumidores, puede ser en la oferta de precios más bajos que los de la competencia como también por las cualidades diferenciadas de sus productos” (Riquelme, 2015, párr. 3)

Se plantean los siguientes indicadores para evaluar la competitividad externa, Situación económica del país se basa al ámbito genérico que envuelve a la compañía. (Rodríguez, 2015, p, 49), Políticas económicas se refiere a las leyes o decretos que se dan en el Estado dirigidas al entorno económico. (Rodríguez, 2015, p, 49), Sector de competencia de la compañía, es el ámbito específico en el cual la compañía desarrolla sus actividades y donde existen elementos que pueden o no impactarla. (Rodríguez, 2015, p, 49)

Como base teórica a la investigación situamos la definición de logística, Ziemele & Belakova (2012, p, 74) nos dicen que “La logística es un arma impresionante dirigida a la compañía, debido a que ayuda a organizar y controlar la actividad de la empresa, lo que le permite ser competitivo y obtener ganancias” también definimos la cadena de suministro, para Chopra & Meindl (2008) citado por Barreto, Becerra (2015, p,62)), “se dirige a la totalidad de las partes comprometidas en los procesos para satisfacer una necesidad específica, y se enfoca en estos procesos que se desarrollan, antes, durante y después de entregar un producto y/ servicio al cliente”, identificar las actividades de los procesos logísticos para Maure, et. (2019) “constituye la base para determinar los escenarios de accidente grave teniendo en cuenta el peligro de riesgo tecnológico, todas las actividades y relaciones entre diferentes organizaciones pertenecientes a la cadena de suministro” (p, 16). Los complejos procesos logísticos y la cadena de suministros para Karimi, et. (2015 p, 1) “consideradas las actividades más importantes en la economía moderna, pues están sujetos a muchos disturbios tales como cambios rápidos en la demanda de los clientes, cambios en los pedidos, congestión del transporte y comunicaciones y fallas en maquinaria”.

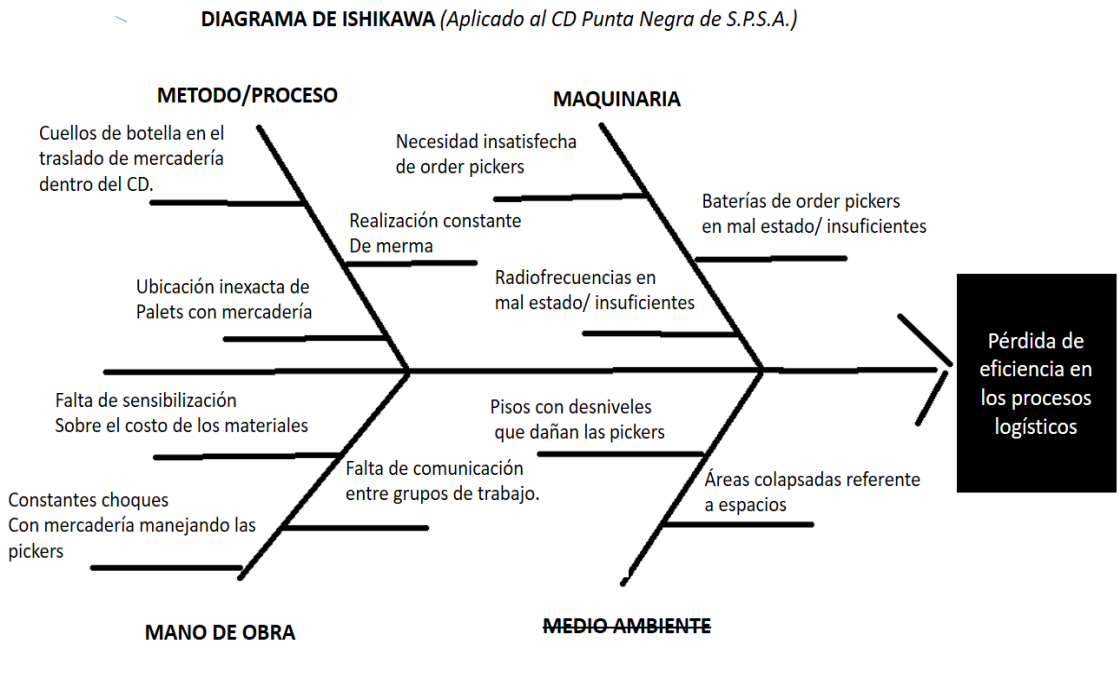
Para Nowicka-Skowron (2000) citado por Kulinska (2012, p,45) “Los procesos logísticos combinan el proceso de suministro de negocio con la producción técnica de procesos y la producción con el proceso de negocio de distribución”, para Matusova (2016) “las empresas tienen un fuerte enfoque en las necesidades del cliente con el objetivo final de mantenerlo su favor, optimizar la fábrica interna que afecta la prosperidad, con el énfasis principal en la capacidad de innovar procesos de negocio” (p, 1), a modo de definición tenemos los objetivos de cada Proceso logístico, según Guillermo (2015, p, 23)

No sería factible escoger y emplear modelos de investigación de operaciones en la cadena de suministro si no se conocen los propósitos de cada proceso logístico, justamente con el modelo lo que se busca es lograr dichos propósitos. En la gestión de abastecimiento se cuenta con los posteriores propósitos desde el punto de vista de la investigación de operaciones: Reducir el costo total de la gestión de compra de acuerdo al plan de negocio de la empresa. Reducir el peligro de aprovisionamiento o variación de precios. Gestionar a los proveedores para aminorar el gasto y optimizar la calidad de las mercancías y servicios. Mejorar el costo de aprovisionamiento con base en el riesgo a contraer. Pero asimismo deben tener conocimiento de los propósitos que direccionan las actividades de la empresa.

Principales problemas del proceso, según Guillermo (2015, p, 24) “Las problemáticas más significativas de la gestión de stocks son las siguientes: falla en el pronóstico de inventarios, sobre stocks de seguridad, poca comunicación producción – gestión de stocks, errores al programar, cuellos de botella y almacenes colapsados”. Para la investigación es importante definir la optimización logística, la cual, según Cruz, Ulloa, (2016, p, 40) “es una actividad decisiva para la competitividad de la compañía, empleando métodos de agilicen la toma de decisiones en la planificación logística, logrando una reducción de costos y resultados favorables”, para Pînzariu & Mînea (2019) la eficiencia puede ser un principio básico de apoyo logístico” (p, 21), la logística dentro de un centro de distribución se divide de la siguiente manera según Legutko & Matusiak - Szaraniec (2006) “Logística de entrada significa el área de entrega y producción, y logística de salida significa producción y servicio al cliente. Hay un área más entre ellos, que es la logística interna de la empresa”. Los objetivos de producción y mejora del proceso logístico para Kovács (2018) quien nos dice “la satisfacción máxima del cliente es uno de los objetivos más importantes pues todos pueden ser derivados de este”. Para Besta & Janovská (2016) “Si la empresa quiere eliminar el potencial desperdicio de recursos dentro de los procesos de negocios, principalmente deben identificarse y medirse correctamente (p,11), la innovación en los procesos logísticos es de suma importancia Su, Gammelgaard, & Su - Lan (2011) plantean como ejemplo “Empresas como IKEA, Dell y el minorista de ropa española Zara son reconocidas en el mundo de los negocios globales por su pensamiento innovador en logística y Cadena de suministro de soluciones para llegar a sus clientes” (p,578). Para realizar un diagnóstico profundo de los procesos logísticos dentro del CD se llevará a cabo el Diagrama de Ishikawa, según (Rossato et al 2016) citado por Mello & Carvalho (2017) “Es una herramienta de representación gráfica de las posibles causas que conducen a un determinado efecto, es decir, evidencia la relación entre el resultado de un proceso (efecto) y los factores (causas) del proceso que puedan afectar la empresa”. (p, 41), el diagrama de Ishikawa es una herramienta que mediante la representación gráfica nos permite determinar las causas del problema y el efecto que estas tienen, logrando una relación lógica entre situaciones dentro de un proceso, a de más de identificar eventos causales, permite realizar un análisis de calidad detectando puntos críticos. Se realizará el siguiente diagrama en base a la observación del día a día dentro del Centro de distribución, para identificar las posibles causas del problema, estas sugerencias se toman con las opiniones de expertos en el tema y con

experiencia en el trabajo para tomar información real que nos lleve a la solución del problema.

GRÁFICO 1: DIAGRAMA DE ISHIKAWA



Fuente: Elaboración propia.

Luego de realizado el diagrama se establecen las causales del problema, se realiza una tabla para calificar con una escala del 1 al 3 cuales son las causales más críticas y factibles de mejorar, entre las cuales destacaron: Cuellos de botella en el traslado de mercadería dentro del CD, y baterías de order pickers en mal estado / insuficientes, en donde enfocaremos nuestra atención. A continuación, la tabla.

TABLA 1: TABLA CAUSA/RAÍZ

CAUSAS	SOLUCIONES	CRITERIOS						TOTALES
		Factor	Causa Directa	Solución	Factible	Medible	Bajo costo	
Método	Solución							
Cuellos de botella en el traslado de mercadería dentro del CD.	Establecer sanciones a quienes obstruyen el camino	3	3	2	3	3	2	16
Realización constante de merma	Identificación de personas que causan merma	3	2	3	2	2	2	14
Ubicación inexacta de palets con mercadería	Generar ubicaciones alternas en el sistema.	2	2	2	3	2	2	13
Maquinaria	Solución							
Necesidad insatisfecha de order pickers	Mantenimiento efectivo a la maquinaria	3	3	2	2	3	2	15
Baterías de order pickers en mal estado/ insuficientes	Adquisición de nuevas baterías	3	3	2	3	3	2	16
Radiofrecuencias en mal estado/ insuficientes	mayor control de entrega de RF	2	2	2	2	1	3	12
Mano de obra	Solución							
Falta de sensibilización Sobre el costo de los materiales	Capacitación de costes	3	3	2	2	1	3	14
Falta de comunicación entre grupos de trabajo.	realizar charlas de la situación del trabajo	2	2	2	3	2	3	14
Constantes choques con mercadería manejando las pickers	Capacitaciones de manejo a todos los auxiliares	3	3	3	2	1	3	15
Medio ambiente	Solución							
Áreas colapsadas referente a espacios	Replantear espacios para las áreas con mas colapsos	3	3	2	2	3	2	15
Pisos con desniveles que dañan las pickers	arreglar las zonas desniveladas del piso	2	2	2	2	1	1	10
Totales								

Fuente: Elaboración propia.

Tomando en cuenta la problemática observada, se planteó un problema general de investigación: ¿Existe relación entre el proceso logístico y la competitividad de un centro de distribución de productos para supermercados, Lima sur 2019?, de la misma manera se planteó el problema específico 1: ¿Existe relación entre el proceso logístico y la competitividad interna de un centro de distribución de productos para supermercados, Lima sur 2019?, además se formuló el problema específico 2: ¿Existe relación entre el proceso logístico y la competitividad externa de un centro de distribución de productos para supermercados, Lima sur 2019?, problema específico 3: ¿Existe relación entre el proceso logístico real y la competitividad de un centro de distribución de productos para supermercados, Lima sur 2019?, y el problema específico 4: ¿Existe relación entre el proceso logístico financiero y la competitividad de un centro de distribución de productos para supermercados, Lima sur 2019?.

La investigación actual posee una justificación de carácter practica debido a que tiene como fin calificar los procesos logísticos dentro de la compañía y aplicar soluciones a las fallas que se encuentren llegando a corregir los roturas de stock, cuellos de botella, traslape, entre otros y por ende lograr obtener ventajas competitivas frente a sus

adversarios en el entorno de competencia, a su vez, con este proyecto puede llegar a la solución de los inconvenientes tales como las roturas de stock en la compañía dando como resultado volvernos más competitivos dentro del mercado.

Para desarrollar adecuadamente el proyecto se propuso el siguiente objetivo principal: Determinar si existe relación entre el proceso logístico y la competitividad de un centro de distribución de productos para Supermercados, Lima sur 2019, de igual manera se planteó el objetivo específico 1: Determinar si existe relación entre el proceso logístico y la competitividad interna de un centro de distribución de productos para Supermercados, Lima sur 2019, el objetivo específico 2: Determinar si existe relación entre el proceso logístico y la competitividad externa de un centro de distribución de productos para Supermercados, Lima sur 2019, el objetivo específico 3: Determinar si existe relación entre el proceso logístico real y la competitividad de un centro de distribución de productos para Supermercados, Lima sur 2019, y el objetivo específico 4: Determinar si existe relación entre el proceso logístico financiero y la competitividad de un centro de distribución de productos para Supermercados, Lima sur 2019.

Se plantearon las siguientes hipótesis para el fin de la investigación, Hipótesis general: Existe relación positiva entre los procesos logísticos y la competitividad de un centro de distribución de productos para Supermercados, Lima sur 2019, hipótesis específica 1: Existe relación positiva entre los procesos logísticos y la competitividad interna de un centro de distribución de productos para Supermercados, Lima sur 2019, hipótesis específica 2: Existe relación positiva entre los procesos logísticos y la competitividad externa de un centro de distribución de productos para Supermercados, Lima sur 2019, hipótesis 3: Existe relación positiva entre los procesos logísticos real y la competitividad de un centro de distribución de productos para Supermercados, Lima sur 2019, hipótesis específico 4: Existe relación positiva entre los procesos logísticos financiero y la competitividad de un centro de distribución de productos para Supermercados, Lima sur 2019

II. MÉTODO

2.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación viene siendo de tipo aplicada, para Carrasco ya que empleamos los estudios obtenidos a través de la investigación y con ello pretendemos generar provecho a un determinado sector solucionando una problemática permanente. (Carrasco, 2009, p. 49).

Como nos dice Hernández (2017) el enfoque cuantitativo “se basa en el ámbito estadístico, analizando la realidad objetiva basándonos en mediciones numéricas e indagaciones estadísticas lo cual nos lleva a calificar predicciones o patrones de conducta del suceso que se planteó”. (párr. 2). Según lo planteado por Hernández Sampieri el proyecto desarrollado tiene un enfoque cuantitativo debido a que analizaremos de forma estadística los resultados que obtendremos mediante el instrumento y de esta forma llegar a poder corroborar las hipótesis que se muestran en el proyecto.,

La investigación actual tiene un diseño no experimental, para Hernández, Fernández y Baptista esto se da debido a que en este trabajo de investigación no se realiza la manipulación de las variables de una manera intencional y lo que hacemos es observar cómo se dan los fenómenos naturalmente. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 152)

Lo dicho por Salkind (1998) y citado por Bernal C. (2006) “La investigación correlacional tiene como propósito exponer o examinar el lazo que existe entre las variables o el desenlace de estas”. (p, 113). Lo manifestado por Salkind deja comprender que una investigación correlacional tiene el propósito exponer o analizar el vínculo e influencia que pueda haber entre variables. La investigación cuenta con un nivel correlacional pues tiene como fin revelar el nexo entre las variables: procesos logísticos y competitividad.

Ibáñez (2015) “Examina los sucesos o eventos ya sea de un número pequeño personas o grupos numerosos de personas distintas, donde el análisis y cálculo se da en un único momento en el tiempo”. (p, 160), concordando con lo propuesto por Ibáñez vemos que la investigación actual es transversal ya que se da en un único momento cronológico.

2.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TABLA 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Instrumento de medición	Ítems
Proceso logístico	Según Escario, Fernández (2015, p, 14) El proceso logístico de la empresa incluye el proceso logístico real y el proceso logístico financiero. El proceso logístico real describe el proceso físico de transformación de recursos en bienes y servicios, completándose este proceso con la puesta a disposición del cliente de dichos bienes y servicios. Ahora bien, la adquisición de recursos, así como la venta de bienes y servicios exige la realización de una serie de cobros y pagos. De esto precisamente se encarga el proceso logístico financiero	Es el proceso mediante el cual se produce y transporta el producto para su próxima comercialización, abarcando también el tema de financiamiento para estos fines.	Proceso logístico real	Proceso logístico real de producción	Ordinal	Cuestionario	4
				Proceso logístico real de comercialización			4
			Proceso logístico financiero	Función de financiación			4
				Función de inversión			4

Competitividad	Porter (1980, 1985) citado por Rodríguez (2015) Se define competitividad como el que una empresa sea capaz de dar competencia dentro de su entorno, al tener cualidades que le den ventajas frente a sus adversarios. (p, 49)	Capacidad de competir en el mercado frente a otras empresas.	Interna	Recursos tangibles		4
				Recursos intangibles		4
				Ventajas competitivas		4
			Externa	Situación económica del país		4
				Políticas económicas		4
				<i>Sector de competencia de la empresa</i>		4

Fuente: Elaboración propia

2.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO.

La población de nuestra investigación, según Hernández (2001) “Se precisa como una agrupación de personas o ítems que tengan ciertos puntos o características en común las cuales se tiene intención de estudiar”. (p, 278)

Para llevar a cabo la presente investigación se tomará como población a los trabajadores del Centro de Distribución de Supermercados Peruanos S.A. ubicado en el distrito de punta negra lo que da una totalidad de 180 personas.

La muestra de la investigación, según Hernández (2001) “Es una agrupación que tenga significancia y a la vez sea representativa de una población, las cuales sus particularidades deben aproximarse lo mayor posible”. (p, 127), por lo que entendemos es un numero representativo de nuestra población total el cual debe ser suficiente en tamaño para poder tener una mayor consistencia y a la vez deben contar con alguna similitud entre ellos, para establecer nuestra muestra de forma correcta se aplicó la siguiente formula con un marguen de error del cinco por ciento:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N-1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Se tomará como muestra el numero de 123 empleados, numero el cual fue el resultado de la formula anteriormente mencionada de la totalidad en base a su aplicación.

2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

En este caso la técnica que se utilizara basándonos en las cualidades que posee el proyecto de investigación en mención, el antes mencionado tiene un enfoque cuantitativo. Se dispone como técnica a las encuestas las cuales realizaremos a nuestra muestra para obtener los datos que necesitamos.

En la actual investigación utilizaremos como instrumento un cuestionario que está compuesto por 40 interrogantes, estas tienen una división dirigida a dos variables. Designando 16 interrogantes hacia variable número uno que es Proceso logístico y otras 24 interrogantes hacia la variable numero dos que en este caso es Competitividad,

preguntas que son directas y concretas para obtener los resultados que buscamos en la investigación

La validez del instrumento, según Bernal (2006) “Se menciona al juicio sobre el nivel en que el instrumento es representativo para la variable que buscamos medir, es decir, el nivel en que representa el universo de la variable que vamos a estudiar”. (p, 215),

Comprendiendo la definición de Bernal, nos muestra validez es el valor que tiene el instrumento para lograr medir las variables, por ende, si el instrumento es competente para alcanzar los objetivos planteados, por lo cual el cuestionario del proyecto de investigación en mención tendrá por composición las dimensiones e indicadores ya que estas representan a las variables dirigidas hacia el Proceso logístico y competitividad.

Obtuvimos la validez solicitando el criterio de tres expertos en el área especializada de investigación.

TABLA 3: JUICIO DE EXPERTOS

Expertos	
Experto I:	Mgtr. Carlos Guerra B.
Experto II:	Mgtr. Orlando Márquez Caro.
Experto III:	Mgtr. Paul Berta Hinostroza

Fuente: Elaboración propia

Bernal (2006) “EL cuestionario y su confiabilidad está referida a la firmeza que se alcanza por el puntaje de los individuos, en el momento en que se analiza en diferentes circunstancias con los mismos”. (p, 214)

Se entiende por el concepto de confiabilidad al nivel en que el instrumento encargado de recolectar datos nos brinda resultados concretos y que estos se deben sostener en diferentes circunstancias con las mismas personas, El programa estadístico SPSS será utilizado con el fin de descifrar el coeficiente Alfa de Cronbach, que tiene como finalidad calificar las consistencias de los ítems de cada variable.

TABLA 4: ANALISIS DE CONFIABILIDAD

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	123	100.0

	Excluido ^a	0	0.0
	Total	123	100.0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.969	40

Se logró conseguir un porcentaje bastante positivo de confiabilidad para las variables Proceso logístico y Competitividad.

2.5. PROCEDIMIENTO

Al tener el instrumento terminado se procedió a coordinar una fecha con los jefes de cada área para poder encuestar a los empleados en un orden el cual no afecte sus labores cotidianas dentro del centro de distribución y de esta forma se logró encuestar a la muestra total de nuestra población, cada uno recibió el cuestionario de manera física diseñado en la escala de Likert y con preguntas que sean de fácil entendimiento para ellos, no ocurrieron contratiempos, permanecí presente durante el desarrollo de sus encuestas para resolver cualquier duda o inquietud que tengan referente al instrumento hasta que se dio por concluido el proceso, exitosamente en su mayoría de los encuestados felicito el buen desarrollo del instrumento debido a que les planteaba las problemáticas que ellos vivían en su día a día dentro de sus áreas de trabajo y por lo cual pudieron expresarse y responder las preguntas en base a la realidad que ellos ven, luego se procedió a procesar los datos obtenidos mediante el programa estadístico SPSS, para organizarlos en tablas y gráficos.

2.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.

El proyecto de investigación que se viene desarrollando se fundamentará en examinar una proporción de datos que han sido el producto del cuestionario planteado, como también se realizara el empleo del programa estadístico SPSS, en el cual se analizarán los resultados que obtendremos a través del cuestionario.

2.7. ASPECTOS ÉTICOS.

Damos por conocimiento que en el proyecto actual se tendrá el máximo respeto los datos obtenidos de diversas fuentes como también plataformas virtuales entre otras y de diferentes autores intelectuales dándoles su referencia adecuada y citándolas correctamente como nos indica en este caso las normas de investigación APA, sin plagiar, siendo honestos y manteniendo la ética durante toda la investigación.

III. RESULTADOS

Análisis Descriptivo

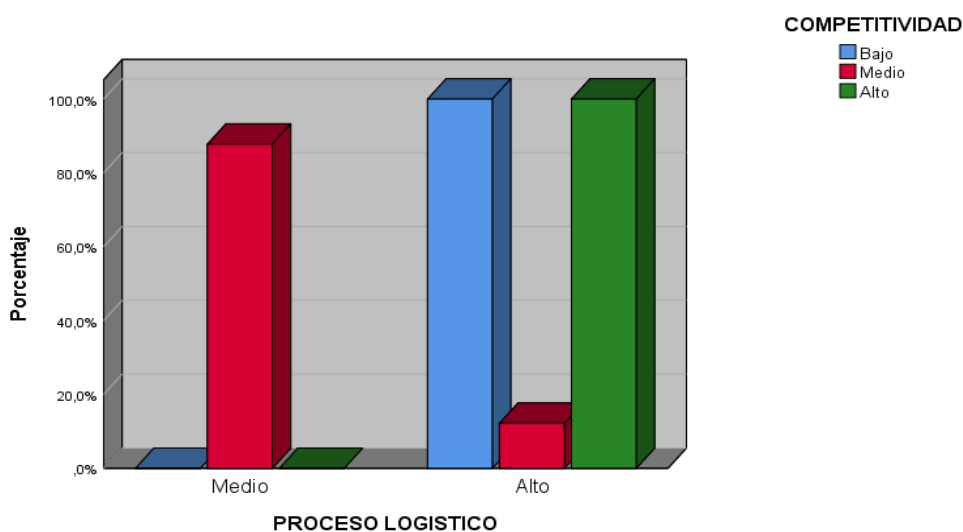
Descripción de los resultados de la variable Proceso Logístico y competitividad.

TABLA 5: DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS VARIABLES PROCESO LOGÍSTICO Y COMPETITIVIDAD

		COMPETITIVIDAD							
		Muy bajo		Bajo		Medio		Alto	
		Recuento	% del N total de tabla	Recuento	% del N total de tabla	Recuento	% del N total de tabla	Recuento	% del N total de tabla
PROCESO LOGÍSTICO	Muy bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Medio	0	0.0%	0	0.0%	36	29.3%	0	0.0%
	Alto	0	0.0%	5	4.1%	5	4.1%	77	62.6%

Fuente: Datos obtenidos de las encuestas.

GRÁFICO 2: DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS VARIABLES PROCESO LOGÍSTICO Y COMPETITIVIDAD



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta.

Se observa que nuestra muestra de 123 Auxiliares logísticos del CD Punta Negra. 2019

De la totalidad de personas encuestadas el 70.8% señalaron que entre las variables Proceso logístico y Competitividad existe una coincidencia en un nivel alto, y el 29.2 un nivel medio. De los resultados obtenidos se llega a la conclusión que las variables Proceso logístico y Competitividad poseen una tendencia de grado de aceptación alto.

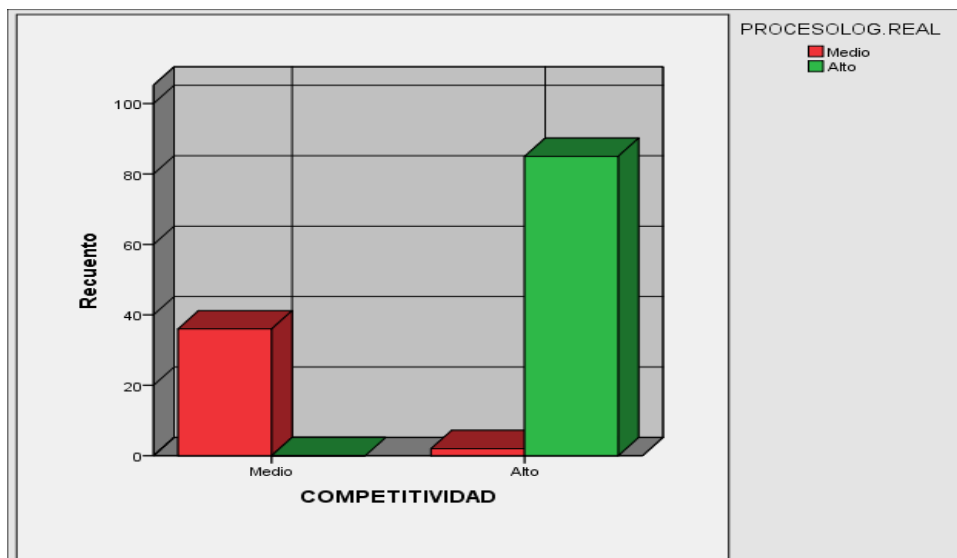
Descripción de los resultados Proceso logístico real y Competitividad

TABLA 6: DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS PROCESO LOGÍSTICO REAL Y COMPETITIVIDAD

		PROCESO LOGÍSTICO REAL			
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto
		% de N totales de tabla	% de N totales de tabla	% de N totales de tabla	% de N totales de tabla
COMPETITIVIDAD	Muy bajo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Bajo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Medio	0.0%	0.0%	29.3%	0.0%
	Alto	0.0%	0.0%	1.6%	69.1%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta.

GRÁFICO 3: DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS PROCESO LOGÍSTICO REAL Y COMPETITIVIDAD



De la totalidad de personas encuestadas un 70.7% señalaron que entre la dimensión Proceso logístico Real y la variable Competitividad había coincidencia en un nivel alto, el otro 29.3 un nivel medio. De los resultados que se obtuvieron se concluye que la dimensión Proceso logístico Real y la variable Competitividad poseen una tendencia con un nivel de aceptación alto.

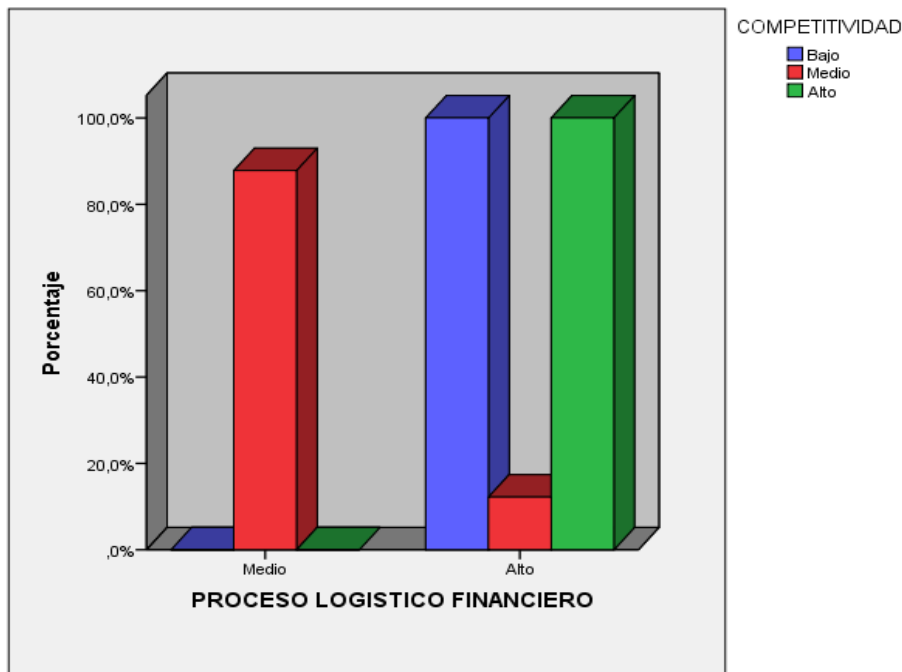
Descripción de los resultados Proceso logístico financiero y Competitividad.

TABLA 7: DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS PROCESO LOGÍSTICO FINANCIERO Y COMPETITIVIDAD

		PROCESO LOGÍSTICO FINANCIERO			
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto
		% de N tablas	% de N tablas	% de N tablas	% de N tablas
COMPETITIVIDAD	Muy bajo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Bajo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Medio	0.0%	0.0%	29.3%	0.0%
	Alto	0.0%	0.0%	0.0%	70.7%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

GRÁFICO 4: DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS PROCESO LOGÍSTICO FINANCIERO Y COMPETITIVIDAD



De la totalidad de personas encuestadas en la investigación un 62.6% señaló que entre la dimensión Proceso logístico financiero y la variable competitividad había una coincidencia de nivel alto, el 33.4% señaló un nivel medio, y el 4.1% indicó un nivel bajo.

Análisis inferencial

Hipótesis General

Se plantearon las siguientes hipótesis estadísticas para el contraste de la hipótesis General

Ha: Los Procesos logísticos se relacionan directa y significativamente con la competitividad de un centro de distribución de productos para Supermercados, Lima sur 2019

H0: Los Procesos logísticos no se relacionan ni directa ni significativamente con la competitividad de un centro de distribución de productos para Supermercados, Lima sur 2019

Se fijó un 5% de nivel de significación para un contraste bilateral, los resultados obtenidos son mostrados en la tabla.

TABLA 8: ANÁLISIS INFERENCIAL DE HIPÓTESIS GENERAL

Correlaciones				
			Proceso logístico	Competitividad
Rho de Spearman	Proceso logístico	Coeficiente de correlación	1.000	,770**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	123	123
	Competitividad	Coeficiente de correlación	,770**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	123	123

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

Fuente: Datos obtenidos de los encuestados.

Según los resultados de la Tabla la hipótesis nula se da por rechazada y se acepta la hipótesis alterna, esto se debió que el p-valor es menor a 0.05, ubicándose en la región de rechazo. Por lo tanto: “Los Procesos logísticos tienen una relación directa y significativa con la Competitividad de un centro de distribución de productos para Supermercados, Lima sur 2019.

Hipótesis específica 1:

Se plantearon las siguientes hipótesis estadísticas para el contraste de la hipótesis específica 1

H_a: Los Procesos logísticos se relacionan directa y significativamente con la competitividad interna de un centro de distribución de productos para Supermercados, Lima sur 2019

H₀: Los Procesos logísticos no se relacionan ni directa ni significativamente con la competitividad interna de un centro de distribución de productos para Supermercados, Lima sur 2019

Se fijó un 5% de nivel de significación para un contraste bilateral, los resultados obtenidos son mostrados en la tabla.

TABLA 9: ANÁLISIS INFERENCIAL DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Correlaciones			Competitividad interna	Proceso Logístico
Rho de Spearman	Competitividad interna	Coeficiente de correlación	1.000	,668**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	123	123
	Proceso Logístico	Coeficiente de correlación	,668**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	123	123

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

Fuente: Datos obtenidos de los encuestados.

Según los resultados de la Tabla la hipótesis nula se da por rechazada y se acepta la hipótesis alterna, esto se debió que el p-valor es menor a 0.05, ubicándose en la región de rechazo. Por lo tanto: “Los Procesos logísticos tienen una relación directa y significativa con la Competitividad interna de un centro de distribución de productos para Supermercados, Lima sur 2019.

Hipótesis específica 2

Se plantearon las siguientes hipótesis estadísticas para el contraste de la hipótesis específica 2

Ha: Los Procesos logísticos se relacionan directa y significativamente con la competitividad externa de un centro de distribución de productos para Supermercados, Lima sur 2019

H0: Los Procesos logísticos no se relacionan ni directa ni significativamente con la competitividad externa de un centro de distribución de productos para Supermercados, Lima sur 2019

Se fijó un 5% de nivel de significación para un contraste bilateral, los resultados obtenidos son mostrados en la tabla.

TABLA 10: ANÁLISIS INFERENCIAL DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Correlaciones			Competitividad externa	Proceso logístico
Rho de Spearman	Competitividad externo	Coeficiente de correlación	1.000	,687**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	123	123
	Proceso logístico	Coeficiente de correlación	,687**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	123	123
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: Datos obtenidos de los encuestados.

Según los resultados de la Tabla la hipótesis nula se da por rechazada y se acepta la hipótesis alterna, esto se debió que el p-valor es menor a 0.05, ubicándose en la región de rechazo. Por lo tanto: “Los Procesos logísticos tienen una relación directa y significativa con la Competitividad externa de un centro de distribución de productos para Supermercados, Lima sur 2019.

Hipótesis específica 3

Se plantearon las siguientes hipótesis estadísticas para el contraste de la hipótesis específica 3

Ha: El proceso logístico real se relaciona directa y significativamente con la competitividad de un centro de distribución de productos para Supermercados, Lima sur 2019

H0: El proceso logístico real no se relaciona ni directa ni significativamente con la competitividad de un centro de distribución de productos para Supermercados, Lima sur 2019

Se fijó un 5% de nivel de significación para un contraste bilateral, los resultados obtenidos son mostrados en la tabla.

TABLA 11: ANÁLISIS INFERENCIAL DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

Correlaciones			Competitividad	Proceso logístico Real
Rho de Spearman	Competitividad	Coeficiente de correlación	1.000	,962**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	123	123
	Proceso logístico Real	Coeficiente de correlación	,962**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	123	123
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: Datos obtenidos de los encuestados.

Según los resultados de la Tabla se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, esto se debió que el p-valor es menor a 0.05, ubicándose en la región de rechazo. Por lo tanto: “El proceso logístico real tiene una relación directa y significativa con la Competitividad de un centro de distribución de productos para Supermercados, Lima sur 2019.

Hipótesis específica 4

Se plantearon las siguientes hipótesis estadísticas para el contraste de la hipótesis específica 4

Ha: El proceso logístico financiero se relaciona directa y significativamente con la competitividad de un centro de distribución de productos para Supermercados, Lima sur 2019

H0: El proceso logístico financiero no se relaciona ni directa ni significativamente con la competitividad de un centro de distribución de productos para Supermercados, Lima sur 2019

Se fijó un 5% de nivel de significación para un contraste bilateral, los resultados obtenidos son mostrados en la tabla.

TABLA 12: ANÁLISIS INFERENCIAL DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4

Correlaciones			Proceso logístico financiero	Competitividad
Rho de Spearman	Proceso logístico financiero	Coefficiente de correlación	1.000	,770**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	123	123
	Competitividad	Coefficiente de correlación	,770**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	123	123

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

Fuente: Datos obtenidos de los encuestados.

Según los resultados de la Tabla la hipótesis nula se da por rechazada y se acepta la hipótesis alterna, esto se debió que el p-valor es menor a 0.05, ubicándose en la región de rechazo. Por lo tanto: “El proceso logístico financiero tiene una relación directa y significativa con la Competitividad de un centro de distribución de productos para Supermercados Peruanos S.A., Lima sur 2019.

IV. DISCUSIÓN

La investigación presente tiene como fin determinar la relación de los procesos logísticos y la competitividad de un centro de distribución de productos para Supermercados, Lima sur 2019.

A modo de primer lugar observamos que estos resultados guardan relación con lo que sostiene Urday y Cabrerros en su tesis quienes concluyeron que la gestión logística y la competitividad se relacionan directa y significativamente, pues al realizar una buena gestión logística se logra alcanzar índices altos de competitividad, tanto como en reducción de costos como también en la calidad de los productos generando así incremento en las utilidades y mejor posicionamiento para la empresa.

Por otro lado, en el caso de la tesis de Obregón también concuerda con nuestros resultados pues el autor sostiene que la evidencia es suficiente para concluir que existe relación significativa entre las variables para las micro y pequeñas empresas analizadas del sector, de esta forma la competitividad está relacionada a la fiabilidad empresarial, la capacidad de respuesta y el avance tecnológico.

Finalizando logramos observar que también concuerdan nuestros resultados con los de la tesis del autor Vásquez quien concluye en que, si existe una influencia significativa entre las variables aplicándola en la competitividad de la empresa Inversiones Ferronor EIRL, lo cual nos deja ver que estas herramientas y/o procesos pueden influir positivamente sobre la competitividad logrando obtener ventajas frente a otras empresas.

V. CONCLUSIONES

Se llega a la conclusión que los procesos logísticos tienen una relación directa y significativa con la competitividad de un centro de distribución de productos para Supermercados, Lima sur 2019, esto se debe a que la significancia tiene un valor inferior a 0.05 (Sig. = 0,000). Se afirma la relación entre sí.

Continuando con lo anterior planteado podemos concluir que la variable proceso logístico se relaciona directa y significativamente con la dimensión competitividad interna de un centro de distribución de productos para Supermercados, Lima sur 2019, esto se debe a que la significancia tiene un valor menor a 0.05 (Sig. = 0,000). Si se relacionan entre sí.

También llegamos a concluir que la variable proceso logístico se relaciona directa y significativamente con la dimensión competitividad externa de un centro de distribución de productos para Supermercados, Lima sur 2019, esto se debe a que la significancia tiene un valor menor a 0.05 (Sig. = 0,000). Si se relacionan entre sí.

A su vez se concluye que la dimensión proceso logístico real se relaciona directa y significativamente con la variable competitividad de un centro de distribución de productos para Supermercados, Lima sur 2019, esto se debe a que la significancia tiene un valor menor a 0.05 (Sig. = 0,000). Si se relacionan entre sí.

Finalizamos llegando a la conclusión que la dimensión proceso logístico financiero se relaciona directa y significativamente con la variable competitividad de un centro de distribución de productos para Supermercados, Lima sur 2019, esto se debe a que la significancia tiene un valor menor a 0.05 (Sig. = 0,000). Si se relacionan entre sí.

Este nos lleva a ver que existen factores críticos en el proceso logístico los cuales fueron identificados mediante el diagrama de Ishikawa, calificados y corroborados mediante el instrumento, dichos factores deben obtener soluciones para que incremente la competitividad de la empresa y ocurra una mejora en los tiempos de entrega como también en la reducción de costos.

VI. RECOMENDACIONES

Para dar inicio al presente capítulo referido a las recomendaciones, proponemos como inicial recomendación el enfocarse en realizar de forma eficiente y correcta los procesos logísticos pues esto nos permite tener una mayor competitividad de la empresa frente a sus adversarios en el mercado y poder lograr sus objetivos a corto y mediano plazo, también es importante determinar a tiempo cuáles son los factores críticos dentro de los procesos, por consiguiente identificar las causas y brindarles una solución que sea factible y no afecte las operaciones de la compañía.

Siguiendo con el contexto anterior, se confirmó lo planteado en el diagrama de Ishikawa y corroborado por los encuestados, siendo los factores críticos más resaltantes los cuellos de botella dentro del CD, y las baterías de order pickers en mal estado o insuficientes, para lo cual se recomienda replantear el modelo de tránsito en el centro de distribución ubicado en el distrito Punta Negra de esta forma se lograra mejorar la fluidez de unidades logísticas, como también la compra mediante la importación de nuevas baterías para utilizar la maquinaria a un nivel óptimo y no generar tiempos muertos dentro del horario de trabajo.

Para finalizar, los resultados de la investigación desarrollada mostraron de manera positiva la relación existente entre los Procesos logísticos y la competitividad, por lo cual se recomienda capacitar constantemente a los empleados para que tengan conocimiento exacto del desarrollo de los procesos y reducir de esta manera el margen de los errores humanos dentro del CD.

REFERENCIAS

- Álava & Moreno (2016) *Diseño de un modelo logístico para la importación de maquinaria industrial para la ciudad de Bogotá. Caso de estudio compresores industriales* (Tesis de ingeniería) Recuperado de: <http://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/544/1/3111374-2016-2-II.pdf>
- Astrid Julieth, B. D., & Mauricio, B. F. (2015). *Modelo para el cálculo de áreas y de personal requerido en los procesos de centro de distribución de un operador logístico*. *Revista Inventum*, 10(19), 59-73. doi:<http://dx.doi.org/10.26620/uniminuto.inventum.10.19.2015.59-73>
- Besta, P., & Janovská, K. (2016). *Use of the concept of continuous improvement as a tool for optimization of logistic processes*. *Acta Logistica*, 3(2), 11-14. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2175251666?accountid=37408>
- Bernal C. (2006) *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=h4X_eFai59oC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false
- Bucki, R., & Suchánek, P. (2017). *Modelling decision-making processes in the management support of the manufacturing element in the logistic supply chain*. *Complexity*, 2017 doi:<http://dx.doi.org/10.1155/2017/5286135>
- Bradly J. (2007) *El derecho de la Organización Mundial de Comercio: tratados, jurisprudencia y práctica*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=7nyy5wd7Qj8C&dq=Aranceles&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Cadena, G. (2013). *Los procesos aduaneros de importación y exportación en la agencia de aduanas Nora Gonzáles de la ciudad de Tulcán, y el mejoramiento continuo de procesos*. (Tesis de grado) Recuperado de: <http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/105>
- Carrasco, S. (2009) *Metodología de la investigación científica*. Perú: Editorial San Marcos

- Castellanos T., Chaparro L. (2018), *Estrategias para internacionalizar las empresas del sector logístico en Colombia* (Tesis de licenciatura), recuperada de: http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/28274/63122134_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Correa, A., & Gómez, R. (2009). *Análisis de oportunidades de implementación de tecnologías de la información y comunicaciones (tic's) logísticas en la cadena de suministro del oro en el tolima*. Boletín De Ciencias De La Tierra, (26), 47-60. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1677395344?accountid=37408>
- Cruz A. & Ulloa E. (2016). *Optimización de la cadena de distribución del conglomerado pymes del sector cárnico de Bogotá, d.c - gestión de almacenes*. Revista De Ingeniería, Matemáticas y Ciencias De La Información, 3(6) doi:<http://dx.doi.org/10.21017/rimci.2016.v3.n6.a13>
- DE JAIME J. (2015) *Pricing: Nuevas estrategias de precios*. 4ª edición. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=mRSLCgAAQBAJ&dq=empresa+intermediaria&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Díaz, C. E., & Arias-Osorio, J. (2014). *Logistics process improvement of warehousing and picking in a colombian company textile sector*. Dyna, 81(186), 267-275. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1676607521?accountid=37408>
- Drastich, A. (2017). *Optimization of material flow by simulation methods*. Acta Logística, 4(4), 23-26. doi:<http://dx.doi.org/10.22306/al.v4i4.76>
- Enciclopedia Financiera (1 de enero del 2015). “Pagos de terceros o por cuenta ajena” [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <https://www.encyclopediainanciera.com>
- Escario I., Fernández E. (2015) *La formación y la profesión del graduado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos*. Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?id=2zUQDQAAQBAJ&dq=procesos+logisticos&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Estévez Z. (2015) *UF1424 - Desarrollo de proyectos de animación cultural*. Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?id=A8dWDwAAQBAJ&dq=recursos+tangibles&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Flores C. (2014) *La gestión logística y su influencia en la rentabilidad de las empresas especialistas en implementación de campamentos para el sector minero en Lima metropolitana*. (Tesis de licenciatura), recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1111/1/flores_tc.pdf

Hernández B. (2001) *Técnicas estadísticas de investigación social*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=vpfVgmaR5qUC&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta. Ed.). México D.F.: Mc Graw Hill

Hernández S. (2017) *Enfoque cualitativo y cuantitativo*, según Hernández Sampieri. [Mensaje en un blog] Recuperado de: <https://portaprodti.wordpress.com/enfoque-cualitativo-y-cuantitativo-segun-hernandez-sampieri/>

Hurtado M. (2017) *Preparación de materias primas*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=Ob8JDgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Ibáñez J. (2015) *Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación criminológica*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=ggTdBAAAQBAJ&dq=dise%C3%B1o+de+investigacion&hl=es&source=gbs_navlinks_s

- Cardona J. (2015). *Ortodoxia y fisuras en el diseño y ejecución de estudios descriptivos*. Revista Med, 23(1), 40-51. doi:<http://dx.doi.org/10.18359/rmed.1328>
- Guillermo, M. P. (2015). *La investigación de operaciones en la gestión del conocimiento de la logística en el sector cárnico bovino de Bogotá, d.c.: una perspectiva*. Revista De Ingeniería, Matemáticas y Ciencias De La Información, 2(3) Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2150552041?accountid=37408>
- Karimi, H. R., Duffie, N., Freitag, M., Lütjen, M., & Chadli, M. (2015). *Modeling, planning, and control of complex logistic processes*. Mathematical Problems in Engineering, 2015 doi:<http://dx.doi.org/10.1155/2015/184267>
- Kovács, G. (2018). *Methods for efficiency improvement of production and logistic processes*. Vedecké Práce Materiálovotechnologickej Fakulty Slovenskej Technickej Univerzity v Bratislave so Sídrom v Trnave, 26(42), 55-61. doi:<http://dx.doi.org/10.2478/rput-2018-0006>
- Kulinska, E. (2012). *The risk assessment in the logistic processes structures*. Foundations of Management, 4(1), 43-62. doi:<http://dx.doi.org/10.2478/fman-2013-0003>
- Legutko, S., & Matusiak-Szaraniec, A. (2006). *Logistic processes in enterprises using flexible machining systems (fms)*. Scientific Bulletin Series C: Fascicle Mechanics, Tribology, Machine Manufacturing Technology, 20, 225-230. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/203844331?accountid=37408>
- Lopez C., Moreno-Martin, D., & Vidal-Cañas, J. X. (2018). *Las agencias de carga y los servicios de transporte en el comercio internacional de Bogotá/Cargo agencies and transportation services in bogota international trade*. Ensayos De Economía, 28(53), 141-164. doi:<http://dx.doi.org/10.15446/ede.v28n53.75021>
- Marín, W. M., & Gutiérrez, E. Valentina Guti. (2013). *Desarrollo e implementación de un modelo de teoría de restricciones para sincronizar las operaciones en la cadena de suministro/development and implementation of a theory of constraints model to synchronize the supply chain operations with production*

constraints. Revista EIA, 10(19), 67-77. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1450252608?accountid=37408>

Maure, L. C., Valdivia, F., Machado, N. I. C., & Glistau, E. (2019). *Methodology for the management of risk in the storage and transport of hazardous substances*. Acta Technica Corviniensis - Bulletin of Engineering, 12(1), 15-20. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2168837877?accountid=37408>

Matusova, D. (2016). *The improvement of logistics processes through kaizen and six sigma*. *The International Journal of Transport & Logistics*, 16, 1-6. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1848505370?accountid=37408>

Mello, J. A. V. B., & Carvalho, N. G. d. S. (2017). *Redução da não conformidade como planejamento para a melhoria de desempenho em uma fábrica no estado do rio de janeiro*: GCG GCG. Revista De Globalización, Competitividad y Gobernabilidad, 11(3), 38-57. doi:<http://dx.doi.org/10.3232/GCG.2017.V11.N3.02>

Molnar, V., Fedorko, G., Honus, S., Girovska, L., & Lizbetin, J. (2018). *Selection and allocation of a warehouse linked to reloading terminal and seaport*. *Nase More*, 65(4), 169-173. doi:<http://dx.doi.org/10.17818/NM/2018/4S1.1>

Molina J. (2015), *Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros S.A.* (Tesis de licenciatura), recuperada de:<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10267/1/UPS-GT001298.pdf>

Moreno, Y. (2014). *La importancia del conocimiento de la última actualización de los incoterms 2010 y los contratos de compraventa para operaciones de comercio internacional* (Tesis de especialización). Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13296/2/Articulo%20final%20Especializaci%C3%B3n%20en%20Log%C3%ADstica.pdf>

Montoya, R. A. G. (2013). *Modelo estadístico de medición R & R en el pesaje de productos de la preparación de pedidos en un centro de distribución*. Revista

Soluciones De Postgrado EIA, (10), 45-63. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1442773634?accountid=37408>

Natalia, C. V., Delany García Álvarez, & Carlos, V. S. (2016). *Optimización de la cadena de distribución del conglomerado pymes del sector cárnico de Bogotá, d.c.- gestión diseño de la red de distribución*. Revista De Ingeniería, Matemáticas y Ciencias De La Información, 3(5) doi:<http://dx.doi.org/10.21017/rimci.2016.v3.n5.a6>

Nowicka-Skowron, M., Nowakowska-Grunt, J., & Brzozowska, A. (2018). *A logistics system in management of flows in the area of agribusiness*. Acta Logística, 5(3), 87-92. doi:<http://dx.doi.org/10.22306/al.v5i3.100>

Obregón J. (2017) *La gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro alquiler de maquinaria y equipos de construcción en el distrito de independencia, 2016*, (Tesis de Maestría) Recuperada de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4180/COMPETITIVIDAD_GESTION_OBREGON%20GARAY%20JIMMY%20CHARLES.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Palacio, C. G., Patiño, L. M. M., & Pérez, H. D. C. (2012). *Modelo de gestión por procesos en logística aplicado a empresas pequeñas de medellín/model of logistics management applied to small business in medellin*. Revista Soluciones De Postgrado EIA, (9), 118-141. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1424347375?accountid=37408>

Pinheiro, O. D., Santiago, S. B., Taboada, C. M. R., & Follmann, N. (2017). *Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma*. Ingeniare: Revista Chilena De Ingeniería, 25(2), 264-276. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1931963711?accountid=37408>

- Pînzariu, S., & Mînea, C. (2019). *The military units' logistic support principles*. Land Forces Academy Review, 24(1), 20-28. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2207066523?accountid=37408>
- Riquelme M. (23 de junio del 2015), *Teoría de la ventaja competitiva* [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <https://www.emprendices.co/teoria-la-ventaja-competitiva/>
- Rodriguez j. (2015) *Análisis de la competitividad de España como destino turístico*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=_Hz2CQAAQBAJ&dq=competitividad&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Romero, R. M., & Julia, V. F. (2017). *Proceso de comercialización de productos derivados de la ganadería bovina doble propósito*. Negotium, 13(37), 47-61. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1967046170?accountid=37408>
- Rubio L., Baz V. (2016) *El poder de la competitividad* recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=2eAcDQAAQBAJ&dq=competitividad&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Su, S. I., Gammelgaard, B., & Su-Lan, Y. (2011). *Logistics innovation process revisited: Insights from a hospital case study*. International Journal of Physical Distribution & Logistics Management, 41(6), 577-600. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/09600031111147826>
- Telek, P. (2018). *Effects of logistic processes to the maintenance time*. Vedecké Práce Materiálovotechnologickej Fakulty Slovenskej Technickej Univerzity v Bratislave so Sídrom v Trnave, 26(42), 135-143. doi:<http://dx.doi.org/10.2478/rput-2018-0016>
- Urday C., Cebreros P. (2017) *La gestión logística y su influencia en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de Puente piedra*. (Tesis de Licenciamiento). Recuperada de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2683/1/2017_Urday_La-gestion-logistica-y-su-influencia-en-la-competitividad.pdf

- Valderrama Pérez, L. W., Yábar Vega, B. Y. P., Velarde Molina, J. F. y Díaz Zelada, Y. F. (2018). *Diseño de un modelo de e-logística para un operador logístico peruano*. *3C Tecnología. Investigación y pensamiento crítico*. doi:<http://dx.doi.org/10.17993/3ctecno.2018.v7n4e28.86-103/>
- Vásquez H. (2017). *El benchmarking y su influencia en la competitividad en la empresa inversiones Ferronor EIRL - Bambamarca 2016* (Tesis de Bachillerato). Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4377/Vasquez%20Campos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villa, J. D. M. (2017). *Las actividades de almacenamiento a través de un depósito privado para la distribución internacional de mercancías, frente al establecimiento permanente en Colombia*. *Revista*, 47(127), 407-428. doi:<http://dx.doi.org/10.18566/rfdcp.v47n127.a06>
- Ziemele, I., & Belakova, D. (2012). *Clothing production logistic process designing*. *Rigas Tehniskas Universitates Zinatniskie Raksti*, 7, 74. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1281963452?accountid=37408>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

<i>Problema</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Hipótesis</i>	<i>Variables</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>
<i>Problema Principal</i>	<i>Objetivo Principal</i>	<i>Hipótesis Principal</i>	Proceso Logístico	Proceso Logístico Real	Proceso logístico real de producción
¿Existe relación entre el proceso logístico y la competitividad de un centro de distribución de productos para supermercados, Lima sur 2019?	Determinar si existe relación entre el proceso logístico y la competitividad de un centro de distribución de productos para supermercados, Lima sur 2019	Existe relación positiva entre los Procesos logísticos y la competitividad de un centro de distribución de productos para supermercados, lima sur 2019			Proceso logístico real de comercialización
<i>Problemas específicos</i>	<i>Objetivos Específicos</i>	<i>Hipótesis Específicas</i>		Proceso Logístico Financiero	Función de financiación
¿Cómo se relaciona el proceso logístico y la competitividad interna de un centro de distribución de productos para supermercados, Lima sur 2019?	Determinar la relación que existe entre el proceso logístico y la competitividad interna de un centro de distribución de productos para supermercados, Lima sur 2019	Existe relación positiva entre el Proceso logístico y la competitividad interna de un centro de distribución de productos para supermercados, Lima sur 2019			Función de inversión

¿Cómo se relaciona el proceso logístico y la competitividad externa de un centro de distribución de productos para supermercados, Lima sur 2019?	Determinar la relación que existe entre el proceso logístico y la competitividad externa de un centro de distribución de productos para supermercados, Lima sur 2019	Existe relación positiva entre el proceso logístico y la competitividad externa de un centro de distribución de productos para Supermercados, Lima sur 2019	Competitividad	Interna	Recursos tangibles
					Recursos intangibles
					Ventajas competitivas
¿Cómo se relaciona el proceso logístico real y la competitividad de un centro de distribución de productos para supermercados, Lima sur 2019?	Determinar la relación que existe entre el proceso logístico real y la competitividad de un centro de distribución de productos para supermercados, Lima sur 2019	Existe relación positiva entre el proceso logístico real y la competitividad de un centro de distribución de productos para Supermercados, Lima sur 2019		Externa	Situación económica del país
					Políticas económicas
¿Cómo se relaciona el proceso logístico financiero y la competitividad de un centro de distribución de productos para Supermercados, Lima sur 2019?	Determinar la relación que existe entre el proceso logístico financiero y la competitividad de un centro de distribución de productos para supermercados, Lima sur 2019	Existe relación positiva entre el proceso logístico financiero y la competitividad de un centro de distribución de productos para supermercados, Lima sur 2019			<i>Sector de competencia</i>

ANEXO 2: INSTRUMENTO

Cuestionario						
Variable: Proceso Logístico						
Dimensiones	Indicadores	Valores de escala				
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
Proceso logístico real	Proceso logístico real de producción					
	1. ¿La distribución de productos se realiza de manera ordenada y fluida dentro del CD?					
	2. ¿Considera que la pérdida de señal de las radiofrecuencias por un tiempo prolongado afecta los tiempos de distribución?					
	3. ¿Cuentan con el número necesario de personal todas las áreas del CD?					

<p>4. ¿Cuenta el CD con una distribución de espacios que satisfaga las necesidades de cada área de trabajo?</p>					
<p>Proceso logístico real de comercialización</p>					
<p>5. ¿Se cumple siempre con las ventanas horarias para la entrega de pedidos a las tiendas?</p>					
<p>6. ¿En muchas ocasiones los pallets exceden el límite de altura permitido para realizar el carguío ocasionando pérdida de tiempo y gastos de estadía de la unidad de transporte en el CD?</p>					
<p>7. ¿Muchas veces los pallets listos para el carguío exceden su espacio designado siendo trasladados a zonas neutras ocasionando su inexacta ubicación y retraso en la entrega de estos?</p>					

	8. ¿El que un pallet se encuentre físicamente en su tienda de destino, pero figure sistemáticamente aun en el CD indica que no se respeta el procedimiento de carguío?					
	Función de financiamiento					
	9. ¿La empresa cuenta con respaldo para ser financiada?					
	10. ¿Considera que de ser necesario se debe financiar un nuevo modelo de distribución?					
	11. ¿La planificación influye de manera positiva en la reducción de riesgos financieros para la empresa?					
	12. ¿La empresa está en capacidad de financiar nuevos equipos y/o tecnología?					
	Función de inversión					

Proceso logístico financiero	13. ¿Es conveniente para la empresa invertir en nuevas baterías para la maquinaria debido a que así se aprovecharía su uso en niveles más óptimos?					
	14. ¿El invertir en la mejora de la señal para las radiofrecuencias tendría un impacto positivo en los tiempos de los procesos logísticos?					
	15. ¿La empresa busca nuevas oportunidades donde invertir para mejorar los procesos?					
	16. ¿Considera importante que la empresa invierta en la capacitación de los trabajadores?					
Variable II: Competitividad						
Competitividad interna	Recursos tangibles					
	1. ¿Las instalaciones de la empresa se encuentran en buen estado para el tránsito					

	de la maquinaria necesaria?					
	2. ¿Al no contar con el número necesario de recursos como radiofrecuencias u otros equipos puede generar tiempos muertos en el horario de trabajo?					
	3. ¿Considera que los equipos de la empresa se encuentran operativos en un estado óptimo?					
	4. ¿El orden dentro del centro de distribución impacta en los tiempos de entrega?					
	Recursos intangibles					
	5. ¿Manteniendo una capacitación constante de los trabajadores originaria que los procesos se cumplan correctamente?					
	6. ¿Considera que descubrir las habilidades de los trabajadores impulsaría la competitividad de la empresa?					

	7. ¿El tener en cuenta las ideas innovadoras de los trabajadores puede dar un gran aporte a las estrategias de la empresa?					
	8. ¿Se genera un impacto en la productividad al mantener a los trabajadores incentivados?					
	Ventajas competitivas					
	9. ¿Analizar constantemente la eficiencia del diseño (Layout) de las áreas ayuda a detectar oportunidades de mejora?					
	10. ¿El no contar con un número necesario de baterías para order pickers genera tiempo muerto para la maquinaria?					
	11. ¿Genera una desventaja competitiva que pallets provenientes de cross docking (proveedor nacional) lleguen a staging con una altura					

	de 50 cm cuando la medida estándar es de 1.80m?					
	12. ¿Considera que mantener equipos y/o tecnologías sin mantenimiento le genera una desventaja competitiva a la empresa?					
Competitividad externa	Situación económica del país					
	13. ¿Una crisis económica afectaría las operaciones de la empresa?					
	14. ¿La mejora económica del país en el que se venden los productos genera un impacto en la empresa y sus utilidades?					
	15. ¿Piensa que sería conveniente tener un plan de contingencia para la empresa en caso de una crisis económica?					

	16. ¿Es necesario mantenerse informado de la situación económica del país de nuestro proveedor internacional?					
	Políticas económicas					
	17 ¿Considera primordial la estabilidad política de un país para mantener una buena situación económica de la empresa?					
	18. ¿Los acuerdos comerciales del país de la empresa con el país del proveedor son influyentes para poder realizar las compras?					
	19. ¿Un cambio a un gobierno inseguro puede generar la paralización de inversión extranjera?					
	20. ¿En su opinión, algunas leyes o impuestos han sido una traba para el crecimiento de la compañía?					

Sector de competencia de la empresa-					
21. ¿La innovación de la competencia en sus procesos de distribución significa una desventaja para la empresa?					
22. ¿Qué la competencia cuenta con maquinaria más moderna que las nuestras puede significar una desventaja?					
23. ¿La reducción de precios en nuestros competidores directos nos empuja a reducir costos en nuestros procesos para ofrecer un producto con un precio competitivo?					
24. ¿La pérdida de eficiencia en nuestros procesos de distribución nos obliga diseñar un nuevo y mejor método logístico?					

ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Bertha Hinos troza Paul
 1.2. Especialidad del Validador: Administrador
 1.3. Cargo e Institución donde labora: Docente UCV Lima norte
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 1.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

Los Olivos, 22 de Junio del 2018.



Firma de experto informante

DNI: 09561796

Teléfono: _____


V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Proceso logístico

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		
Ítem 16	✓		

Variable 2: Competitividad

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		
Ítem 16	✓		
Ítem 17	✓		
Ítem 18	✓		
Ítem 19	✓		
Ítem 20	✓		
Ítem 21	✓		
Ítem 22	✓		
Ítem 23	✓		
Ítem 24	✓		


Firma de experto informante

DNI: 09561796

Teléfono: _____



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Guerra Bendezu Carlos A.
 I.2. Especialidad del Validador: lic. en administración
 I.3. Cargo e Institución donde labora: _____
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

85%

Los Olivos, 22 de Junio del 2019.

.....

Firma de experto informante

DNI: 09726163

Teléfono: 982332755

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Proceso logístico

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		
Ítem 16	✓		

Variable 2: Competitividad

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		
Ítem 16	✓		
Ítem 17	✓		
Ítem 18	✓		
Ítem 19	✓		
Ítem 20	✓		
Ítem 21	✓		
Ítem 22	✓		
Ítem 23	✓		
Ítem 24	✓		

.....

 Firma de experto informante

DNI: 09326183

Teléfono: 98233235



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mirquez Cano, Orlando Juan
- I.2. Especialidad del Validador: ADMINISTRADOR y SOCIOLOGO
- I.3. Cargo e Institución donde labora: UCV docente
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				/	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					/	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

esta para aplicar

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

Los Olivos, 22 de junio del 2018

[Firma]

Firma de experto informante

DNI: 05075930

Teléfono: 996956224

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Proceso logístico

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		
Ítem 16	✓		

Variable 2: Competitividad

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		
Ítem 16	✓		
Ítem 17	✓		
Ítem 18	✓		
Ítem 19	✓		
Ítem 20	✓		
Ítem 21	✓		
Ítem 22	✓		
Ítem 23	✓		
Ítem 24	✓		



Firma de experto informante

DNI: 09025930

Teléfono: 996578221