

# UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
ECONÓMICAS

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



LA GESTIÓN LOGÍSTICA PARA LA CADENA DE SUMINISTRO DEL  
MINIMARKET JULIA E.I.R.L., CERCADO DE LIMA

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION

## AUTOR

Guevara Huarhuachi Mauro  
ORCID: 0000-0002-0537-164X

## ASESOR

Mg. Miguel Ángel Reynerio Bocanegra García  
ORCID: 0000-0002-8619-0321  
<https://orcid.org/0000-0002-8619-0321>

## LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Desarrollo Organizacional y Talento  
Humano

TRUJILLO, PERÚ  
2022

# LA GESTIÓN LOGÍSTICA PARA LA MEJORA DE LA CADENA DE SUMINISTRO DEL MINIMARKET JULIA E.I.R.L., CERCADO DE LIMA

## INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>18%</b> INDICE DE SIMILITUD	<b>18%</b> FUENTES DE INTERNET	<b>0%</b> PUBLICACIONES	<b>10%</b> TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	---------------------------------------

## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ug.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.uladech.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>corladancash.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.itb.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>documentop.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>supermercado-bellavista.blogspot.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, OFM**

Arzobispo Metropolitano de Trujillo  
Fundador y Gran Canciller de la  
Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

**Dr. Luis Orlando Miranda Díaz**

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

**Dra. Mariana Geraldine Silva Balarezo**

Vicerrectora Académica

**Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo**

Vicerrector de Investigación

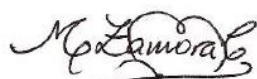
**Dr. Jaime Roberto Ramírez García**

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

**Dra. Teresa Sofía Reátegui Marín**

Secretaria General

**VISTO DEL JURADO**




---

**Mg. Zamora Carranza Maribel Mercedes**  
**Presidente**



---

**Mg. Palacios Rodríguez Jesús**  
**Secretario**



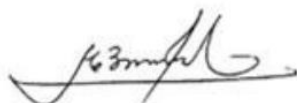
---

**Mg. Bocanegra García Miguel Angel Reynerio**  
**Vocal - Asesor**

## **APROBACIÓN DEL ASESOR**

Yo, Mg. Mg. BOCANEGRA GARCÍA MIGUEL ANGEL REYNERIO, con DNI N° 16459970, como asesor del trabajo de investigación “LA GESTIÓN LOGÍSTICA PARA LA CADENA DE SUMINISTRO DEL MINIMARKET JULIA E.I.R.L, CERCADO DE LIMA” desarrollado por el bachiller GUEVARA HUARHUACHI MAURO con DNI N° 40709726, egresado del programa de estudios de Administración, considero que dicho trabajo de titulación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponden con las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por la comisión de la clasificación designado por el Decano de la Facultad Dr. Jaime Roberto Ramírez García.



---

**Mg. Bocanegra García Miguel Angel Reynerio**  
**Asesora**

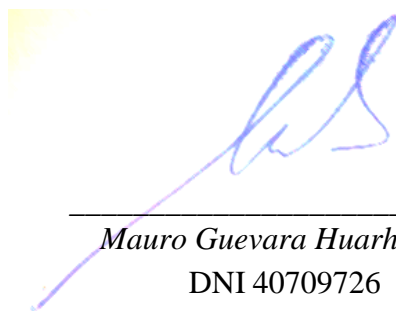
## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Mauro Guevara Huarhuachi con DNI 40709726, egresado del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Administración, para la elaboración y sustentación del trabajo de investigación titulado: “LA GESTIÓN LOGÍSTICA PARA LA CADENA DE SUMINISTRO DEL MINIMARKET JULIA E.I.R.L, CERCADO DE LIMA 2022”, el cual consta de un total de 164 páginas, en las que se incluye Índice general, índice de tablas e índice de figuras, más un total de 33 páginas en apéndices y/o anexos.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de: 18 %, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

*El autor*



---

*Mauro Guevara Huarhuachi*  
DNI 40709726



## Acta de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis para obtener la Titulación Profesional

En la ciudad de Trujillo, a los 17 días del mes de noviembre del 2022, siendo las 15:00 horas se reunieron los miembros del Jurado designado por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

para evaluar la tesis de Titulación Profesional en

ADMINISTRACIÓN

(Indicar el Programa de Estudios)

Especialidad: \_\_\_\_\_  
(De ser el caso)

mediante la Modalidad de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis de(l) (la)

**Bachiller:** GUEVARA HUARHUACHI MAURO  
(Apellidos y Nombres)

quien desarrolló la Tesis Titulada:  
LA GESTIÓN LOGÍSTICA PARA LA CADENA DE SUMINISTRO DEL MINIMARKET JULIA E.I.R.L., CERCADO DE LIMA

Concluido el acto, el Jurado dictaminó que el (la) mencionado(a) Bachiller fue

APROBADO

por

UNANIMIDAD

(Aprobado o desaprobado (\*\*))

(En caso de ser aprobado: Unanimidad o mayoría o grado de excelencia (\*\*))

emitiéndose el calificativo final de QUINCE 15  
(Letras) (Números)

Siendo las 16:00 horas concluyó la sesión, firmando los miembros del Jurado.

**Presidente:** Mg. Zamora Carranza Maribel Mercedes  
(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

(DNI: 40921306)

**Secretario:** Mg. Palacios Rodríguez Jesús  
(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

(DNI: 41639320)

**Vocal:** Mg. Bocanegra García Miguel Angel Reynerio  
(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

(DNI: 16459970)

(\*) Desaprobado: 0-13; Aprobado: 14-20

(\*\*) **Mayoría:** Dos miembros del jurado aprueban; **Unanimidad:** todos los miembros del jurado aprueban; **Grado de excelencia:** promedio 19 a 20

**FORMULARIO DE CESIÓN DE DERECHOS PARA LA PUBLICACIÓN  
DIGITAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Moche, 20 de marzo de 2023

A: Dr. Jaime Roberto Ramírez García

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Nombres y apellidos de cada investigador (a):

Yo; **Mauro Guevara Huarhuachi**

Autor (es) de la investigación titulada: “LA GESTIÓN LOGÍSTICA PARA LA CADENA DE SUMINISTRO DEL MINIMARKET JULIA E.I.R.L., CERCADO DE LIMA 2022”.

Sustentada y aprobada el 17 de noviembre de 2022 para optar el Grado Académico/ Título Profesional de: Licenciado en Administración

**CEDO LOS DERECHOS** a la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI para publicar por plazo indefinido la versión digital de esta tesis en el repositorio institucional y otros, con los cuales la universidad firme convenio, consintiendo que cualquier tercero podrá acceder a dicha obra de manera gratuita pudiendo visualizarlas, revisarlas, imprimirlas y/o grabarlas siempre y cuando se respeten los derechos de autor y sea citada correctamente. En virtud de esta autorización, la universidad podrá reproducir mi tesis en cualquier tipo de soporte, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la tesis o trabajo de investigación es una creación de mi autoría o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultada(o)(s) a conceder la presente autorización y además declaro bajo juramento que dicha tesis no infringe los derechos de autor de terceras personas.

Asimismo, declaro que el CD-ROM que estoy entregando a la UCT, con el archivo en formato PDF y WORD (.docx), como parte del proceso de obtención del Título Profesional o Grado Académico, es la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado.

Por ello, el tipo de acceso que autorizo es el siguiente: (Marcar con un aspa (x); una opción)

Categoría de acceso	Descripción del Acceso	Marcar con X
<b>ABIERTO</b>	Es público y será posible consultar el texto completo. Se podrá visualizar, grabar e imprimir.	X
<b>RESTRINGIDO</b>	Solo se publicará el abstract y registro del metadato con información básica.	



## OPCIONAL – LICENCIA CREATIVE COMMONS.

Una licencia **Creative Commons** es un complemento a los derechos de autor que tiene como fin proteger una obra en la web. Si usted concede dicha licencia mantiene la titularidad y permite que otras personas puedan hacer uso de su obra, bajo las condiciones que usted determine.

No, deseo otorgar una licencia Creative Commons

Si, deseo otorgar una licencia Creative Commons.

Si opta por otorgar la licencia Creative Commons, seleccione una opción de los siguientes permisos:

<b>CC-BY:</b> Utilice la obra como desee, pero reconozca la autoría original. Permite el uso comercial.	
<b>CC-BY-SA:</b> Utilice la obra como desee, reconociendo la autoría. Permite el uso comercial del original y la obra derivada (traducción, adaptación, etc.), su distribución es bajo el mismo tipo de licencia.	
<b>CC-BY-ND:</b> Utilice la obra sin realizar cambios, otorgando el reconocimiento de autoría. Permite el uso comercial o no comercial.	
<b>CC-BY-NC:</b> Utilice la obra como desee, reconociendo la autoría y puede generar obra derivada sin la misma licencia del original. No permite el uso comercial.	X
<b>CC-BY-NC-SA:</b> Utilice la obra reconociendo la autoría. No permite el uso comercial de la obra original y derivada, pero la distribución de la nueva creación debe ser bajo el mismo tipo de licencia.	
<b>CC-BY-NC-ND:</b> Utilice y comparte la obra reconociendo la autoría. No permite cambiarla de forma alguna ni usarlas comercialmente.	

### Datos del investigador (a)

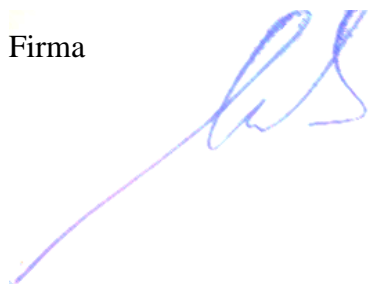
Nombres y Apellidos: Mauro Guevara Huarhuachi

DNI: 40709726

Teléfono celular: 981730459

Email: mauro.jesus1980@gmail.com

Firma



### **Dedicatoria:**

Esta Tesis se la dedico a mis padres Humbelina y Julio, así como también a mi esposa Verónica y a mi querida amiga Genito que ya no está físicamente con nosotros; que en todo momento me alentaron a seguir adelante.

## **Agradecimiento**

Agradezco a mi familia y amigos que con sus enseñanzas me mostraron el camino para seguir siempre adelante a pesar de las dificultades, gracias a su paciencia ya que cuando flaqueaba en mis obligaciones me alentaron a continuar esforzándome para conseguir mis objetivos de vida.

Agradezco también a la Universidad Católica Benedicto XXVI, por darme la oportunidad de continuar mis estudios y continuar con mi crecimiento como persona y como profesional, asimismo a mis maestros y en especial a mi Asesor: Mg; Miguel Ángel Bocanegra García, que supo enseñarme la manera correcta de cómo hacer esta Tesis que con alegría presento.

## Índice de contenido

Capítulo I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION .....	20
1.1. Situación problemática .....	20
1.4. Formulación de objetivos.....	24
Capítulo 2: MARCO TEORICO .....	26
2.1. Antecedentes del problema .....	26
A nivel internacional: .....	26
2.2. Bases teóricas científicas.....	31
2.2.1. Cadena de Suministro y Logística .....	31
2.2.2. Gestión logística integral: mejores prácticas en la cadena de abastecimiento....	41
2.3. Hipótesis .....	50
2.4. Operacionalización de variables y definición conceptual.....	50
2.4.1. Variables.....	50
Capitulo III: METODOLOGIA.....	54
3.1. Diseño metodológico .....	54
3.2. Población, muestra y muestreo .....	54
3.3. Técnicas e instrumentos de recojo de datos .....	55
3.4. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	56
3.5. Aspectos éticos en investigación.....	56
Capítulo IV: RESULTADOS .....	58
4.1. Presentación y análisis de resultados .....	58
4.2. Discusión de resultados .....	106
4.2.1. Diagnosticar la cadena de suministro del Minimarket Julia E.I.R.L. ....	106
4.2.2. Identificar los factores críticos d.....	109
4.2.3. Analizar la actual gestión logística del Minimarket Julia E.I.R.L. ....	110
4.2.4. Diseñar el plan de gestión logística .....	112
5.1. Conclusiones .....	124
5.2. Sugerencias .....	125
Anexo 1.....	131
Anexo 2.....	138
Anexo 3.....	140
Anexo 4.....	154
Anexo 5.....	156
Anexo 6.....	157
Anexo 7.....	161

## Índice de Tablas

Tabla 01	Confiabilidad del instrumento cadena de suministro en el Minimarket Julia. ....	52
Tabla 02	Confiabilidad del instrumento la Gestión Logística en el Minimarket Julia. ....	53
Tabla 03:	Los pedidos se realizan de acuerdo a los productos que tienen mayor rotación .	56
Tabla 04:	Los Productos recepcionados están registrados de acuerdo los requerimientos .	59
Tabla 05:	Tipo de productos que más movimiento tienen .....	60
Tabla 06:	Cantidad de productos despacha diariamente .....	62
Tabla 07:	Reportes de productos obsoletos al área de compras .....	63
Tabla 08:	Importancia de llevar el control de productos despachados diariamente.....	64
Tabla 09:	Cantidad de productos obsoletos ingresan semanalmente .....	65
Tabla 10:	Importancia de conocer la capacidad de almacenamiento .....	66
Tabla 11:	Capacidad de almacenamiento se ajusta a la necesidad de los productos con ....	67
Tabla 12:	Importancia de conocer la flota con que cuenta la empresa.....	68
Tabla 13:	Tipo de flota con que cuenta la empresa .....	68
Tabla 14:	Importancia de conocer el costo del transporte a cada destino Delivery .....	69
Tabla 15:	Importancia de conocer el costo del transporte a cada destino Proveedores.....	71
Tabla 16:	Importancia de tener un registro de todos los pedidos .....	72
Tabla 17:	Importancia de tener una lista de proveedores .....	73
Tabla 18:	Beneficios que te otorgan los proveedores.....	74
Tabla 19:	Importancia de clasificar un producto comprado .....	75
Tabla 20:	Importancia de conocer el área donde se distribuye la mercadería.....	76
Tabla 21:	Aspectos que consideran para el área de distribución.....	77
Tabla 22:	llevar el control de los lugares de distribución.....	78
Tabla 23:	Tiempo promedio en realizar una atención .....	78
Tabla 24:	Importancia de llevar el tiempo de atención al cliente.....	79
Tabla 25:	Tipo de productos que frecuentemente no se atiende porque no tiene en stock .	81
Tabla 26:	Productos que casi no tienen salida.....	82
Tabla 27:	La programación del trabajo diario existen horas de poco trabajo .....	86
Tabla 28:	Dar otras tareas en las horas de menos demanda de trabajo .....	87
Tabla 29:	Llevar un control de la mano de obra disponible .....	88
Tabla 30:	Horarios que considera que existe más mano de obra disponible.....	87
Tabla 31:	Importancia de conocer el espacio disponible en almacén y tienda.....	88
Tabla 32:	Importancia de llevar un registro de los equipos disponibles y averiados .....	89
Tabla 33:	Tipo de equipos son los que más se averían.....	92
Tabla 34:	La empresa cuenta con procedimientos de atención .....	93
Tabla 35:	Importancia de tener un procedimiento escrito de atención al cliente .....	94
Tabla 36:	Necesidad de capacitación sobre procedimientos de atención.....	95
Tabla 37	Cómo calificaría la atención al cliente interno y externo en el área de logística .	96
Tabla 38:	Importancia de tener un procedimiento escrito de despacho de productos.....	97
Tabla 39:	Tipo de procedimiento de recepción de mercaderías .....	98
Tabla 40:	Importancia de tener un procedimiento de selección de proveedores.....	97
Tabla 41:	Tipo de procedimiento de pedidos a los proveedores .....	98

Tabla 42: Utilización de mejor manera los espacios en el almacén .....	99
Tabla 43: Maximización el uso de equipos en el establecimiento .....	102
Tabla 44: Maximización los accesos a todos los materiales y mercaderías .....	103
Tabla 45: Maximizar la salvaguardia de todos los materiales y mercancías.....	104
Tabla 46: Maximizar el uso de la mano de obra .....	105
Tabla 47: Accesos a los materiales y mercaderías .....	116
Tabla 48: Salvaguardia de los materiales y mercancías .....	116
Tabla 49: Maximización de mano de obra .....	116
Tabla 50: Fortaleza .....	116
Tabla 51: Debilidades.....	117
Tabla 52: Oportunidades .....	117
Tabla 53: Amenazas .....	117
Tabla 54: Foda.....	117
Tabla 55: Dimensión: <i>Minimizar el costo</i> .....	118
Tabla 56: Dimensión: Suministrar los niveles de servicio .....	119
Tabla 57: Dimensión: Maximización del espacio .....	120
Tabla 58: Presupuesto total de la propuesta .....	121
Tabla 59: Diagrama de Gantt de las actividades de la propuesta .....	122

## Índice de Figuras

Figura 01. Esquema del sistema logístico.....	42
Figura 02. Gestión integrada del sistema logístico.....	44
Figura 03 - Los pedidos se realizan de acuerdo a los que tienen mayor rotación.....	60
Figura 04 - Los Productos recepcionados están registrados de acuerdo a requerimientos..	61
Figura 05 - Tipo de productos que más movimiento tienen.....	62
Figura 06 - Cantidad de productos despacha diariamente.....	63
Figura 07 - Reportes de productos obsoletos al área de compras.....	64
Figura 08 - Importancia de llevar el control de productos despachados diariamente.....	65
Figura 09 - Cantidad de productos obsoletos ingresan semanalmente.....	66
Figura 10 - Importancia de conocer la capacidad de almacenamiento.....	67
Figura 11 - Capacidad de almacenamiento de los productos con mayor rotación.....	68
Figura 12 - Importancia de conocer la flota con que cuenta la empresa.....	69
Figura 13 - Tipo de flota con que cuenta la empresa.....	70
Figura 14 - Importancia de conocer el costo del transporte .....	71
Figura 15 - Importancia de conocer el costo del transporte a cada punto de Proveedores..	72
Tabla 16 - Importancia de tener un registro de todos los pedidos.....	73
Figura 17 - Importancia de tener una lista de proveedores.....	73
Figura 18 - Beneficios que te otorgan los proveedores .....	74
Figura 19 - Importancia de clasificar un producto comprado.....	76
Figura 20 - Importancia de conocer el área donde se distribuye la mercadería.....	77
Figura 21 - Aspectos que consideran para el área de distribución.....	78
Figura 22 - llevar el control de los lugares de distribución.....	79
Figura 23 - Tiempo promedio en realizar una atención.....	80
Figura 24 - Importancia de llevar el tiempo de atención al cliente.....	81
Figura 25 - Tipo de productos que frecuentemente no se atiende por stock.....	82
Figura 26 - Productos que casi no tienen salida.....	83
Figura 27 - La programación del trabajo diario existen horas de poco trabajo.....	87
Figura 28 - Dar otras tareas en las horas de menos demanda de trabajo.....	88
Figura 29 - Llevar un control de la mano de obra disponible.....	89
Figuras 30 - Horarios que considera que existe más mano de obra disponible.....	90
Figura 31 - Importancia de conocer el espacio disponible en almacén y tienda .....	90
Figura 32 - Importancia de llevar un registro de los equipos disponibles y averiados.....	92
Figura 33 - Tipo de equipos son los que más se averían .....	92
Figura 34 - La empresa cuenta con procedimientos de atención.....	94
Figura 35 - Importancia de tener un procedimiento escrito de atención al cliente.....	95
Figura 36 - Necesidad de capacitación sobre procedimientos de atención.....	96
Figura 37 - Cómo calificaría la atención al cliente interno y externo.....	97
Figura 38 - Importancia de tener un procedimiento escrito de despacho de productos.....	98
Figura 39 - Tipo de procedimiento de recepción de mercaderías.....	99
Figura 40 - Importancia de tener un procedimiento de selección de proveedores.....	100
Figura 41 - Tipo de procedimiento de pedidos a los proveedores.....	100

Figura 42 - Utilización de mejor manera los espacios en el almacén.....	102
Figura 43 - Maximización el uso de equipos en el establecimiento.....	103
Figura 44 - Maximización los accesos a todos los materiales y mercaderías.....	104
Figura 45 - Maximizar la salvaguardia de todos los materiales y mercancías .....	104
Figura 46 - Maximizar el uso de la mano de obra.....	106



## RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito establecer la gestión logística para la cadena de suministro del minimarket Julia E.I.R.L. Distrito de Cercado de Lima 2022. El tipo de investigación es descriptivo, porque se describe la situación como se presentó; Diseño No experimental, porque se va estudiar conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones como lo indica Hernández (2014), es Transversal, porque se va estudiar en un espacio de tiempo determinado donde se tiene un inicio y un fin. Se realizaron encuestas a los trabajadores del negocio con preguntas de tipo cualitativo nominal. El diagnóstico de la cadena de suministro del Minimarket Julia E.I.R.L., es que tiene problemas en el proceso de suministro y almacenaje ya que tiene procedimientos poco usados y/o obsoletos y no se utilizan herramientas de gestión logística por lo que, de usarse estas herramientas el negocio podría ser mucho más rentable y supondría un ahorro importante para la empresa. Se llegó a la conclusión de la actual gestión logística del Minimarket Julia E.I.R.L., es que los procedimientos escritos, inducciones y capacitaciones no tendrían mayor impacto en el negocio ya que debe de ir acompañado de un sistema ERP que simplifique, agilice y controle todas las actividades del negocio desde la entrada de la mercadería hasta el consumidor final.

**Palabras Clave:** Minimarket, mercado, gestión logística

## ABSTRAC

The purpose of this research was to establish the logistics management for the improvement of the supply chain of the Julia E.I.R.L. minimarket. Fence District of Lima 2022.

The research design is descriptive, not experimental, because it will be studied according to reality, without undergoing modifications as indicated by Hernández (2014), it is Transversal, because it will be studied in a given space of time where there is a beginning and a Finally, it is descriptive because it describes the situation as it occurred. Surveys were conducted to the workers of the business with nominal qualitative questions.

The study evidenced as conclusions and recommendations that the Minimarkets businesses in the Cercado de Lima are:

The diagnosis of the supply chain of the Minimarket Julia EIRL, has problems in the supply and storage process since it has little used and/or obsolete procedures, for which the majority of the workers know it, but they do not apply in work daily.

The analysis of the current logistics management of the Minimarket Julia EIRL, is that the written procedures, inductions and training would not have a greater impact on the improvement of the business since it must be accompanied by an ERP system that simplifies, addresses and controls all the activities of the business from the entry of the merchandise to the final consumer.

**Keywords:** Minimarkets, market, logistics management

**CAPITULO I**  
**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **Capítulo I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION**

### **1.1. Situación problemática**

Con la globalización ha habido una explosión de negocios novedosos uno de ellos es el de los minimarkets con servicios al alcance del cliente, más baratos y de más fácil acceso, más cerca de su domicilio todo esto ha cambiado los hábitos de los consumidores lo que ha provocado el incremento de estos negocios tanto a nivel nacional como internacional

En los últimos 20 años el mercado de los minimarkets ha crecido en nuestro país, ya que como es usual en otros mercados los usuarios tienen otras exigencias las cuales vienen a ser cubiertas por estos minimarkets, adicionalmente a lo señalado la pandemia contribuyó en gran medida a la consolidación de este nuevo mercado. La revista (América Economía 2013) indican que en tiempos difíciles, estos conceptos se orientan a los alimentos ya que todas las personas consumen estos alimentos por lo que tienen una ventaja.

Según lo indica (Global Retail Development Index 2013), el Perú ha sido catalogado como el duodécimo país que más desarrollo de retail ha tenido el mundo, por su economía emergente y predilección por el tipo del negocio, la vez que los consumidores tienen otras preferencias que estas tiendas retail satisfacen, por este motivo los mercados grande o supermercados y los mercados de los barrios no se adaptaron a los nuevos requerimientos de los nuevos consumidores por lo que en los últimos años se ha visto una desaceleración en estos mercados por la entrada de los minimarkets.

#### **A nivel internacional**

A nivel internacional los negocios de retail o minimarkets han impactado especialmente en Latinoamérica con su filosofía de espacio pequeño gran rentabilidad, lo que ha hecho que los consumidores cambien sus hábitos de compra por dar un ejemplo hasta hace unos años las tiendas y markets atendían como máximo hasta las 10 pm, ahora es normal hacer un pedido delivery pasadas esas horas, por eso hay autores que describen bien este tipo de negocios, según Torres (2018) el minimarket es un lugar donde se encuentra bebidas, abarrotes, licores, etc. Lo que lo diferencia de otros lugares es que es un autoservicio, las tiendas son de muy fácil habilitación, solo se necesita de un lugar de muy buena ubicación y una buena planificación, este tipo de negocios son el negocio ideal para la canasta familiar; esto por la facilidad que se tiene para iniciar con un negocio retail.

Vergara (2012), el autor nos indica que los minimarkets son tipos de negocios que venden de todo y aprovechan las formas de pago para llegar a más clientes, estos negocios han cambiado el tipo de mercado y por ende la economía especialmente en los mercados de economías emergentes.

Burruezo, (1999) el autor nos indica en su libro que los minimarkets poseen estrategias de marketing muy novedosas donde centran su atención en la zona de ubicación del negocio, tipo de producto los cuales combinan para darles paquetes promocionales más personalizados, lo que explica el éxito de este tipo de negocios.

### **A nivel Nacional**

Supermercados Peruanos SA, (2017), en su revista anual indica que las tiendas de retail o por descuento llamado “Mass” han tenido un crecimiento exponencial que ha sido muy rápido en el mercado peruano, lo que explica que solo en el año 2016 los locales que se inauguraron fueron 59 locales.

El Comercio (2019), Nos dice en que los supermercados han sufrido una importante pérdida en la participación de mercado a causa de la entrada de los minimarkets los que han entrado con mucha fuerza al mercado peruano, ya que los minimarkets no hacen mucha inversión en local, distribución y compras por cantidad, mientras que esto es imprescindible para los supermercados, este formato está cobrando fuerza entre los inversionistas peruanos ya que es un tipo de negocio accesible y con mucha rentabilidad.

### **A nivel Local**

Chang y Paredes (2016) consideran que los negocios de ventas de barrio bodegas y minimarkets, se conciben desde el ámbito cultural, social y tipo de comercio, lo que hace que sea una fuerza económica emergente, debido a sus estrategias son novedosas y dinámicas porque se adaptan de inmediato a los cambios en el mercado.

Manuel F. (2014) Ha habido un crecimiento exponencial en el crecimiento de bodegas en el mercado de lima, existe un estimado del 8% de bodegas que se transformaron en minimarkets. De esta manera las casi 70 mil bodegas de Lima, alrededor de 5 mil pasaran a ser minimarkets en el año. Se estima que los minimarkets y bodegas tendrán un ingreso que duplicara al de los supermercados, también indico que la utilidad neta mensual de los minimarkets oscila entre S/. 2500 y los S/. 8000.

Inei (2021), El comercio de ventas retail creció 2.67% por el crecimiento en las ventas de minimarkets y comercios minoristas, además ha crecido el insumo de artículos de todo tipo construcción, electrodomésticos, equipos de cómputo, limpieza, hecho contrario hubo un decrecimiento en la venta de combustible, licores, gaseosas y productos derivados, esto indica el nivel de crecimiento de este tipo de negocio emergente.

### **Situación de la empresa**

El Minimarket Julia E.I.R.L. es una empresa familiar que se crea el 15 de enero de 2005, en sus inicios era una bodega un poco más surtida que las demás bodegas de la zona, poco a poco se fueron incrementando los productos que se iban adquiriendo ya que cada cliente requería nuevos productos, además de ello el centro ferretero de las Malvinas se encuentra a escasas 2 cuadras por lo que las personas que trabajan en ese centro optaban por ir a la bodega, esto contribuyó en gran medida al crecimiento rápido del negocio.

El paso de bodega a minimarket se da en el año 2012 cuando al haber más requerimientos de los clientes y no solo por unidades sino por packs o docenas obliga a la bodega a convertirse en minorista en ese momento pasa de vender al menudeo a vender también por pares, packs y docenas, en ese momento las ventas ascienden y a la vez el espacio requerido para atender a las personas y el espacio para almacenar la mercadería, en ese momento la bodega que albergaba un cuarto de la casa se expande y alberga todo el primer piso y el sótano ya que el dueño del minimarket es también dueño de la casa. Tras años de crecimiento en el mercado de la zona el minimarket julia es el negocio de ese tipo con más participación que otros con negocios retail como lo son Mass y Tambo, esto debido a la proyección de negocio que tuvo el dueño.

El incremento de la competencia ha hecho que los clientes sean cada vez más exigentes esto debido a que cada negocio tiene una manera particular para atraerlos, la competencia de las tiendas de conveniencia son la principal competencia para el minimarket julia por lo surtido que se encuentran y con un mejor sistema de logística. Debido a la falta de capacitación del personal especialmente en tema logístico ha hecho que no seamos tan competitivos como otros minimarkets que tienen sistemas más sólidos en su gestión logística, esto genera retrasos y pérdidas para la empresa.

El no contar con un sistema informático integrado de logística hace que se generen perdidas por contar con el poco control, esto debido a que si se desea ser competitivo en un

mercado cada vez más grande se necesita de un soporte informático adaptado a las necesidades del negocio, por lo que en la presente investigación se plantea realizar una propuesta de mejora en la gestión logística para que se mejoren los procesos del abastecimiento del negocio, para esto se necesita de un sistema integrado que soporte todas las actividades logísticas de la empresa y que simplifique y ordene todas las actividades que implica, de esta manera se lograra menores perdidas y mayor gestión de los inventarios lo que redundara en un mayor beneficio rentable para el minimarket Julia E.I.R.L, por lo que se formula la siguiente pregunta:

## **1.2. Formulación del problema**

¿De qué manera un plan de gestión logística permitirá mejorar la cadena de suministro del Minimarket Julia E.I.R.L. Cercado de Lima 2022?

## **1.3. Justificación e importancia del estudio**

La justificación del proyecto respecto a la pertinencia profesional estará dada en el futuro conocimiento de los investigadores sobre la gestión logística para la cadena de suministro de los minimarkets, que contribuirá con datos de suma importancia para futuras investigaciones:

### **Justificación institucional**

Según Bernal (2010) el autor considera que analizan el problema y proponen la solución de problemas mediante estrategias reales, lo que quiere decir, que se pueden proponer estrategias para el minimarket sino también para el sector de ventas retail.

La parte de la práctica que se presenta será de gran utilidad, como fuente informativa para investigadores y además de personas interesadas ya que está relacionado a las características de gestión logística en los minimarkets.

### **Justificación social**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2005), según indica el autor la justificación social formula la pregunta ¿Qué impacto tendrá en la sociedad y qué efecto tendrá la investigación? Esto quiere decir que se pretende que la investigación tenga un impacto en la población.

La presente investigación tendrá un impacto en la sociedad porque aplicando una gestión logística eficiente en la empresa, se va a generar más utilidades, se creará más fuentes de empleo y mejores servicios, repercutiendo en más tributos, más trabajo y mayor calidad de vida, respectivamente

#### **1.4. Formulación de objetivos**

##### **1.4.1. Objetivo general**

Proponer un plan de gestión logística para la cadena de suministro del Minimarket Julia E.I.R.L. Cercado de Lima 2022

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

- a) Diagnosticar la cadena de suministro del Minimarket Julia E.I.R.L.
- b) Identificar los factores críticos de la deficiente cadena de suministro del Minimarket Julia E.I.R.L.
- c) Analizar la actual gestión logística del Minimarket Julia E.I.R.L.
- d) Diseñar los componentes del plan de gestión logística para la cadena de suministro del minimarket Julia E.I.R.L. Cercado de Lima 2022.



**CAPITULO II**  
**MARCO TEORICO**

## **Capítulo 2: MARCO TEORICO**

### **2.1. Antecedentes del problema**

#### **A nivel internacional:**

##### **España**

Vásquez C, (2019), en su investigación titulada “Los métodos de control interno: una aplicación al sector lácteo para inventarios de baja rotación”, donde su objetivo general fue el de crear procedimientos de control para los inventarios dañados, malogrados, caducos y contaminados, para productos finales y también en la materia prima, con una metodología de investigación que es de naturaleza exploratoria y cualitativo, se concluye que es de gran importancia saber con qué tipo de productos se trabajará, al tener una idea clara de las actividades que realiza la compañía será más sencillo manejar el inventario que produce, se recomienda elaborar procedimientos para incorporar a las áreas que intervienen en la toma de decisiones con este tipo de inventario, los procedimientos detallan en que momento y bajo qué circunstancias se deberá comunicar el estado del inventario, reduciendo el impacto en los estados financieros.

Relevancia. - Se colige que es importante que cada negocio cuente con un sistema de control interno que le permita determinar el estado del negocio, en cuanto a productos, ventas y estados de cuenta.

##### **México**

Gallegos J. (2017), su investigación titulada “Optimización y análisis estadístico para procesos de un suministro en empresas de Manufactura en México 2017”, donde el objetivo general, fue el de implementar puntos de re-orden para los pedidos, para conocer los tipos de pedidos para el almacén no colapse, el tipo de investigación es de tipo Cuantitativa a nivel correlacional, se concluye que implementar la política de inventarios con modelos matemáticos y estadísticos brindaran mejores resultados y un importante ahorro para el negocio.

Relevancia. - Su importancia radica en que debemos tomar en cuenta que cada negocio es diferente, por tanto, debemos utilizar un sistema de inventario que se oriente a las necesidades de nuestro negocio en base a políticas de inventarios.

##### **México**

Aragón J. (2017), su investigación titulada “Diseño de Modelo de Gestión de Inventarios para una Empresa Comercializadora”, donde su objetivo general fue el desarrollo de políticas donde el objetivo general fue crear políticas para los inventarios que sean orientados al tipo de planta, esto permitirá reducir el costo de todos los procesos. la metodología aplicada a la investigación que es exploratoria y cualitativa. Se concluye de esta investigación que crear políticas de inventarios en base a un modelo real de la planta orientado nos brindara resultados inmediatos y ahorro en cada proceso, lo que beneficiara al negocio.

Relevancia. - Esta investigación es importante porque se extrae que es aplicable a cualquier tipo de negocio del mismo rubro.

### **España**

García J. (2018), trabajo para optar al Grado de Doctor, titulada “Gestión de la cadena de suministro: análisis del uso de las TIC y su impacto en la eficiencia”, en el objetivo general es el de analizar el impacto del uso de las tecnologías de información y las ubicaciones para integrar los procesos internos y externos con proveedores y clientes, el tipo de metodología para la investigación tubo un diseño no experimental con un nivel descriptivo-correlacional, se concluye que es recomendable orientar a utilizar herramientas tecnológicas en todos los procesos de nuestro negocio, lo que va desembocar en un servicio más eficiente. Todo ello, va influir en el aumento de las ganancias del negocio o empresa.

Relevancia. - Esta investigación nos demuestra que es importante que los colaboradores conozcan las herramientas TICS para mejorar sus competencias.

### **Colombia**

Álvarez D. (2021), Trabajo para optar al título de Magister en Gerencia de la cadena de Abastecimiento, titulado “Propuesta de Optimización de los Procesos de Almacenamiento y Transporte en Alimentos Cárnicos S.A.S., Regional Montería” cuyo objetivo principal fue el de formular una propuesta para optimizar los procesos de almacenamiento y transporte en la empresa, el estudio fue descriptivo con un enfoque mixto y fue realizado mediante encuestas y entrevistas, cuya conclusión es que a través de herramientas como el software y otras de carácter logístico, se propone un plan para implementar estas herramientas lo que beneficiara a la empresa en todos sus procesos.

Relevancia. - Esta investigación es importante porque nos demuestra que se deben de incluir las herramientas informáticas, software y herramientas logísticas esta combinación de herramientas permitirá a la empresa obtener mayor ganancia.

#### **A nivel nacional:**

Montes V. (2021), en su investigación titulada “Influencia de la rotación de mercadería en las ventas de la empresa Socopur S.A.C., periodo 2014 al 2018”, cuyo objetivo es el de determinar la influencia de la rotación en las mercaderías de la empresa, esta investigación de tipo Cuantitativa, nivel Correlacional y de diseño No Experimental, donde se concluye que la variación del stock aumento o disminución de nuestra mercadería no va ser determinante en el resultado de las ventas de la empresa, por lo que se recomienda disminuir el stock.

Relevancia. - Esta investigación es importante porque permite determinar el número de ventas de nuestra empresa no es determinada por la variación de nuestro stock.

Alva O. (2021), en su investigación titulada “Control de un almacén y su incidencia en la rotación de una mercadería en la empresa NOVACENTRO SAC, Distrito de Rioja, 2018”, tuvo como objetivo general la de determinar la incidencia del control de almacén en la rotación de mercaderías en la empresa NOVA Centro SAC, Distrito de Rioja, 2018, la investigación de nivel relacional, y diseño no experimental, donde se concluye que un adecuado control del almacén impacta positivamente en la rotación de mercaderías, por lo que se recomienda realizar un control ,periódico del almacén y hacer un seguimiento al almacén de las mercaderías.

Relevancia. - Esta investigación es importante para la investigación porque nos permite saber que sin un plan de rotación de mercaderías difícilmente se podrá competir con otras empresas que si lo tienen implementado.

Rojas N, (2020), en su investigación titulada “Control interno de almacén y rotación de las mercaderías en la empresa Consorcio & Asociados S.A.C., Tarapoto, periodo 2019”, cuyo objetivo general fue determinar la relación del control interno de almacén y la rotación de mercadería en la empresa Consorcio & Asociados S.A.C, Tarapoto, periodo 2019. Se hizo uso de una metodología de diseño no experimental con un nivel descriptivo-correlacional, donde se concluye que existe una relación significativa del control interno de almacén y rotación de mercadería en la empresa, por lo que se recomienda la adquisición de sistemas

modernos para el control del almacén, ya que ayudará a la empresa con la gestión de entradas y salidas de mercadería, además de verificar constantemente el índice de rotación y tener datos de los productos de compras anteriores como actuales.

Relevancia. - Esta investigación es importante porque se debe de hacer un seguimiento al stock ya que cada mercadería tiene un ciclo determinado de rotación.

Bances A. (2021) trabajo para optar por el Título Profesional, titulado “Gestión logística y productividad en el área de almacén de Makro Supermayorista S.A. Piura”, cuyo objetivo general fue determinar si existe relación entre la gestión logística y la productividad en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A., El estudio fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal correlacional, donde se concluye que existe una relación entre la logística de la empresa y el nivel de productividad. De hecho, nos orienta a tener una adecuada logística para mejores resultados.

Relevancia. - Esta investigación es importante porque indica que al contar con un sistema de gestión logística esto redundara positivamente en la producción del almacén, haciéndolo más eficiente.

Araujo K. (2019) Tesis para optar por el Título Profesional, titulado “Mejora de la cadena de suministros para reducir los costos logísticos en la empresa SUPERCARNES PERÚ S.A.C. – Chimbote, 2019”, su objetivo general fue el de mejorar la cadena de suministros para reducir los costos logísticos de la empresa Supercarnes Perú S.A.C. El presente estudio tuvo un diseño de investigación: Pre experimental – tipo aplicada ya que se usó de conocimientos teóricos y la aplicación de herramientas, donde en sus recomendaciones indica que se debe implementar un programa de evaluación de problemas presentados para tener estrategias nuevas para resolver estos problemas.

Relevancia. - Esta investigación es importante porque demuestra que la mejora y el seguimiento continuo de los procesos, procedimientos y tareas de la empresa no implica costos adicionales y benefician todos los procedimientos de la empresa haciéndola mas rentable.

#### **A nivel local:**

Pesantes J. (2020), Trabajo presentado para optar al Grado Académico de Master en Supply Chain Management, titulado como “Propuesta para Mejorar La Gestión de la Cadena

De Abastecimiento de Servicios de un Supermercado”, cuyo objetivo fue el de implementar un sistema para la gestión de abastecimiento de compras por categorías de servicios de la empresa, el tipo de investigación es de tipo Cuantitativa a nivel correlacional, donde se concluye la utilización de seis propuestas para la organización con el método AHP que permite desarrollar propuestas que den solución a la problemática de la cadena de abastecimiento.

Relevancia. - Esta investigación es importante porque indica que se debe de escoger el tipo de sistema y herramienta que se va a utilizar en la empresa de lo contrario estas herramientas no serán de gran ayuda para la empresa.

Enciso P. (2018), trabajo presentado para optar por el Título Profesional, titulado “Propuesta de mejora de procesos en una empresa de distribución logística en Lima”, cuyo objetivo general fue Analizar los procesos actuales del almacén para identificar las causas raíz que ocasionan la problemática antes descrita con la finalidad de proponer herramientas que al implementarlas la solucionen y aumenten el nivel del servicio por encima del 90%. presente trabajo de investigación la metodología de mejora de procesos basado en herramientas Six sigma y Leanservice, el resultado que se obtuvo fue que los niveles de servicio se verán afectados directamente por los rechazos y reingreso en la activación y clasificado en el almacén de la empresa, este se verá reflejan en entregas tardías, entregas de productos en mal estado, rechazo de productos por llegar tarde, rechazo de productos por mal estado, extravío, despachos a destinos errados y despachos no atendidos.

Relevancia. - Esta investigación es importante porque indica que el almacén puede funcionar de manera correcta, pero si no se tiene procedimientos para cada nivel de atención se tendrá problemas a la hora de utilizar correctamente los sistemas lo cual traerá pérdidas a la empresa

Arce A, (2020), la presente tesis titulada “La gestión logística de las pequeñas y medianas empresas”, cuyo objetivo general es Identificar los factores que han participado en la gestión logística, para la realización de este trabajo de investigación se ha utilizado tres métodos, la observación, el análisis, y finalmente el descriptivo, como resultados se obtuvo que la aplicación de modelos comprobados repercuten en una mejora para las organizaciones, y finalmente se recomienda, recurrir a modelos comprobados de gestión logística ayudara en gran medida a las Mypes a posicionarse en sus mercados.

Relevancia. - Esta investigación es importante porque indica que los modelos empíricos no son eficientes a la hora de sobrevivir a modelos de negocios comprobados y la aplicación de estos instrumentos garantiza la supervivencia de las Pymes.

Avalos L. (2019), La presente tesis titulada “Diseño e implementación de un modelo de Gestión Logística para mejorar la eficiencia y la eficacia en el manejo de Inventarios de la empresa División Agrícola Piaggio SA, Lima, 2019”, cuyo objetivo general fue el de Diseñar e implementar un modelo de Gestión Logística para mejorar la eficiencia en el manejo de Inventarios de la empresa División Agrícola Piaggio SA, Lima, 2019, El tipo de investigación es experimental, el instrumento fue la ficha de datos, se llega a la conclusión que la implementación de un modelo de gestión logística mejoró la Eficiencia en el Manejo de Inventarios de la Empresa División Agrícola Piaggio Lima, 2019.

Relevancia. - Esta investigación permite reducir en un nivel considerable las ventas por carencia de mercadería requerida en la empresa.

Camarena Q, (2019), La investigación titulada “El análisis de la gestión de inventario y el impacto en la rotación de mercadería del supermercado Plaza Vea ubicada en el distrito de Santa Anita”, teniendo como objetivo general: Determinar como la gestión de un inventario influye en la rotación de mercadería en el supermercado Plaza Vea del distrito de Santa Anita. el tipo de investigación que se utilizo fue descriptivo y correlacional, el enfoque de la investigación está basado en un estudio cuantitativo y cualitativo, donde se concluye que la gestión de inventarios de Plaza Vea, registra información imprecisa entre los sistemas de gestión y lo que se dispone físicamente en los almacenes del retail, esto es uno de los principales motivos que ocasiona el reporte de faltantes de mercadería, por una mala gestión del sistema por parte de los colaboradores de almacén puesto que no se los capacita de forma constante.

Relevancia. - Esta investigación permite determinar que el inadecuado uso del sistema de stock de la empresa genera pérdidas importantes en la empresa.

## **2.2. Bases teóricas científicas**

### **2.2.1. Cadena de Suministro y Logística**

#### **2.2.1.1. Definiciones de cadena de suministros**

Según Carreño A. (2017: p. 14), la cadena de suministro es un procedimiento estratégico de la logística que afecta a todas las tareas de la organización para que garantice que la mercadería final llegue de manera óptima sin deterioro, pérdidas o retrasos. Además, también afirma que la cadena de suministro es la agrupación de procedimientos, actividades y medios necesarios de distribución para que la venta se lleve a cabo de manera integral. Estos procedimientos van desde la inclusión de materia prima, transformación del producto, fabricación, medio de transporte y hasta llegar al consumir final.

#### **2.2.1.2. Objetivo de la cadena de suministro.**

Carreño A. (2017: p 19), indica que la cadena de suministro en la empresa es la función más importante ya que es una ventaja competitiva que permite ahorrar costos en general repercutiendo positivamente en la atención.

El estudio presenta 3 funciones primordiales:

El estudio de inventarios y stocks.

Los almacenes de inventarios.

Medios de transporte.

#### **2.2.1.3. Clasificación de Stocks**

Carreño A. (2017), menciona que las empresas tienen varios tipos de stocks, según la actividad, conforme al siguiente detalle:

**a) Empresas industriales,** Las que comprenden a los fabricantes y sus proveedores. En las empresas industriales los stocks pueden ser de

***Insumos y componentes,*** que son necesarias para que el proceso productivo siga su curso en forma óptima.

***Productos en proceso,*** que se gestionan de igual forma que la materia prima o insumo.

***Productos terminados,*** que son aquellos productos que ya cuentan con todos los procesos y están aptos para la venta o consumo.

***Repuestos, importantes*** porque intervienen en la continuidad de la producción de la empresa, a fin de que no haya retrasos en la producción.



*Suministros industriales*, cuya importancia radica en que nos permite la adecuada conservación de la maquinaria o equipos.

**b) Empresas comerciales**, las que comprenden a los distribuidores, mayoristas y minoristas. Por otro lado, en las empresas comerciales los stocks son llamados mercancías o mercaderías, como se detalla a continuación:

*Artículos básicos*. Son todos aquellos que una empresa comercializa en forma principal.

*Artículos complementarios*, son todos aquellos que se comercializan como complemento del artículo principal de comercialización en nuestra empresa.

*Artículos fallados*, aquellos que presentan deficiencias en su elaboración, de manera que la empresa debe devolver al proveedor.

*Artículos obsoletos*, son aquellos productos pasados de moda, y en ese caso es necesario rebajarles el precio, a fin de venderlos y no tenerlos en el almacén, ya que genera un costo de mantenimiento y espacio. (p20 – 22)

#### **2.2.1.4. Categorías de Artículos**

Carreño A. (2017: 24 -25), el autor nos muestra las categorías de artículos, tomando en cuenta que algunos representan el mayor costo a nivel de inventario. En ese sentido, hay tres categorías:

Categoría A

Categoría B

Categoría C

Las amalgamas de estas categorías permiten realizar una mejor revisión de stock, a fin de evitar mayores costos.

#### **2.2.1.5. Gestión de las Compras**

Ballou, (2004: p. 3), nos indica que las compras están consideradas como uno de los aspectos fundamentales en una empresa, ya que nos permite adquirir los materiales necesarios para nuestra producción. No Gracias a ello colocaremos el precio adecuado en

nuestro producto final. Todo ello va garantizar la continuidad de nuestra producción en la empresa.

#### ***2.2.1.5.1. Objetivos del área de compras***

Carreño A. (2017: p. 4), el autor nos da 5 objetivos del área de compras:

Par que nuestras compras sean óptimas se debe considerar todos los aspectos, que va desde el costo del producto, incluyendo la demanda en el mercado, los materiales con los cuales fue elaborado, entre otros.

Asegurar que nunca nos falte materiales para que nuestras operaciones siempre tengan continuidad.

Debemos escoger proveedores que se adapten a las necesidades de nuestra empresa, es decir, que nos brinden un servicio idóneo que permita el crecimiento de la empresa.

Conocer al detalle el tipo de compra idónea para nosotros, teniendo en cuenta la cantidad que vamos a adquirir, el transporte, el almacenamiento, etc.

Estandarización de materiales, ya que nos permite utilizar los materiales en varios procesos de la empresa, que significa disminución de costos.

#### ***2.2.1.5.2. Actividades del Área de Compras***

El autor Manene L. (2014: p. 4) indica que el proceso de compra debe implementarse de manera continua, tanto en el tema de proveedores, materiales y tecnología que se aplique en la empresa, estas actividades son:

##### **Actividades relacionadas con los materiales comprados**

Manene L. (2014: p. 5) indica que existen 4 actividades que se relacionan con la compra de materiales:

Identificación correcta del material. Debemos identificar si los materiales son de buena calidad, conocer sus bondades y sus carencias, a fin de evitar un mala compra que genera p

Obtener de las áreas de la empresa (almacenes, producción, usuarios del área de compras) información en relación con los consumos de cada producto, los saldos actuales, los pedidos no atendidos por falta de stocks, la cantidad de productos sin uso u obsoletos, entre otros.

Investigar los nuevos materiales que aparecen en el mercado, su calidad, sus costos y su compatibilidad con los procesos productivos que se emplea en la empresa.

Determinar la cantidad a comprar. Los pedidos de productos elaborado por cualquier área funcional no implican que compras deba de atenderla tal como la recibe. Compras debe demostrar que no existe un producto en almacén que pueda realizar dicha función y, del mismo modo, asegurarse de que la cantidad requerida sea la correcta en función a las necesidades de la empresa.

### **Actividades relacionadas con los proveedores**

García G. (2018: p. 2), en su artículo nos dice que la empresa tiene actividades que comparten actividades con los proveedores, los que se detallan:

Tener una conexión constante con los proveedores para conocer sus fortalezas esto permitirá conocer sus procesos y nos brindará seguridad en la atención de nuestros pedidos.

Realizar visitas inopinadas a los procesos de producción de los proveedores, para asegurarse el estándar mínimo de calidad que requiere la empresa.

Realizar una base de datos con la lista de proveedores para realizar un cuadro comparativo para seleccionar a los que mejor se ajusten al tipo de necesidad de la empresa.

### **Actividades relacionadas con la organización**

García G. (2018: p. 3), indica además que los procesos de compras, están ordenadas en 3 actividades esenciales:

Se debe de revisar constantemente los procesos de compras a los proveedores ya que de haber problemas por retrasos o entregas de malos productos de inmediato pueda corregirse.

Documentación. Son todos los documentos que se emiten en el proceso de compra de la empresa, los cuales son los manuales de procedimiento, comprobantes de pago, cargos, etc.

Determinación de los costos de la organización. Las diversas actividades consumen recursos. Estos recursos deben ser medidos y analizados para buscar los mejores ofertantes en el mercado.

### **2.2.1.6. Indicadores de Cadena de Suministro**

Zuluaga y Fernández (2014: p 8-12). La eficiencia de los recursos y nivel de servicio se puede medir a través de los indicadores; la actividad principal de “Compra” debe ser medida por el indicador, es decir debe determinar claramente cuál ha sido el monto de inversión, y cuál ha sido la ganancia de la compra total, por cada actividad o situación principal, debe establecerse dos indicadores, ya que uno nos permite conocer el estado actual de la actividad o situación, y el segundo indicador; nos delimita nuestro objetivo o meta.

Carreño A. (2017: p. 280) Cada actividad o situación tiene un indicador particular, ya que no solo depende de la actividad, sino también de cuánto conoce la actividad la persona que elabora el indicado, los indicadores base, y más utilizados para todo tipo de estudio, son los que se detalla a continuación:

Inventarios

Almacenes

Transporte

Compras

Distribución física

Según Handfield & Nichols (2002, p. 43), este proceso incluye mediciones para su control dentro las organizaciones que permitan comprender sus facetas, y utilizar la información obtenida para la toma de decisiones, el sistema cuenta con indicadores que miden el rendimiento en la mayoría de procesos logísticos, la gran cantidad de indicadores perjudica la medición y control en la cadena de suministro.

#### ***2.2.1.6.1. Indicadores del área de inventarios***

Carreño A. (2017: p. 281), Se debe tomar en cuenta lo siguiente para formular indicadores de inventarios,

Información de costos de inventarios: La clasificación ABC de los costos de inventarios es el instrumento que nos permite aminorar el costo de los productos más costosos en toda nuestra inversión.

Información de movimiento de inventarios: Esta herramienta nos permite identificar los productos despachados, los que tienen mayor demanda, los que están en vencimiento. Identificar que productos han sido despachados o vendidos nos permite una mejor organización en nuestro inventario.

Información de disponibilidad de inventarios: Este punto es importante porque nos ayuda a conocer cuántos pedidos hemos atendido, cuántos no hemos atendido, qué productos nos faltan y cuáles son los productos de mayor demanda em el mercado.

Carreño A. (2017: p. 282) Los indicadores más usados en la gestión de inventarios son los siguientes:

Coeficiente de rotación de productos: es una fórmula que permite dividir los totales del inventario entre los productos despachados.

Disponibilidad: Es el indicador que mide el stock en términos de atención entre los pedidos del periodo.

Coeficiente de obsolescencia: Es el indicador que mide el factor de la mercadería dañada por pedidos de productos.

Cobertura o días de stock: se obtiene cuando se divide el stock actual de un producto entre el consumo promedio diario.

Stock out: Son los productos que se encuentran como activos, pero ya no se encuentran en stock.

#### ***2.2.1.6.2. Indicadores del área de almacenes***

Torres (2006, p. 200) "Busca la armonía entre la oferta y la demanda para maximizar los procesos que incurren en los procesos productivos y de almacenamiento", Los indicadores de almacenes se despenden en los siguientes puntos:

Información de infraestructura de almacenes: se refiere a conocer cuál es la capacidad de almacenamiento de nuestro almacén y cuál es el costo de mantenimiento.

Información de equipamiento de almacenes: se refiere a verificar si nuestros equipos o máquinas están funcionando correctamente, asimismo, poder medir si el costo de reparación de alguno es mayor a adquirir un equipo nuevo, y poder verificar si la inversión

sopesa con las ganancias que recibimos. Además, verificar si la carga y descarga de nuestros productos se realiza en un tiempo óptimo de horas hombre.

Información de deterioros, daños, mermas y pérdidas: nos permite determinar la cantidad de productos manipulados que han sido deteriorados, y que cuidados debemos tener para evitar el deterioro.

Información de actividades del ciclo de almacenamiento: nos permite conocer cuántos pedidos han sido atendidos, y que parte de toda la actividad demanda mayor tiempo de horas hombre.

Coefficiente de utilización del almacén: consiste en conocer si estamos utilizando toda la capacidad de uso de nuestro almacén, y determinar si tenemos espacio perdido o si el espacio es insuficiente.

Costos unitarios de almacenamiento y manipulación de productos: nos permite conocer los costos unitarios de recepción, despacho de productos y pedidos preparados.

#### ***2.2.1.6.3. Indicadores del área de transportes***

Amer Production, (2008, p. 78), este proceso fundamental nos permite el desplazamiento físico mediante varios medios (autos, barcos, aviones), de un punto A un punto B, la distribución comprende todas las actividades referidas a al transporte, carga y desplazamiento teniendo como objetivo la entrega a tiempo de lo requerido”, si queremos formular indicadores de transporte debemos usar la siguiente información:

Información de la flota de transporte: nos permite conocer cuántos vehículos de carga tenemos, cuánto peso nos permite trasladar, cuántos cargadores necesitamos para la carga y descarga, y, asimismo, determinar cuánto tiempo tenemos en stop cada vehículo, lo que nos permite conocer si estamos desperdiciando horas utilizables.

Información con respecto a los pedidos: nos permite conocer el detalle de los pedidos, en cuánto a preferencias, número de productos, montos aproximados, entre otros.

Información de costos: nos permite conocer los costos operativos, que puede variar; costos del vehículo y costos de la organización, cuyos costos normalmente son de carácter fijo.

Los indicadores propuestos para el área de transporte y distribución son:

Costo por tonelada kilómetro: Nos permite conocer si el costo operativo y el costo de combustible está cubierto dentro del total de carga que trasladamos. Es decir, que podemos verificar si nuestra ganancia de la carga vendida es mucho mayor al costo operativo y de combustible. Si no lo sobrepasa, entonces hay pérdida y no nos conviene en nuestra actividad. (Bonifaz y otros, 2002, p. 24).

Costo por punto de entrega: nos indica que podemos vender un pedido pequeño, siempre y cuando el costo de envío no supere al costo total de dicho pedido.

Coefficiente de cumplimiento: nos permite identificar el porcentaje de entregas a tiempo que ha realizado el personal.

Tamaño promedio del pedido: este indicador nos permite identificar a los clientes minoristas y mayoristas, de acuerdo a la cantidad del pedido que realizan.

Factor de uso: es el tiempo que usa el vehículo de carga para el traslado de productos y cuál es el tiempo en el que se encuentra parado.

Documentación sin problemas: tener en perfecto orden las guías de remisión, órdenes de compra, facturas, entre otros.

Daños y deterioros: verificar la cantidad de productos dañados en nuestras entregas de pedidos.

#### ***2.2.1.6.4. Indicadores del área de compras***

Frazelle (2001, p. 245), el autor define los indicadores del área de compras con 8 sub procesos los que detalla: almacenes, compras, inventario, producción, transporte, finalmente distribución y finalmente servicio post venta.

De otro lado, Gómez (2008: p. 12), nos indica en su artículo los indicadores son los que la empresa enfoca sus necesidades para medir los procesos logísticos, los indicadores de compras se pueden formular a partir de la siguiente información:

Información con respecto a los pedidos: nos permite contar con un registro de pedidos y sus incidencias, de ser el caso.

Información con respecto a los proveedores: Nos permite determinar a qué proveedores le compramos un mayor volumen de productos, quienes nos dan mejores precios. A partir de ello, establecemos cuáles son nuestros proveedores primarios y secundarios.

Información con respecto a las compras: tener un registro de las compras de productos, precios, proveedores, nos permitirá determinar nuestro margen de inversión y ganancia, y además cuáles son los proveedores que nos brindan mejores precios y productos.

También indica Gómez (2008: p. 16), También son importantes otros indicadores, como los siguientes:

- a. Ahorros comprobados partidos por las compras totales: obtenido a partir del precio obtenido por la empresa del precio referencial del producto.
- b. Costo de emisión de órdenes de compra: nos sirve para verificar si el costo del área operaria de las compras está cubierto dentro del monto total de las órdenes de compra que han sido emitidas.
- c. Órdenes de compra emitidas por comprador: nos indica el monto de compra mensual de cada comprador; y puede ser variable.

Finalmente, Gómez (2008: p. 17) indica sobre otros indicadores útiles:

- a. Valor comprado por orden de compra
- b. Porcentaje de órdenes de compra que llegan fuera del plazo estipulado
- c. Valor comprado por empleado del área de compras
- d. Cantidad de visitas o inspecciones por proveedor

#### **2.2.1.6.5. Indicadores del área de distribución física**

Ferrín (2007: p:20), el autor nos indica que la distribución física tiene muchos factores que influyen en su desempeño, entre los que encontramos el embalaje, tipo de transporte, el clima, proveedor, los indicadores se encuentran relacionados con la logística de cada empresa, se pueden nombrar los siguientes:

Duración del ciclo del pedido: se mide a partir que se genera el pedido hasta que es recepcionado por el cliente.



On time: utilizado para realizar el conteo de pedidos entregados a tiempo entre el universo de los pedidos.

Fill rate: utilizado para conocer el número de unidades atendidas entre la cantidad de unidades solicitadas por el cliente.

In full: a través de él podemos conocer el porcentaje de pedidos completos entregados entre el total de pedidos generados.

On time in full: utilizado para verificar el número de pedidos entregados a tiempo.

Disponibilidad: permite conocer el saldo de unidades contrastando las unidades que han salido en los pedidos.

Costos de la distribución: permite calcular el costo unitario y total por venta.

## **2.2.2. Gestión logística integral: las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento**

### **2.2.2.1. Orígenes de la Gestión Logística**

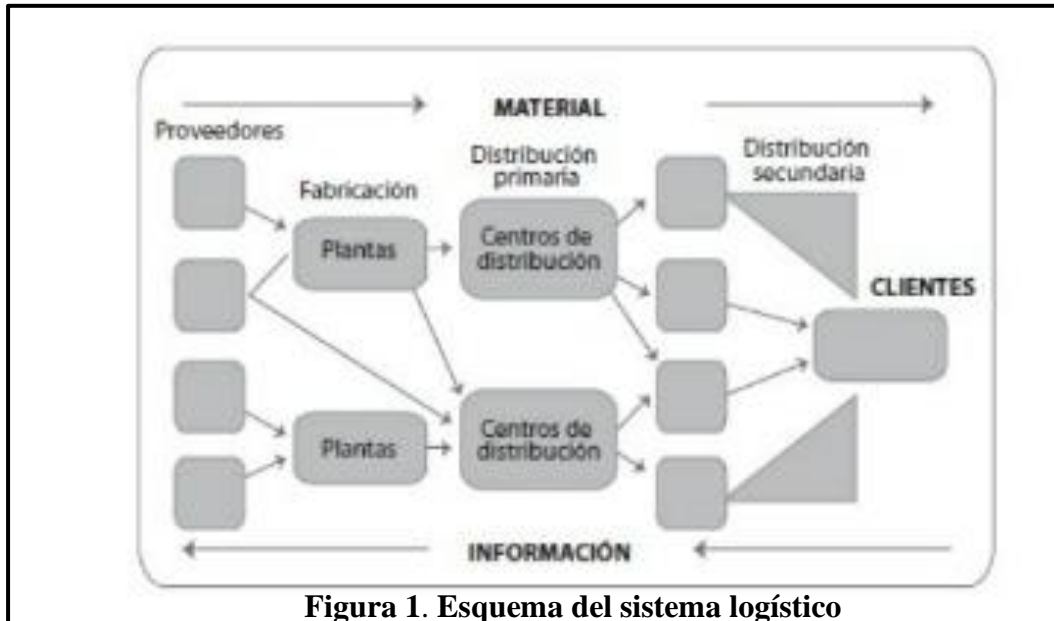
Mora L (2016: p:22), El término logística se remonta al terreno militar, en la cual era necesario la provisión y/o adquisición de equipos para ejecutar con éxito la misión bélica encargada, donde la consigna era provisionar al personal que luchaba en la guerra de los implementos necesarios para que puedan llevar a cabo su misión., en la actualidad las empresas relacionan la logística con el universo del abastecimiento y los clientes.

### **2.2.2.2. Caracterización y generalidades**

Mora L (2016: p:24), La logística se caracteriza por ser interdisciplinaria, ya que relaciona la programación de compras, el aprovisionar materias primas, la planificación, el almacenamiento, transporte, flujo de información, entre otros, ña logística además sirve para realizar en el correcto procedimiento para realizar las compras de una empresa, organización, gobierno, entidad, etc.

### **2.2.2.3. Definiciones**

Mora L (2016: p:25) Par el autor existe un esquema que simplifica el sistema logístico, con ello centraliza todos los procesos que se llevan a cabo, como se detalla a continuación:



**Figura 1. Esquema del sistema logístico**

Mora L (2016: p:27), asimismo el autor mencionar lo extraído del Instituto Colombiano de Automatización y Codificación Comercial (GS1 Colombia), donde afirman “Es la acción de planificar y controlar la distribución desde la primera etapa de atención a la última, dándole prioridad al valor agregado”, asimismo el Council of Logistics Management (CLM, en español Consejo de Administración Logística), es un grupo de profesionales de la administración fundada en 1962, con la finalidad de compartir teorías, mencionan: “Es el proceso integrado de factores de planeamiento, control y almacenamiento de los productos, con la finalidad de brindar un servicio de calidad al cliente”.

Entonces podemos colegir:

Que la logística está relacionada de manera intrínseca con el movimiento de productos.

La acepción del CLM explica como el personal logístico debe estar inmerso en el flujo de bienes para su empresa y también, desde su empresa.

#### **2.2.2.4. Componentes de la logística**

Ballou (2004) el autor indica que los componentes de la logística difieren de una empresa a otra, todo esto depende la forma en que este organizada la empresa, de otro lado, Garrioz (2005) señala que todos los procesos y actividades de los componentes de la logística tienen relación con todas las áreas que comprenden la organización, que engloba actividades repetitivas que van desde que se genera la materia prima hasta el producto logrado que va

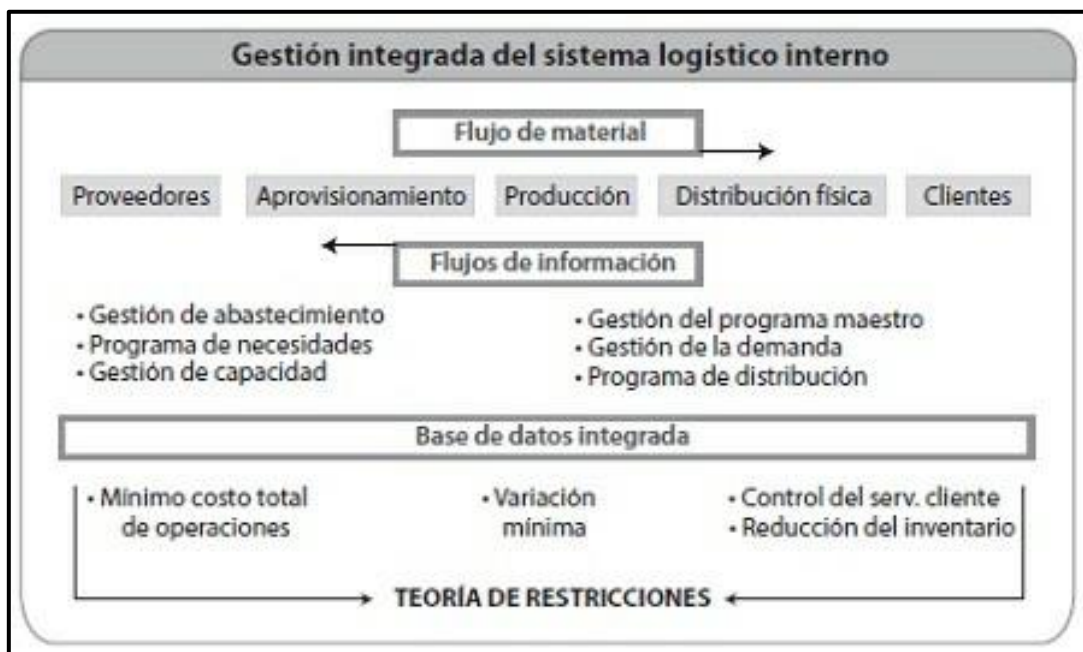
para el consumidor, normalmente en la práctica, la logística para empresas individuales tiene un alcance limitado, debido a que el control administrativo está sobre el canal de abastecimiento y la distribución física.

### 2.2.2.5. Objetivos de la logística

Mora L (2016: p:27-28), La logística tiene como objetivo aumentar las ventajas competitivas, captar a los clientes, y generar una mayor rentabilidad a partir de la comercialización y producción de los bienes, asimismo, la logística plantea la reducción de optimizando en mayor medida los recursos de una organización/empresa. Por tanto, busca generar un menor costo operativo, una mayor ganancia, captar más clientes y ser altamente competitivos en el universo de postores.

### 2.2.2.6. Alcance de la logística

Mora L (2016: p:29), La logística implica la adecuada gestión de los requerimientos. Y es probable, que esa estructura plantee nuevas estrategias que deban emplear los logísticos para una mayor efectividad en la atención de requerimientos de una entidad u organización.



**Figura 2.** Es aquí cuando surge el concepto de gestión de la cadena de suministro que une a los proveedores y clientes en la cadena logística. Las principales diferencias se encuentran en que las áreas anexas forman parte de la Supply Chain.

### 2.2.2.7. Gestión logística en distribución y almacenes

## **Mejores prácticas en operaciones en centros de distribución y almacenes**

Mora L (2016: p:75) La tienda o la bodega es el lugar en cual se distribuyen y almacenan mercancías, se realiza la venta de productos y dicho sea de paso, incluye el ordenamiento y la manipulación de dichos productos/mercancías.

### **Funciones y objetivos de los centros de distribución y almacenes**

Mora L (2016: p:75) La función de la distribución y almacenamiento en los negocios abarcan tres funciones principales:

#### ***Minimizar el costo total de la operación.***

Aquí el administrador o dueño de la bodega debe tomar en cuenta tres elementos: mano de obra, espacio y equipo.

#### ***Suministrar los niveles adecuados de servicio.***

Aquí explica que el nivel de servicio debe ser medido por sus eficacia y eficiencia en todos sus procesos.

#### ***Maximización del espacio en volúmenes***

El objetivo del almacenamiento debe radicar en maximizar el espacio, el uso de equipos, mejor acceso a los productos, protección de los materiales y una adecuada mano de obra, todo ello, con la finalidad de mantener un inventario actualizado, un adecuado stock para la venta y un óptimo almacenamiento de los productos con el mínimo costo, a fin de no generar costos extras.

### **Principios de la distribución y el almacenamiento**

Mora L (2016: p:76) el autor nos brinda estos principios los cuales considera que son los ideales para la empresa, ya que son eficientes en tiempos como en calidad:

La unidad más grande, que implica que el movimiento de productos se debe realizar en la mayor cantidad posible.

La ruta más corta, es decir que los recorridos estén claramente identificados a fin de ahorrar costos en el traslado y entrega de productos.

El espacio más pequeño, quiere decir que mientras haya más rotación de productos menos espacio utilizaremos, por ende, gastaremos menos en costos de almacenes.

El tiempo más corto, que implica emplear el menor tiempo en el proceso de los productos.

#### **2.2.2.8. La gestión logística y la gestión de la innovación en las organizaciones**

Cespón y Auxiliadora (2003), el autor indica que en los procesos en la logística desde el inicio hasta llegar a los clientes pasando por todas las etapas iniciales de aprovisionamiento.

Asimismo, López (2011), el autor indica que las gestiones logísticas comprenden procesos de gestión e integración de los procesos logísticos, asimismo indica que las organizaciones se construyen en base a los procesos de sus áreas más importantes, actualmente la gestión logística tiene que innovarse constantemente, ya que el mercado actual es exigente. Por ello, requiere aliarse con la tecnología adecuada que le permita agilizar, mejorar los procesos.

#### **2.2.2.9. La Logística y el proceso de innovación en una organización**

En este sentido hacemos referencia a R. Kanter (2011), quien asevera que las innovaciones se deben ver como un proceso anterior que como resultados o antecedentes. Es más, el término "La innovación" se debe de usar de manera diferente de acuerdo al nivel de análisis empleado.

Damampour (1987), se refieren a la innovación técnica como la implementación de una idea para un producto novedoso o un nuevo servicio. Es decir, la novedad (tanto absoluta o el hecho de que sea nueva para la unidad de adopción o de innovación).

Por otra parte, el concepto de innovación de West y Farr (1990) indica que es suficiente que constituya un producto nuevo o mejorado significativamente para la unidad de adopción.

En este trabajo optamos por definirla como una filosofía de trabajo, en las que se consideran las siguientes innovaciones:

**Innovaciones tecnológicas**, que implica adoptar cambios tecnológicos para la atención de requerimientos.

**Innovaciones administrativas**, que implica cambios en los procesos administrativos.

**Innovaciones hacia el ambiente** que implican la organización con el entorno.

De todas ellas las que más se encuentran involucradas con la gestión logística son las innovaciones tecnológicas ya que agiliza el proceso logístico. (Damampour y Evans, 1984; Evans y Charles, 1998).

Sin embargo, no olvidemos que la Logística como filosofía de trabajo también promueve la innovación administrativa o de proceso, ya que necesita cambios estructurales en la organización y en sus procesos de gerenciar, planificar, producir, etc. (Hertog, 1994, 1999).

#### **2.2.2.10. Evolución de la Logística como filosofía de trabajo en las organizaciones**

El teniente coronel de la Infantería de los Estados Unidos de América George C. Thorpe (1910), fue de las primeras personas que estudio la logística como una ciencia y hablaba de principios para la guerra en base a la logística para el abastecimiento de las tropas, por lo que para tener una mayor comprensión de la logística es necesario conceptualizarla como un instrumento necesario para obtener una mayor competitividad en una organización/empresa.

#### **2.2.2.11. ¿Qué es la Logística? Enfoques conceptuales.**

Waters (2007, p. 21), el autor nos indica que la logística tiene la misión de integrar los procesos de la organización hacia la atención del consumidor. Por lo que la logística es la unificación de la información mediante la cadena de suministro para atender los requerimientos de los clientes.

La administración de los negocios desde hace algunos años ha impulsado el estudio de la logística como una ciencia, es así que para la U.S.A. Naval Logistics Quarterly (1970), “La logística cumple con la primordial función de brindar lo necesario para que las fuerzas militares estén abastecidas de lo que necesiten en el frente de batalla”, asimismo, en la Escuela de Guerra Naval de la Marina Española se define la Logística como: “El arte que cumple la misión de brindar medios materiales y personales a las fuerzas militares, para cumplir su trabajo al frente de un enfrentamiento”, como podemos ver la Logística se ha ido desarrollando en forma sistemática. Sin embargo, en el mundo empresarial, la logística pasa por diferentes conceptos. Para algunos es un instrumento gerencial que permite abastecer a la organización,

Otras definiciones, como la de la profesora Marta Gómez del ISPJAE (1998), asevera que es la “Acción del colectivo laboral que debe proveer al cliente los productos y servicios en forma idónea, de acuerdo con la ley de competitividad, así como la ley del medio ambiente.

Lluís Enric Doménech que en (1996) precisa que la Logística “Comporta una revolución de organización en la empresa ya que tiene por objetivo conseguir requerimientos de los clientes, conforme a los conceptos planteados, podemos colegir que en algunos casos la enfocan como una actividad, otros como un proceso, para muchos es una ciencia y algunos como un instrumento; sin embargo, es preciso indicar que a nuestro concepto la logística debe incluir el flujo informativo, flujo financiero, flujo de materiales, proveedores, clientes.

#### **2.2.2.12. Factores impulsores de su evolución.**

Mora L. (2016: p 22), el autor indica en su libro que tiene mucho que ver con el marketing porque tiene mucho en común porque comparten la finalidad de atención al cliente, la evolución se da con la entrada en vigencia con time to market, que es el tiempo de la preparación de la idea que permitirá dar origen al producto, conforme a lo descrito, tenemos algunos de los principales periodos de la evolución de la logística.

**Logística de Instalaciones.** Concepto desarrollado en los años 50, en la cual gira en torno al manejo de materiales (bodegas).

**Logística Corporativa.** Desarrollado en los años 60, donde la logística incluye materiales, proveedores y clientes. Ya se toma en cuenta el exterior de la empresa.

**Logística de la Cadena de Suministros.** Concepto que surge en los años 70 y evoluciona en forma permanente, de la mano con la tecnología, haciendo alusión a la Cadena de Suministro (Supply Chain) que engloba tanto a los proveedores como a los clientes.

**Logística Global.** Concepto que surge en los años 90, basándose en la Cadena de Suministro (Supply Chain), proveedores, consumidores, mercado global, alineado en la cadena mundial.

**Logística Virtual.** Concepto que se ha desarrollado a finales de la década de los años 90 y que será utilizado por las generaciones futuras para elaborar un sistema logístico que no presente activos fijos.

## **Definición de Términos**

Una de sus características principales es que manejan el concepto de autoservicio en el sentido de que los clientes entran al establecimiento, cogen los productos que necesitan y luego se dirigen a pagar en caja, significados para el desarrollo del proyecto:

**Marketing Mix.** Es un análisis de estrategia de aspectos internos, desarrollada comúnmente por las empresas para analizar cuatro variables básicas de su actividad: producto, precio, distribución y promoción.

**Producto.** Conjunto de atributos físicos y tangibles reunidos en una forma identificable, cada uno con nombre descriptivo o genérico que todo el contexto comprende, una interpretación más amplia del término reconoce que cada marca es un producto individual, pero el nombre de marca indica una diferencia en el producto al consumidor y ello introduce en la definición el concepto de satisfacción de necesidades o deseos del consumidor.

**Venta Directa.** Es el proceso por medio del cual la empresa responsable de la promoción vende al usuario, último consumidor o minorista sin que intervengan los intermediarios.

**Venta Indirecta.** Es el proceso por medio del cual la empresa responsable de la producción vende al usuario a través de segundos o terceros que se constituyen como canales de distribución.

**Modelo de Negocio.** En un modelo de negocio se establecen las pautas a seguir para atraer clientes, definir ofertas de producto e implementar estrategias publicitarias, entre muchas otras cuestiones vinculadas a la configuración de los recursos de la compañía.

**Gustos y Preferencias.** Los gustos y preferencias de cada consumidor son un factor totalmente subjetivo que afecta a su consumo. En el mundo no hay dos personas iguales, y lo que para una persona puede ser importante a la hora de tomar la decisión de consumir, para otra persona puede no significar nada.

**Calidad.** Está íntimamente ligada con el valor para los clientes y su satisfacción. En el sentido más estricto, la calidad se puede definir como “ausencia de defectos”, pero casi todas las empresas centradas en el cliente van más allá de esta definición de calidad tan limitada. Más bien, las compañías definen la calidad en términos de satisfacción del cliente.



**Modelo de Negocio.** En un modelo de negocio se establecen las pautas a seguir para atraer clientes, definir ofertas de producto e implementar estrategias publicitarias, entre muchas otras cuestiones vinculadas a la configuración de los recursos de la compañía.

**Consumidores.** Son aquellos que concretan el consumo de algo. La noción del consumidor es muy habitual en la economía y sociología, para nombrar al individuo o a la entidad que demanda aquellos productos y servicios que ofrece otra persona o empresa. En este caso, el consumidor es un actor económico que dispone de los recursos materiales suficientes (dinero), para satisfacer sus necesidades en el mercado.

**Cliente.** El cliente es aquel individuo que, mediando una transacción financiera o un trueque, adquiere un producto y/o servicio de cualquier tipo tecnológico, gastronómico, decorativo, mueble o inmueble.

**Rentabilidad.** Rentabilidad es un principio, sinónimo de ganancia, de utilidad, de beneficio, de lucro. Presupone la realización de negocios con márgenes positivos. Implica que, en el largo plazo, el dinero que entra en la empresa es mayor que el dinero que sale de la misma.

**Demanda.** Se define la demanda como “Las distintas cantidades de un producto que los compradores están dispuestos a adquirir a diferentes precios y en un momento determinado”, este concepto se puede expresar a través de una línea, cuyos diferentes puntos representan las distintas cantidades del producto que los consumidores puedan adquirir a distintos precios, permaneciendo constantes los precios de bienes sustitutos y complementarios, gustos, innovaciones técnicas, la población y el ingreso y su distribución.

**Fidelidad de los Clientes.** Consiste en lograr que un cliente (un consumidor que ya ha adquirido nuestro producto o servicio) se convierta en un cliente fiel a nuestro producto, servicio o marca; es decir, se convierta en un cliente asiduo o frecuente.

**Competidores.** Son aquellos negocios que ofrecen productos o servicios que satisfacen la misma necesidad en el cliente, aun cuando lo hagan de diferente manera, estén localizados o no dentro de una misma localidad, son tus competidores. (Farlex, 2013).

**Oferta.** La oferta puede ser definida como la cantidad de bienes y/o servicios que las distintas organizaciones, empresas o personas tienen la capacidad y deseo de vender en el

mercado, en un determinado lapso tiempo y espacio, en un particular valor pecuniario, con el fin de satisfacer deseos y/o necesidades.

**Precio.** Generalmente se denomina precio al pago o recompensa asignado a la obtención de bienes o servicios o, más en general, una mercancía cualquiera.

### **2.3. Hipótesis**

Si se implementa el plan de gestión logística, propuesto, entonces mejorara la cadena de suministro del Minimarket Julia E.I.R.L. Cercado de Lima, 2022

### **2.4. Operacionalización de variables y definición conceptual**

#### **2.4.1. Variables**

**Variable dependiente:** Cadena de Suministro

Definición conceptual. – Está integrada por unidades que coordinan entre sí, con la finalidad de atender las oportunidades que brinda el mercado y la satisfacción de sus clientes, las unidades que conforman la referida cadena de suministro son: los fabricantes, los proveedores, minoristas, distribuidores y el cliente final.

Definición operacional. - La cadena de suministro está integrada por las siguientes funciones

que son inventarios, almacenes, transporte compras y distribución física, la cadena comienza con los proveedores y termina con los, clientes finales.

**Variable independiente:** La gestión logística

Definición conceptual. - Es la acción de planificar y controlar la distribución desde la primera etapa de atención a la última, dándole prioridad al valor agregado

Definición operacional. - La gestión logística es desarrollo de actividades de planificar y controlar el proceso logístico con la finalidad de: minimizar el costo, suministrar los niveles de servicio, maximización del espacio.

#### **2.4.2. Operacionalización de variables**

**Tabla 1: Operacionalización de la variable dependiente**

Variable Dependiente	Dimensiones	Definición Dimensiones	Indicadores	Ítems/Preguntas	Información documental	Técnicas/Instrumentos/Fuente
<b>Cadena de Suministro (Adolfo C. 2017)</b>	Inventarios	El inventario registra los niveles de productos, la cantidad de productos recepcionados, despachados, obsoletos, medidos en unidades monetarias.	Cantidad de productos recepcionados	¿Los pedidos se realizan de acuerdo a los productos con mayor rotación? ¿Los productos recepcionados están registrados de acuerdo a los requerimientos de los mismos? ¿Qué tipo de productos que más se mueven?	¿Con que frecuencia llegan esos pedidos de productos?	
			Cantidad de productos despachados	¿Qué cantidad de productos despacha diariamente? ¿Se reportan los productos obsoletos al area de compras? ¿Por qué es importante es llevar el control de productos despachados diariamente?		
			Cantidad de productos obsoletos en stock	¿Seleccione la cantidad de productos obsoletos ingresan semanalmente?		
	Almacenes	El almacén es la capacidad del espacio físico y los costos incurridos en su mantenimiento	Capacidad de almacenamiento	¿Por qué es importante conocer la capacidad de almacenamiento? ¿La capacidad de almacenamiento se ajusta a la necesidad de los productos con mayor rotación?	¿Indique cuánto es la capacidad en m3 de almacenamiento de la empresa? ¿Indique la capacidad utilizada de almacenamiento de la empresa?	Encuesta/Cuestionario de preguntas cerradas aplicada a 31 trabajadores con índice Cualitativo Nominal del Minimarket Julia.
			Costo de almacenamiento por producto		¿Indique el costo de almacenamiento por producto?	
			Conocimiento de flota	¿Por qué es importante conocer la flota con que cuenta la empresa?		
	Transporte	El transporte es el encargado movilizar los productos terminados, materias primas e insumos, entre empresas y clientes en diferentes puntos geográficos y tiene un papel muy esencial en la cadena de suministros.	Tipo de flota	¿Describa el tipo y cantidad de flota con que cuenta la empresa?		Información documental/análisis de documentos, obtenidos del área de logística compras y ventas
			Costo de transporte por destino	¿Por qué es importante conocer el costo del transporte a cada punto de destino delivery? ¿Por qué es importante conocer el costo del transporte a cada punto de destino proveedores?		
			Registro de Pedidos	¿Por qué es importante tener un registro de todos los pedidos?		
	Compras	Las compras se ocupa de la administración del proceso de adquisición, lo cual implica decidir que suministros se usarán, negociar y averiguar cuando es conveniente comprar.	Información de proveedores	¿Por qué es importante tener una lista de proveedores? ¿Cuál es el beneficio que te otorgan los proveedores?		
			Clasificación de productos comprados	¿Qué tan importante es clasificar un producto recién comprado?		
			Conocimiento de área de distribución	¿Por qué es importante conocer el área donde se distribuye la mercadería? ¿Aspectos que consideran para el area de distribución? ¿Señale porque se debe llevar un control de los lugares de distribución?		
Distribución física	La distribución física de mercancías consiste en el conjunto de actividades que realiza una empresa para movilizar sus productos terminados desde el punto de producción hasta el consumidor final.	Tiempo de atención al cliente	¿Cuál es el tiempo promedio en realizar en una atención? ¿Por qué es importante llevar el tiempo de atención al cliente?			
		Porcentaje de productos entregados	¿Indique el tipo de productos que no se atienden porque no se tiene en stock? ¿Indique los productos que casi no tienen salida?			

**Tabla 2; Operacionalización de la variable independiente**

Variable Independiente	Dimensiones	Definición Dimensiones	Indicadores	Ítems/Preguntas	Índice	Técnicas/Instrumentos/Fuente
<b>La gestión logística, Mora L. (2016)</b>	Minimizar el costo	Se necesita considerar los tres elementos principales que lo constituyen: mano de obra, espacio y equipo, estos reflejan el costo total de la operación de almacenamiento (almacenaje, acopio, bodegaje).	Mano de obra disponible	¿En la programación del trabajo diario existen horas de poco trabajo? ¿Se busca dar otras tareas en las horas de menos demanda de trabajo? ¿Por qué se debe llevar un control lleva de la mano de obra disponible? ¿En qué horarios considera que existe más mano de obra disponible?	Cualitativo Nominal	Encuesta/ cuestionario aplicado a 31 trabajadores del Minimarket Julia .
			Espacio disponible	¿Por qué es importante conocer el espacio disponible en el almacén y tienda?		
			Equipos disponibles	¿Por qué es importante llevar un registro de los equipos disponibles y averiados? ¿Qué tipo de equipos son los que más se averían?		
	Suministrar los niveles de servicio	El nivel de servicio que se proporciona a los clientes estará determinado por la eficacia y la eficiencia de los procedimientos utilizados en la recepción, bodegaje y despacho de productos.	Procedimientos de atención al cliente	¿La empresa cuenta con procedimientos de atención al cliente? ¿Por qué es importante tener un procedimiento escrito de atención al cliente? ¿cree usted que es necesario una capacitación sobre procedimiento de atención al cliente? ¿Cómo calificaría la atención al cliente interno y externo en el área de logística del minimarket Julia?		
			Procedimientos de Despacho de productos	¿Por qué es importante tener un procedimiento escrito de despacho de productos? ¿Sabe el tipo de procedimiento de recepción de mercaderías?		
			Procedimientos en recepción de mercaderías	¿Por qué es importante tener un procedimiento de selección de proveedores? ¿Conoce el tipo de procedimiento de pedidos a los proveedores? ¿Utilizan de mejor manera los espacios en el almacén?		
			Maximización de espacios en volumen	¿Utilizan de mejor manera los espacios en el almacén?		
			Maximización en uso de equipos	¿Maximizan el uso de equipos en el establecimiento?		
			Maximización en el acceso a todos los materiales y mercancías.	¿Maximizan los accesos a todos los materiales y mercaderías?		
			Maximización de la salvaguardia de todos los materiales y mercancías.	¿Maximizan la salvaguardia de todos los materiales y mercancías?		
Maximización del espacio	Del almacenamiento es lograr la mejor combinación entre: •Maximización del espacio en volumen. •Maximización en el uso de los equipos. •Maximización en el acceso a todos los materiales y mercancías. •Maximización de la salvaguardia de todos los materiales y mercancías. •Maximización en el uso de la mano de obra.	Maximización en el uso de la mano de obra	¿Maximizan el uso de la mano de obra?			

**CAPITULO III**  
**DISEÑO METODOLOGICO**

## Capítulo III: METODOLOGIA

### 3.1. Diseño metodológico

#### 3.1.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación fue de tipo básica, dado que su intención solo es analizar las variables para aportar nuevos conocimientos teóricos para poder comprender y diagnosticar alguna determinada realidad empresarial, además se construyó y adaptó instrumentos para la medición de las variables (Arístides, 2012, p.202).

**Cuantitativa:** La investigación es cuantitativa porque se trató de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población por la cual toda muestra procede (Sampieri 1998).

Esta investigación es cuantitativa porque los resultados del estudio se van a representar entre tablas y figuras estadísticas.

**Descriptiva** porque se describe la situación tal y como se presenta

Hernández (2014). Se define también “aquella que busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos comunidades” (Pag. 99).

#### 3.1.2. Diseño de la investigación

El diseño fue no experimental de corte transversal;

**No experimental.** - Porque se identificó un conjunto de entidades que representan el objeto del estudio y se procedió a la observación de los datos.

Según Hernández (2014) Por lo tanto diseños no experimentales son aquellos que se efectúan sin la manipulación deliberada de variables.

**Transversal.** - Los estudios transversales se utilizan cuando el objetivo es analizar los datos obtenidos de un grupo de sujetos. Las encuestas y los censos son estudios transversales.

Hernández (2014) Mediante este estudio se crearán encuestas e entrevistas para saber la opinión de las personas involucradas en el estudio.

### 3.2. Población, muestra y muestreo

#### Población

Supo (2012), Sujetos y objetivos de estudios con alguna característica, las poblaciones se sitúan en base a las características como el lugar y el tiempo.

La delimitación que se estudia y que se quiere generar resultados, la población será el personal del minimarket Julia E.I.R.L, los que están conformados por 31 trabajadores, cuya información fue proporcionada por el administrador del minimarket:

**Tabla 3: Cuadro de puestos por área del personal encuestado**

<b>Ítem</b>	<b>Área</b>	<b>Cantidad</b>
1	Compras	4
2	Operaciones	9
3	Ventas	7
4	Almacén	6
5	Administración y Gerencia	5
<b>TOTAL</b>		<b>31</b>

Fuente: Elaboración propia

### **Muestra**

Castro (2013: p. 73), el autor nos indica lo siguiente “Población finita: es cuando el número de individuos es finito, por dar un ejemplo: el número de alumnos de un colegio o un salón. Población infinita: es cuando el número de individuos es infinito, como por ejemplo si se realizase un estudio de los productos que hay en el mercado. Hay tantos y de tantas cualidades que esta población podría considerarse infinita”, en ese sentido se realizó la encuesta al personal del Minimarket Julia E.I.R.L. que trabaja directa o indirectamente con la cadena de abastecimiento, las encuestas están dirigidas a 31 colaboradores del Minimarket Julia E.I.R.L.

### **3.3. Técnicas e instrumentos de recojo de datos**

#### **Técnica. – La encuesta**

Carrasco, (2014), donde indica, “La encuesta es la técnica para la investigación social, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que se obtienen” (p. 314), se ha utilizado la encuestas porque permiten analizar de forma precisa y clara los problemas que se están tratando de resolver para aumentar la rentabilidad del Minimarket Julia E.I.R.L.

### **Instrumento. – El cuestionario**

Ñaupas, (2013: p. 178), indican “El Cuestionario es la técnica de encuesta, que consiste en formular un conjunto sistematizado de preguntas escritas, en una cédula que están relacionadas a la hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigación. Su finalidad es la de recopilar información para verificar la hipótesis de trabajo o el logro de objetivos”, se ha utilizado el cuestionario de la escala nominal ya que permite medir atributos como satisfacción, felicidad y frecuencia, además identifica las variables.

### **3.4. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

#### **Procesamiento de datos**

“El sistema para analizar los datos está diseñado para obtener resultados de una encuesta unas pocas semanas después de terminado el trabajo de campo o como escoja. Esta encuesta contiene información que le permitirá llevar a cabo la planeación y el trabajo preliminar de preparación para hacer realidad la meta” (Valderrama, 2014),

Para la presente investigación se ya realizado el procesamiento de la información en el Software Excel el cual permitió a su vez analizar los gráficos estadísticos mediante el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, que es la que mide el índice de confiabilidad del instrumento.

### **3.5. Aspectos éticos en investigación**

Según Noreña, Alcaraz y Rebolledo-Malpica (2012) ambos autores indican que la ética parte de las opiniones siempre y cuando se respeten los derechos de todos, los requisitos tienen relación con 2 puntos importantes que son el consentimiento informado y la confidencialidad:

**El consentimiento informado:** todos los miembros del grupo deben conocer sus derechos y sus responsabilidades en la investigación.

**La confidencialidad:** nos indica sobre la identidad de las personas que participaron en el estudio, así como la información que debe ser custodiada con mucha privacidad.



**CAPITULO IV**  
**RESULTADOS**

## Capítulo IV: RESULTADOS

### 4.1. Presentación y análisis de resultados

#### Variable Dependiente: Cadena de Suministro

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS 31 COLABORADORES DEL MINIMARKET JULIA E.I.R.L PARA MEDIRN LA CADENA DE SUMINISTRO

#### Confiabilidad de los instrumentos

#### Variable; Cadena de suministro

**Tabla 04. - Confiabilidad del instrumento cadena de suministro en el Minimarket Julia E.I.R.L. ubicado en el Cercano de Lima.**

Alfa de Cronbach	N° de Ítems	Varianza de los Ítems	Varianza Total
0.83208	24	35.7127	176.289

Fuente: Elaboración propia

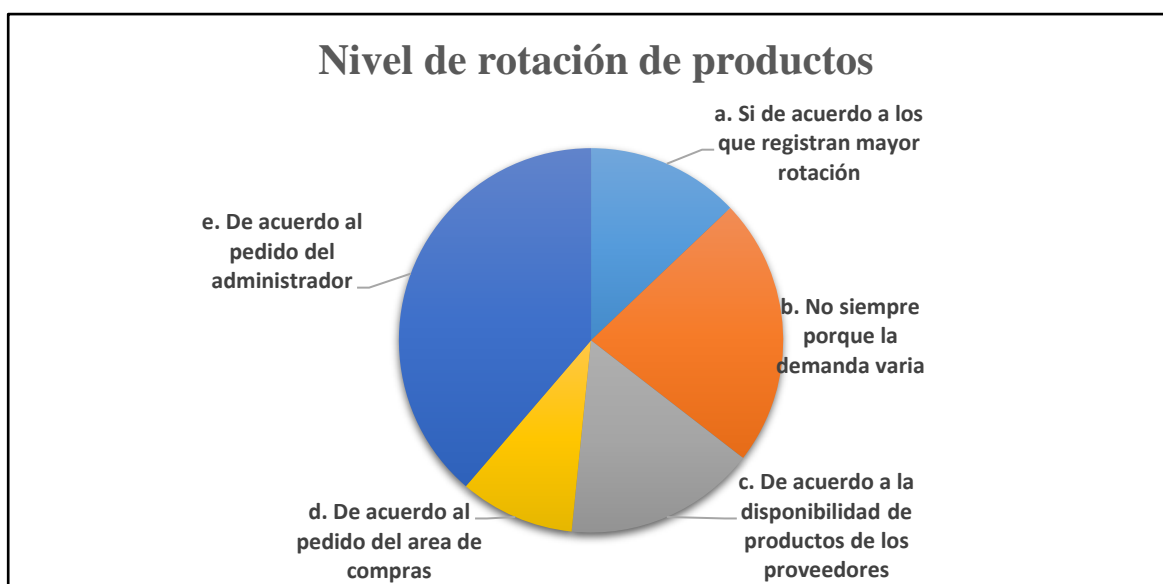
**Interpretación:** El valor del coeficiente alfa de Cronbach para el instrumento de la Cadena de Suministros en el Minimarket Julia E.I.R.L. dio un resultado de 0.83, lo cual evidencia una alta confiabilidad del instrumento.

**Pregunta N° 01:** ¿Los pedidos se realizan de acuerdo a los productos que tiene mayor rotación?

**Tabla 05:** Nivel de rotación de productos

Índice	Frecuencia	%
a. Si de acuerdo a los que registran mayor rotación	4	12.90%
b. No siempre porque la demanda varia	7	22.58%
c. De acuerdo a la disponibilidad de productos de los proveedores	5	16.13%
d. De acuerdo al pedido del área de compras	3	9.68%
e. De acuerdo al pedido del administrador	12	38.71%
Total	31	100.00%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 03** - En el gráfico se aprecia que el 39% de los encuestados creen que los pedidos son de acuerdo a lo indicado por el administrador, quizá por su experiencia, el 22% cree que la demanda es cambiante por la temporada, el 16% de acuerdo a lo que los proveedores dispongan lo que no se asemeja a la realidad, el 13% si cree que los pedidos se realizan de acuerdo a la rotación y el 9% al pedido de compras, esto debido que en su mayoría el personal cree que la experiencia del administrador es determinante para realizar los pedidos lo que concuerda con que creen que se registra de acuerdo a la mayor rotación y de acuerdo a compras que serían lo mismo.

**Pregunta N° 02:** ¿Los productos recepcionados están registrados de acuerdo a los requerimientos de los mismos?

**Tabla 06: Registro de los requerimientos**

Índice	Frecuencia	%
a. Si de acuerdo a los pedidos	18	58.06%
b. No porque se registra conforme llegan	2	6.45%
c. De acuerdo a la distribución del proveedor	7	22.58%
d. De acuerdo al pedido del área de compras	4	12.90%
e. Otros	0	0.00%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



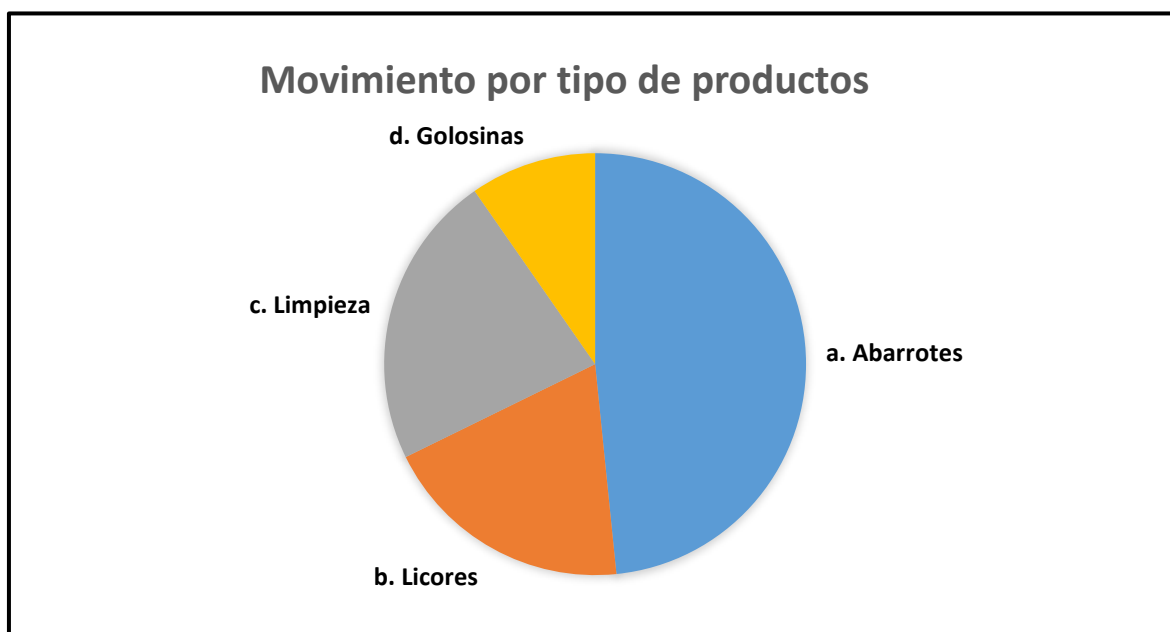
**Figura 04:** En el gráfico se aprecia que un 58% consideran que los productos recepcionados están registrados de acuerdo al requerimiento inicial, los otros 22% consideran que es de acuerdo a la distribución del proveedor, el 13% de acuerdo al área de compras y el restante 6% no lo cree porque se registran conforme a su llegada; estas respuestas mayoritarias se deben a que el personal conoce los procesos logísticos de una u otra manera porque son parte de ellos.

**Pregunta N° 03:** ¿Qué tipo de productos son los más se mueven?

**Tabla 07:** *Movimiento por tipo de productos*

Índice	Frecuencia	%
a. Abarrotes	15	48.39%
b. Licores	6	19.35%
c. Limpieza	7	22.58%
d. Golosinas	3	9.68%
e. Otros	0	0.00%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



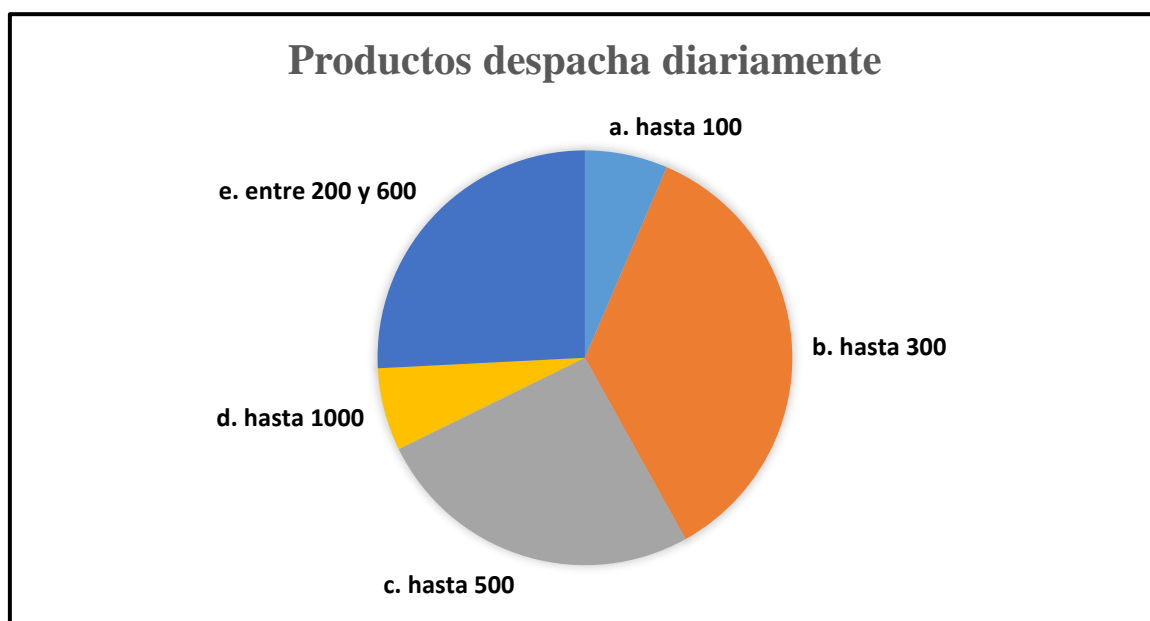
**Figura 04:** En el gráfico se aprecia que un contundente 90%, consideran que los productos abarroses, licores y limpieza son los productos con mayor movimiento, el otro 10% consideran que las golosinas son productos que rotan con regularidad; esto nos indica que las golosinas podrían ser un producto que no tiene mayor rotación y que tendría que evaluarse su continuidad en el Minimarket.

**Pregunta N° 04:** ¿Qué cantidad de productos despacha diariamente?

**Tabla 08:** *Productos despacha diariamente*

Índice	Frecuencia	%
a. hasta 100	2	6.45%
b. hasta 300	11	35.48%
c. hasta 500	8	25.81%
d. hasta 1000	2	6.45%
e. entre 200 y 600	8	25.81%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



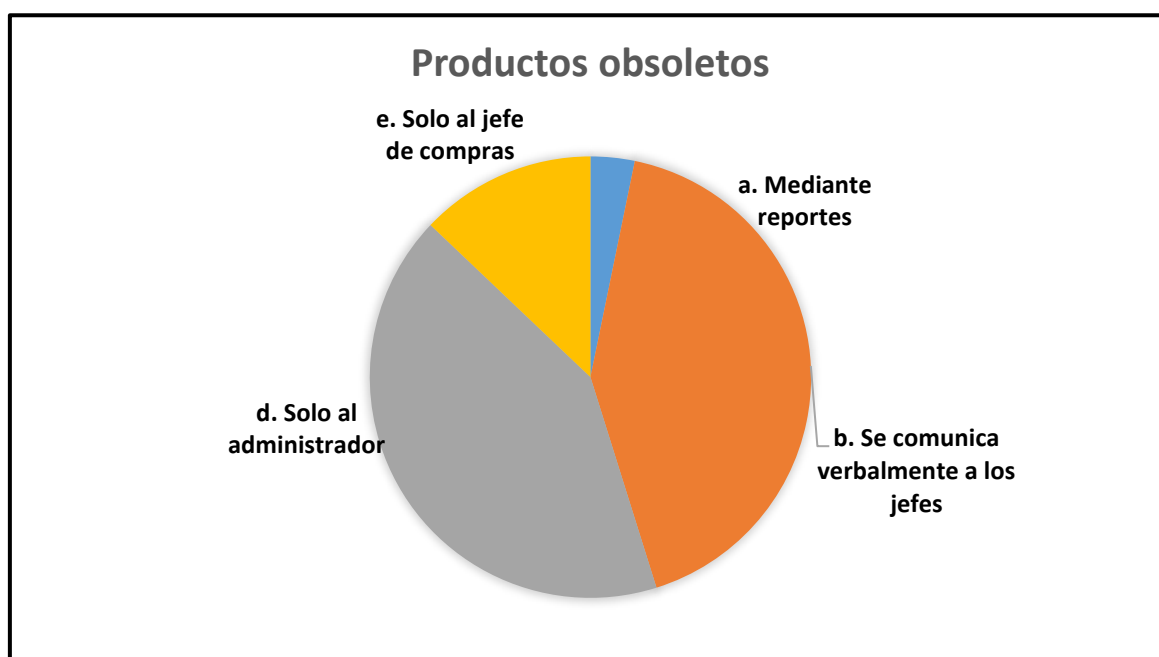
**Figura 06:** En el gráfico se aprecia que un 35%, consideran que los productos despachados diariamente son 300 diariamente, mientras que el 26% considera que son entre 200 y 600, el 26% hasta 500 y finalmente otros 6% cada uno respectivamente lo posicionan ente menos de 100 y el otro porcentaje hasta 1000; esto nos indica que la gran mayoría del personal está familiarizado con los despachos diarios y que conocen la cantidad diaria de los productos ingresados.

**Pregunta N° 05:** ¿Se reportan los productos obsoletos al área de compras?

**Tabla 09: Productos obsoletos**

Índice	Frecuencia	%
a. Mediante reportes	1	3.23%
b. Se comunica verbalmente a los jefes	13	41.94%
d. Solo al administrador	13	41.94%
e. Solo al jefe de compras	4	12.90%
c. Solo jefe de tienda	0	0.00%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



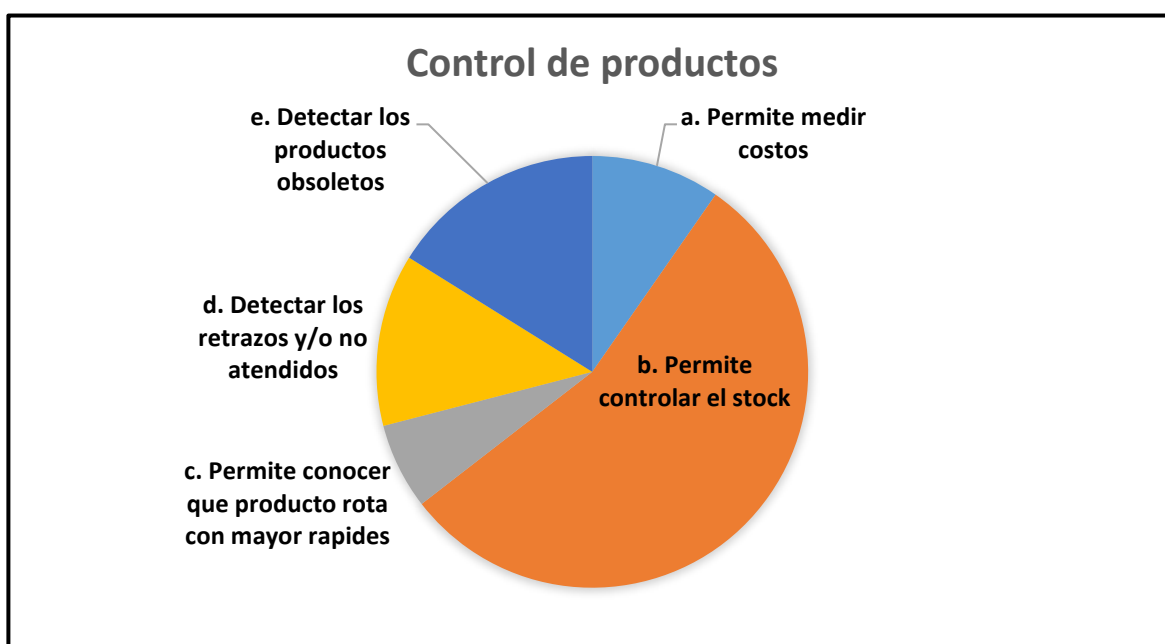
**Figura 07:** En el gráfico se aprecia que un 41%, consideran que los reportes se comunican verbalmente, el 42% comunica al administrador; el 13% solo al jefe de compras y solo el 3% indica que mediante reportes; esto nos indica que siempre existe una comunicación directa de productos obsoletos del área de compras, pero deberían de utilizar los documentos de comunicación interna ya que un porcentaje importante no lo está utilizando.

**Pregunta N° 06:** ¿Por qué es importante llevar el control de productos despachados diariamente?

**Tabla 10: Control de productos**

Índice	Frecuencia	%
a. Permite medir costos	3	9.68%
b. Permite controlar el stock	17	54.84%
c. Permite conocer que producto rota con mayor rapidez	2	6.45%
d. Detectar los retrasos y/o no atendidos	4	12.90%
e. Detectar los productos obsoletos	5	16.13%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



**Figura 08:** En el gráfico se aprecia que un 54%, consideran que permite llevar el control del stock, el 16% considera que, para detectar productos obsoletos, el 13% para detectar retrasos, el 10% para medir costos y finalmente el 6% conocer que producto rota con mayor rapidez; esto nos indica que el personal si conoce la importancia de llevar el control de productos despachados diariamente, esto debido a que el personal está en contacto directo con los productos a diario.



**Pregunta N° 07:** ¿Seleccione la cantidad de productos obsoletos ingresan semanalmente?

**Tabla 11:** *Cantidad de productos obsoletos*

Índice	Frecuencia	%
a. hasta 10	2	6.45%
b. hasta 20	18	58.06%
c. hasta 50	0	0.00%
d. hasta 100	1	3.23%
e. Entre 10 a 40	10	32.26%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



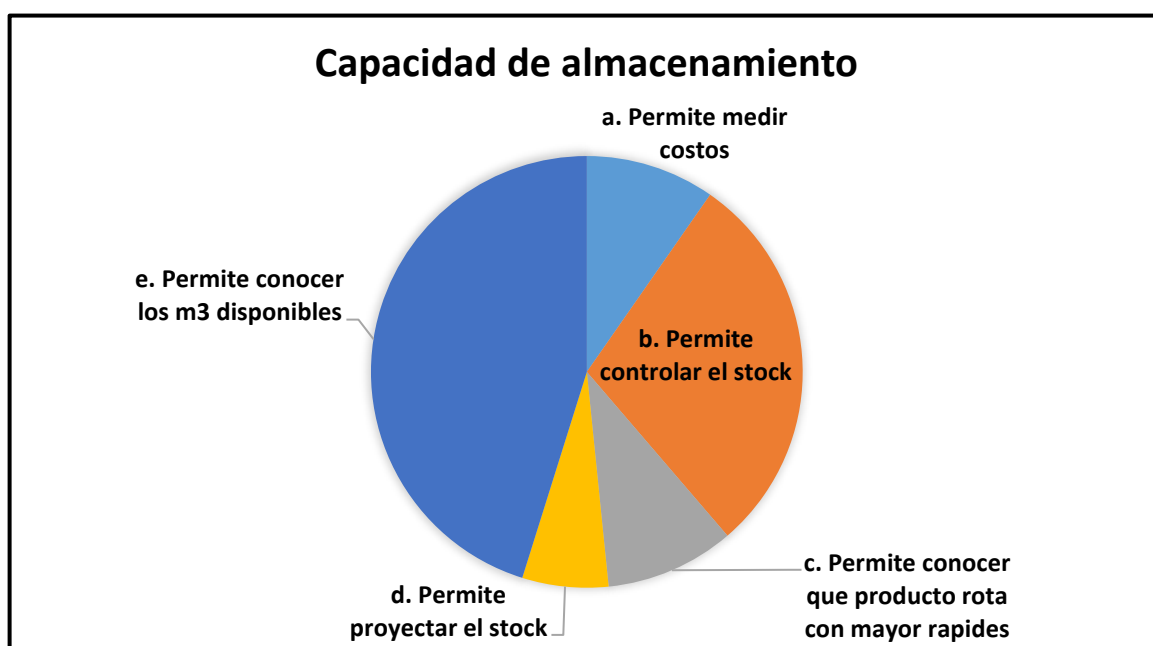
**Figura 09:** En el gráfico se aprecia que el 58%, consideran que los productos obsoletos que ingresan semanalmente son hasta 20, el 32% entre 10 a 40, el 6% de hasta 10 y por último el 3% hasta 100; esto se debe a que se hace frecuente que los productos obsoletos lleguen semanalmente entre 10 y 40, se debería de hacer un mejor control para el ingreso de esta mercadería.

**Pregunta N° 08:** ¿Por qué es importante conocer la capacidad de almacenamiento?

**Tabla 12:** *Capacidad de almacenamiento*

Índice	Frecuencia	%
a. Permite medir costos	3	9.68%
b. Permite controlar el stock	9	29.03%
c. Permite conocer que producto rota con rapidez	3	9.68%
d. Permite proyectar el stock	2	6.45%
e. Permite conocer los m3 disponibles	14	45.16%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



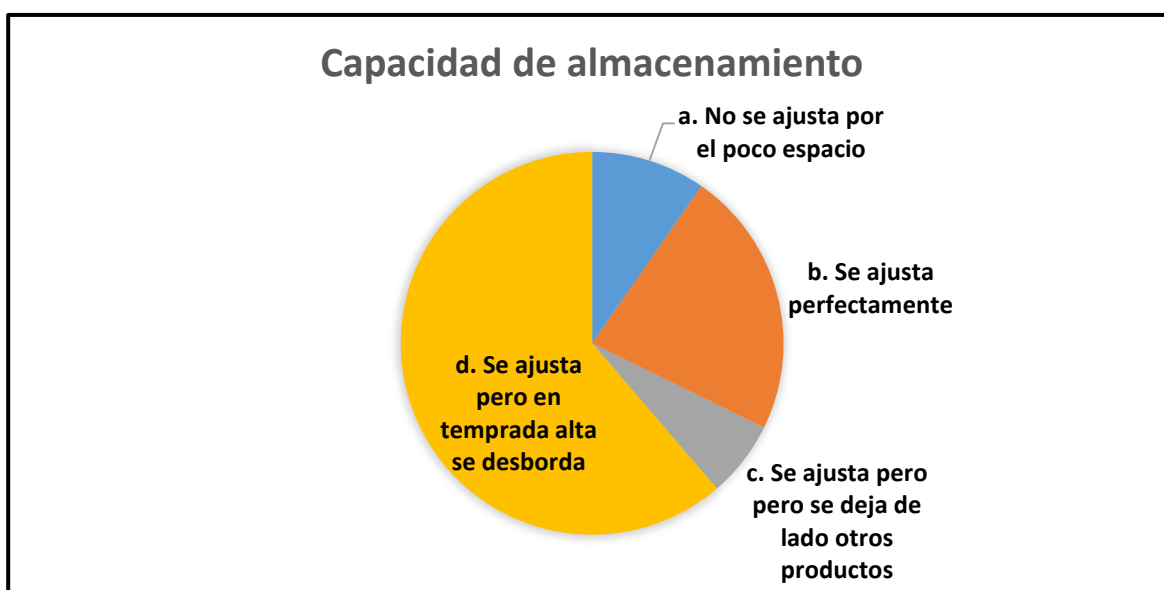
**Figura 10:** En el gráfico se aprecia que un 45%, de los encuestados tienen conocimiento de la importancia de conocer la capacidad de almacenamiento, el 29% considera que permite controlar el stock, el 10% considera que permite medir costos, el 10% conocer la cuán rápido rota la mercadería, por último el 6% permite proyectar el stock: esto nos indica que el personal conoce la importancia de la capacidad de almacenamiento esto debido a que la administración ha comunicado los espacios del almacén para que se utilicen más eficientemente.

**Pregunta N° 09:** ¿La capacidad de almacenamiento se ajusta a la necesidad de los productos con mayor rotación?

**Tabla 13: Capacidad de almacenamiento**

Índice	Frecuencia	%
a. No se ajusta por el poco espacio	3	9.68%
b. Se ajusta perfectamente	7	22.58%
c. Se ajusta pero se deja de lado otros productos	2	6.45%
d. Se ajusta pero en temporada alta se desborda	19	61.29%
e. otros	0	0.00%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



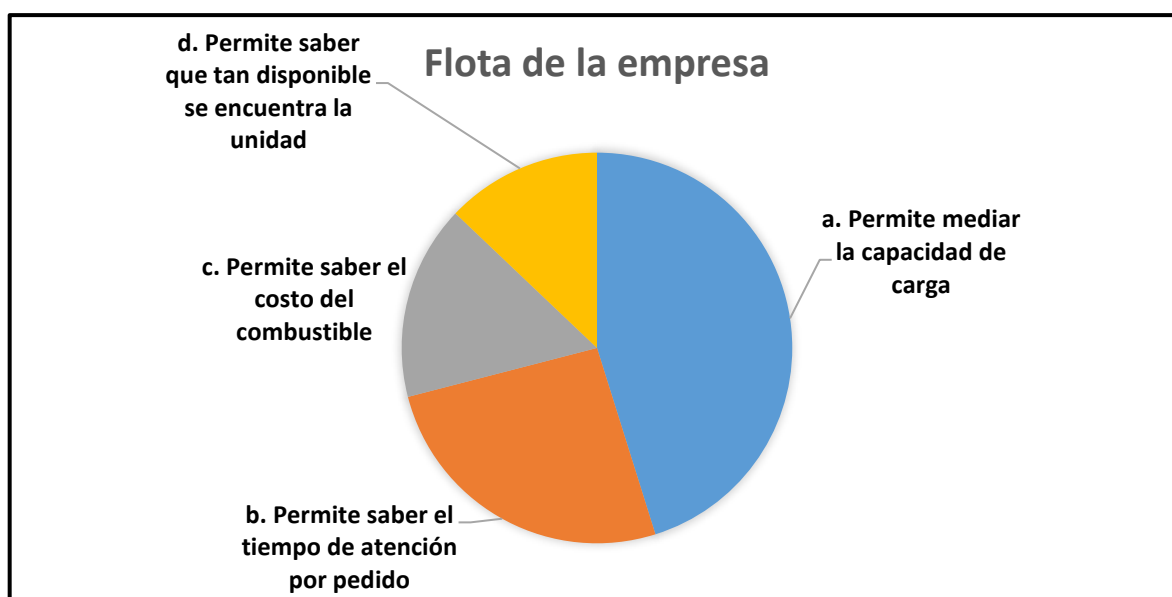
**Figura 11:** En el gráfico se aprecia que un 61%, consideran que los espacios se ajustan, pero se dejan de lado otros productos, el 23% considera que se ajustan perfectamente, el 10% no se ajusta por el poco espacio y el 6% se ajusta, pero se deja de lado otros productos; esto nos indica que el personal conoce la capacidad real del almacén, pero haciendo la salvedad que en la temporada alta como navidad o día de la madre la capacidad del almacén se desborda.

**Pregunta N° 10:** ¿Por qué es importante conocer la flota con que cuenta la empresa?

**Tabla 14:** *Flota de la empresa*

Índice	Frecuencia	%
a. Permite medir la capacidad de carga	14	45.16%
b. Permite saber el tiempo de atención por pedido	8	25.81%
c. Permite saber el costo del combustible	5	16.13%
d. Permite saber que tan disponible se encuentra la unidad	4	12.90%
e. otros	0	0.00%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



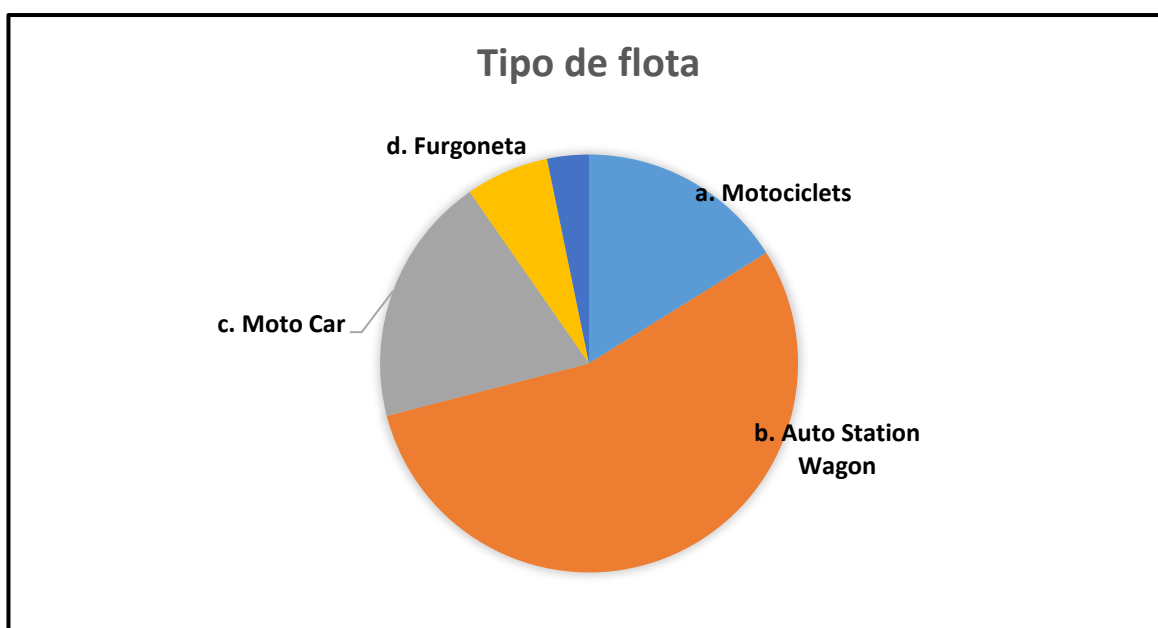
**Figura 12:** En el gráfico se aprecia que un 45%, de los encuestados consideran le permite medir la capacidad de carga, el 26% indica que permite saber el tiempo de atención del pedido, el 16% el costo del combustible y el 13% la disponibilidad de unidades; esto nos da a entender que el personal tiene conocimiento de la importancia de conocer la flota de la empresa, lo cual indica que la administración hace hincapié en comunica regularmente de una u otra manera sobre este punto.

**Pregunta N° 11:** ¿Describe el tipo de flota con que cuenta la empresa?

**Tabla 15:** *Tipo de flota*

Índice	Frecuencia	%
a. Motocicletas	5	16.13%
b. Auto Station Wagon	17	54.84%
c. Moto Car	6	19.35%
d. Furgoneta	2	6.45%
e. otros	0	0.00%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



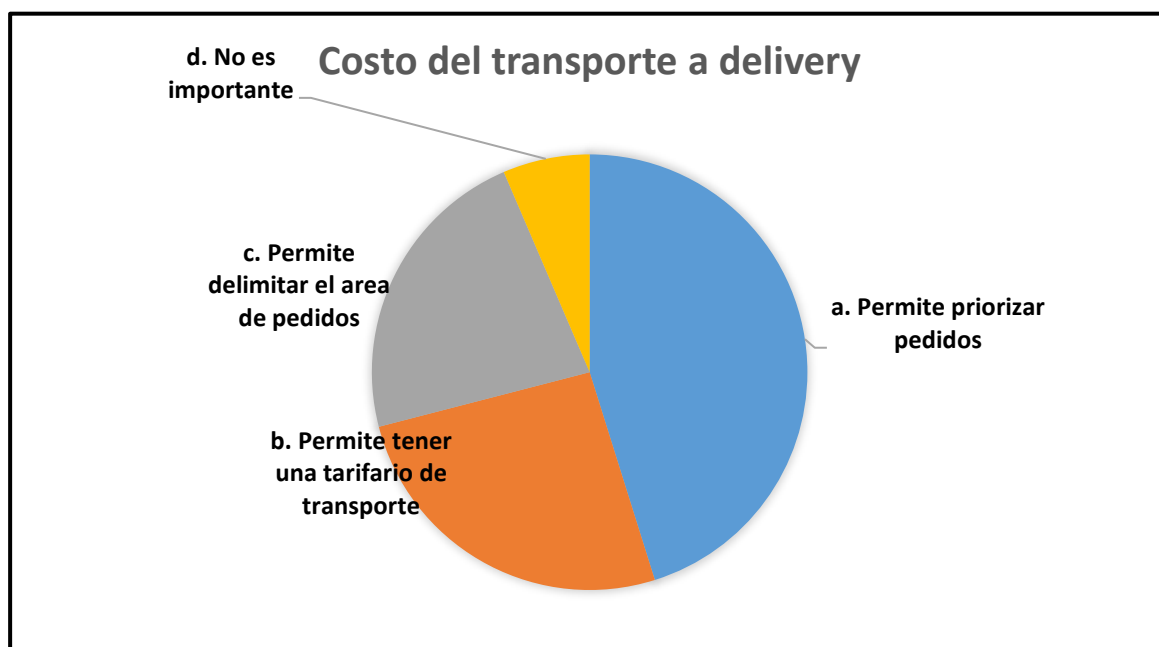
**Figura 13:** En el gráfico se aprecia que un 55%, de los encuestados consideran que el auto station wagon es la flota que se tiene, el 19% indica que es el motocar, el 16% motocicletas, el 6% furgoneta; lo que nos indica que no todo el personal está consciente de este punto, pero que en su gran mayoría sí conoce sobre el tipo de flota que cuenta el minimarket.

**Pregunta N° 12:** ¿Por qué es importante conocer el costo del transporte a cada punto de destino por delivery?

**Tabla 16:** *Costo del transporte Delivery*

Índice	Frecuencia	%
a. Permite priorizar pedidos	3	9.68%
b. Permite tener una tarifario de transporte	9	29.03%
c. Permite delimitar el área de pedidos	3	9.68%
d. No es importante	2	6.45%
e. Permite agregar un margen adicional de utilidad extra al producto	14	45.16%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



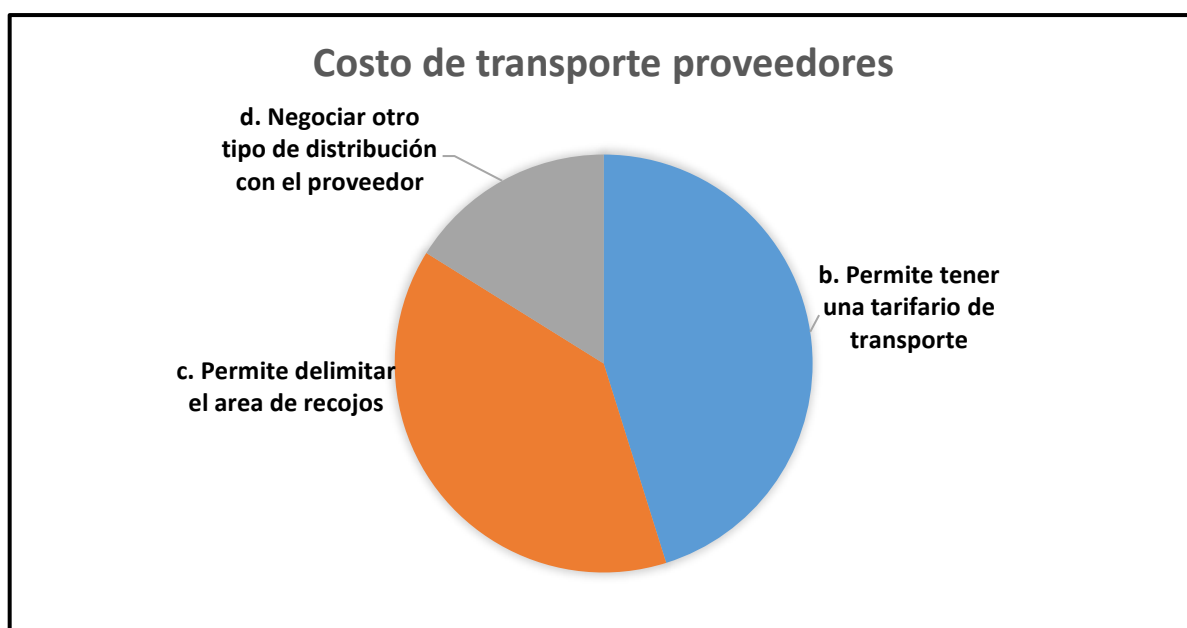
**Figura 14:** En el gráfico se aprecia que 45% de los encuestados consideran que permite agregar un margen adicional de utilidad, el 29% permite tener un tarifario, el 10% permite priorizar pedidos, el otro 10% delimitar el área de pedido y el restante 6% no los considera necesarios; esto nos da a entender que el personal considera importante conocer el costo de transporte y esto debido a que la administración comunica constantemente la importancia del ahorro en el transporte.

**Pregunta N° 13:** ¿Por qué es importante conocer el costo del transporte a cada punto de destino de los Proveedores?

**Tabla 17:** *Costo de transporte proveedores*

Índice	Frecuencia	%
a. Permite priorizar el recojo	0	0.00%
b. Permite tener una tarifario de transporte	14	45.16%
c. Permite delimitar el área de recojos	12	38.71%
d. Negociar otro tipo de distribución con el proveedor	5	16.13%
e. otros	0	0.00%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



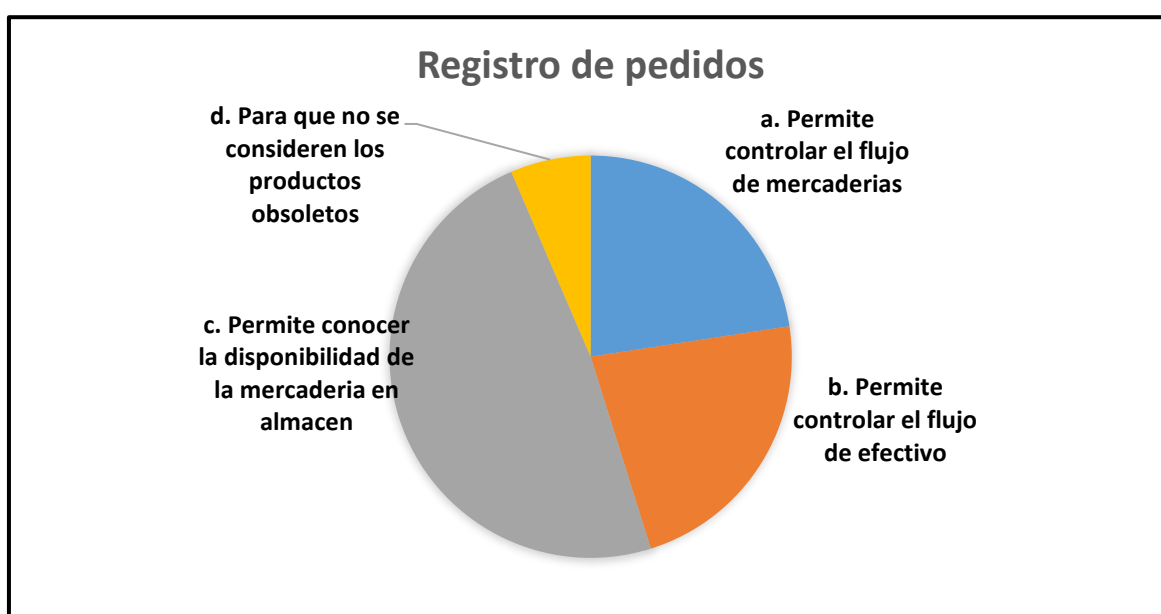
**Figura 15:** En el gráfico se aprecia que un 45%, de los encuestados consideran que permite tener un tarifario de transporte, el 39% indican que permite delimitar el área de recojos, el 16% para negociar otro tipo de distribución; esto nos indica que los trabajadores están familiarizados con el ahorro en los costos de transporte y la importancia de conocer este punto.

**Pregunta N° 14:** ¿Por qué es importante tener un registro de todos los pedidos?

**Tabla 18: Registro de los pedidos**

Índice	Frecuencia	%
a. Permite controlar el flujo de mercaderías	7	22.58%
b. Permite controlar el flujo de efectivo	7	22.58%
c. Permite conocer la disponibilidad de la mercadería en almacén	15	48.39%
d. Para que no se consideren los productos obsoletos	2	6.45%
e. otros	0	0.00%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



**Figura 16:** En el gráfico se aprecia que un 48%, de los encuestados consideran que permite conocer la disponibilidad de la mercadería en almacén, sin embargo, el 23% considera que el flujo de efectivo es la razón más importante para llevar un registro de los pedidos de igual manera el otro 23% permite controlar el flujo de mercaderías, finalmente el 6% para no considerar productos obsoletos ; esto nos indica que el personal si considera importante tener un registro de todos los pedidos y que conocen porque la administración recalca siempre la importancia de tener un control de los pedidos.

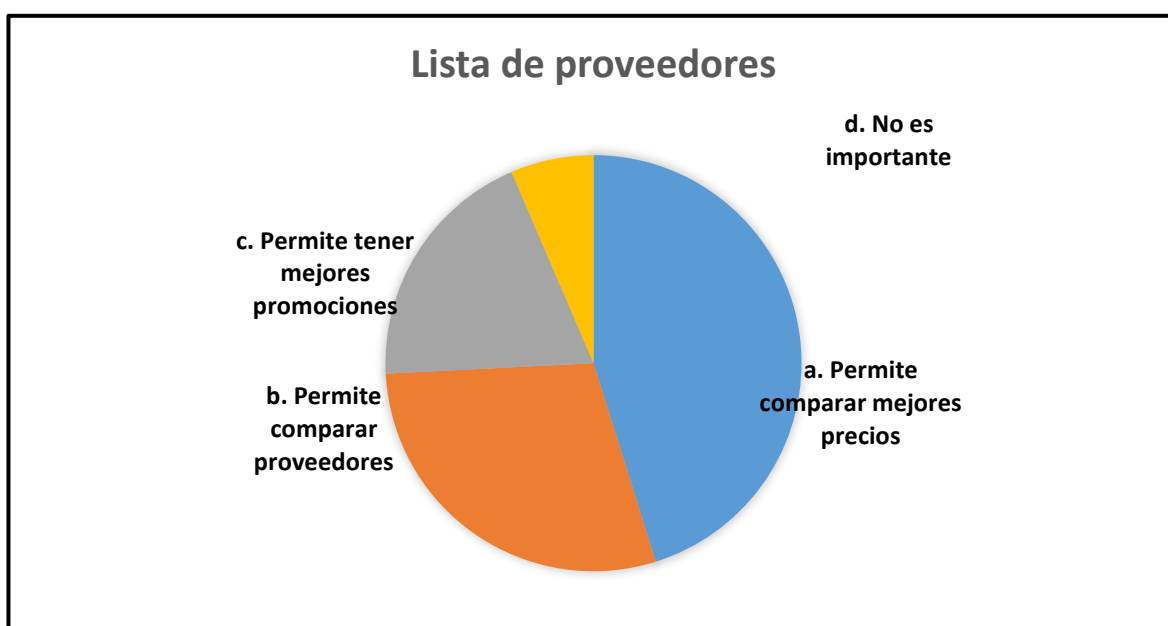


**Pregunta N° 15:** ¿Por qué es importante tener una lista de proveedores?

**Tabla 19:** *Lista de proveedores*

Índice	Frecuencia	%
a. Permite comparar mejores precios	14	45.16%
b. Permite comparar proveedores	9	29.03%
c. Permite tener mejores promociones	6	19.35%
d. No es importante	2	6.45%
e. otros	0	0.00%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



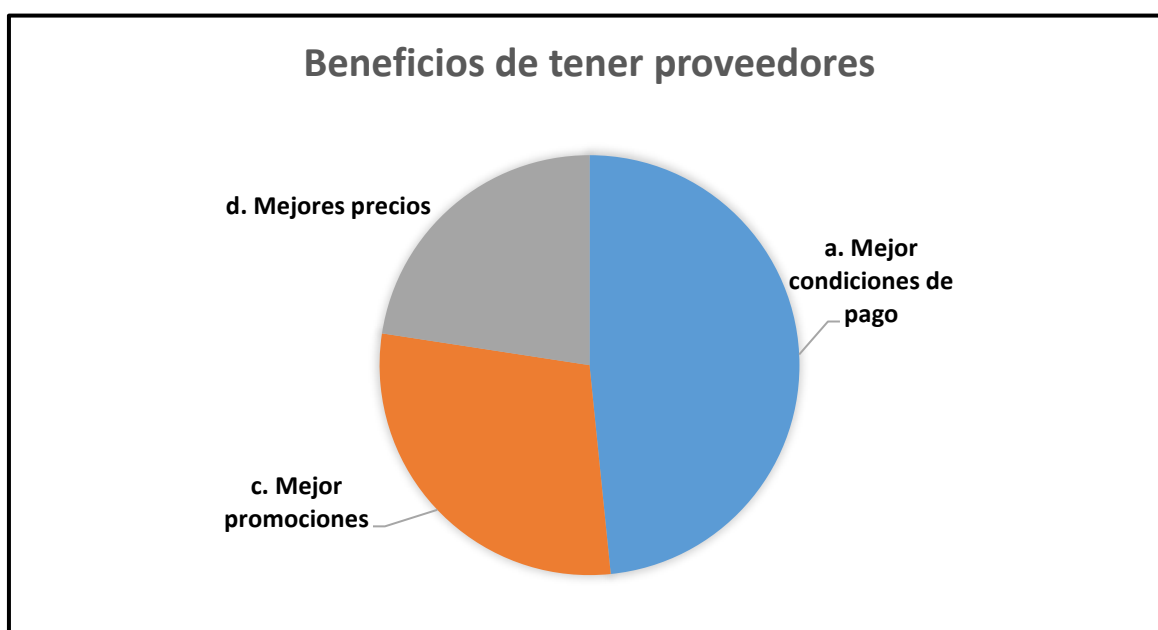
**Figura 17:** En el gráfico se aprecia que con un 45%, de los encuestados consideran que permite comprar mejores precios, el 29% para comprar proveedores, el 19% permite tener mejores promociones, y el 6% restante no lo considera importante; esto indica que el personal reconoce la importancia de tener una lista de proveedores que permite tener variedad es estos, esto debido a que el personal conoce los problemas que se tuvieron con anterioridad con otros proveedores.

**Pregunta N° 16:** ¿Cuál es el beneficio que te otorgan los proveedores?

**Tabla 20:** *Beneficios de tener proveedores*

Índice	Frecuencia	%
a. Mejor condiciones de pago	15	48.39%
b. Mejor condición de entrega	0	0.00%
c. Mejor promociones	9	29.03%
d. Mejores precios	7	22.58%
e. otros	0	0.00%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



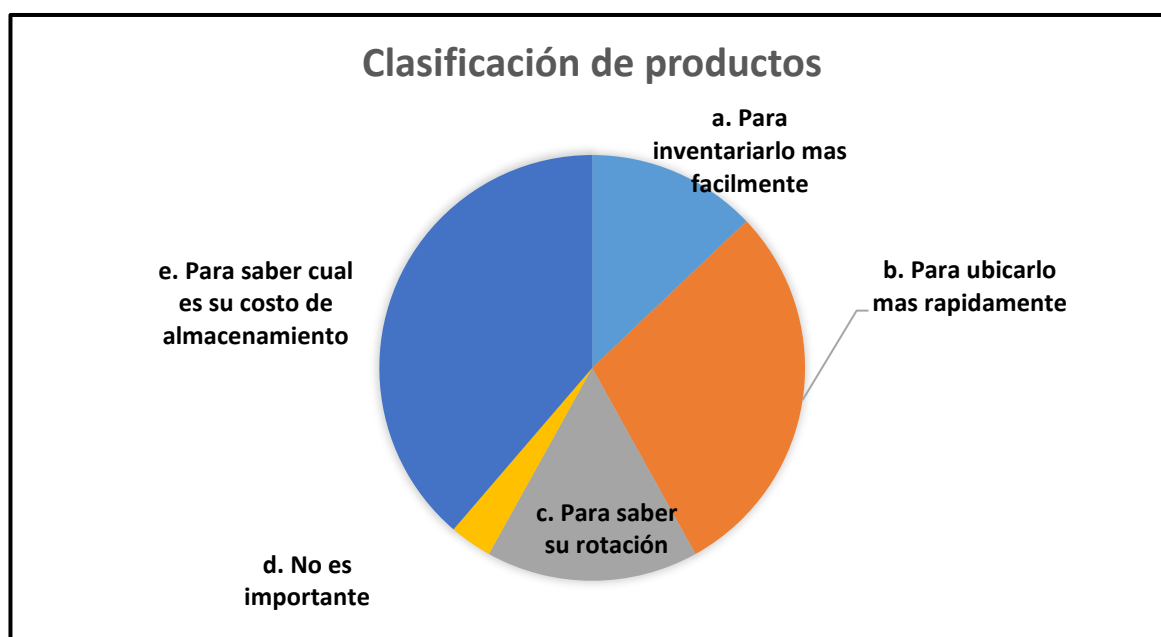
**Figura 18:** En el gráfico se aprecia que un 48%, de los encuestados consideran la mejor condición de pago es el beneficio más importante que otorgan los proveedores, el otro 29% considera que las promociones es el beneficio más importante y el 23% considera que son los precios; esto nos indica que el personal conoce la importancia de los beneficios que otorgan los proveedores esto debido a que la administración comunica regularmente la importancia de este punto a los trabajadores.

**Pregunta N° 17:** ¿Qué tan importante es clasificar un producto comprado?

**Tabla 21:** *Clasificación de productos*

Índice	Frecuencia	%
a. Para inventararlo más fácilmente	4	12.90%
b. Para ubicarlo más rápidamente	9	29.03%
c. Para saber su rotación	5	16.13%
d. No es importante	1	3.23%
e. Para saber cuál es su costo de almacenamiento	12	38.71%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



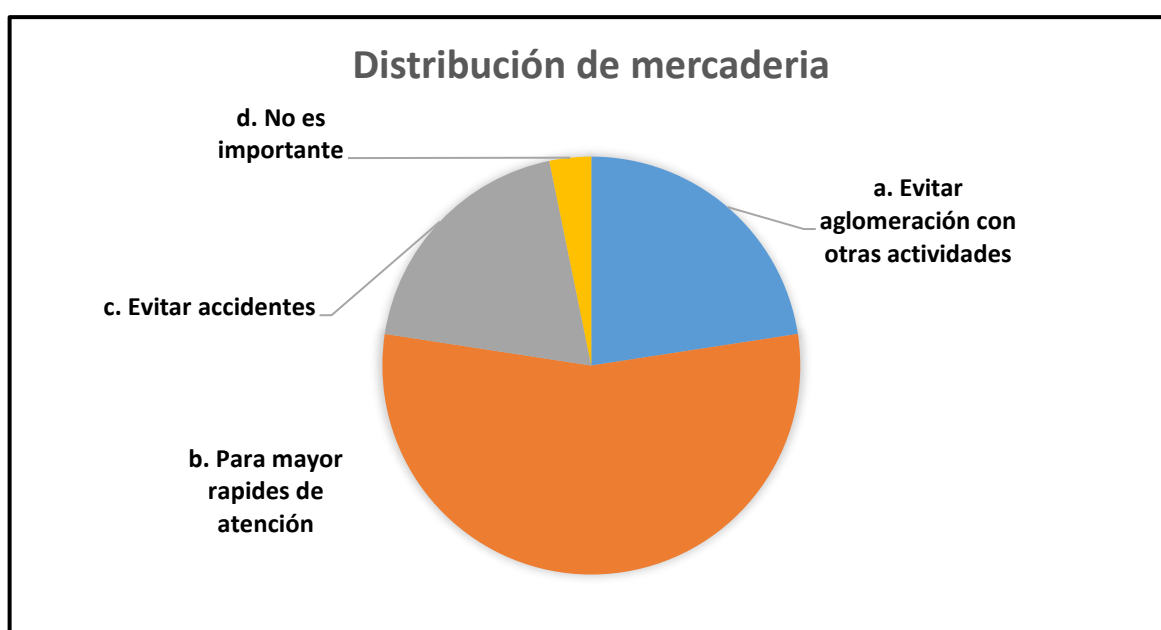
**Figura 19:** En el gráfico se aprecia que un 39%, de los encuestados consideran que para saber cuál es su costo de almacenamiento, el 29% para ubicarlo más rápidamente, el 16% para saber su rotación, el 13% para inventararlo más fácilmente, el 3% no lo considera importante; esto nos da a entender que el personal conoce la importancia de clasificar un producto comprado ya sea por comunicación interna del minimarket o por experiencia en el trabajo.

**Pregunta N° 18:** ¿Por qué es importante conocer el área donde se distribuye la mercadería?

**Tabla 22: Distribución de mercadería**

Índice	Frecuencia	%
a. Evitar aglomeración con otras actividades	7	22.58%
b. Para mayor rapidez de atención	17	54.84%
c. Evitar accidentes	6	19.35%
d. No es importante	1	3.23%
e. otros	0	0.00%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



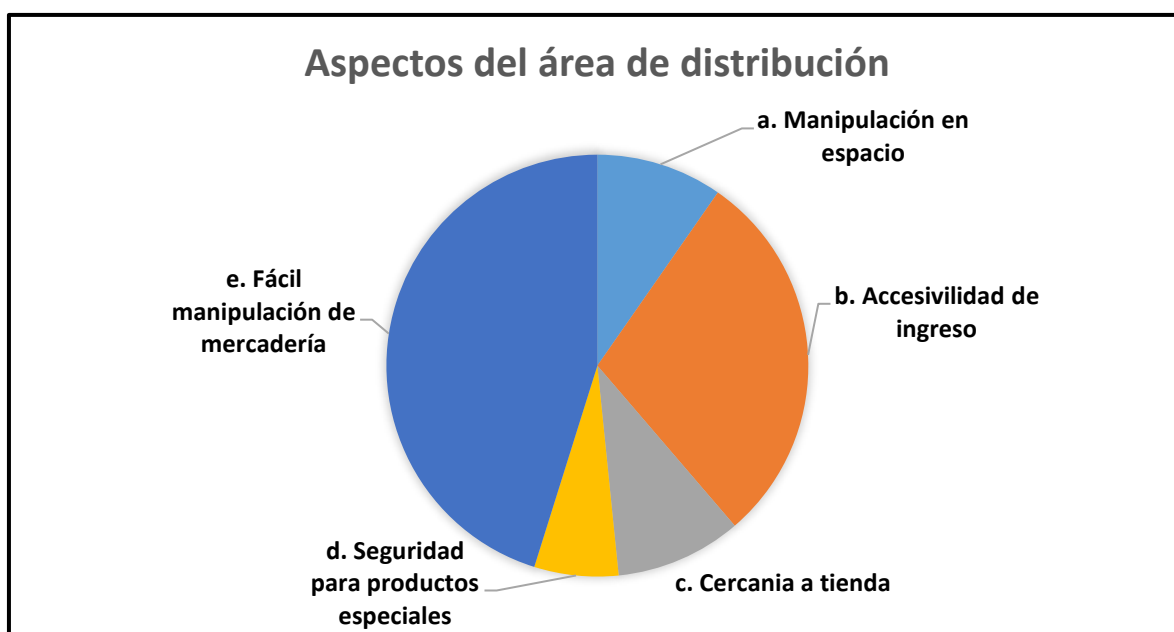
**Figura 20:** En el gráfico se aprecia que un 55%, de los encuestados consideran que para mayor rapidez de atención, el 23% para evitar aglomeración con otra actividades, el otro porcentaje de 19% considera para evitar accidentes, el restante 3% considera que no es importante; esto nos da a entender que el personal sabe la importancia de conocer el área donde se distribuye la mercadería ya sea por comunicación interna o porque se relaciona directamente con su trabajo diario.

**Pregunta N° 19:** ¿Aspectos que consideran para el área de distribución?

**Tabla 23:** Aspectos del área de distribución

Índice	Frecuencia	%
a. Manipulación en espacio	3	9.68%
b. Accesibilidad de ingreso	9	29.03%
c. Cercanía a tienda	3	9.68%
d. Seguridad para productos especiales	2	6.45%
e. Fácil manipulación de mercadería	14	45.16%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



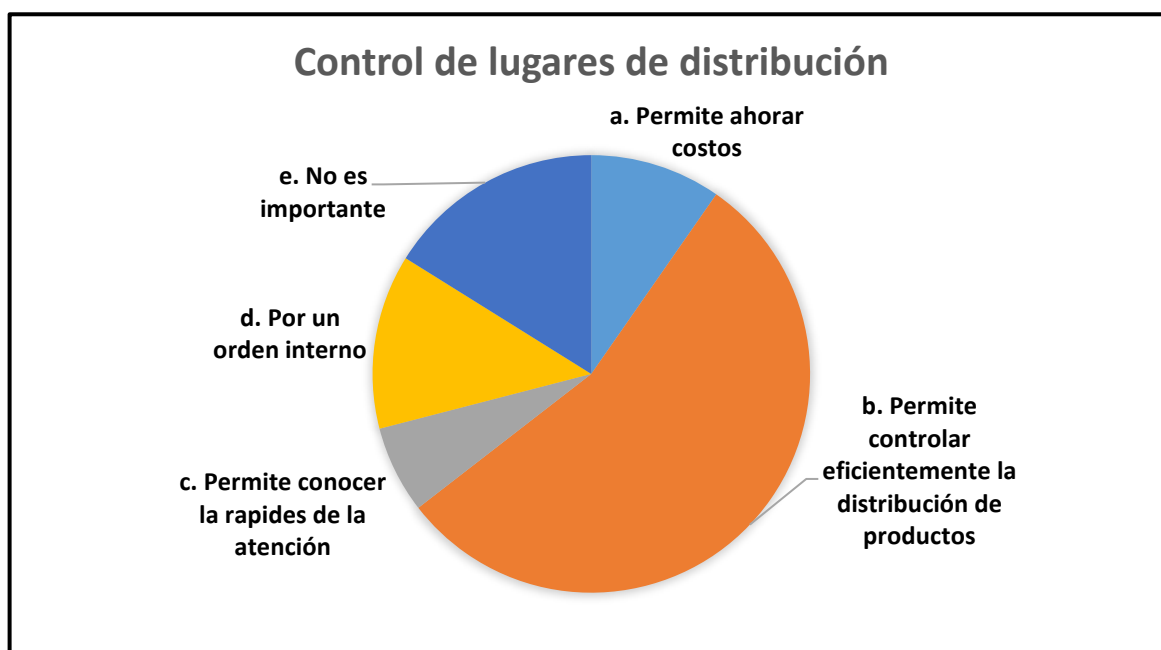
**Figura 21:** En el gráfico se aprecia que un 45% considera que la facilidad para la manipulación de la mercadería es el aspecto más importante el 29%, de los encuestados consideran que la accesibilidad de ingreso al área de distribución es el aspecto más importante, el 10% considera que la es la manipulación en espacio, el otro 10% considera que la cercanía a la tienda, el restante 6% considera que la seguridad para productos especiales; lo que nos indica que en su mayoría conocen los aspectos a considerar para el área de distribución, esto debido a que el personal conoce el almacén y sabe las limitaciones y fortalezas que puedan tener.

**Pregunta N° 20:** ¿Señale porque se debe llevar un control de los lugares de distribución?

**Tabla 24:** *Control de lugares de distribución*

Índice	Frecuencia	%
a. Permite ahorrar costos	3	9.68%
b. Permite controlar eficientemente la distribución de productos	17	54.84%
c. Permite conocer la rapidez de la atención	2	6.45%
d. Por un orden interno	4	12.90%
e. No es importante	5	16.13%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



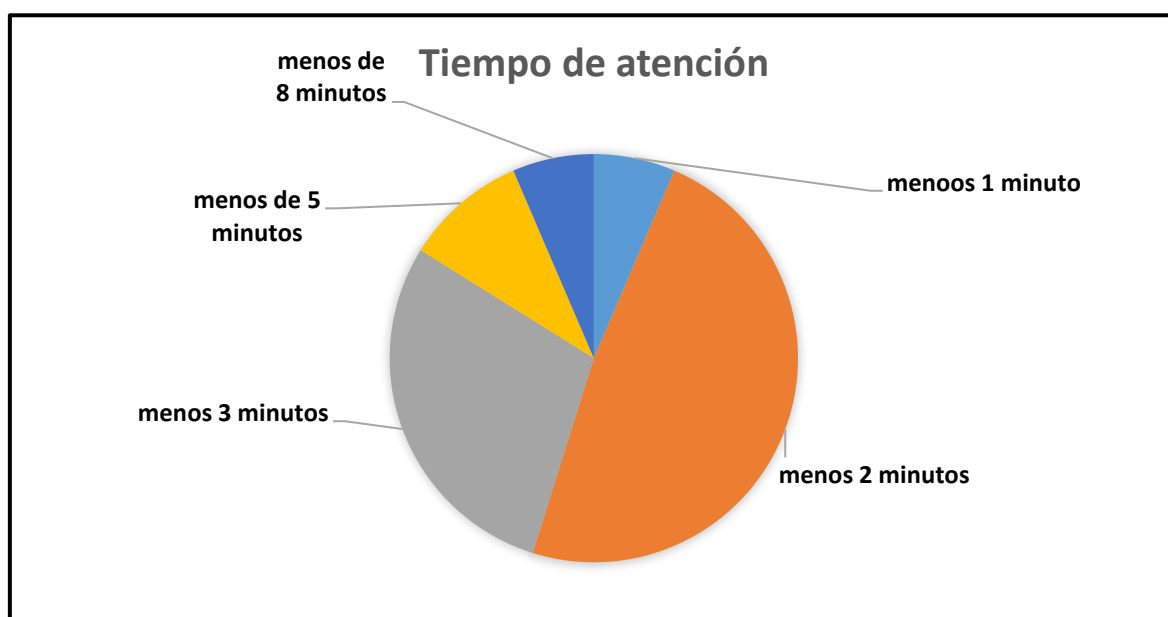
**Figura 22:** En el gráfico se aprecia que un 54%, de los encuestados consideran que controlar eficientemente la distribución de los productos es el punto más importante, el 13% considera que por un orden interno es importantes, el 10% para ahorrar costos, el 6% para conocer la rapidez de la atención, y finalmente el 16% no lo considera importante; lo que nos indica que en su mayoría de trabajadores sabe que es importante llevar el control de los lugares de distribución, esto debido a que el personal sabe por experiencia práctica que se debe llevar el control de los lugares de distribución sin embargo hay un porcentaje importante que no lo considera importante lo cual es de atención.

**Pregunta N° 21:** ¿Cuál es el tiempo promedio en realizar una atención?

**Tabla 25:** *Tiempo de atención*

	Índice	Frecuencia	%
a.	menos 1 minuto	2	6.45%
b.	menos 2 minutos	15	48.39%
c.	menos 3 minutos	9	29.03%
d.	menos de 5 minutos	3	9.68%
e.	menos de 8 minutos	2	6.45%
<b>Total general</b>		<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



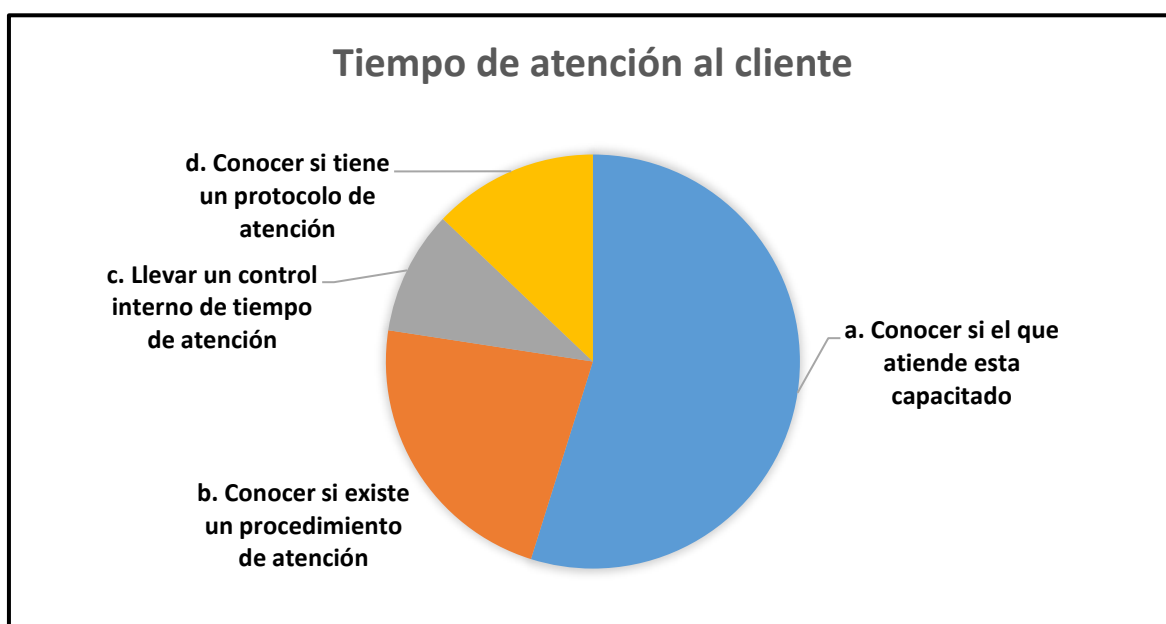
**Figura 23:** En el gráfico se aprecia que un 48%, consideran que menos de 2 minutos, el 29% menos de 3 minutos el 10% menos de 5 minutos, el otro 6% menos de 8 minutos y finalmente el 6% menos de 1 minuto; esto se debe a que el personal conoce el tiempo de atención de un pedido por experiencia propia o por capacitaciones internas, el otro porcentaje no conoce los tiempos de atención lo que es preocupante porque este punto es importante ya que una atención rápida y oportuna garantiza una atención eficaz.

**Pregunta N° 22:** ¿Por qué es importante llevar el tiempo de atención al cliente?

**Tabla 26:** *Tiempo de atención al cliente*

Índice	Frecuencia	%
a. Conocer si el que atiende está capacitado	17	54.84%
b. Conocer si existe un procedimiento de atención	7	22.58%
c. Llevar un control interno de tiempo de atención	3	9.68%
d. Conocer si tiene un protocolo de atención	4	12.90%
e. otros	0	0.00%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



**Figura 24:** En el gráfico se aprecia que un 55%, los trabajadores consideran que es importante para saber si el personal está capacitado, el otro 22% considera que es necesario para conocer si existe un procedimiento de atención, el 13% considera que conocer si tiene un protocolo de atención el 10% restante considera que llevar un control interno de tiempo de atención; lo que nos indica que el personal es consciente de la importancia de llevar el tiempo de atención al cliente, lo que se debería a que la administración se preocupa en que el personal tenga conocimiento de la importancia del tiempo de atención al cliente.

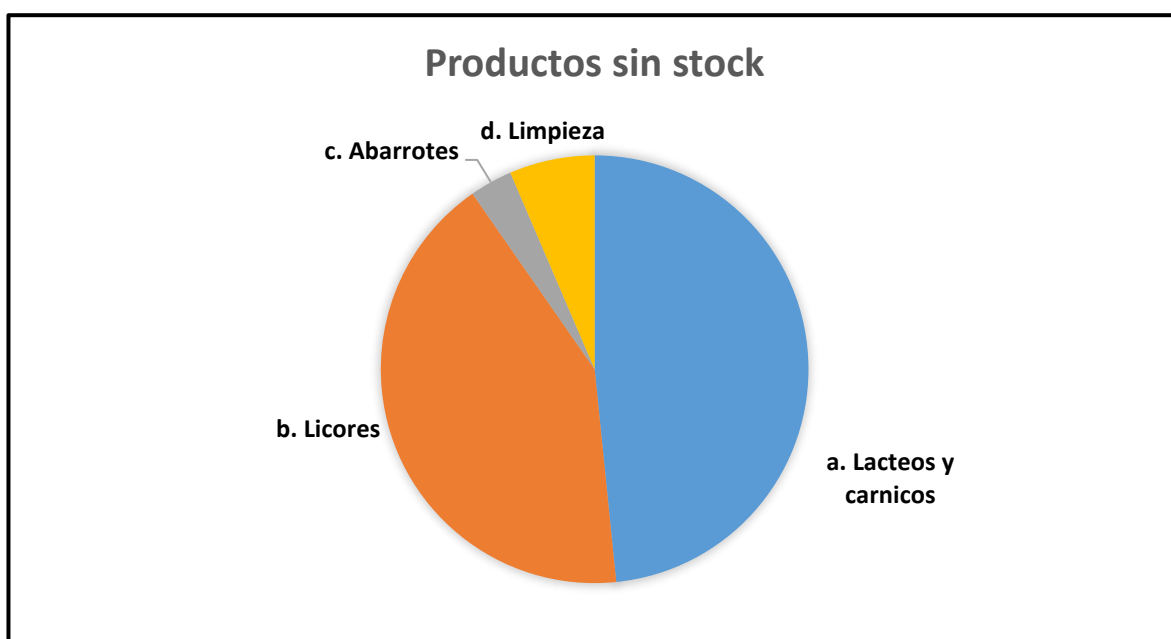


**Pregunta N° 23:** ¿Indique el tipo de productos que frecuentemente no se atiende porque no se tiene en stock?

**Tabla 27: Productos sin stock**

Índice	Frecuencia	%
b. Licores	9	29.03%
c. Abarrotes	3	9.68%
d. Limpieza	3	9.68%
a. Golosinas	3	9.68%
e. Lácteos y cárnicos	13	41.94%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



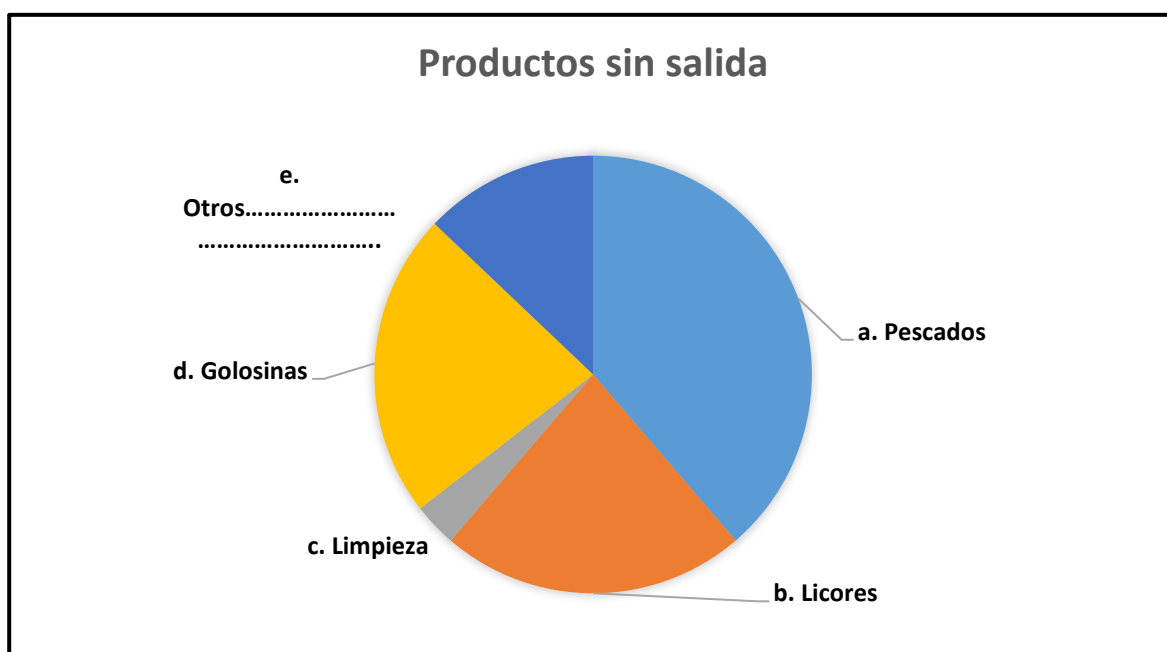
**Figura 25:** En el gráfico se aprecia que un 42%, los trabajadores consideran que los lácteos y cárnicos, el 29% en los licores, el 10% en abarrotes, el 10% a la limpieza y el restante en golosinas; lo que nos indica que la gran mayoría de los encuestados concuerdan que los licores y lácteos y cárnicos son los que no se atienden por falta de stock, teniendo en cuenta que son de los productos más comprados no se puede tener este inconveniente de desabastecimiento.

**Pregunta N° 24:** ¿Indique los productos que casi no tienen salida?

**Tabla 28: Productos sin salida**

Índice	Frecuencia	%
a. Pescados	12	38.71%
b. Licores	7	22.58%
c. Golosinas	1	3.23%
d. Limpieza	7	22.58%
e. Otros	4	12.90%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



**Figura 26:** En el gráfico se aprecia que un 39%, los trabajadores consideran que el pescado, el 23% los licores, el otro 23% licores, el 3% de golosinas, el restante 12% en otros productos; lo que nos indica que se debería de tomar una decisión sobre la continuidad de seguir vendiendo pescado y golosinas.

## **Variable Dependiente: Cadena de Suministro**

RESULTADOS DE LA ENTREVISTA APLICADA A 05 JEFES DEL MINIMARKET JULIA E.I.R.L.

**Pregunta N° 01:** ¿Con que frecuencia llegan esos pedidos de productos?

Jefe de compras; según los libros de los pedidos que realizamos a los proveedores, los productos perecibles como lo son verduras y carnes se realiza el pedido semanalmente, en el caso de abarrotes, los pedidos son mensuales y se hace en cantidad porque no son perecibles y se almacenan, todo depende del área de compras, hay semanas en que cambian los pedidos y se hacen más frecuentes, pero es sobre todo en temporadas altas como la cercanía de la navidad.

Administrador; Nosotros administramos los pedidos en base al requerimiento del área de compras el cual pasa por mí y le doy el visto bueno para su aprobación, estos pedidos varían de la temporada, pero mantenemos los registros en nuestros libros de pedidos.

**Pregunta N° 02:** ¿Indique cuánto es la capacidad m<sup>3</sup> de almacenamiento de la empresa?

Responsable de almacén; Se tiene registrado la capacidad de abastecimiento en metros cuadrados si el alto es 3 metros, de ancho 8 metros y de largo 14 metros, nos da un área en metros cúbicos total de 336, ahora es necesario tener un área de maniobrabilidad para el personal y los equipos lo que da un área neta de 296 en metros cúbicos.

**Pregunta N° 03:** ¿Indique la capacidad utilizada en m<sup>3</sup> de almacenamiento de la empresa?

Responsable de almacén; ahora se tiene un área utilizada aproximada de 220 metros cúbicos, ya que nos es temporada de mayor rotación ha habido temporadas altas donde necesariamente alquilábamos espacios en otros lugares fuera del negocio para albergar nuestra mercadería eso fue antes de la pandemia.

**Pregunta N° 04:** ¿Indique el costo de almacenamiento por producto?

Responsable de almacén; no hemos analizado los costos de almacenamiento por producto, pero tenemos una manera de darle un costo por almacenamiento que si es un producto de mayor rotación se agregamos un 2% del costo del producto y si es un producto

que tiene menor rotación le agregamos el 8% del costo del producto; sabemos q es necesario hacer un estudio más detallado del tema del costo de los productos almacenados y aplicarlos a nuestros productos.

Administrador; como lo indica el Responsable de almacén es necesario implementar a la brevedad posible este análisis de los costos de almacenamiento de productos porque quizá estamos perdiendo utilidad en cada producto por no tener esta herramienta.

## Variable Independiente: La gestión logística

**Tabla 29**

*Confiabilidad del instrumento la Gestión Logística en el Minimarket Julia E.I.R.L. ubicado en el Cercano de Lima.*

Alfa de Cronbach	Nº de Items	Varianza de los Items	Varianza Total
0.86093	20	38.608	211.990

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación:**

El valor del coeficiente alfa de Cronbach para el instrumento de la Gestión Logística en el Minimarket Julia E.I.R.L. dio un resultado de 0.86093, lo cual evidencia una alta confiabilidad del instrumento.

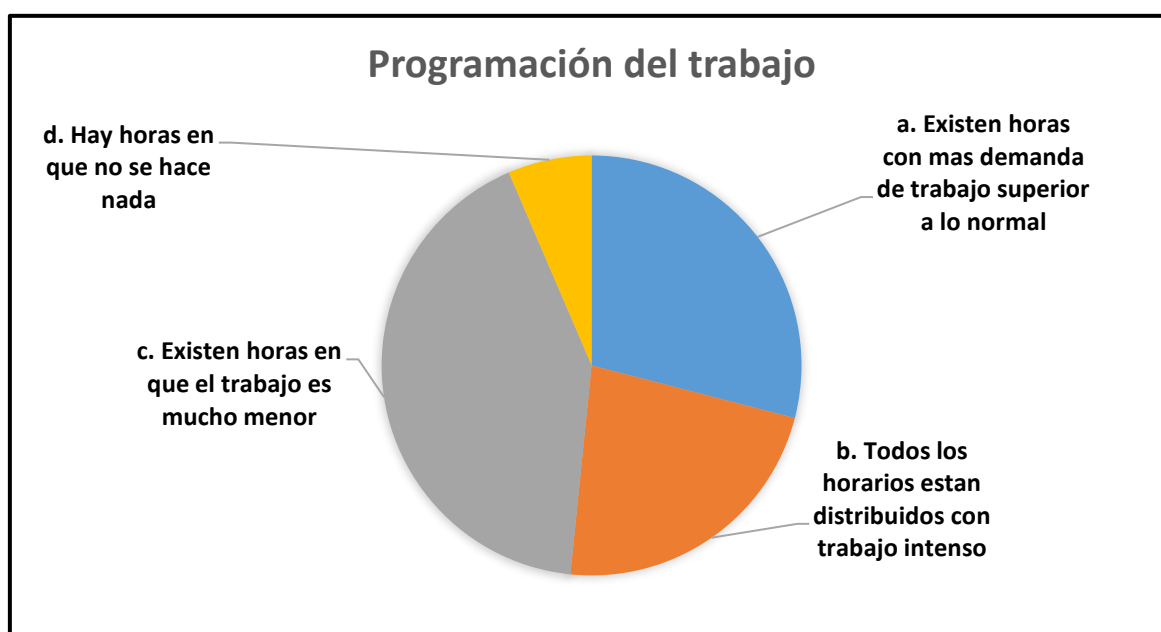
RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS 31 COLABORADORES DEL MINIMARKET JULIA E.I.R.L.

**Pregunta N° 01:** ¿En la programación del trabajo diario existen horas de poco trabajo?

**Tabla 30 Programación del trabajo**

Índice	Frecuencia	%
a. Existen horas con más demanda de trabajo superior a lo normal	6	19.35%
b. Todos los horarios están distribuidos con trabajo intenso	4	12.90%
c. Existen horas en que el trabajo es mucho menor	8	25.81%
d. Hay horas en que no se hace nada	2	6.45%
e. Existen horas de poco trabajo pero solo algunos días a la semana	11	35.48%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



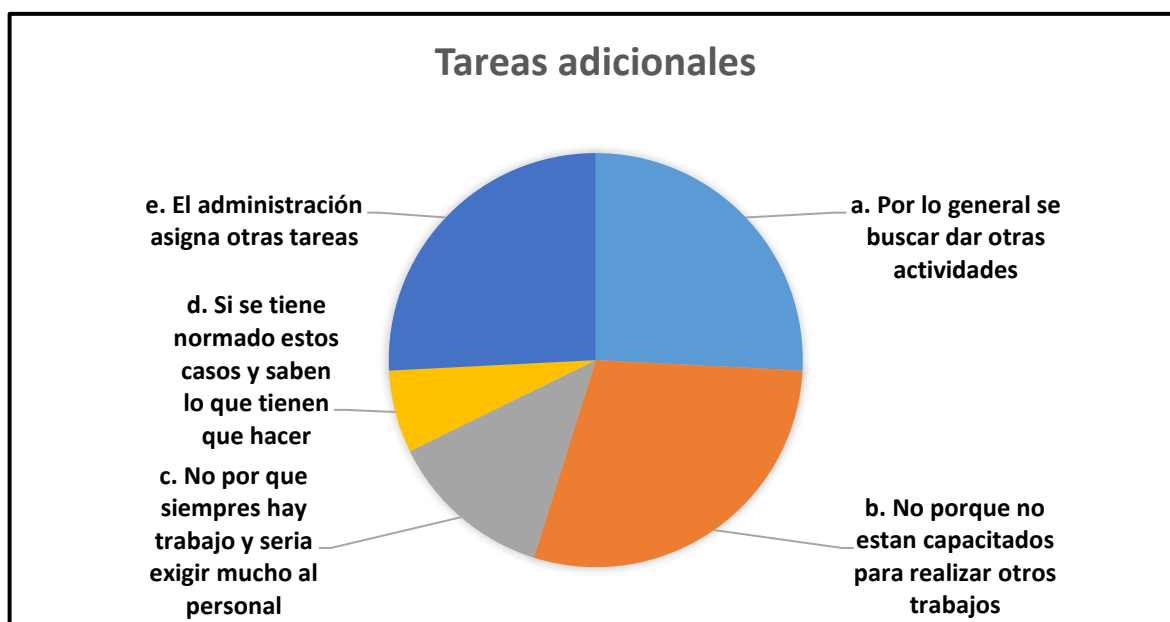
**Figura 27:** En el gráfico se aprecia que un 35%, los trabajadores consideran que, si existen horas de poco trabajo, el restante 26% existen horas en que el trabajo es mucho menor, el 19% existen horas con más demanda de trabajo superior a lo normal, el 13% indica que todos los horarios tienen trabajo intenso, el restante 6% indica que hay horas en que no se hace nada; lo que nos indica que hay trabajadores que quizá tengan mayor carga laboral que otras por lo que se debería de hacer rotaciones de funciones entre los trabajadores.

**Pregunta N° 02:** ¿Se busca dar otras tareas en las horas de menos demanda de trabajo?

**Tabla 31: Tareas adicionales**

Índice	Frecuencia	%
a. Por lo general se buscar dar otras actividades	8	25.81%
b. No porque no están capacitados para realizar otros trabajos	9	29.03%
c. No porque siempre hay trabajo y seria exigir mucho al personal	4	12.90%
d. Si se tiene normado estos casos y saben lo que tienen que hacer	2	6.45%
e. El administración asigna otras tareas	8	25.81%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



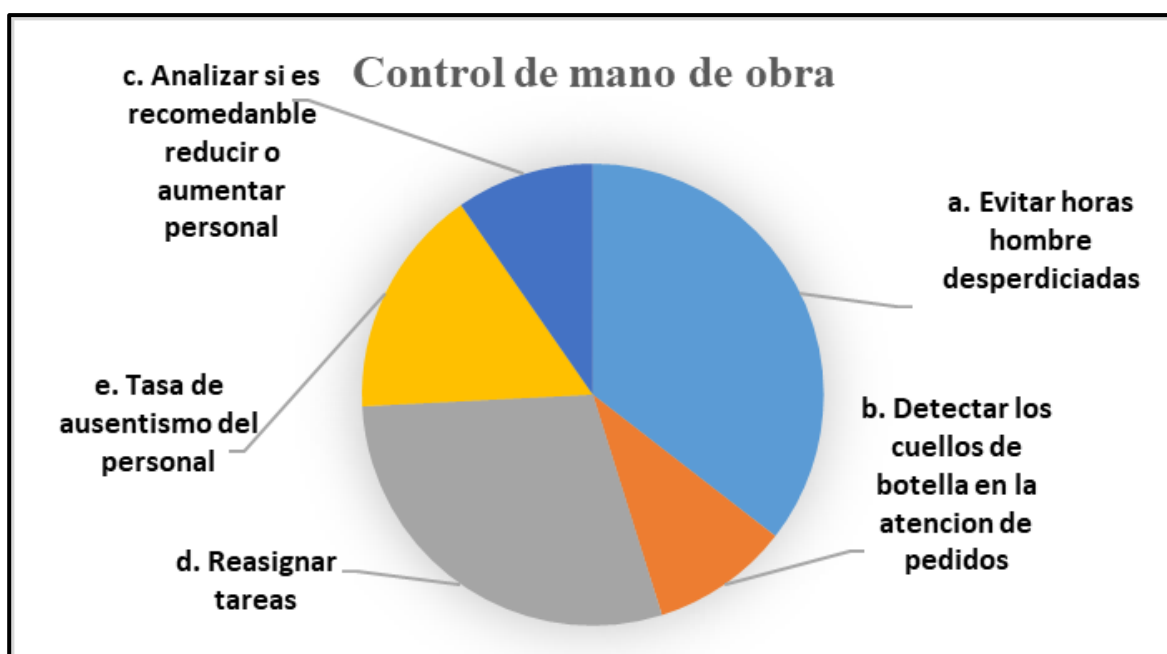
**Figura 28:** En el gráfico se aprecia que un 29%, los trabajadores consideran que no están capacitados para realizar otros trabajos, el 25% indican que dan otras actividades, el otro 26% indica que la administración distribuye las tareas, el 13% indica que no se da otras tareas porque siempre hay trabajo y el 6% se tiene establecido en documentos y se hace conforme a ellos; lo que nos indica que debería de capacitarse a los trabajadores en otras funciones y que se debería de compartir más equitativamente las actividades diarias ya que hay trabajadores con mayor carga laboral.

**Pregunta N° 03:** ¿Por qué se debe llevar un control de la mano de obra disponible?

**Tabla 32: Control de la mano de obra**

Índice	Frecuencia	%
a. Evitar horas hombre desperdiciadas	11	35.48%
b. Detectar los cuellos de botella en la atención de pedidos	3	9.68%
d. Reasignar tareas	9	29.03%
e. Tasa de ausentismo del personal	5	16.13%
c. Analizar si es recomendable reducir o aumentar personal	3	9.68%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



**Figura 29:** En el gráfico se aprecia que un 35%, los trabajadores consideran que, para evitar horas hombres desperdiciadas, el 29% para reasignar tareas, el 16% para medir la tasa de ausentismo del personal y con 10% se reparten los que indican que para detectar cuellos de botella en la atención de pedidos y los que indican que para analizar si es recomendable reducir o aumentar personal; lo que nos indica que el personal es consciente de la necesidad de llevar un control de la mano de obra disponible y esto se debe a que la administración está en constante observación de los indicadores de los trabajadores.

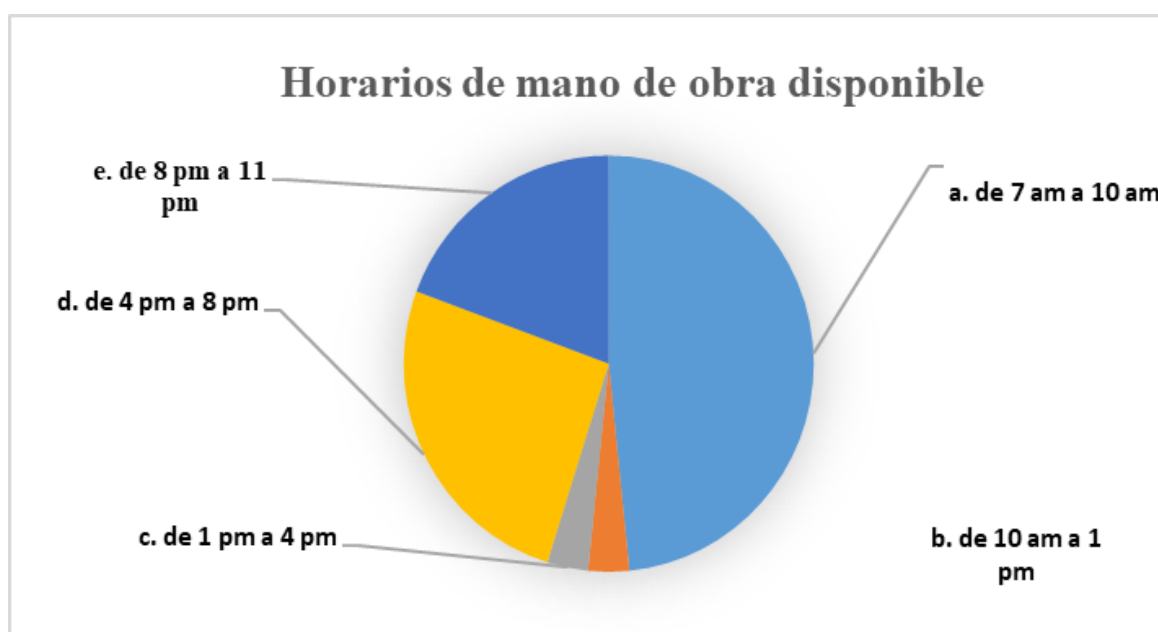


**Pregunta N° 04:** ¿En qué horarios considera que existe más mano de obra disponible?

**Tabla 33:** *Horarios de mano de obra disponible*

Índice	Frecuencia	%
a. de 7 am a 10 am	15	48.39%
b. de 10 am a 1 pm	1	3.23%
c. de 1 pm a 4 pm	1	3.23%
d. de 4 pm a 8 pm	8	25.81%
e. de 8 pm a 11 pm	6	19.35%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



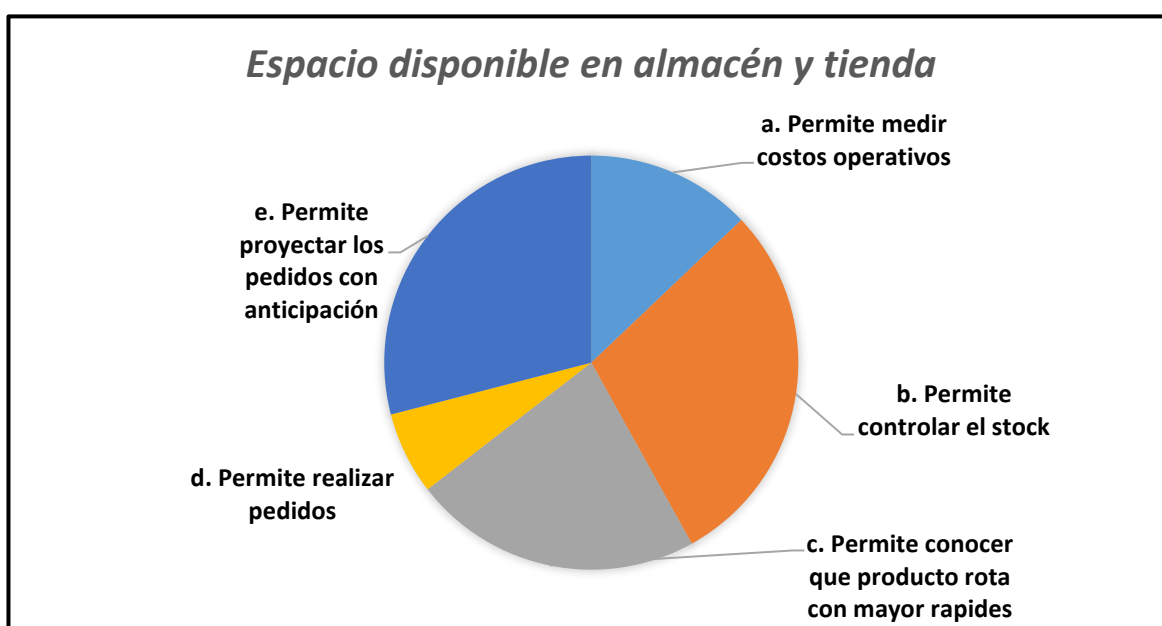
**Figura 30:** En el gráfico se aprecia que un 48%, los trabajadores consideran que, entre las 7 am a 10 am se encuentra más mano de obra disponible, asimismo el 26% considera que es entre las 04 pm a 8 pm, el 19% considera que 8pm a 11pm, el restante 3% se reparten los horarios entre las 10 am a 4 pm; lo que nos indica que los trabajadores son conscientes que existen horarios disponibles que podrían ser usados para dar otras tareas adicionales y utilizar más eficientemente al personal.

**Pregunta N° 05:** ¿Por qué es importante conocer el espacio disponible en almacén y tienda?

**Tabla 34:** *Espacio disponible en almacén y tienda*

Índice	Frecuencia	%
a. Permite medir costos operativos	4	12.90%
b. Permite controlar el stock	9	29.03%
c. Permite conocer que producto rota con mayor rapidez	7	22.58%
d. Permite realizar pedidos	2	6.45%
e. Permite proyectar los pedidos con anticipación	9	29.03%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



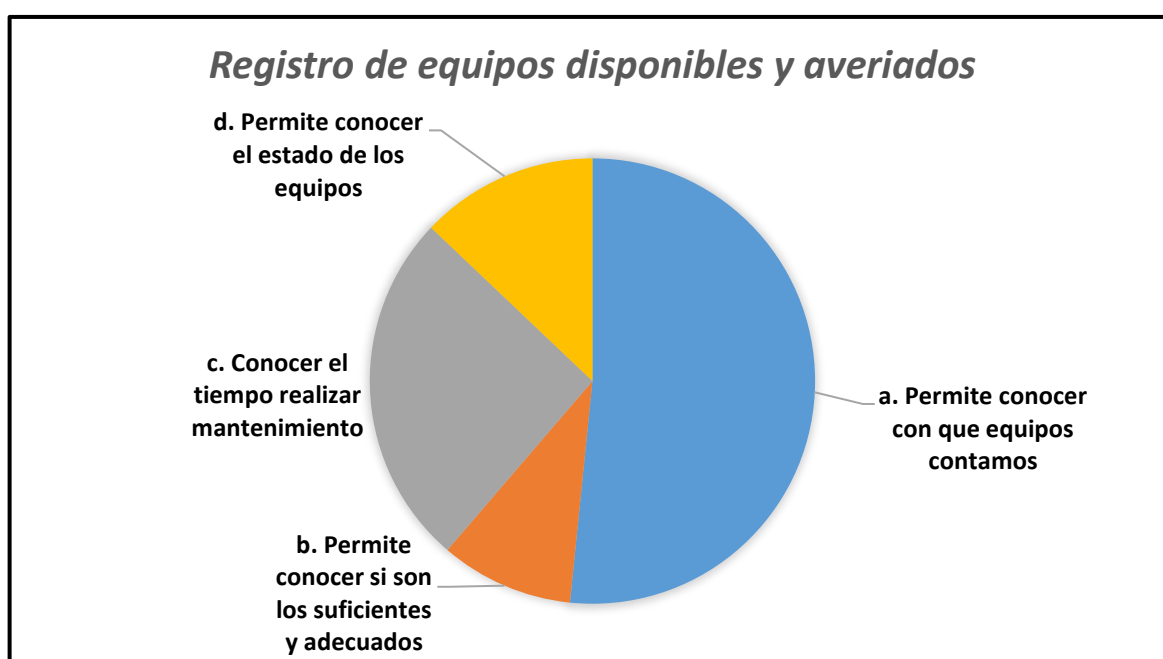
**Figura 31:** En el gráfico se aprecia que un 29%, los trabajadores consideran que, permite controlar el stock, el otro 29% permite proyectar los pedidos con anticipación, el 23% indica que permite conocer que producto rota con mayor rapidez, el 13% permite medir costos operativos, el 6% permite realizar pedidos; lo que nos indica que casi la totalidad de los trabajadores reconocen la importancia de conocer el espacio disponible en almacén y tienda, esto debido a que el responsable de almacén comunica con regularidad la importancia de mantener un almacén de manera correcta.

**Pregunta N° 06:** ¿Por qué es importante llevar un registro de los equipos disponibles y averiados?

**Tabla 35: Registro de equipos disponibles y averiados**

Índice	Frecuencia	%
a. Permite conocer con que equipos contamos	16	51.61%
b. Permite conocer si son los suficientes y adecuados	3	9.68%
c. Conocer el tiempo realizar mantenimiento	8	25.81%
d. Permite conocer el estado de los equipos	4	12.90%
e. Otros	0	0.00%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



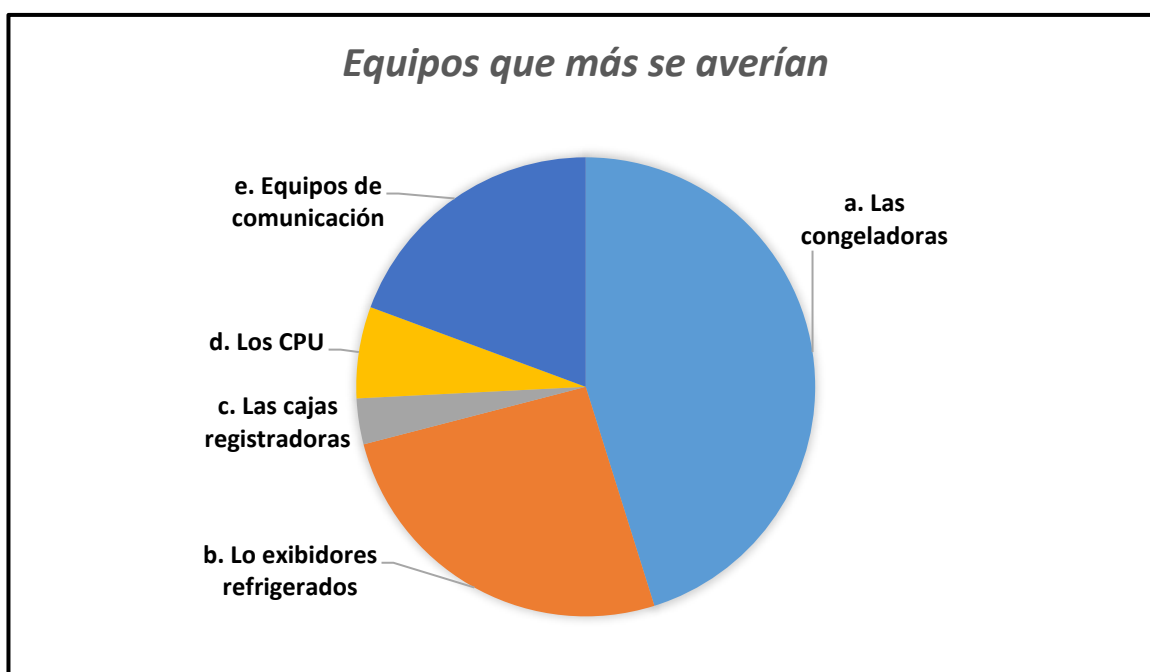
**Figura 32:** En el gráfico se aprecia que un 51%, los trabajadores consideran que, conocer con que equipo se cuenta, el otro 26% considera el tiempo de realizar conocimiento, el 13% considera que conocer el estado de los equipos, el restante 10% permite conocer si son los suficientes y adecuados; esto indica que el personal casi la totalidad de los trabajadores reconocen la importancia de llevar un registro de los equipos disponibles y averiados, esto debido a que el personal sabe de la necesidad de contar con todos los equipos para mejorar su trabajo esto indica que los trabajadores están comprometidos con los objetivos del minimarket.

**Pregunta N° 07:** ¿Qué tipo de equipos son los que más se averían?

**Tabla 36:** *Equipos que más se averían*

Índice	Frecuencia	%
a. Las congeladoras	14	45.16%
b. Lo exhibidores refrigerados	8	25.81%
c. Las cajas registradoras	1	3.23%
d. Los CPU	2	6.45%
e. Equipos de comunicación	6	19.35%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



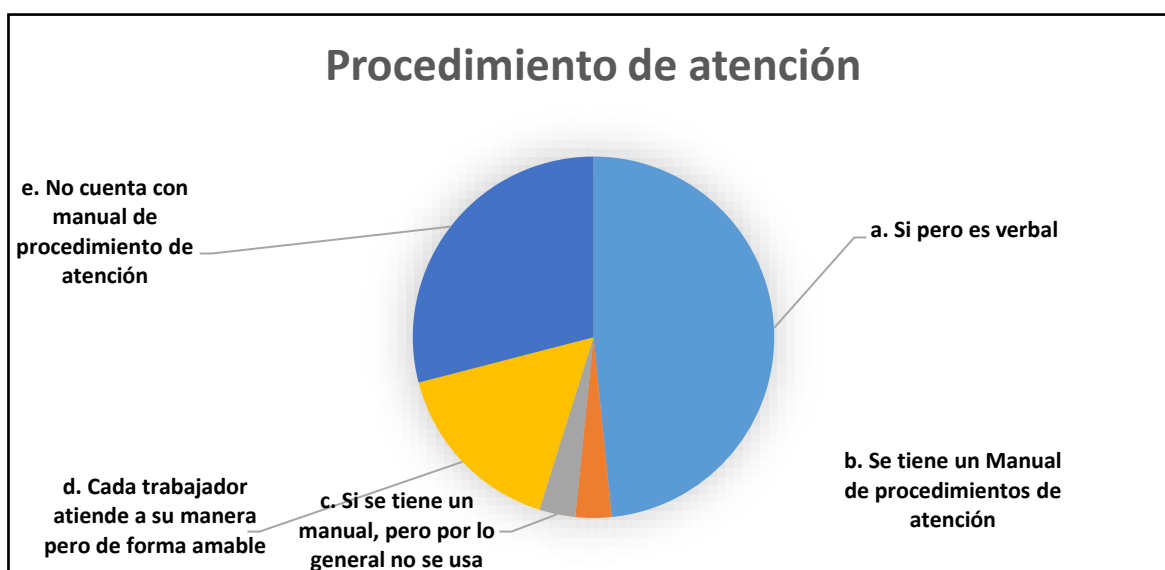
**Figura 33:** En el gráfico se aprecia que un 45%, los trabajadores consideran que son las congeladoras, el 26% los exhibidores, el 19% los equipos de comunicación, el 6% los CPU y el restante 3% las cajas registradoras; lo que indica que se debe prestar mucha atención a las maquinas refrigeradoras y se debería de evaluar entre alquilar equipos en buenas condiciones o de contratar un técnico que mantenga operativas las maquinas.

**Pregunta N° 08:** ¿La empresa cuenta con procedimientos de atención?

**Tabla 37: Procedimiento de atención**

Índice	Frecuencia	%
a. Si pero es verbal	15	48.39%
b. Se tiene un Manual de procedimientos de atención	1	3.23%
c. Si se tiene un manual, pero por lo general no se usa	1	3.23%
d. Cada trabajador atiende a su manera pero de forma amable	5	16.13%
e. No cuenta con manual de procedimiento de atención	9	29.03%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



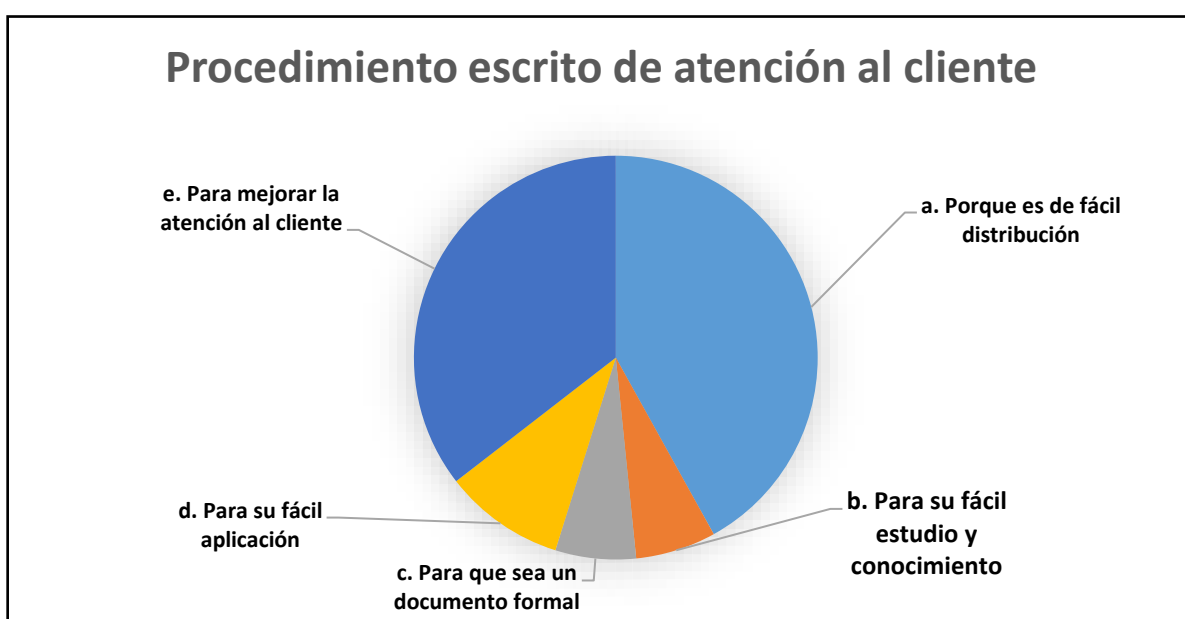
**Figura 34:** En el gráfico se aprecia que un contundente 51%, los trabajadores consideran que, si se tiene un manual, pero por lo general no se usa, el 3% indica que se tiene un manual de procedimientos de atención pero por lo general no se usa, el 16% indica que cada uno atiende a su manera y finalmente el 29% asegura que no se tiene un manual de procedimiento de atención; lo que indica que se tiene un manual de procedimiento de atención pero que el personal en un porcentaje considerable no sabe de su existencia o no lo están utilizando correctamente por lo que no existe unanimidad en las respuestas.

**Pregunta N° 09:** ¿Por qué es importante tener un procedimiento escrito de atención al cliente?

**Tabla 38: Procedimiento escrito de atención al cliente**

Índice	Frecuencia	%
a. Porque es de fácil distribución	13	41.94%
b. Para su fácil estudio y conocimiento	2	6.45%
c. Para que sea un documento formal	2	6.45%
d. Para su fácil aplicación	3	9.68%
e. Para mejorar la atención al cliente	11	35.48%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



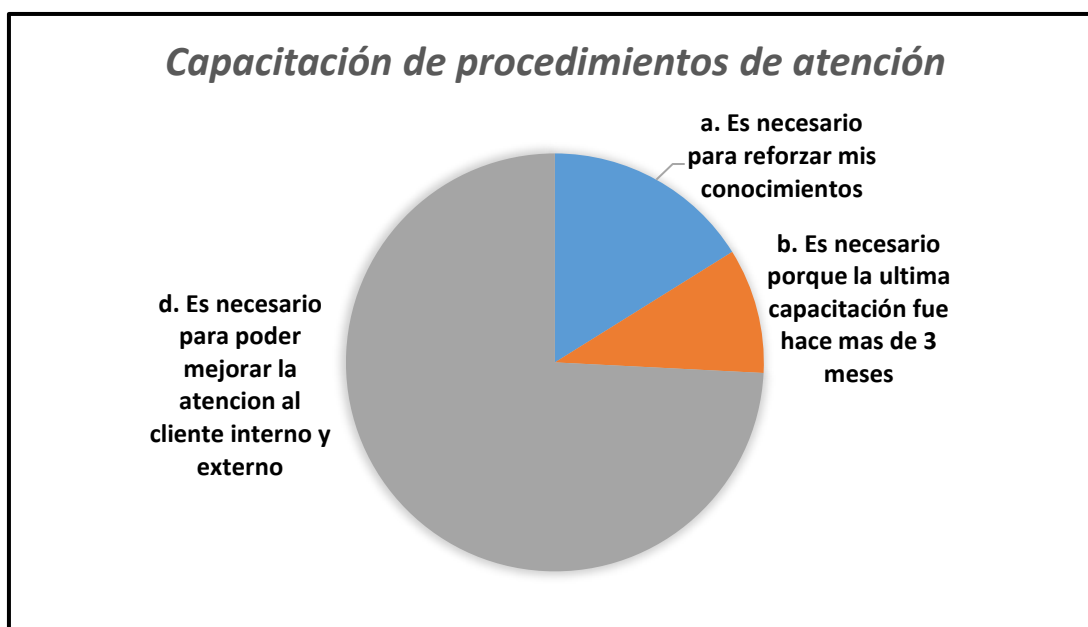
**Figura 35:** En el gráfico se aprecia que un 41%, los trabajadores consideran que, es importante por su fácil distribución, fácil estudio y conocimiento, el 6% indica para que sea un documento formal, el 10% para su fácil aplicación y finalmente el 35% indica para mejorar la atención al cliente; lo que indica que casi la totalidad de los trabajadores reconocen la importancia de tener un procedimiento escrito de atención al cliente, esto debido a que el personal sabe de la necesidad de contar con manuales de procedimientos que harán más sencillo su trabajo.

**Pregunta N° 10:** ¿Cree usted que es necesario una capacitación sobre procedimientos de atención?

**Tabla 39: Capacitación de procedimientos de atención**

Índice	Frecuencia	%
a. Es necesario para reforzar mis conocimientos	5	16.13%
b. Es necesario porque la última capacitación fue hace más de 3 meses	3	9.68%
c. Es necesario porque el mercado cambia y necesitamos conocer nuevas técnicas de atención	0	0.00%
d. Es necesario para poder mejorar la atención al cliente interno y externo	23	74.19%
e. Otros	0	0.00%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



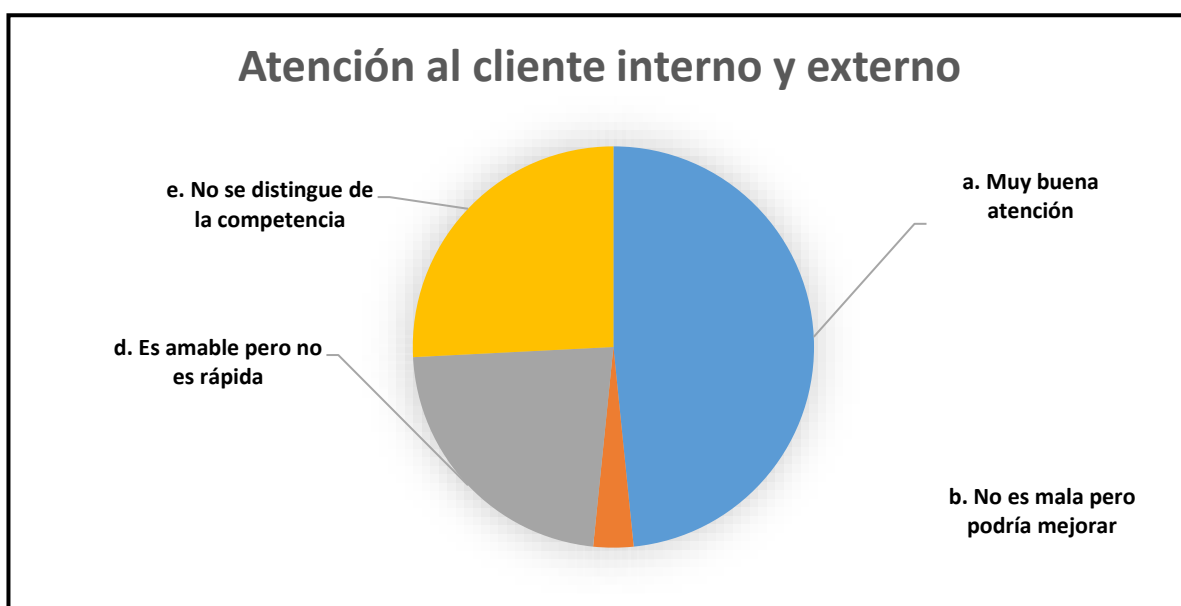
**Figura 36:** En el gráfico se aprecia que un 74%, los trabajadores consideran que, es necesario la capacitación para la mejor atención del cliente interno y externo, el 16% indica que es necesario para reforzar sus conocimientos, el restante 10% indican que es necesario porque la última capacitación fue hace más de 3 meses; lo que indica que el personal necesita ser capacitado en atención al cliente y que consideran que necesitan reforzar sus conocimientos en este tema, debido principalmente a que no hay capacitaciones hace varios meses.

**Pregunta N° 11:** ¿Cómo calificaría la atención al cliente interno y externo en el área de Logística del Minimarket Julia?

**Tabla 40:** *Atención al cliente interno y externo*

Índice	Frecuencia	%
a. Muy buena atención	15	48.39%
b. No es mala pero podría mejorar	1	3.23%
c. Es una atención muy fría no conectan con el cliente	0	0.00%
d. Es amable pero no es rápida	7	22.58%
e. No se distingue de la competencia	8	25.81%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



**Figura 37:** En el gráfico se aprecia que un 48%, los trabajadores consideran que, es muy buena atención, el 3% considera que no es mala pero podría mejorar, el 23% considera que es amable pero no rápida y que el 26% indica que la atención no se distingue de la competencia; lo que indica que en su mayoría los trabajadores reconocen que la atención es buena, pero existe otro grupo que indica q no se distingue de la competencia lo que refuerza la necesidad de realizar capacitaciones de atención al cliente.

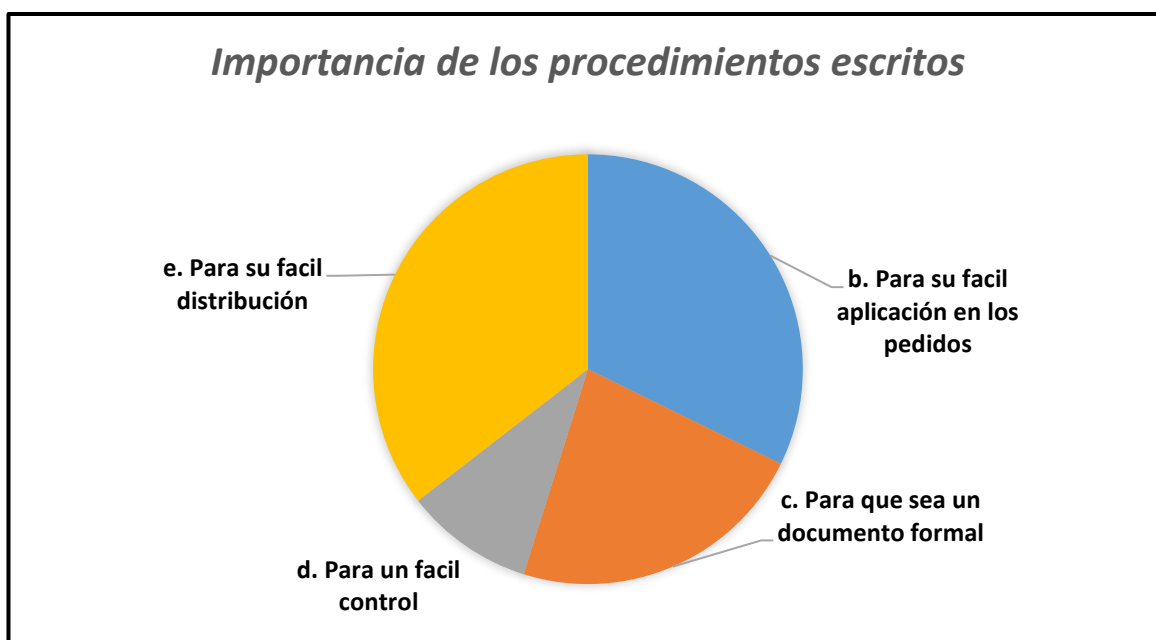


**Pregunta N° 12:** ¿Por qué es importante tener un procedimiento escrito de despacho de productos?

**Tabla 41: Importancia de los procedimientos escritos**

Índice	Frecuencia	%
a. Para su fácil conocimiento	0	0.00%
b. Para su fácil aplicación en los pedidos	10	32.26%
c. Para que sea un documento formal	7	22.58%
d. Para un fácil control	3	9.68%
e. Para su fácil distribución	11	35.48%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



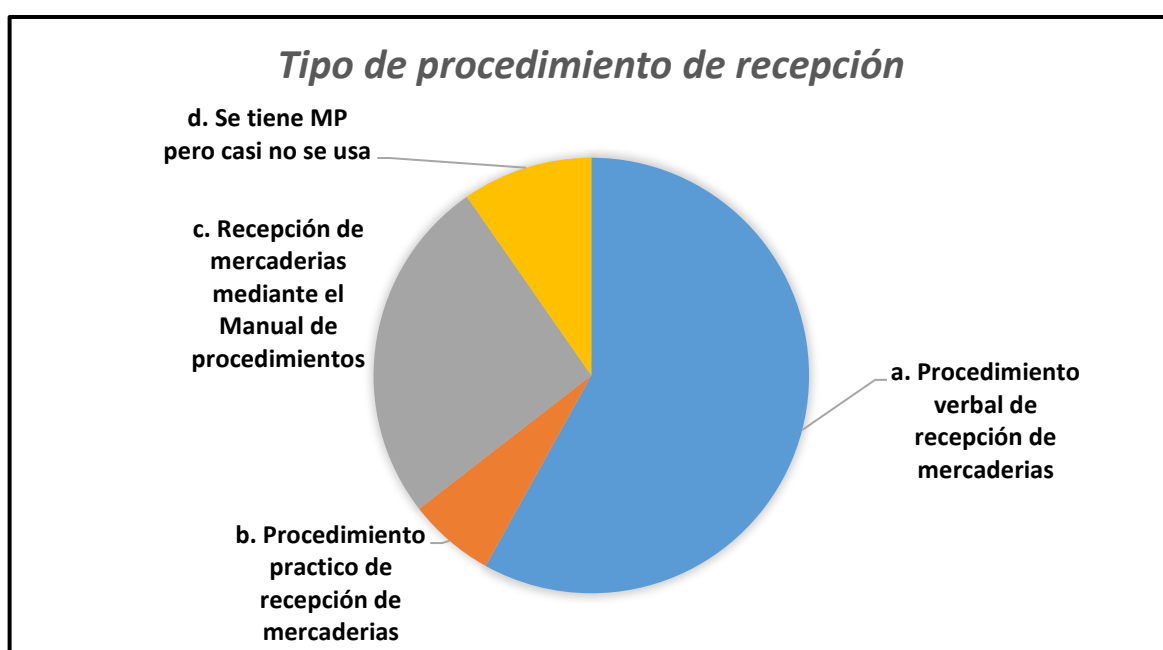
**Figura 38:** En el gráfico se aprecia que un 35%, los trabajadores consideran que, es para su fácil distribución, el 32% considera para su fácil aplicación en los pedidos, 23% indicaron para que sea un documento formal, el restante 10% para un fácil control; lo que indica que casi la totalidad de los trabajadores reconocen la importancia de tener un procedimiento escrito de despacho de productos, esto debido a que el personal sabe de la necesidad de contar con manuales de procedimientos que harán más sencillo su trabajo esto indica que los trabajadores están comprometidos con los objetivos del minimarket.

**Pregunta N° 13:** ¿Sabe el tipo de procedimiento de recepción de mercaderías?

**Tabla 42:** *Tipo de procedimiento de recepción*

Índice	Frecuencia	%
a. Procedimiento verbal de recepción de mercaderías	18	58.06%
b. Procedimiento practico de recepción de mercaderías	2	6.45%
c. Recepción de mercaderías mediante el Manual de procedimientos	8	25.81%
d. Se tiene MP pero casi no se usa	3	9.68%
e. Otros	0	0.00%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



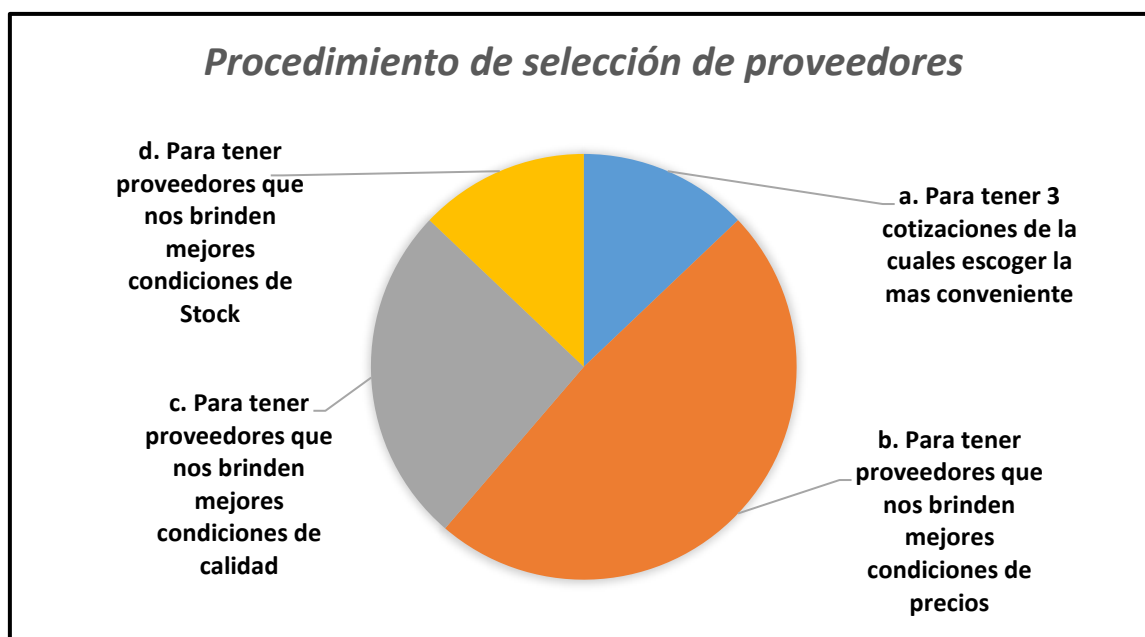
**Figura 29:** En el gráfico se aprecia que un 58%, los trabajadores consideran que, existe un procedimiento verbal de recepción de mercaderías, el 26% reciben mercaderías mediante manual de procedimientos, el 10% indica que se tiene un manual, pero no se usa y el restante 6% indica que es un procedimiento practico de recepción de mercaderías; lo que indica que no hay un manual de procedimiento de mercaderías lo cual es necesario implementar para facilitar la labro de los trabajadores y el ordenamiento en la recepción de las mercaderías.

**Pregunta N° 14:** ¿Por qué es importante tener un procedimiento de selección de proveedores?

**Tabla 43: Procedimiento de selección de proveedores**

Índice	Frecuencia	%
a. Para tener 3 cotizaciones de la cuales escoger la más conveniente	4	12.90%
b. Para tener proveedores que nos brinden mejores condiciones de precios	15	48.39%
c. Para tener proveedores que nos brinden mejores condiciones de calidad	8	25.81%
d. Para tener proveedores que nos brinden mejores condiciones de Stock	4	12.90%
e. Otros	0	0.00%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



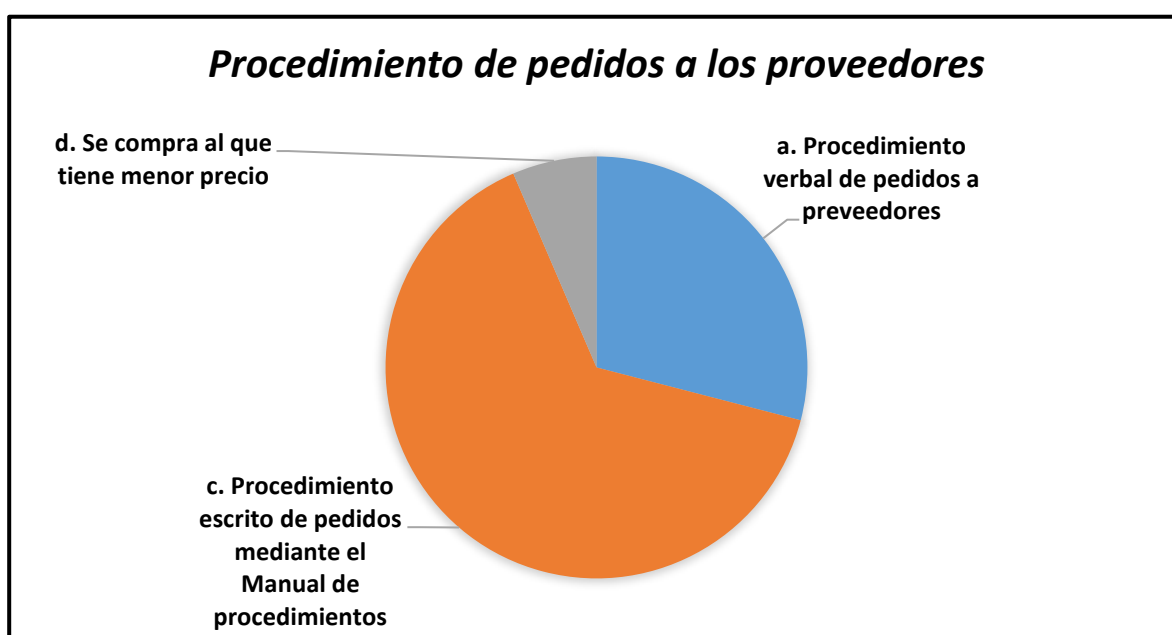
**Figura 40:** En el gráfico se aprecia que un 48%, los trabajadores consideran que, es importante para tener proveedores que brinden mejores condiciones de precios, el 26% para tener proveedores que brinden mejores condiciones, el 13% para los comparativos y el otro 13% para mejores condiciones de stock; lo que nos indican que la totalidad de los trabajadores reconocen la importancia de tener un procedimiento de selección de proveedores, esto debido a que el personal sabe de la necesidad de contar con manuales de procedimientos que harán más sencillo su trabajo.

**Pregunta N° 15:** ¿Conoce el tipo de procedimiento de pedidos a los proveedores?

**Tabla 44:** *Procedimiento de pedidos a los proveedores*

Índice	Frecuencia	%
a. Procedimiento verbal de pedidos a proveedores	9	29.03%
b. Procedimiento practico de pedidos a proveedores	0	0.00%
c. Procedimiento escrito de pedidos mediante el Manual de procedimientos	20	64.52%
d. Se compra al que tiene menor precio	2	6.45%
e. Otros	0	0.00%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



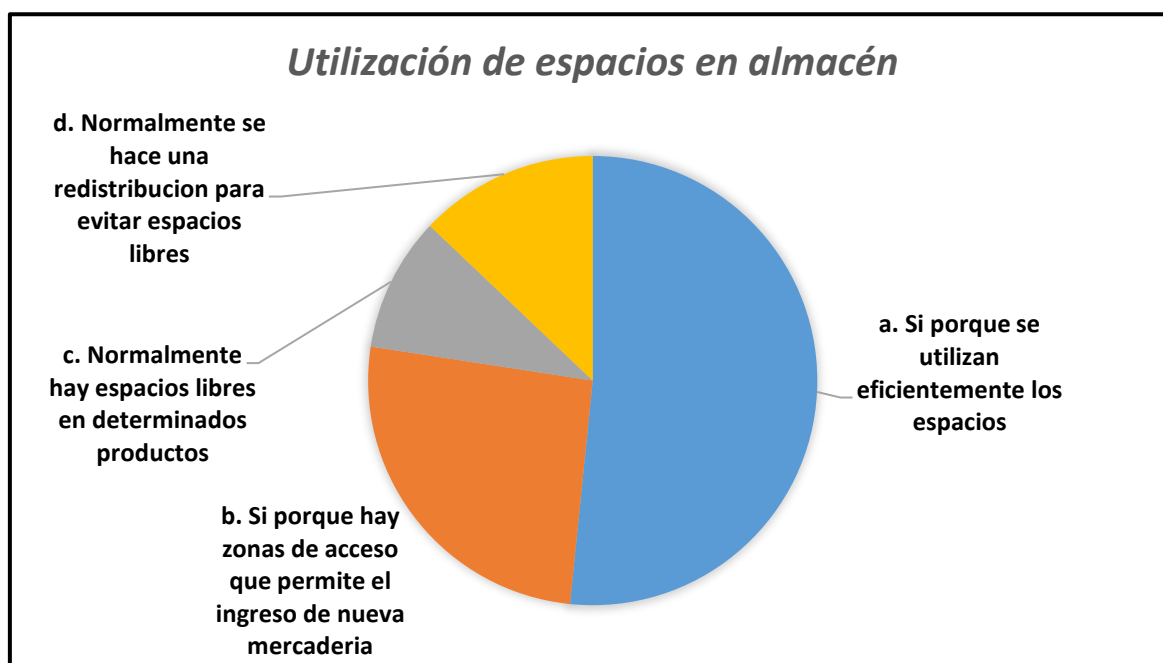
**Figura 41:** En el gráfico se aprecia que un 65%, los trabajadores consideran que, existe un procedimiento escrito de pedidos mediante el manual de procedimientos, el restante 29% consideran que existe un procedimiento verbal de pedidos de proveedores, el restante 6% considera que se compra al que tiene menor precio; lo que indica que los trabajadores conocen de la existencia de un manual de procedimiento de pedidos a los proveedores, esto indica que los trabajadores están comprometidos con los objetivos del minimarket.

**Pregunta N° 16:** ¿Utilizan de mejor manera los espacios en el almacén?

**Tabla 45:** *Utilización de espacios en almacén*

Índice	Frecuencia	%
a. Si porque se utilizan eficientemente los espacios	16	51.61%
b. Si porque hay zonas de acceso que permite el ingreso de nueva mercadería	8	25.81%
c. Normalmente hay espacios libres en determinados productos	3	9.68%
d. Normalmente se hace una redistribución para evitar espacios libres	4	12.90%
e. Otros	0	0.00%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia



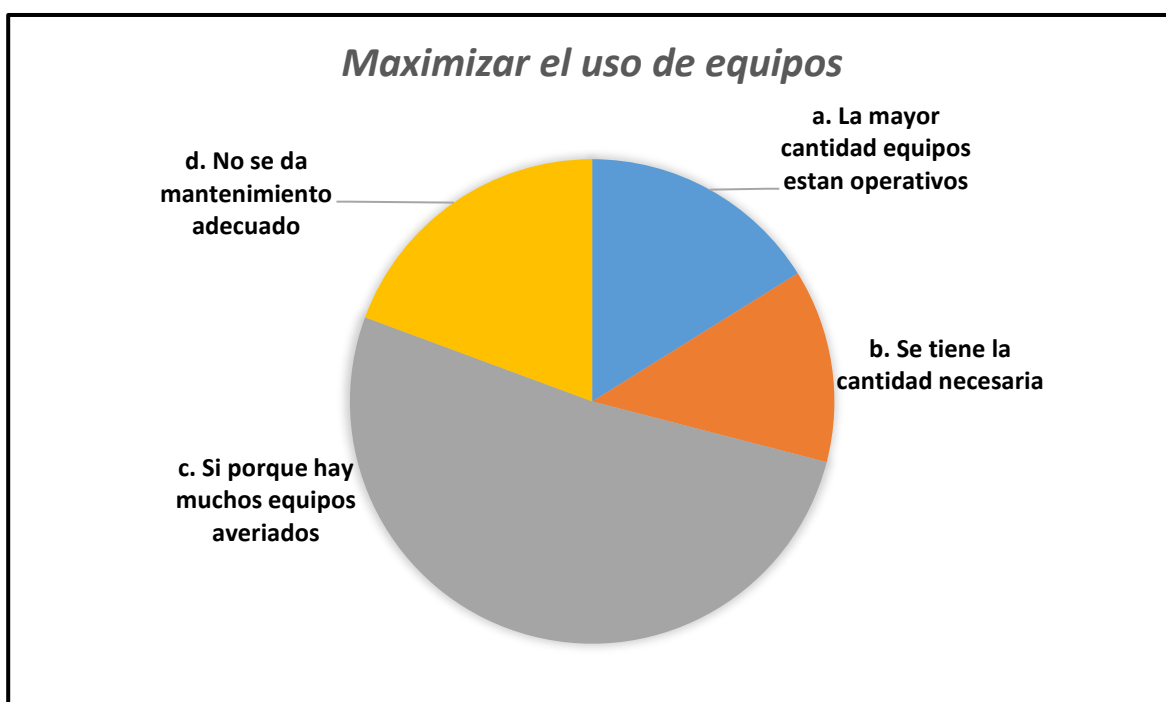
**Figura 42:** En el gráfico se aprecia que un 51%, los trabajadores consideran que, para utilizar más eficientemente los espacios, el 26% indica que las zonas de acceso permiten el ingreso de la nueva mercadería, el restante 23% indican que los espacios libres y la distribución son las mejores opciones; esto nos indica que la administración comunica a los trabajadores la importancia de la utilización de la mejor manera los espacios en el almacén.

**Pregunta N° 17:** ¿Maximizan el uso de equipos en el establecimiento?

**Tabla 46:** *Maximizar el uso de equipos*

Índice	Frecuencia	%
a. La mayor cantidad equipos están operativos	5	16.13%
b. Se tiene la cantidad necesaria	4	12.90%
c. Si porque hay muchos equipos averiados	16	51.61%
d. No se da mantenimiento adecuado	6	19.35%
e. Otros	0	0.00%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



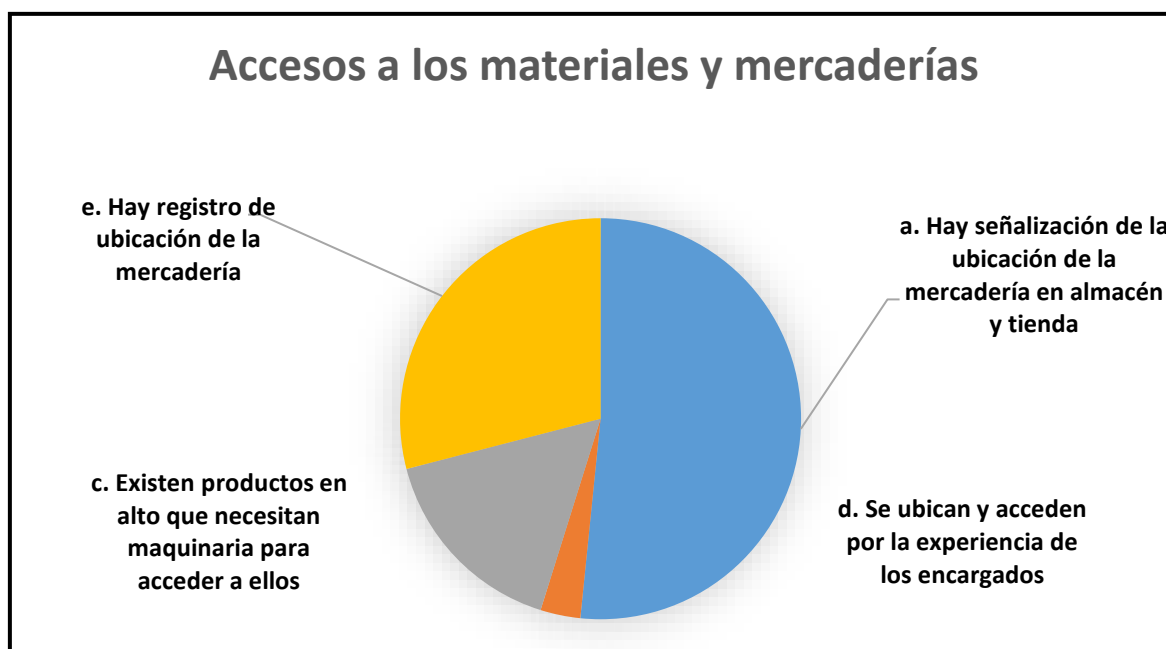
**Figura 43:** En el gráfico se aprecia que un 51%, los trabajadores consideran que, hay muchos equipos averiados, el 19% que no se da mantenimiento adecuado a los equipos, el 16% que la mayor cantidad de equipos están operativos, finalmente el 13% indica que se tiene la cantidad necesaria;; lo que nos indica que se hace necesario tomar una decisión sobre los equipos averiados como la compra de nuevos equipos, contratar un especialista en mantenimiento o alquilar los equipos, ya que como indica el personal existen muchos equipos en esta condición.

**Pregunta N° 18:** ¿Maximizan los accesos a todos los materiales y mercaderías?

**Tabla 47:** *Accesos a los materiales y mercaderías*

Índice	Frecuencia	%
a. Hay señalización de la ubicación de la mercadería en almacén y tienda	16	51.61%
b. No hay registro de ubicación de la mercadería	0	0.00%
c. Existen productos en alto que necesitan maquinaria para acceder a ellos	1	3.23%
d. Se ubican y acceden por la experiencia de los encargados	5	16.13%
e. Hay registro de ubicación de la mercadería	9	29.03%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



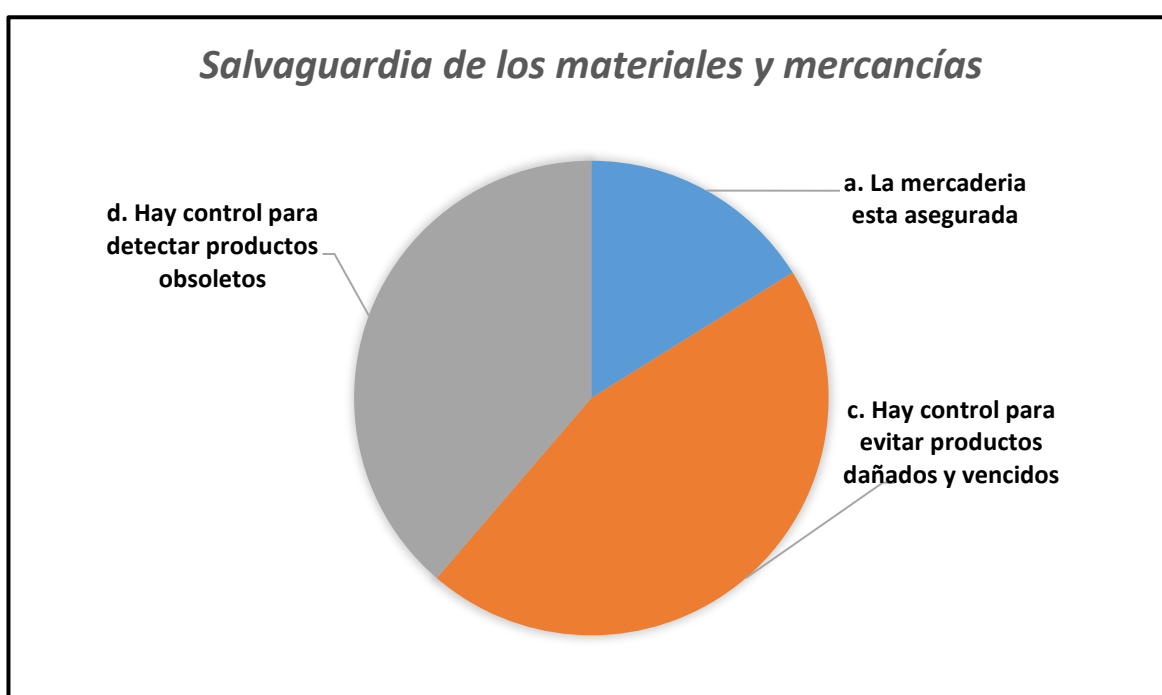
**Figura 44:** En el gráfico se aprecia que un 52%, los trabajadores consideran que, existe señalización de la ubicación de la mercadería en almacén y tienda, el 3% indica que hay productos en alto que necesitan maquinaria para acceder a ellos, el 16% indica que se ubican y acceden por la experiencia de los encargados, finalmente el 29% indica que hay registro de ubicación de mercadería; lo que nos indica que el personal es consciente de todos los accesos al material y las mercaderías esto debido a que el encargado de almacén comunica periódicamente la importancia de tener conocimiento de la señalética y de los planos de distribución del almacén.

**Pregunta N° 19:** ¿Maximizan la salvaguardia de todos los materiales y mercancías?

**Tabla 48:** *Salvaguardia de los materiales y mercancías*

Índice	Frecuencia	%
a. La mercadería está asegurada	5	16.13%
b. Hay control para evitar los robos	0	0.00%
c. Hay control para evitar productos dañados y vencidos	14	45.16%
d. Hay control para detectar productos obsoletos	12	38.71%
e. Otros	0	0.00%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



**Figura 45:** En el gráfico se aprecia que un 45%, los trabajadores consideran que, existe un control de productos dañados y vencidos, el 39% indica que hay control para productos obsoletos y finalmente el 16% considera que la mercadería está asegurada; lo que nos indica que el personal considera que los controles permiten no tener mucha mercadería dañada y obsoleta debido a que existe mucha incidencia en este aspecto.



**Pregunta N° 20:** ¿Maximizan el uso de la mano de obra?

**Tabla 49:** *Maximización de mano de obra*

Índice	Frecuencia	%
a. Se controla para no pagar horas extras	5	16.13%
b. Se controla para convertir horas de muertas en otras productivas	18	58.06%
c. Se controla la productividad individual	4	12.90%
d. Existe un cuadro de reconocimiento al trabajador de la semana o del mes	2	6.45%
e. Se registra para reportar al administrador	2	6.45%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



**Figura 46:** En el gráfico se aprecia que un 58%, los trabajadores consideran que, se controla para convertir las horas muertas en productivas, el 16% considera que se controla para no pagar horas extras, el 13% considera para controlar la productividad individual, el restante 6% considera que existe un cuadro de reconocimiento de trabajadores y que se reporta al trabajador respectivamente; esto nos indica que el personal cree que minimarket maximiza la mano de obra de los trabajadores sobre todo por un tema de control interno.

## **4.2. Discusión de resultados**

### **4.2.1. Diagnosticar la cadena de suministro del Minimarket Julia E.I.R.L.**

#### **Dimensión: Inventarios**

De acuerdo a los resultados de las tablas 09 y 11 y Figuras 07 y 09 que demuestran lo encontrado donde se puede indicar que el personal en un significativo porcentaje del 42% reportan al área de compras de manera verbal los productos obsoletos que ingresan y de la tabla 11 respondieron que los productos obsoletos que ingresan a almacén son entre 10 y 20, lo que indica que no se viene realizando un control de ingreso adecuado de mercadería obsoleta lo que generaría perdidas por productos que no van a ser vendidos. Este resultado se relaciona con lo indicado por R. Rivera (C. 2014) en su proyecto de grado para optar al título de Ingeniero Industrial, donde indica en su conclusión “Al desarrollar este proyecto se identificó las deficiencias como lo son: diferencias de inventario, productos obsoletos, poco seguimiento y control en la noche del ingreso del personal al almacén, y con relación a la información la base de datos no se encontraba actualizada, lo cual complico la obtención de la información veraz para establecer los mecanismos de control acordes a la función del almacén de repuestos”, asimismo, el autor Meigs, Williams, Haka y Bettner (2012) nos indica “Las deficiencias en inventarios generalmente se dan por la falta de control, y recomiendan realizar al menos un conteo una vez al año, que permitirá garantizar los ajustes respectivos por deterioro, robo o errores de registros, recalcan la frecuencia de inventarios faltantes, dañados u obsoletos. Asimismo, Focalizar que estos errores afectarán no solo al periodo sino al siguiente ejercicio, debido que la información radicará en el asiento de apertura, en caso no se hayan tomado las precauciones inmediatas”. Existe una interrelación en lo mencionado por ambos autores donde el bajo control de ingreso de mercadería genera el ingreso de productos obsoletos y estos a su vez generan un costo de mantenimiento el cual puede afectar directamente a la empresa.

#### **Dimensión: Almacenes**

De acuerdo a los resultados de las tabla 12 representadas en la Figuras 10 donde demuestra lo encontrado donde se puede indicar que el personal conoce la capacidad real del almacén donde dan prioridad a los productos con mayor rotación, pero a su vez indican que en temporada alta el almacén se desborda de productos, lo que indica que la capacidad general del almacén va a ser superada y se debería de ver otras alternativas como alquilar un

local más grande o construir otros pisos para utilizarlos como almacén. Este resultado se relaciona con lo indicado por Jesús A. (2017), su investigación titulada “El diseño de un Modelo de Gestión de Inventarios para una Empresa de tipo Comercializadora”, donde indica en su conclusión “Para tomar una decisión de adoptar una política de inventarios adecuada es necesario tener un objetivo claro hacia dónde vamos a dirigirnos. Como lo son, la reducción de costos del inventario, incremento del nivel de servicio, mejoramiento de tiempos de entrega, entre otros.”, asimismo, la autora Cruz (2017) afirma. “El inventario, por tanto, ayudará a la empresa al correcto aprovisionamiento de sus almacenes y bienes contribuyendo al proceso comercial o productivo, y favoreciendo al provisionamiento del producto al cliente”, existe una relación directa en lo que mencionan los autores donde dependiendo de a dónde quiere crecer la empresa esta debe de prever un espacio de aprovisionamiento adecuado para su mercadería.

### **Dimensión: Transporte**

De acuerdo a los resultados de las tablas 15 y 16 representadas en la Figuras 13 y 14 respectivamente, donde demuestra la relación flota y costo de transporte deben de abordarse con mayor énfasis ya que se conoce la importancia de estos dos puntos y lo resaltan sus jefes, pero no se tiene un procedimiento escrito ni un cuadro detallado de costos que incurren a la hora de hacer el transporte por unidad y por punto de destino. Este resultado se relaciona con lo indicado por Julia P. (2020), en su investigación titulada “La propuesta para la gestión de la cadena de abastecimiento de servicios del supermercado”, en sus recomendaciones indica “Se recomienda consolidar los procesos internos de SRM, Aprovisionamiento y Negociación, para que sirvan como base, junto con el proceso de Compras, del proceso final denominado Colaboración en el suministro que, a la vez, permitirá la gestión de proveedores y entablar alianzas estratégicas con base al transporte de mercaderías”. Asimismo, los autores Pau i Cos y Navascués (2001) afirman que en el transporte para la distribución suele tomarse como unidad de medida para las entregas realizadas dentro de un área determinada: Los kilogramos totales entregados, referidos al total de los lugares de entrega que se tenga; cuando esto es posible, suele complementarse el índice anterior con las paletas o bultos por entrega”. (p.683), la relación directa en lo que mencionan ambos autores donde resaltan la importancia de conocer la distancia de entrega y los puntos a donde se va a realizar la entrega por tipo de unidad, por lo que es necesario contar con cuadros detallados de costos de transporte a cada punto.

El resultado fue acreditado mediante la herramienta alfa de Conbrach al ser mayor de 0,65 en los dos instrumentos aplicados, obteniendo resultados confiables y que, al ser aplicados en otros campos de una organización, éstos son totalmente confiables.

### **Dimensión: Compras**

De acuerdo a los resultados de las tablas 18 y 19 representadas en la Figuras 16 y 17 respectivamente, donde demuestra la relación registro de pedidos y lista de proveedores deben de abordarse con mayor énfasis ya que se conoce la importancia de estos dos puntos, pero no se les exige el registro de todos los pedidos y de tener una base con la lista de los proveedores. Este resultado se relaciona con lo indicado por R. Rivera (C. 2014) en su proyecto de grado para optar al título de Ingeniero Industrial, en sus recomendaciones indica “Al analizar el procedimientos realizado, se logró identificar que no se las bases no se encontraban actualizadas dese hace años, por lo que permitió que se dejara de realizar algunas tareas como los conteos cíclicos, seguimientos a productos entregados directamente a otros usuarios, perdiendo el control sobre los productos que ingresan, por lo que se logró la mejora de los tiempos de respuesta del área de compras con relación a: se mejoró en un 50% en la cotización de los ítem, se pasó de 6 a 3 días, con un 50%, en la firma de aprobación de la orden de compras se pasó de 4 a 2 días y en un 75% en él envió de la orden de compra al proveedor se pasó de 4 a 1 día.”. Asimismo, los autores William Sarache, Carolina Hoyos y Juan Burbano (2004) en su documento final Procedimiento para la Evaluación de Proveedores mediante la Técnica de Multicriterio, donde señalan “Para lograrlo las empresas deberán realizar la selección y evaluar a los mejores proveedores en función del desempeño integral del entorno a criterios previamente establecidos”, existe la relación directa en actualización de registros y lista de proveedores como lo indica los autores de los documentos por lo que se debería de implementar a la brevedad procedimientos de registros de pedidos por proveedor y mantener actualizado las bases de datos para toma de decisiones.

### **Dimensión: Distribución física**

De acuerdo a los resultados de las tablas 22 y 25 representadas en la Figuras 20 y 23 respectivamente, donde demuestra la relación entre el área de distribución y la no atención de pedidos guardan relación entre si esto debido a que el stock de un producto está estrechamente ligado a la cercanía del producto y su accesibilidad, por lo que se debe de redistribuir la mercadería que más rotación tiene, colocarlos en lugares más accesibles y que

se proyecte la mercadería mediante técnicas logísticas para evitar el desabastecimiento del stock. Este resultado se relaciona con lo indicado por Karen A. y Kevin S. (C. 2019) en su proyecto de grado para optar al título de Ingeniero Industrial, en sus recomendaciones indica “El método conocido como ABC quien brinda un adecuado control y seguimiento de los productos en el almacén, con base a su clasificación, esto permite ubicar más fácilmente los productos en el almacén con vistas a obtener una correcta distribución y reduce las devoluciones por productos dañados o vencidos”. Asimismo, el autor Bernal, (2013) en su documento Análisis ABC, donde señalan “Este método de ingeniería industrial se emplea en la logística, como puntos de venta y almacenes de producto terminado o materia prima, tiene el objetivo de organizar la mercadería de manera que los más pedidos en el mercado se ubiquen más fácilmente con el fin de reducir tiempos y elevar la eficiencia”, existe la relación directa entre ambos autores donde priorizan la organización de la mercadería de tal forma que sea más accesible para su distribución física.

#### **4.2.2. Identificar los factores críticos de la deficiente cadena de suministro del Minimarket Julia E.I.R.L.**

Conforme a los resultados obtenidos en la tabla 09 representado en la figura 07 donde se establece si se **reportan productos obsoletos** al área de compras, al respecto se aprecia que un 58%, consideran que los reportes se comunican de una u otra manera, pero el **42% lo hace verbalmente**; esto nos indica que siempre existe una comunicación directa de productos obsoletos del área de compras, pero deberían de utilizar los documentos de comunicación interna ya que un porcentaje importante no lo está utilizando. Este resultado se relaciona con lo indicado por Lucero R. y Laurita V. (2020), en su proyecto de grado para optar al título de Contador Público, en sus recomendaciones indica “Es importante establecer políticas y normativas que deben acatar los empleados de dicha área de tal forma que se tenga una secuencia de funciones y actividades programadas, que permita dejar de lado el trabajo de forma empírica como actualmente se hace”, asimismo el autor Abd et al. (2018), en su obra control de almacenes indica “Todo lo mencionado genera diversos errores en la preparación de los inventarios e incluso pérdidas a causa de la falta de supervisión y realización de procedimientos sin el registro en los documentos correspondientes; ello se puede relacionar con el inadecuado ritmo de rotación de algunas mercaderías, que posiblemente genera pérdidas del valor de las mismas y como consecuencia el aumento de costos y gastos de almacenamiento (p.436)”. La relación directa entre ambos autores radica

en que el negocio debe contar con documentos internos normativos de cada proceso para registrar todo lo que ingresa y sale del negocio, sin estos documentos se expone a que haya pérdidas por falta de control.

Conforme a los resultados obtenidos en la tabla 27 representado en la figura 25 donde se establece si se indica el tipo de **productos que frecuentemente no se atienden porque no se tiene stock**, al respecto se aprecia que un 91%, los trabajadores consideran que los *lácteos, cárnicos y licores* son los productos que frecuentemente no se atienden porque no se tiene stock, los restantes 9% que son abarrotes y limpieza, lo que nos indica que la gran mayoría de los encuestados concuerdan que los puntos a y b son los que no se atienden por falta de stock, teniendo en cuenta que son de los productos más comprados o con mayor rotación no pueden tener este inconveniente de desabastecimiento. Este resultado se relaciona con lo indicado por Lucero R. y Laurita V. (2020), en su proyecto de grado para optar al título de Contador Público, en sus recomendaciones indica “Es importante la adquisición de sistemas modernos para el control del almacén, ya que ayudará a la empresa con la gestión de entradas y salidas de mercadería, además de verificar constantemente el índice de rotación y tener datos de los productos de compras anteriores como actuales”, asimismo el autor (Hussaini & Muhammed, 2018), en su obra indica, “Revelaron que el entorno de control tiene influencia significativa en el desempeño de una organización, además reveló que los sistemas de información tienen una influencia significativa en el desempeño de una institución”. La relación directa entre ambos autores radica en que para evitar futuros inconvenientes en el abastecimiento de stock es recomendable la compra de un software integrado para el control del inventario.

#### **4.2.3. Analizar la actual gestión logística del Minimarket Julia E.I.R.L.**

##### **Dimensión: Minimizar Costos**

De acuerdo a los resultados de las tablas 30 y 31 representadas en las Figuras 27 y 28 respectivamente, donde demuestra que existe personal que tiene horas libres, pero no se les asigna otras funciones porque principalmente no están capacitados para otras tareas lo que nos indica que debería de hacer capacitaciones constantes y realizar rotaciones de trabajo para que todo el personal este familiarizado con la labor del compañero. Este resultado se relaciona con lo indicado por Maria A. y Nátaly C. (2018) en su proyecto de grado para optar al título de Contador Público, en sus recomendaciones indica “El gerente de la empresa,

coordinara con el encargado de almacén, donde deberá de programar capacitaciones al personal que se encuentra realizando actividades de almacén y de logística, dando a conocer el plan para dirigir el control de almacén en general, y cada una de las actividades que deben llevarse a cabo según lo planificado, además, designar a trabajadores responsabilidades, dandoles actividades específicas a desarrollar, a fin de poder realizar seguimiento a su desempeño”, asimismo el autor Wang, (2019), menciona “El compromiso por la competencia, hace referencia a la capacidad e interés del personal por realizar cada una de sus funciones o responsabilidades asignadas, para lo cual es fundamental que cuente con habilidades y pericia que se adquieren a lo largo de una capacitación, experiencia profesional y certificaciones, además el compromiso por la competencia se encuentra expresada en los conocimientos, las actitudes y comportamiento de los trabajadores cuando realizan sus responsabilidades (p. 2)”. La relación directa entre ambos autores radica en que es imprescindible la programación inmediata de capacitaciones del personal ya que esto impactara positivamente en el desempeño de sus funciones y por consiguiente en el bienestar de la empresa.

#### **Dimensión: Suministrar los niveles de servicio**

De acuerdo a los resultados de las tablas 43 y 44 representadas en las Figuras 40 y 41 respectivamente, donde demuestra que conocer a los proveedores es de vital importancia para la empresa, por lo que todos registros de los proveedores deberían de estar registrados de lo contrario se corre el riesgo de tomar malas decisiones. Este resultado se relaciona con lo indicado por Julia P. (2020), en su trabajo de investigación que se presentó para optar al Grado Académico de Magíster en Supply Chain Management, nos indica “Es recomendable consolidar todos los procesos internos de SRM, de Aprovisionamiento y Negociación, para que sirvan como base, con el proceso de Compras, el proceso final denominado Colaboración en suministro que contribuirá a la gestión de proveedores y entablar alianzas estratégicas”, asimismo, el autor Perdiguero (2017), explica que “Se tratará por todos los medios con la finalidad de garantizar que las condiciones económicas sean ejecutado según el precio establecido, sin ningún tipo de contingencias. Para ello, la empresa deberá optar por tener proveedores previamente seleccionados y que sean confiables”. Ambos autores indican la importancia de contar con registro de proveedores donde se evaluará los beneficios que brindaran a la empresa y esto permitirá entablar alianzas estratégicas que nos brindara mejores condiciones de pago.

### Dimensión: **Maximización del espacio**

De acuerdo a los resultados de la tabla 46 representadas en la Figura 43 respectivamente, donde demuestra que no se está prestando atención a los equipos averiados porque para esto se debería de tomar una decisión sobre la compra de nuevos equipos, contratar un especialista en mantenimiento o alquilar los equipos, ya que como indica el personal existen muchos equipos en esta condición. Este resultado se relaciona con lo indicado por R. Rivera (C. 2014) en su proyecto de grado para optar al título de Ingeniero Industrial, en sus conclusiones indica “El desarrollar del proyecto se logró identificar graves deficiencias como lo son: descuadres en el inventario, productos obsoletos, equipos dañados y en deshuso, poco seguimiento y poco control en la noche y festivos en el ingreso del personal al almacén, y respecto a la información no se contaba con una base de datos actualizada, lo cual dificulto la obtención de la información directa para establecer unos mecanismos que controlen la funcionalidad del almacén”. Asimismo, el autor Castillo R. (2017), indica “El plan de mantenimiento es el mismo plan operativo del mantenimiento, donde se establece bases operacionales estratégicas, tácticas de apoyo. Es la forma más rentable de mantener el valor de un activo”. Ambos autores indican la importancia de contar con un plan de mantenimiento de los equipos ya que se tiene equipos y materiales averiados esto debido a que no se lleva un registro adecuado de la disponibilidad de equipos y a que equipos se debería de realizar mantenimiento predictivo y preventivo.

#### **4.2.4. Diseñar el plan de gestión logística para mejorar de la cadena de suministro del minimarket Julia E.I.R.L. Cercado de Lima 2022 - Aporte Científico**



## **PLAN DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA MEJORAR LA CADENA DE SUMINISTRO DEL MINIMARKET JULIA E.I.R.L. CERCADO DE LIMA 2022**

### **Presentación de la empresa**

El Minimarket Julia E.I.R.L. es una empresa familiar que se crea el 15 de enero de 2005, en sus inicios era una bodega un poco más surtida que las demás bodegas de la zona, poco a poco se fueron incrementando los productos que se iban adquiriendo ya que cada cliente requería nuevos productos, además de ello el centro ferretero de las Malvinas se encuentra a escasas media cuadra por lo que las personas que trabajan en ese centro optaban por ir a la bodega, esto contribuyó en gran medida al crecimiento rápido del negocio.

El paso de bodega a minimarket se da en el año 2012 cuando al haber más requerimientos de los clientes y no solo por unidades sino por packs o docenas obliga a la bodega a convertirse en minorista en ese momento pasa de vender al menudeo a vender también por pares, packs y docenas, en ese momento las ventas ascienden y a la vez el espacio requerido para atender a las personas y el espacio para almacenar la mercadería, en ese momento la bodega que albergaba un cuarto de la casa se expande y alberga todo el primer piso y el sótano ya que el dueño del minimarket es también dueño de la casa. Tras años de crecimiento en el mercado de la zona el minimarket julia es el negocio de ese tipo con más participación que otros con negocios retail como lo son Mass y Tambo, esto debido a la proyección de negocio que tuvo el dueño.

Su direccionamiento estratégico está establecido a través de su:

**Visión.** - Minimarket Julia E.I.R.L Nos comprometemos ofrecer a los clientes el mejor trato para que su experiencia en nuestras instalaciones sean las mejores.

**Misión.** - Proporcionamos productos y servicios para la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, procurando que los estos se sientan beneficiados con un ambiente agradable y familiar mediante un excelente servicio y precios accesibles.

### **Principios corporativos**

- Respeto por los valores de las creencias y derechos fundamentales.
- Compromiso total dentro de la empresa, trabajo en equipo, identidad, transparencia.
- Brindar ayuda mutua y desinteresada entre colaboradores es el factor primordial en el logro de metas comunes dela empresa.

## **Valores Corporativos:**

*Lealtad:* Nuestros colaboradores muestran respeto a son leales a los compromisos entablados con la empresa.

*Responsabilidad:* Nuestros colaboradores son responsables con sus obligaciones y con el cliente.

*Honestidad:* El requisito primordial para que sea parte de nuestro staff es la honestidad.

*Respeto:* Respetamos todo tipo de expresión es lo que cada trabajador demuestra con su ejemplo.

*Competitividad:* Cada trabajador es un ejemplo de competitividad ya que es muy sano dentro del trabajo, pero sin faltar ni transgredir los derechos de los demás.

*Solidaridad:* Cooperación permanente y continua para el desarrollo de los procesos de la organización en general y en las relaciones interpersonales con clientes y usuarios.

*Excelencia del servicio:* Nos consideramos competentes para satisfacer continuamente las expectativas de nuestros clientes internos y externos, con actitud, agilidad y anticipándonos a sus necesidades.

*Eficiencia:* Utilizamos de forma adecuada los medios y recursos con los cuales contamos, para alcanzar nuestros objetivos y metas programadas, optimizando el uso de los recursos y el tiempo disponibles.

*Equidad.* Para la totalidad de los colaboradores que trabajan en nuestra empresa todas las personas son iguales, no existe diferencias entre ninguno de nuestros empleados.

*Integridad.* Somos coherentes con nuestro pensamiento, actuamos con rectitud, honestidad, responsabilidad y transparencia y lo exigimos de todos nuestros colaboradores.

*Diligencia.* Estamos comprometidos con el logro de los objetivos y metas de la empresa, haciendo las cosas bien, con interés, prontitud y efectividad.

## **Fundamentación de la Propuesta**

De acuerdo a la investigación realizada y en base a la revisión de otros documentos se aprecia que para el tipo de negocio se debería de implementar un plan de gestión logística ya que según lo revisado esta estrategia mejorara la logística interna de todos los negocios de este tipo ya que en su gran mayoría tienen este problema lo que ocasiona pérdidas significativas para el negocio.

“La logística tiene como objetivo aumentar las ventajas competitivas, captar a los clientes, y generar una mayor rentabilidad a partir de la comercialización y producción de los bienes. Asimismo, la logística plantea la reducción de optimizando en mayor medida los recursos de una organización/empresa. Por tanto, busca generar un menor costo operativo, una mayor ganancia, captar más clientes y ser altamente competitivos en el universo de postores”. Luis A. Mora. (2016)

Se detalla las dimensiones a analizar:

**Minimizar el costo:** Luis A. Mora. (2016) “Esta técnica está basada en la reducción significativa del costo de producción, lo cual no es muy relevante si no existe reconversión tecnológica, que además de costosa es de lenta aplicación. Por lo que se puede concluir que cualquier plan debidamente estructurado en los niveles de inventario y en su flujo a lo largo de la cadena logística, incide favorablemente en los estados financieros” (Pag. 27).

**Suministrar los niveles de servicio:** Luis A. Mora. (2016) “En la gran mayoría de empresas se orientan en la logística y que a su vez necesitan de un sistema de manejo de información que complemente todos los procesos logísticos (Pag. 91)

**Maximización del espacio:** Luis A. Mora. (2016), “Adoptando procesos efectivos de administración de categorías y sistemas para la gestión de espacios de surtidos, se puede mejorar drásticamente el aprovechamiento del mejor espacio (rentabilidad del espacio) las góndolas y el espacio que no está siendo utilizando para vender. Hay que recordar que el espacio es el activo más importante de un negocio”. (Pag. 73).

### **Objetivo de la Propuesta**

Proponer un plan de gestión logística para mejorar la cadena de suministro del Minimarket Julia E.I.R.L. Cercado de Lima 2022.

## **Análisis FODA**

**Tabla 50: Fortaleza**

- |  |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Buen Servicio</li><li>2. Limpieza de instalaciones</li><li>3. Los trabajadores conocen los objetivos de la empresa</li><li>4. Experiencia de trabajadores</li><li>5. Variedad y disponibilidad de flota de transporte</li></ol> |
|--|

**Tabla 51: Debilidades**

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Falta de capacitación al personal</li><li>2. Almacén reducido</li><li>3. Reporte verbal de productos obsoletos</li><li>4. Productos frecuentemente sin stock</li><li>5. Alto índice de equipos averiados</li></ol> |
|---|

**Tabla 52: Oportunidades**

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Crecimiento del comercio virtual</li><li>2. Vía acceso céntrica para los proveedores</li><li>3. Alianzas con proveedores</li><li>4. Canales digitales cada vez más accesibles</li><li>5. Sector en crecimiento constante</li></ol> |
|---|

**Tabla 53: Amenazas**

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Aumento de la competencia</li><li>2. Inestabilidad política</li><li>3. Inseguridad</li><li>4. Incremento de impuesto por política fiscal</li></ol> |
|---|

## Matriz FODA + (objetivos específicos)

**Tabla 54: FODA**

### Matriz FODA

<p><b>EXTERNO</b></p> <p><b>INTERNO</b></p>	<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p>O1. El crecimiento del comercio virtual genera mayor rotación de la mercadería.</p> <p>O2. 1. Vía acceso céntrica a los proveedores permite la fácil atención a nuestros requerimientos.</p> <p>O3. Alianzas con proveedores favorece mejores términos de pago.</p> <p>O4. Debido a la pandemia es un sector en crecimiento constante.</p>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <p>A1. Aumento de las cadenas retail en la zona.</p> <p>A2. La actual inestabilidad política.</p> <p>A3. La inseguridad en Lima hace que los clientes compren en negocios más cercanos a ellos.</p>
<p><b>FORTALEZAS</b></p> <p>F1. Buena atención al público.</p> <p>F2. Amplias instalaciones que permite distribuir mejor los productos.</p> <p>F3. Instalaciones limpias que cumplen con todos los protocolos de limpieza.</p> <p>F4. La experiencia de los trabajadores permite mejores tomas de decisiones.</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <p>F1O1: Programar una campaña donde se informe la rebaja de los productos con menos rotación para dar movimiento a estos.</p> <p>F2O2: Difundir en medios electrónicos y físicos a los posibles clientes que conozcan las amplias instalaciones resaltando que los despachos con los proveedores no interfieren en la atención del público ya que ellos contarán con horarios diferenciados con los horarios de atención a los clientes.</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <p>F3A1: Ofrecer promociones de descuento esto atraerá al público que conocerá nuestras instalaciones limpias, esto contribuirá a tener buenas recomendaciones y atraer clientes de la competencia.</p> <p>F4A2: Aprovechar la experiencia de los trabajadores para crear estrategias de diferenciación frente a la creciente competencia.</p>
<p><b>DEBILIDADES</b></p> <p>D1. La falta de capacitación al personal hace menos competitivo al personal</p> <p>D2. Espacios de almacén cada vez más reducidos</p> <p>D3. Los pedidos de productos se realizan verbalmente a pesar de tener procedimientos de comunicación.</p> <p>D4. Productos que por su alta rotación con frecuencia se queda desabastecido ya que a menudo hay retrasos de proveedores.</p> <p>D5. Existen muchos equipos averiados por el frecuente uso.</p>	<p>D2O4: Se implementará las capacitaciones mensuales donde se capacitará al personal con las nuevas herramientas de manejo de la logística, esto brindará nuevas estrategias para la utilización de los espacios más eficientemente.</p> <p>D4O1: La adquisición de un sistema ERP integrado de logística permitirá mejorar dramáticamente toda la cadena de suministro.</p>	<p>D4A1: Se programará capacitaciones en gestión del stock para evitar el desabastecimiento, reforzando el manejo del software logístico, esto hará más competitivo el negocio frente a la competencia.</p> <p>D3A5: Se implementará cámaras de seguridad en los 4 frentes del negocio esto dará mayor seguridad a los clientes y brindará mejor publicidad y atraerá clientes además de darle un adecuado mantenimiento.</p>

## Desarrollo de los objetivos específicos por dimensiones de la variable

**Tabla 55: Dimensión: *Minimizar el costo***

Objetivo 1	Meta	Estrategias	Actividades	Responsable	Tiempo	Presupuesto
<b>D4A1:</b> Se programará en gestiones del stock para evitar el desabastecimiento, reforzando el manejo del software logístico, esto hará más competitivo el negocio frente a la competencia.	Esto nos permitirá tener un ahorro al primer trimestre de un 20%, así hasta finalizar 4 trimestres donde se pretende el máximo de ahorro en los costos.	Contratar empresa consultora en logística para capacitar al personal en técnicas actualizadas para la mejora de sus competencias personales, esto hará más competitivo el negocio y capacitara al personal en software de gestión.	1. Capacitación de administración de almacenes y gestión de espacios con frecuencia trimestral. 2. Capacitación en manejo de sistema integrado ERP un mes intensivo. 3. Capacitar en manejo de herramientas logísticas actuales con frecuencia bimestral.	Administrador de Tienda	Febrero - abril	1. 1,800.00 2. 1,500.00 3. 1,800.00  Total 5,100.00

**Tabla 56: Dimensión: Suministrar los niveles de servicio**

Objetivo 1	Meta	Estrategias	Actividades	Responsable	Tiempo	Presupuesto
<b>D401:</b> La adquisición de un sistema ERP integrado de logística permitirá mejorar dramáticamente toda la cadena de suministro .	Esta estrategia tendrá un impacto inmediato en la gestión de la logística que se verá representada en un 20% el primer mes, hasta lograr la eficiencia total a fin de año.	Contratar empresa con experiencia que nos brinde una plataforma ERP virtual que sea integrada que permita enlazar las ventas con la logística y las finanzas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Compra del sistema integrado.</li> <li>2. Migración de datos históricos.</li> <li>3. Pruebas y puesta en marcha del sistema.</li> <li>4. Programar campaña de ventas online.</li> <li>5. Fidelizar clientes.</li> </ol>	Gerente / dueño del negocio	Febrero - junio	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 24,000.00</li> <li>2. 2,000.00</li> </ol> <p>Total: 26,000.00</p>

**Tabla 57: Dimensión: Maximización del espacio**

Objetivo 1	Meta	Estrategias	Actividades	Responsable	Tiempo	Presupuesto
<p><b>D204:</b> Se implementará las capacitaciones mensuales donde se capacitará al personal con las nuevas herramientas de manejo de la logística, esto brindará nuevas estrategias para la utilización de los espacios más eficientemente.</p>	<p>Esto permitirá que en el lapso de 2 meses, se vean resultados importantes y al cabo de 4 meses el personal podrá identificar los problemas de espacios reducidos y brindar soluciones inmediatas para resolverlos</p>	<p>Como ya se conoce que se ha programado la capacitación en esta herramienta lo que correspondería es aplicarlo directamente en la labor diaria.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacitación de la herramienta, administración de almacenes y gestión de espacios duración 1 mes.</li> <li>2. Proyectar informe situacional del almacén.</li> <li>3. Presentar un plan de implementación de la herramienta en el almacén del minimarket.</li> <li>4. Cuantificar los m3 de ahorro de espacio por la aplicación de la herramienta</li> </ol>	<p>Administrador de Tienda</p>	<p>Febrero - abril</p>	<p>1. 600.00  Total: 6,00.00</p>



## Presupuesto total de la propuesta

**Tabla 58: Presupuesto total de la propuesta**

Ítem	Descripción	Costo
<b>D4A1:</b> Se programará capacitaciones en gestión del stock para evitar el desabastecimiento esto hará más competitivo el negocio frente a la competencia.		
1	Capacitación de administración de almacenes y gestión de espacios	S/. 1,800.00
2	Capacitación en manejo de sistema integrado ERP	S/. 1,500.00
3	Capacitar en manejo de herramientas logísticas actuales con	S/. 1,800.00
<b>Sub Total</b>		<b>S/. 5,100.00</b>
<b>D4O1:</b> La adquisición de un sistema ERP integrado de logística permitirá mejorar dramáticamente toda la cadena de suministro		
1	Compra del sistema integrado.	S/. 24,000.00
2	Programar campaña de ventas online.	S/. 2,000.00
<b>Sub Total</b>		<b>S/. 26,000.00</b>
<b>D2O4:</b> Se implementará las capacitaciones mensuales donde se capacitará al personal con las nuevas herramientas de manejo de la logística, esto brindará nuevas estrategias para la utilización de los espacios más eficientemente.		
1	Cuantificar los m3 de ahorro de espacio por la aplicación de la herramienta (parihuelas, estantes)	S/.6,000.00
<b>Sub Total</b>		<b>S/. 6,00.00</b>
<b>Total General</b>		<b>S/. 31,700.00</b>

**Tabla 59: Diagrama de Gantt de los objetivos de la propuesta**

OBJETIVOS	MESES											
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>D4A1:</b> Se programará capacitaciones en gestión del stock para evitar el desabastecimiento, reforzando el manejo del software logístico, esto hará más competitivo el negocio frente a la competencia.												
1. Capacitación en administración de almacenes y gestión de espacios con frecuencia trimestral.												
2. Capacitación en manejo de sistema integrado ERP un mes intensivo.												
3. Capacitar en manejo de herramientas logísticas actuales con frecuencia bimestral.												
<b>D4O1:</b> La adquisición de un sistema ERP integrado de logística permitirá mejorar dramáticamente toda la cadena de suministro.												
6. Compra del sistema integrado.												
7. Migración de datos históricos.												
8. Pruebas y puesta en marcha del sistema.												
9. Programar campaña de ventas online.												
10. Fidelizar clientes.												
<b>D2O4:</b> Se implementará las capacitaciones mensuales donde se capacitará al personal con las nuevas herramientas de manejo de la logística, esto brindará nuevas estrategias para la utilización de los espacios más eficientemente.												
5. Capacitación de la herramienta, administración de almacenes y gestión de espacios duración 1 mes.												
6. Proyectar informe situacional del almacén.												
7. Presentar un plan de implementación de la herramienta en el almacén del minimarket.												
8. Cuantificar los m3 de ahorro de espacio por la aplicación de la herramienta												

**CAPITULO IV:**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **CAPITULO V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

### **5.1. Conclusiones**

El diagnóstico de la cadena de suministro del Minimarket Julia E.I.R.L., es que, en la actualidad, el minimarket tiene problemas en el proceso de suministro y almacenaje ya que no se cuenta con un sistema de apoyo que facilite el control de los ingresos y salidas de las mercaderías en todos los procesos que interviene la logística.

Los factores críticos de la cadena de suministro del Minimarket Julia E.I.R.L., es que por el poco o deficiente control de ingreso de mercadería al almacén, es que se da el ingreso de productos obsoletos, malogrados o dañados, lo que genera un gasto adicional al negocio.

El otro punto crítico es la mejor utilización de los espacios en el almacén ya que, si se desea proyectarse al crecimiento del negocio, el almacén debe de gestionarse de una mejor manera, ya que en temporadas altas el almacén se colapsa y genera gastos adicionales lo que obligaría al alquiler de otros espacios fuera del local lo que generaría más pérdidas por traslado y maniobrabilidad de la mercadería.

El análisis de la actual gestión logística del Minimarket Julia E.I.R.L., es que los procedimientos escritos, inducciones y capacitaciones no tendrían mayor impacto en el negocio ya que debe de ir acompañado de un sistema ERP que simplifique, direcciones y controle todas las actividades del negocio desde la entrada de la mercadería hasta el consumidor final.

La propuesta del diseño del plan de gestión logística para mejorar la cadena de suministro del minimarket Julia E.I.R.L. Cercado de Lima 2022, se ha realizado en base a las teorías propuestas por el autor Luis A. Mora. (2016) y que a su vez están distribuidas en 3 dimensiones: Minimizar el costo, Suministrar los niveles de servicio, Maximización del espacio.

## **5.2. Sugerencias**

Se sugiere que la administración del negocio implemente la propuesta de un Plan de Gestión Logística para la cadena de suministro del Minimarket Julia E.I.R.L. ubicado en el Cercado de Lima, mediante la adquisición de un sistema integrado de gestión ERP, programar capacitaciones para el manejo del software y programar cursos sobre herramientas de gestión logística.

Se recomienda a la administración la adquisición de un sistema integrado de gestión ERP que enlazará las ventas, logística y los inventarios, lo que permitirá tener un mayor control de todos los ingresos y egresos de la empresa lo que redundará en mayores ingresos para el negocio ya que a menor pérdida de productos mayor rentabilidad.

Se recomienda contratar con el mismo proveedor del software u otra empresa para que capacite totalmente a los trabajadores que utilizaran el software a un nivel de experto esto con la finalidad de que el sistema sea empleado desde un inicio y no se deje de lado al poco tiempo por el solo hecho de no conocer todas las funciones.

Implementar un programa anual de cursos sobre la gestión logística con las nuevas herramientas para su manejo, las cuales brindaran nuevos conocimientos sobre gestión de espacios, gestión inventarios, control de mercaderías, estas capacitaciones tienen el objetivo de mejorar las competencias de los trabajadores y por consiguiente mejorar la productividad del minimarket.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Álvarez D. (2021), Trabajo para optar al título de Magister en Gerencia de la cadena de Abastecimiento, titulado “Propuesta de Optimización de los Procesos de Almacenamiento y Transporte en Alimentos Cárnicos S.A.S., Regional Montería”, Universidad EAN, facultad de Ingeniería, Bogotá, Colombia 2021, documento obtenido por:<https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/11144/AlvarezDidier2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alva M. (2018), “Control de almacén y su incidencia en la rotación de mercaderías en la empresa Novacentro SAC, distrito de Rioja, 2018”, Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público, Universidad Nacional De San Martín, Facultad De Ciencias Económicas Escuela Profesional De Contabilidad, documento obtenido por: <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/4067>
- Araujo K. (2019), Mejora de la cadena de suministros para reducir los costos logísticos en la empresa SUPERCARNES PERÚ S.A.C. – Chimbote, 2019”, Trabajo de Investigación presentado para optar por el Título Profesional, Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ingeniería, Chimbote, Perú 2019, documento obtenido en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49140>
- Aragón J. (2017), “Diseño de un Modelo de Gestión de Inventarios para una Empresa Comercializadora”, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Escuela de Ingeniería y Ciencias, requisito para obtener el grado académico de Maestro en Ciencias en Calidad y Productividad Monterrey, Nuevo León, diciembre de 2017, documento obtenido de: <https://repositorio.tec.mx/handle/11285/630016?locale-attribute=en>
- Burruezo (1999), Editores: Escuela Superior de Gestión Comercial y Marketing, ESIC, País: España, Madrid, texto obtenido de la página virtual: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=152977>
- Cerreño A. (2017), “Cadena De Suministro y Logística” Primera edición Lima, Perú , editado por Pontificia Universidad Católica del Perú, Fondo Editorial, 2018, documento obtenido de: <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/59-Cadena-de-suministros-y-logisti-Adolfo-Joseph-Carreno-Solis.pdf>
- Chalmers, K., Hay, D., & Khlif, H. (2019). Internal control in accounting research: A review [Control interno en la investigación contable: una revisión]. *Journal of Accounting Literature*, 42(1), 80-103. <https://fardapaper.ir/mohavaha/uploads/2019/04/Fardapaper-Internalcontrol-in-accounting-research-A-review.pdf>
- Demeter, K., & Matysz, Z. (2011). The impact of lean practices on inventory turnover. *International Journal of Production Economics*, 133(1), 154-163.

[https://www.academia.edu/29894494/The\\_impact\\_of\\_lean\\_practices\\_on\\_inventory\\_turnover](https://www.academia.edu/29894494/The_impact_of_lean_practices_on_inventory_turnover)

- Enciso P. (2018), trabajo para optar el título de Ingeniero Industrial, con el trabajo titulado “Propuesta de mejora de procesos en una empresa de distribución logística en Lima”, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas UPC, Facultad de Ingeniería, Lima Perú, documento obtenido en la dirección electrónica: [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625467/EncisoD\\_P.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625467/EncisoD_P.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Estupiñán , R. (2015). Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales (3ra ed.). Bogotá: Eco Ediciones. [https://books.google.com.pe/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno+pdf+libro&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiZgOiU9s\\_pAhVileAKHaBfAMAQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=true](https://books.google.com.pe/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno+pdf+libro&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiZgOiU9s_pAhVileAKHaBfAMAQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=true)
- Economipedia. (2019). “Supermercados, un negocio de márgenes reducidos”. En: [economipedia.com](http://economipedia.com) [En línea]. Fecha de consulta: /15/11/2019. Disponible en: <https://economipedia.com/actual/supermercados-un-negocio-de-margenes-reducidos.html>
- El Comercio. (2019). “Retail a paso lento, un sector que avanza, pero a menor ritmo”. En: [elcomercio.pe](http://elcomercio.pe). [En línea]. 21 de diciembre de 2019. Fecha de consulta: 30/12/2109. Disponible en: <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/retail-a-paso-lento-un-sector-que-avanza-pero-a-menor-ritmo-retail-comercio-e-commerce-falabella-cencosud-ripley-intercorp-noticia/?ref=ecr>
- Frazelle, E. H. (2001). *Supply Chain Strategy: The Logistics of Supply Chain Management*. The United States: McGraw-Hill Professional de la dirección electrónica: <https://industri.fatek.unpatti.ac.id/wp-content/uploads/2019/03/144-Supply-Chain-Strategy-The-Logistics-of-Supply-Chain-Management-Edward-Frazelle-Edisi-1-2002.pdf>
- Gallegos J. (2017), “Optimización y análisis estadístico para procesos de suministro en empresas de Manufactura en México 2017”, para obtener el Título de Licenciado, Universidad Autónoma del Estado de México, Facultad de Economía, Toluca, Estado de México 2017, documento obtenido de: <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/94465>
- García J. (2018), trabajo para optar al Grado de Doctor, titulada “Gestión de la cadena de suministro: análisis del uso de las TIC y su impacto en la eficiencia”, Universidad Complutense de Madrid, facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Madrid 2018, documento obtenido en: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/46224/1/T39544.pdf>
- Gemma García (2018), en su artículo en la revista emprende pyme, titulada “Funciones de los proveedores”, Madrid, España, sitio ubicado en la dirección electrónica: <https://www.emprendepyme.net/cuales-son-las-funciones-de-los-proveedores.html>

- Gómez, M. G. (2008). Cuantificación y generación de valor en la cadena de suministro extendida. León: Del Blanco editores, sitio encontrado en: <https://www.marcialpons.es/libros/cuantificacion-y-generacion-de-valor-en-la-cadena-de-suministro-extendida/9788496227033/>
- Handfield & Nichols (2002) en su libro “Sistema de medición del desempeño de los procesos de la organización”, sitio encontrado en la dirección virtual: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5114787>
- Manene (2014), en su artículo “Gestión de compras: actividades, funciones, conductas, tipos y el proceso de compra”, Madrid, sitio ubicado en: <https://actualidadempresa.com/gestion-de-compras-actividades-funciones-conductas-tipos-y-el-proceso-de-compra/>
- Mora L. (2016), “Gestión logística integral: las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento” / 2a. ed. – Bogotá: Ecoe Ediciones, 2016, (Ciencias empresariales. Logística), documento obtenido de: [https://corladancash.com/wp-content/uploads/2018/11/Gestion-logistica-integral\\_-Las-Luis-Anibal-Mora-Garcia.pdf](https://corladancash.com/wp-content/uploads/2018/11/Gestion-logistica-integral_-Las-Luis-Anibal-Mora-Garcia.pdf)
- Pesantes J. (2020), “Propuesta para Mejorar la Gestión de la Cadena De Abastecimiento de Servicios de un Supermercado”, Trabajo de Investigación presentado para optar al Grado Académico de Magíster en Supply Chain Management, Universidad del Pacífico, Julio 2020 Lima, Perú, documento obtenido por: [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2826/PesantesJulia\\_Tesis\\_maestria\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2826/PesantesJulia_Tesis_maestria_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rivera R. (2014), “Mejoramiento de la Gestión De Inventarios en el Almacén de Repuestos De Empresa Andina De Herramientas”, Proyecto de grado para optar el título de Ingeniero Industrial, Universidad Autónoma de Occidente Facultad de Ingenierías Departamento de Operaciones Y Sistemas Programa de Ingeniería Industrial Santiago de Cali 2014, documento obtenido por: <https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/7886/T05884.pdf;jsessionid=3B9182BB189AD323EB3F7199CB87BB57?sequence=1>
- Rojas L. (2020), “Control interno de almacén y rotación de mercadería en la empresa Consorcio & Asociados S.A.C., Tarapoto, periodo 2019”, Tesis Para Obtener El Título Profesional De: Contador Público Universidad César Vallejo Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional De Contabilidad, Tarapoto – Perú 2020, documento obtenido por: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61195>
- Torres, I. S. (18 de 06 de 2018). Rankia Colombia. Universidad de Obtenido de <https://www.rankia.co/blog/dian/3939697-iva-canasta-familiar-2018-productostarifas>



- SADRAOUI, Tarek and MCHIRGUI, Nejib, 2014. Supply Chain Management Optimization within Information System Development. *International Journal of Econometrics and Financial Management (in line)*. 2(2):59-71. (Consultation: July 10, 2019). Doi: 10.12691. Available: in: <http://www.sciepub.com/reference/44421>
- Vásquez C. (2019), “Métodos De Control Interno: Una Aplicación Al Sector Lácteo Para Inventarios de Baja Rotación”, Universidad de Valladolid, Facultad de Ciencias Económica y Empresariales Máster en Administración de Empresas (MBA), Valladolid, Julio de 2019, documento obtenido por: <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/40114>

## **ANEXOS**

## Anexo 1 Instrumento de Medición

### INSTRUMENTO DE VARIABLE DEPENDIENTE (CADENA DE SUMINISTRO)

**INDICACIONES:** Señores trabajadores este instrumento tiene como objetivo medir la Cadena de Suministro por lo que se le solicita su autorización para iniciar esta encuesta, los datos consignados serán confidenciales.

N°	PREGUNTAS	
<b>DIMENSIÓN: INVENTARIOS</b>		
<b>1</b>	<b>¿Los pedidos se realizan de acuerdo a los productos con mayor rotación?</b>	<b>Marque</b>
	a. Si de acuerdo a los que registran mayor rotación	<input type="checkbox"/>
	b. No siempre porque la demanda varía	<input type="checkbox"/>
	c. De acuerdo a la disponibilidad de productos de los proveedores	<input type="checkbox"/>
	d. De acuerdo al pedido del area de compras	<input type="checkbox"/>
	e. De acuerdo al pedido del administrador	<input type="checkbox"/>
<b>2</b>	<b>¿Los productos recepcionados estan registrados de acuerdo a los requerimientos de los mismos?</b>	<b>Marque</b>
	a. Si de acuerdo a los pedidos	<input type="checkbox"/>
	b. No porque se registra conforme llegan	<input type="checkbox"/>
	c. De acuerdo a la distribución del proveedor	<input type="checkbox"/>
	d. De acuerdo al pedido del area de compras	<input type="checkbox"/>
	e. Otros.....	<input type="checkbox"/>
<b>3</b>	<b>¿Qué tipo de productos son los mas se mueven?</b>	<b>Marque</b>
	a. Abarrotes	<input type="checkbox"/>
	b. Licores	<input type="checkbox"/>
	c. Limpieza	<input type="checkbox"/>
	d. Golosinas	<input type="checkbox"/>
	e. Otros.....	<input type="checkbox"/>
<b>4</b>	<b>¿Qué cantidad de productos despacha diariamente?</b>	<b>Marque</b>
	a. hasta 100	<input type="checkbox"/>
	b. hasta 300	<input type="checkbox"/>
	c. hasta 500	<input type="checkbox"/>
	d. hasta 1000	<input type="checkbox"/>
	e. entre 200 y 600	<input type="checkbox"/>
<b>5</b>	<b>¿Se reportan los productos obsoletos al area de compras?</b>	<b>Marque</b>
	a. Mediante reportes	<input type="checkbox"/>
	b. Se comunica verbalmente a los jefes	<input type="checkbox"/>
	c. Solo jefe de tienda	<input type="checkbox"/>
	d. Solo al administrador	<input type="checkbox"/>
	e. Solo al jefe de compras	<input type="checkbox"/>
<b>6</b>	<b>¿Por qué es importante llevar el control de productos despachados diariamente?</b>	<b>Marque</b>
	a. Permite medir costos	<input type="checkbox"/>
	b. Permite controlar el stock	<input type="checkbox"/>
	c. Permite conocer que producto rota con mayor rapidez	<input type="checkbox"/>
	d. Detectar los retrasos y/o no atendidos	<input type="checkbox"/>

e. Detectar los productos obsoletos

--

**7 ¿Seleccione la cantidad de productos obsoletos ingresan semanalmente?**

**Marque**

- a. hasta 10
- b. hasta 20
- c. hasta 50
- d. hasta 100
- e. Entre 10 a 40


**DIMENSIÓN: ALMACENES**

**8 ¿Por qué es importante conocer la capacidad de almacenamiento?**

**Marque**

- a. Permite medir costos
- b. Permite controlar el stock
- c. Permite conocer que producto rota con mayor rapides
- d. Permite proyectar el stock
- e. Permite conocer los m3 disponibles


**9 ¿La capacidad de almacenamiento se ajusta a la necesidad de los productos con mayor rotación?**

**Marque**

- a. No se ajusta por el poco espacio
- b. Se ajusta perfectamente
- c. Se ajusta pero se deja de lado otros productos
- d. Se ajusta pero en temprada alta se desborda
- e. Otros.....


**DIMENSIÓN: TRANSPORTE**

**10 ¿Por qué es importante conocer la flota con que cuenta la empresa?**

**Marque**

- a. Permite mediar la capacidad de carga
- b. Permite saber el tiempo de atención por pedido
- c. Permite saber el costo del combustible
- d. Permite saber que tan disponible se encuentra la unidad
- e. Otros.....


**11 ¿Describe el tipo y cantidad de flota con que cuenta la empresa?**

**Escriba**

- a. Motociclets
- b. Auto Station Wagon
- c. Moto Car
- d. Furgoneta
- e. Otros.....


**12 ¿Por qué es importante conocer el costo del transporte a cada punto de destino del Delivery?**

**Marque**

- a. Permite priorizar pedidos
- b. Permite tener una tarifario de transporte
- c. Permite delimitar el area de pedidos
- d. No es importante
- e. Otros.....


**13 ¿Por qué es importante conocer el costo del transporte a cada punto de destino de los Proveedores?**

**Marque**

- a. Permite priorizar el recojo
- b. Permite tener una tarifario de transporte


- c. Permite delimitar el area de recojos
- d. Negociar otro tipo de distribución con el proveedor
- e. Otros.....


**DIMENSIÓN: COMPRAS**

**14 ¿Por qué es importante tener un registro de todos los pedidos?**

**Marque**

- a. Permite controlar el flujo de mercaderias
- b. Permite controlar el flujo de efectivo
- c. Permite conocer la disponibilidad de la mercaderia en almacen
- d. Para que no se consideren los productos obsoletos
- e. Otros.....


**15 ¿Por qué es importante tener una lista de proveedores?**

**Marque**

- a. Permite comparar mejores precios
- b. Permite comparar proveedores
- c. Permite tener mejores promociones
- d. No es importante
- e. Otros.....


**16 ¿Cual es el beneficio que te otorgan los proveedores?**

**Marque**

- a. Mejor condiciones de pago
- b. Mejor condición de entrega
- c. Mejor promociones
- d. Mejores precios
- e. Otros.....


**17 ¿Qué tan importante es clasificar un producto comprado?**

**Marque**

- a. Para inventarlo mas fácilmente
- b. Para ubicarlo mas rápidamente
- c. Para saber su rotación
- d. No es importante
- e. Para saber cuál es su costo de almacenamiento


**DIMENSIÓN: DISTRIBUCIÓN FISICA**

**18 ¿Por qué es importante conocer el area donde se distribuye la mercadería?**

**Marque**

- a. Evitar aglomeración con otras actividades
- b. Para mayor rapidez de atención
- c. Evitar accidentes
- d. No es importante
- e. Otros.....


**19 ¿Aspectos que consideran para el area de distribución?**

**Marque**

- a. Manipulación en espacio
- b. Accesibilidad de ingreso
- c. Cercania a tienda
- d. Seguridad para productos especiales
- e. Fácil manipulación de mercadería


**20 ¿Señale porque se debe llevar un control de los lugares de distribución?**

**Marque**

- a. Permite ahorrar costos
- b. Permite controlar eficientemente la distribución de productos
- c. Permite conocer la rapidez de la atención
- d. Por un orden interno


e. Otros.....

**21 ¿Cuál es el tiempo promedio en realizar en una atención?**

- a. Almacén
- b. En tienda
- c. Reponedores
- d. Delivery
- e. Otros.....

**Marque**


**22 ¿Por qué es importante llevar el tiempo de atención al cliente?**

- a. Conocer si el que atiende esta capacitado
- b. Conocer si existe un procedimiento de atención
- c. Llevar un control interno de tiempo de atención
- d. Conocer si tiene un protocolo de atención
- e. Otros.....

**Marque**


**23 ¿Indique el tipo de productos que frecuentemente no se atiende porque no se tiene en stock?**

- a. Lacteos y carnicos
- b. Licores
- c. Abarrotes
- d. Limpieza
- e. Otros.....

**Marque**


**24 ¿Indique los productos que casi no tienen salida?**

- a. Pescados
- b. Licores
- c. Golosinas
- d. Limpieza
- e. Otros.....

**Marque**


**INSTRUMENTO VARIABLE INDEPENDIENTE (GESTIÓN LOGÍSTICA)**

**INDICACIONES:** Señores trabajadores este instrumento tiene como objetivo medir la Gestión Logística por lo que se le solicita su autorización para iniciar esta encuesta, los datos consignados serán confidenciales.

**N° PREGUNTAS**

**DIMENSIÓN: MINIMIZAR EL COSTO**

- |          |  |                          |
|----------|--|--------------------------|
| <b>1</b> | <b>¿En la programación del trabajo diario existen horas de poco trabajo?</b>             | <b>Marque</b>            |
|          | a. Existen horas con más demanda de trabajo superior a lo normal                         | <input type="checkbox"/> |
|          | b. Todos los horarios están distribuidos con trabajo intenso                             | <input type="checkbox"/> |
|          | c. Existen horas en que el trabajo es mucho menor  | <input type="checkbox"/> |
|          | d. Hay horas en que no se hace nada  | <input type="checkbox"/> |
|          | e. Existen horas de poco trabajo pero solo algunos días a la semana                      | <input type="checkbox"/> |
| <b>2</b> | <b>¿Se busca dar otras tareas en las horas de menos demanda de trabajo?</b>              | <b>Marque</b>            |
|          | a. Por lo general se buscar dar otras actividades  | <input type="checkbox"/> |
|          | b. No porque no están capacitados para realizar otros trabajos                           | <input type="checkbox"/> |
|          | c. No porque siempre hay trabajo y seria exigir mucho al personal                        | <input type="checkbox"/> |
|          | d. Si se tiene normado estos casos y saben lo que tienen que hacer                       | <input type="checkbox"/> |
|          | e. El administración asigna otras tareas   | <input type="checkbox"/> |
| <b>3</b> | <b>¿Por qué se debe llevar un control de la mano de obra disponible?</b>                 | <b>Marque</b>            |
|          | a. Evitar horas hombre desperdiciadas  | <input type="checkbox"/> |
|          | b. Reasignar tareas  | <input type="checkbox"/> |
|          | c. Analizar si es recomendable reducir o aumentar personal                               | <input type="checkbox"/> |
|          | d. Detectar los cuellos de botella en la atención de pedidos                             | <input type="checkbox"/> |
|          | e. Analizar si es recomendable reducir o aumentar personal                               | <input type="checkbox"/> |
| <b>4</b> | <b>¿En que horarios considera que existe más mano de obra disponible?</b>                | <b>Marque</b>            |
|          | a. de 7 am a 10 am   | <input type="checkbox"/> |
|          | b. de 10 am a 1 pm   | <input type="checkbox"/> |
|          | c. de 1 pm a 4 pm  | <input type="checkbox"/> |
|          | d. de 4 pm a 8 pm  | <input type="checkbox"/> |
|          | e. de 8 pm a 11 pm   | <input type="checkbox"/> |
| <b>5</b> | <b>¿Por qué es importante conocer el espacio disponible en almacén y tienda?</b>         | <b>Marque</b>            |
|          | a. Permite medir costos operativos   | <input type="checkbox"/> |
|          | b. Permite controlar el stock  | <input type="checkbox"/> |
|          | c. Permite conocer que producto rota con mayor rapidez                                   | <input type="checkbox"/> |
|          | d. Permite realizar pedidos  | <input type="checkbox"/> |
|          | e. Permite proyectar los pedidos con anticipación  | <input type="checkbox"/> |
| <b>6</b> | <b>¿Por qué es importante Llevar un registro de los equipos disponibles y averiados?</b> | <b>Marque</b>            |
|          | a. Permite conocer con que equipos contamos  | <input type="checkbox"/> |
|          | b. Permite conocer si son los suficientes y adecuados                                    | <input type="checkbox"/> |
|          | c. Conocer el tiempo realizar mantenimiento  | <input type="checkbox"/> |
|          | d. Permite conocer el estado de los equipos  | <input type="checkbox"/> |
|          | e. Otros.....  | <input type="checkbox"/> |
| <b>7</b> | <b>¿Que tipo de equipos son los que mas se averian?</b>                                  | <b>Marque</b>            |
|          | a. Las congeladoras  | <input type="checkbox"/> |
|          | b. Lo exhibidores refrigerados   | <input type="checkbox"/> |

- c. Las cajas registradoras
- d. Los CPU
- e. Equipos de comunicación


**DIMENSIÓN: SUMINISTRAR LOS NIVELES DE SERVICIO**

**8 ¿La empresa cuenta con procedimientos de atención?**

**Marque**

- a. Si pero es verbal
- b. Se tiene un Manual de procedimientos de atencion
- c. Si se tiene un manual, pero por lo general no se usa
- d. Cada trabajador atiende a su manera pero de forma amable
- e. No cuenta con manual de procedimiento de atención


**9 ¿Por qué es importante tener un procedimiento escrito de atención al cliente?**

**Marque**

- a. Porque es de fácil distribución
- b. Para su fácil estudio y conocimiento
- c. Para que sea un documento formal
- d. Para su fácil aplicación
- e. Para mejorar la atención al cliente


**10 ¿Cree usted que es necesario una capacitación sobre procedimientos de atención?**

**Marque**

- a. Es necesario para reforzar mis conocimientos
- b. Es necesario porque la última capacitación fue hace mas de 3 meses
- c. Es necesario porque el mercado cambia y necesitamos conocer nuevas técnicas de atención
- d. Es necesario para poder mejorar la atención al cliente interno y externo
- e. Otros.....


**11 ¿Cómo calificaría la atención al cliente interno y externo en el area de Logistica del Minimarket Julia?**

**Marque**

- a. Muy buena atención
- b. No es mala pero podría mejorar
- c. Es una atención muy fría no conectan con el cliente
- d. Es amable pero no es rápida
- e. No se distingue de la competencia


**12 ¿Por qué es importante tener un procedimiento escrito de despacho de productos?**

**Marque**

- a. Para su facil conocimiento
- b. Para su facil aplicación en los pedidos
- c. Para que sea un documento formal
- d. Para un facil control
- e. Para su facil distribución


**13 ¿Sabe el tipo de procedimiento de recepción de mercaderías?**

**Marque**

- a. Procedimiento verbal de recepción de mercaderías
- b. Procedimiento practico de recepción de mercaderías
- c. Recepción de mercaderías mediante el Manual de procedimientos
- d. Se tiene MP pero casi no se usa
- e. Otros.....


**14 ¿Por qué es importante tener un procedimiento de selección de proveedores?**

**Marque**



- a. Para tener 3 cotizaciones de la cuales escoger la mas conveniente
- b. Para tener proveedores que nos brinden mejores condiciones de precios
- c. Para tener proveedores que nos brinden mejores condiciones de calidad
- d. Para tener proveedores que nos brinden mejores condiciones de Stock
- e. Otros.....


**15 ¿Conoce el tipo de procedimiento de pedidos a los proveedores?**

- a. Procedimiento verbal de pedidos a proveedores
- b. Procedimiento practico de pedidos a proveedores
- c. Procedimiento escrito de pedidos mediante el Manual de procedimientos
- d. Se compra al que tiene menor precio
- e. Lo que indica el Jefe de compras

**Marque**


**DIMENSIONES: MAXIMIZACIÓN DEL ESPACIO**

**16 ¿Utilizan de mejor manera los espacios en el almacén?**

- a. Si porque se utilizan eficientemente los espacios
- b. Si porque hay zonas de acceso que permite el ingreso de nueva mercadería
- c. Normalmente hay espacios libres en determinados productos
- d. Normalmente se hace una redistribución para evitar espacios libres
- e. Otros.....

**Marque**


**17 ¿Maximizan el uso de equipos en el establecimiento?**

- a. La mayor cantidad equipos están operativos
- b. Se tiene la cantidad necesaria
- c. Si porque hay muchos equipos averiados
- d. No se da mantenimiento adecuado
- e. Otros.....

**Marque**


**18 ¿Maximizan los accesos a todos los materiales y mercaderías?**

- a. Hay señalización de la ubicación de la mercadería en almacén y tienda
- b. Hay registro de ubicación de la mercadería
- c. Existen productos en alto que necesitan maquinaria para acceder a ellos
- d. Se ubican y acceden por la experiencia de los encargados
- e. Hay registro de ubicación de la mercadería

**Marque**


**19 ¿Maximizan la salvaguardia de todos los materiales y mercancías?**

- a. La mercadería está asegurada
- b. Hay control para evitar los robos
- c. Hay control para evitar productos dañados y vencidos
- d. Hay control para detectar productos obsoletos
- e. Otros.....

**Marque**


**20 ¿Maximizan el uso de la mano de obra?**

- a. Se controla para no pagar horas extras
- b. Se controla para convertir horas de muertas en otras productivas
- c. Se controla la productividad individual
- d. Existe un cuadro de reconocimiento al trabajador de la semana o del mes
- e. Se registra para reportar al administrador

**Marque**


**Anexo 2**  
**Ficha Técnica**

<b>Nombre original del instrumento:</b>	Encuesta aplicada a los 31 colaboradores del minimarket Julia EIRL para medir la cadena de suministro
<b>Autor y año:</b>	Mauro Guevara Huarhuachi (2022)
	Original: es original
<b>Objetivo del instrumento:</b>	Diagnosticar la cadena de suministro en el minimarket Julia EIRL
<b>Usuarios:</b>	Se encuestará a 31 trabajadores del Minimarket Julia E.I.R.L.
<b>Forma de Administración o Modo de aplicación:</b>	Encuestas presenciales y se procesara con hoja de cálculo Excel
<b>Validez:</b> <b>(Presentar la constancia de validación de expertos)</b>	Este documento ha sido validado por las siguientes personas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alan Arroyo Saavedra</li> <li>• Ana Cecilia Pérez Becerra</li> <li>• Ángel Fabián Reto Quintanilla</li> </ul> cuya constancia está el anexo 03
<b>Confiabilidad</b> <b>(Presentar los resultados estadísticos)</b>	La confiabilidad de ha obtenido mediante el Alfa de Crombach = <b>0.83208</b> , cuyo resultado se encuentra en el anexo Fiabilidad o Confiabilidad del Instrumentos

<b>Nombre original del instrumento:</b>	Encuesta aplicada a los 31 colaboradores del minimarket Julia EIRL para medir la Gestión Logística
---	--

<b>Autor y año:</b>	Mauro Guevara Huarhuachi (2022)
	Original: es original
<b>Objetivo del instrumento:</b>	Analizar la actual gestión logística del Minimarket Julia E.I.R.L
<b>Usuarios:</b>	Se encuestará a 31 trabajadores del Minimarket Julia E.I.R.L.
<b>Forma de Administración o Modo de aplicación:</b>	Encuestas presenciales y se procesara con hoja de cálculo Excel
<b>Validez: (Presentar la constancia de validación de expertos)</b>	Este documento ha sido validado por las siguientes personas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alan Arroyo Saavedra</li> <li>• Ana Cecilia Pérez Becerra</li> <li>• Ángel Fabián Reto Quintanilla</li> </ul> cuya constancia está el anexo 03
<b>Confiabilidad (Presentar los resultados estadísticos)</b>	La confiabilidad de ha obtenido mediante el Alfa de Crombach = <b>0.983</b> , cuyo resultado se encuentra en el anexo Fiabilidad o Confiabilidad del Instrumentos

### Anexo 3

#### Validez y Fiabilidad del Instrumento

##### CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	ALAN ARROYO SAAVEDRA
PROFESION	ADMINISTRADOR
TITULO Y GRADO ACADEMICO	ADMINISTRADOR CON GRADO DE MAGISTER
ESPECIALIDAD	ESPECIALISTA EN LOGISTICA PÚBLICA
INSTITUCION EN DONDE LABORA	INPE
CARGO	ESPECIALISTA LOGISTICO

#### TITULO Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

“LA GESTIÓN LOGÍSTICA PARA LA CADENA DE SUMINISTRO DEL MINIMARKET JULIA E.I.R.L., CERCADO DE LIMA 2022”

##### **Objetivo general**

Proponer un plan de gestión logística para mejorar la cadena de suministro del Minimarket Julia E.I.R.L. Cercado de Lima 2022

##### **Objetivos específicos**

- e) Diagnosticar la cadena de suministro del Minimarket Julia E.I.R.L.
- f) Identificar los factores críticos de la deficiente cadena de suministro del Minimarket Julia E.I.R.L.
- g) Analizar la actual gestión logística del Minimarket Julia E.I.R.L.
- h) Diseñar los componentes del plan de gestión logística para mejorar la cadena de suministro del minimarket Julia E.I.R.L. Cercado de Lima 2022.

NOMBRE DEL TESISTA	MAURO GUEVARA HUARHUACHI
INSTRUMENTO EVALUADO	Encuesta sobre la variable dependiente Aplicada a 31 personas del Minimarket Julia E.I.R.L
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Diagnosticar la cadena de suministro del Minimarket Julia E.I.R.L
<b><u>INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO</u></b> EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	

#### INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Item	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1. ¿Los pedidos se realizan de acuerdo a los productos con mayor rotación?	X			
2. ¿Los productos recepcionados están registrados de acuerdo a los requerimientos de los mismos?	X			
3. ¿Qué tipo de productos que más se mueven?	X			
4. ¿Qué cantidad de productos despacha diariamente?	X			
5. ¿Se reportan los productos obsoletos al área de compras?	X			
6. ¿Por qué es importante es llevar el control de productos despachados diariamente?	X			
7. ¿Seleccione la cantidad de productos obsoletos ingresan semanalmente?	X			
8. ¿Por qué es importante conocer la capacidad de almacenamiento?	X			
9. ¿La capacidad de almacenamiento se ajusta a la necesidad de los productos con mayor rotación?	X			
10. ¿Por qué es importante conocer la flota con que cuenta la empresa?	X			
11. ¿Describa el tipo y cantidad de flota con que cuenta la empresa?	X			
12. ¿Por qué es importante conocer el costo del transporte a cada punto de destino delivery?	X			
13. ¿Por qué es importante conocer el costo del transporte a cada punto de destino proveedores?	X			
14. ¿Por qué es importante tener un registro de todos los pedidos?	X			
15. ¿Por qué es importante tener una lista de proveedores?	X			
16. ¿Cuál es el beneficio que te otorgan los proveedores?	X			
17. ¿Qué tan importante es clasificar un producto recién comprado?	X			
18. ¿Por qué es importante conocer el área donde se distribuye la mercadería?	X			
19. ¿Aspectos que consideran para el area de distribución?	X			

20. ¿Señale porque se debe llevar un control de los lugares de distribución?	X			
21. ¿Cuál es el tiempo promedio en realizar en una atención?	X			
22. ¿Por qué es importante llevar el tiempo de atención al cliente?	X			
23. ¿Indique el tipo de productos que no se atienden porque no se tiene en stock?	X			
24. ¿Indique los productos que casi no tienen salida?				

#### INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA por rubros			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento		X		
Calidad de redacción de los Items		X		
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido		X		
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación Cualitativa general del instrumento

El instrumento ha sido evaluado y considero que se ha realizado correctamente en todas sus dimensiones y cumple con los requisitos mínimos para ser aceptado.



Firmado digitalmente por ARROYO  
 SAAVEDRA Alan FAU 20131370050  
 soft  
 Coordinador(A) De Área  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha/Sello del experto: 2023-05-05 05:00

NOMBRE DEL TESISISTA	MAURO GUEVARA HUARHUACHI
INSTRUMENTO EVALUADO	Encuesta sobre la variable dependiente Aplicada a 31 personas del Minimarket Julia E.I.R.L
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Analizar la actual gestión logística del Minimarket Julia E.I.R.L
<b><u>INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO</u></b>	
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	

#### INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Item	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1. ¿En la programación del trabajo diario existen horas de poco trabajo?	X			
2. ¿Se busca dar otras tareas en las horas de menos demanda de trabajo?	X			
3. ¿Por qué se debe llevar un control de la mano de obra disponible?	X			
4. ¿En qué horarios considera que existe más mano de obra disponible?	X			
5. ¿Por qué es importante conocer el espacio disponible en almacén y tienda?	X			
6. ¿Por qué es importante Llevar un registro de los equipos disponibles y averiados?	X			
7. ¿Qué tipo de equipos son los que más se averían?	X			
8. ¿La empresa cuenta con procedimientos de atención?	X			
9. ¿Por qué es importante tener un procedimiento escrito de atención al cliente?	X			
10. ¿Cree usted que es necesario una capacitación sobre procedimientos de atención?	X			
11. ¿Cómo calificaría la atención al cliente interno y externo en el area de Logistica del Minimarket Julia?	X			
12. ¿Por qué es importante tener un procedimiento escrito de despacho de productos?	X			
13. ¿Sabe el tipo de procedimiento de recepción de mercaderías?	X			
14. ¿Por qué es importante tener un procedimiento de selección de proveedores?	X			
15. ¿Conoce el tipo de procedimiento de pedidos a los proveedores?	X			
16. ¿Utilizan de mejor manera los espacios en el almacén?	X			
17. ¿Maximizan el uso de equipos en el establecimiento?	X			

18. ¿Maximizan los accesos a todos los materiales y mercaderías?	X			
19. ¿Maximizan la salvaguardia de todos los materiales y mercancías?	X			
20. ¿Maximizan el uso de la mano de obra?	X			

#### INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA por rubros			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento		X		
Calidad de redacción de los Items		X		
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación		X		

Apreciación Cualitativa general del instrumento

El instrumento ha sido evaluado, validado y considero que se ha realizado correctamente en todas sus dimensiones y cumple con los requisitos mínimos para ser aceptado.



Firmado digitalmente por ARROYO  
 SAAVEDRA Alan FAU 20131370050  
 soft  
 Coordinador(A) De Área.....  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 07-02-2022 07:00:25 -05:00



**CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

NOMBRE DEL JUEZ	ANA CECILIA PEREZ BECERRA
PROFESION	LICENCIADO EN HUMANIDADES
TITULO Y GRADO ACADEMICO	LICENCIADO CON GRADO DE MAGISTER
ESPECIALIDAD	ESPECIALISTA EN GESTIÓN PÚBLICA
INSTITUCION EN DONDE LABORA	ATU
CARGO	JEFE DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

NOMBRE DEL TESISTA	MAURO GUEVARA HUARHUACHI
INSTRUMENTO EVALUADO	Encuesta sobre la variable dependiente Aplicada a 31 personas del Minimarket Julia E.I.R.L
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Diagnosticar la cadena de suministro del Minimarket Julia E.I.R.L

**INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO**

EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

**INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA**

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Item	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1. ¿Los pedidos se realizan de acuerdo a los productos con mayor rotación?	X			
2. ¿Los productos recepcionados están registrados de acuerdo a los requerimientos de los mismos?	X			
3. ¿Qué tipo de productos que más se mueven?	X			
4. ¿Qué cantidad de productos despacha diariamente?	X			
5. ¿Se reportan los productos obsoletos al área de compras?	X			
6. ¿Por qué es importante es llevar el control de productos despachados diariamente?	X			
7. ¿Seleccione la cantidad de productos obsoletos ingresan semanalmente?	X			
8. ¿Por qué es importante conocer la capacidad de almacenamiento?	X			
9. ¿La capacidad de almacenamiento se ajusta a la necesidad de los productos con mayor rotación?	X			
10. ¿Por qué es importante conocer la flota con que cuenta la empresa?	X			
11. ¿Describa el tipo y cantidad de flota con que cuenta la empresa?	X			

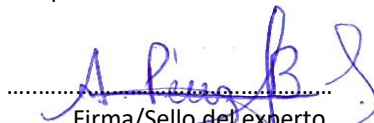
12. ¿Por qué es importante conocer el costo del transporte a cada punto de destino delivery?	X			
13. ¿Por qué es importante conocer el costo del transporte a cada punto de destino proveedores?	X			
14. ¿Por qué es importante tener un registro de todos los pedidos?	X			
15. ¿Por qué es importante tener una lista de proveedores?	X			
16. ¿Cuál es el beneficio que te otorgan los proveedores?	X			
17. ¿Qué tan importante es clasificar un producto recién comprado?	X			
18. ¿Por qué es importante conocer el área donde se distribuye la mercadería?	X			
19. ¿Aspectos que consideran para el area de distribución?	X			
20. ¿Señale porque se debe llevar un control de los lugares de distribución?	X			
21. ¿Cuál es el tiempo promedio en realizar en una atención?	X			
22. ¿Por qué es importante llevar el tiempo de atención al cliente?	X			
23. ¿Indique el tipo de productos que no se atienden porque no se tiene en stock? 24. ¿Indique los productos que casi no tienen salida?	X			

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION**

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA por rubros			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento		X		
Calidad de redacción de los Items		X		
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido		X		
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación Cualitativa general del instrumento

El instrumento ha sido evaluado y considero que se ha realizado correctamente en todas sus dimensiones y cumple con los requisitos mínimos para ser aceptado.

  
 .....  
 Firma/Sello del experto  
 ANA CECILIA PÉREZ BECERRA  
 Jefa de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos  
 Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU

NOMBRE DEL TESISISTA	MAURO GUEVARA HUARHUACHI
INSTRUMENTO EVALUADO	Encuesta sobre la variable dependiente Aplicada a 31 personas del Minimarket Julia E.I.R.L
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Analizar la actual gestión logística del Minimarket Julia E.I.R.L
<b><u>INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO</u></b> EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	

#### INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Item	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1. ¿En la programación del trabajo diario existen horas de poco trabajo?	X			
2. ¿Se busca dar otras tareas en las horas de menos demanda de trabajo?	X			
3. ¿Por qué se debe llevar un control de la mano de obra disponible?	X			
4. ¿En qué horarios considera que existe más mano de obra disponible?	X			
5. ¿Por qué es importante conocer el espacio disponible en almacén y tienda?	X			
6. ¿Por qué es importante Llevar un registro de los equipos disponibles y averiados?	X			
7. ¿Qué tipo de equipos son los que más se averían?	X			
8. ¿La empresa cuenta con procedimientos de atención?	X			
9. ¿Por qué es importante tener un procedimiento escrito de atención al cliente?	X			
10. ¿Cree usted que es necesario una capacitación sobre procedimientos de atención?	X			
11. ¿Cómo calificaría la atención al cliente interno y externo en el area de Logistica del Minimarket Julia?	X			
12. ¿Por qué es importante tener un procedimiento escrito de despacho de productos?	X			
13. ¿Sabe el tipo de procedimiento de recepción de mercaderías?	X			
14. ¿Por qué es importante tener un procedimiento de selección de proveedores?	X			
15. ¿Conoce el tipo de procedimiento de pedidos a los proveedores?	X			
16. ¿Utilizan de mejor manera los espacios en el almacén?	X			
17. ¿Maximizan el uso de equipos en el establecimiento?	X			

18. ¿Maximizan los accesos a todos los materiales y mercaderías?	X			
19. ¿Maximizan la salvaguardia de todos los materiales y mercancías?	X			
20. ¿Maximizan el uso de la mano de obra?	X			

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION**

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA por rubros			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento		X		
Calidad de redacción de los Items		X		
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación		X		

Apreciación Cualitativa general del instrumento

El instrumento ha sido evaluado, validado y considero que se ha realizado correctamente en todas sus dimensiones y cumple con los requisitos mínimos para ser aceptado.

  
 .....  
**Firma/Sello del experto**  
**ANA CECILIA PÉREZ BECERRA**  
 Jefa de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos  
 Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU

**CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

NOMBRE DEL JUEZ	ANGEL FABIAN RETO QUINTANILLA
PROFESION	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
TITULO Y GRADO ACADEMICO	LICENCIADO CON GRADO DE MAGISTER
ESPECIALIDAD	ESPECIALISTA EN PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
INSTITUCION EN DONDE LABORA	ATU
CARGO	JEFE DE LA OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

NOMBRE DEL TESISTA	MAURO GUEVARA HUARHUACHI
INSTRUMENTO EVALUADO	Encuesta sobre la variable dependiente Aplicada a 31 personas del Minimarket Julia E.I.R.L
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Diagnosticar la cadena de suministro del Minimarket Julia E.I.R.L

**INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO**

EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

**INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA**

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Item	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1. ¿Los pedidos se realizan de acuerdo a los productos con mayor rotación?	X			
2. ¿Los productos recepcionados están registrados de acuerdo a los requerimientos de los mismos?	X			
3. ¿Qué tipo de productos que más se mueven?	X			
4. ¿Qué cantidad de productos despacha diariamente?	X			
5. ¿Se reportan los productos obsoletos al área de compras?	X			
6. ¿Por qué es importante es llevar el control de productos despachados diariamente?	X			
7. ¿Seleccione la cantidad de productos obsoletos ingresan semanalmente?	X			
8. ¿Por qué es importante conocer la capacidad de almacenamiento?	X			
9. ¿La capacidad de almacenamiento se ajusta a la necesidad de los productos con mayor rotación?	X			
10. ¿Por qué es importante conocer la flota con que cuenta la empresa?	X			
11. ¿Describa el tipo y cantidad de flota con que cuenta la empresa?	X			

12. ¿Por qué es importante conocer el costo del transporte a cada punto de destino delivery?	X			
13. ¿Por qué es importante conocer el costo del transporte a cada punto de destino proveedores?	X			
14. ¿Por qué es importante tener un registro de todos los pedidos?	X			
15. ¿Por qué es importante tener una lista de proveedores?	X			
16. ¿Cuál es el beneficio que te otorgan los proveedores?	X			
17. ¿Qué tan importante es clasificar un producto recién comprado?	X			
18.	X			
19. ¿Por qué es importante conocer el área donde se distribuye la mercadería?	X			
20. ¿Aspectos que consideran para el area de distribución?	X			
21. ¿Señale porque se debe llevar un control de los lugares de distribución?	X			
22. ¿Cuál es el tiempo promedio en realizar en una atención?	X			
23. ¿Por qué es importante llevar el tiempo de atención al cliente?	X			
24. ¿Indique el tipo de productos que no se atienden porque no se tiene en stock?	X			
25. ¿Indique los productos que casi no tienen salida?	X			

#### INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA por rubros			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento		X		
Calidad de redacción de los Items		X		
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido		X		
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación Cualitativa general del instrumento

El instrumento ha sido evaluado y considero que se ha realizado correctamente en todas sus dimensiones y cumple con los requisitos mínimos para ser aceptado.



NOMBRE DEL TESISTA	MAURO GUEVARA HUARHUACHI
INSTRUMENTO EVALUADO	Encuesta sobre la variable dependiente Aplicada a 31 personas del Minimarket Julia E.I.R.L
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Analizar la actual gestión logística del Minimarket Julia E.I.R.L
<b><u>INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO</u></b>	
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	

#### INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Item	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1. ¿En la programación del trabajo diario existen horas de poco trabajo?	X			
2. ¿Se busca dar otras tareas en las horas de menos demanda de trabajo?	X			
3. ¿Por qué se debe llevar un control de la mano de obra disponible?	X			
4. ¿En qué horarios considera que existe más mano de obra disponible?	X			
5. ¿Por qué es importante conocer el espacio disponible en almacén y tienda?	X			
6. ¿Por qué es importante Llevar un registro de los equipos disponibles y averiados?	X			
7. ¿Qué tipo de equipos son los que más se averían?	X			
8. ¿La empresa cuenta con procedimientos de atención?	X			
9. ¿Por qué es importante tener un procedimiento escrito de atención al cliente?	X			
10. ¿Cree usted que es necesario una capacitación sobre procedimientos de atención?	X			
11. ¿Cómo calificaría la atención al cliente interno y externo en el area de Logistica del Minimarket Julia?	X			
12. ¿Por qué es importante tener un procedimiento escrito de despacho de productos?	X			
13. ¿Sabe el tipo de procedimiento de recepción de mercaderías?	X			
14. ¿Por qué es importante tener un procedimiento de selección de proveedores?	X			
15. ¿Conoce el tipo de procedimiento de pedidos a los proveedores?	X			
16. ¿Utilizan de mejor manera los espacios en el almacén?	X			
17. ¿Maximizan el uso de equipos en el establecimiento?	X			

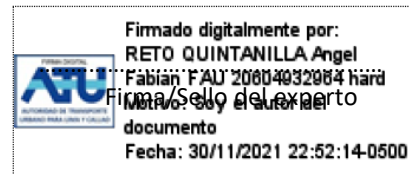
18. ¿Maximizan los accesos a todos los materiales y mercaderías?	X			
19. ¿Maximizan la salvaguardia de todos los materiales y mercancías?	X			
20. ¿Maximizan el uso de la mano de obra?	X			

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION**

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA por rubros			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento		X		
Calidad de redacción de los Items		X		
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación		X		

Apreciación Cualitativa general del instrumento

El instrumento ha sido evaluado, validado y considero que se ha realizado correctamente en todas sus dimensiones y cumple con los requisitos mínimos para ser aceptado.





**Fiabilidad o Confiabilidad del Instrumentos  
EXCEL ALFA DE CRONBACH  
(Variable Dependiente)**

<b>&amp;(Alfa)</b>	<b>1.472158781</b>
<b>K(Numero de Items)</b>	<b>24</b>
<b>Vi(varianza de cada Item)</b>	<b>35.71279917</b>
<b>Vt(varianza total)</b>	<b>176.289282</b>

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de Items</b>	<b>Varianza del los Items</b>	<b>Varianza Total</b>
<b>0.83208</b>	<b>24</b>	<b>35.7127</b>	<b>176.289</b>

(Variable Independiente)

<b>&amp;(Alfa)</b>	<b>1.81751</b>
<b>K(Numero de Items)</b>	<b>20</b>
<b>Vi(varianza de cada Item)</b>	<b>38.6077</b>
<b>Vt(varianza total)</b>	<b>211.99</b>

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de Items</b>	<b>Varianza del los Items</b>	<b>Varianza Total</b>
<b>0.86093</b>	<b>20</b>	<b>38.6077</b>	<b>211.99</b>

## Anexo 4 Base de Datos (Variable Dependiente)

Nº	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23	ITEM 24	SUMA
Sujeto 1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	1	3	5	2	3	3	2	2	2	1	48
Sujeto 2	2	3	1	5	3	5	1	5	1	4	1	4	4	3	3	1	1	3	4	2	4	1	1	1	63
Sujeto 3	3	1	3	4	2	3	1	5	4	1	3	1	3	3	1	4	5	2	2	4	3	4	1	1	64
Sujeto 4	3	1	1	2	2	1	2	3	4	2	2	2	2	3	2	1	3	2	3	2	2	1	2	2	50
Sujeto 5	5	1	3	1	5	2	4	2	4	3	2	1	4	3	3	4	4	1	1	4	3	1	2	1	64
Sujeto 6	3	1	1	3	1	2	2	5	1	1	1	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	44
Sujeto 7	1	1	1	2	3	4	2	5	4	2	2	1	3	3	2	1	5	2	1	1	5	3	1	1	56
Sujeto 8	4	1	2	5	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	4	2	1	2	2	3	1	2	2	51
Sujeto 9	4	1	4	3	2	2	2	5	2	2	2	1	4	1	1	1	5	3	3	2	2	1	2	2	57
Sujeto 10	2	3	2	2	3	2	5	4	4	1	2	4	2	3	1	3	5	2	2	2	3	2	3	3	65
Sujeto 11	4	1	1	5	3	2	2	5	4	1	2	1	3	3	1	3	1	4	2	3	2	1	1	2	57
Sujeto 12	5	1	3	2	2	5	2	2	3	1	3	2	2	4	3	1	2	2	1	1	3	2	1	1	54
Sujeto 13	4	1	3	3	3	2	1	2	4	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1	1	2	1	54
Sujeto 14	3	2	1	1	2	1	3	1	4	4	2	1	3	1	1	1	2	2	3	2	2	3	2	3	50
Sujeto 15	2	1	2	3	2	2	2	1	4	1	2	1	2	3	1	1	5	2	2	4	3	1	1	1	49
Sujeto 16	1	3	3	5	3	2	1	5	2	3	5	1	3	2	3	3	3	3	2	2	4	1	1	3	64
Sujeto 17	4	1	1	5	3	2	2	2	4	2	2	3	2	1	1	3	5	2	2	1	2	4	4	2	60
Sujeto 18	5	3	4	2	3	5	2	5	4	1	2	1	2	3	4	1	1	2	3	2	5	4	2	1	67
Sujeto 19	5	4	2	3	2	1	3	2	3	1	2	2	3	1	2	1	2	2	1	2	3	1	1	1	50
Sujeto 20	3	1	1	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	1	5	3	2	4	2	1	1	2	53
Sujeto 21	1	1	1	2	3	2	2	5	4	4	3	3	4	2	2	4	3	1	4	2	2	1	1	1	58
Sujeto 22	4	1	1	5	3	5	1	4	4	3	3	2	3	1	1	3	5	2	3	4	4	4	2	5	73
Sujeto 23	2	4	4	3	5	2	2	2	4	3	3	1	2	3	1	1	2	1	2	1	2	2	2	3	57
Sujeto 24	1	2	2	2	3	4	2	5	2	1	2	2	2	4	2	4	5	2	1	2	2	2	1	1	56
Sujeto 25	3	1	1	5	2	2	1	2	4	2	2	2	3	3	2	1	2	1	3	4	3	1	1	3	54
Sujeto 26	5	4	1	5	5	4	1	5	4	1	3	1	3	3	4	4	3	2	2	1	2	3	2	5	73
Sujeto 27	3	3	1	2	2	2	2	5	2	4	4	1	2	2	2	3	2	3	3	2	3	1	4	3	61
Sujeto 28	1	3	3	3	5	5	1	5	4	1	1	3	4	1	1	1	3	1	1	4	1	2	1	5	60
Sujeto 29	4	1	3	2	3	4	2	3	4	2	2	2	3	3	3	4	5	2	2	4	2	1	2	5	68
Sujeto 30	1	4	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	3	43
Sujeto 31	5	3	2	4	2	2	1	5	4	1	4	3	3	3	1	3	5	2	3	3	2	2	1	4	68
VARIANZA	2.0312175	1.3132154	1.0926119	1.7003122	1.0135276	1.6253902	0.7700312	2.314256	1.1883455	1.1279917	0.8366285	0.9261186	0.528616	0.817898	0.8865765	1.6108221	2.3204995	0.5473465	0.6909469	1.0863684	0.9469303	1.1238293	0.6701353	1.8189386	28.98855359

## Base de Datos (Variable Independiente)

N°	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	SUMA
Sujeto 1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	3	1	4	2	33
Sujeto 2	5	3	4	4	3	3	1	4	4	4	4	3	1	3	3	1	3	3	3	4	63
Sujeto 3	1	1	1	1	5	1	2	1	1	2	1	3	4	4	3	4	1	1	4	1	42
Sujeto 4	4	2	5	4	5	4	5	5	5	4	5	2	3	2	1	1	2	4	4	2	69
Sujeto 5	3	5	1	1	3	1	1	1	1	4	1	4	1	3	3	1	3	1	3	2	43
Sujeto 6	1	5	4	2	5	1	2	5	5	4	4	5	1	2	3	2	3	4	1	3	62
Sujeto 7	5	5	5	5	2	3	5	5	5	4	5	5	1	2	3	3	4	5	4	2	78
Sujeto 8	5	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	5	2	3	1	1	3	1	3	2	39
Sujeto 9	2	2	3	3	2	2	3	1	2	4	2	5	3	2	3	2	3	1	3	1	49
Sujeto 10	1	1	1	1	1	3	1	1	3	4	1	3	1	1	3	1	1	1	4	2	35
Sujeto 11	5	3	4	5	2	1	2	5	5	4	5	3	3	3	3	2	3	5	3	2	68
Sujeto 12	3	1	1	1	5	1	2	1	1	1	1	2	1	2	4	1	4	1	4	2	39
Sujeto 13	3	4	1	1	3	3	1	1	1	4	1	4	3	2	1	1	3	1	3	3	44
Sujeto 14	1	2	5	4	5	4	1	5	5	4	4	2	3	4	3	3	4	4	1	2	66
Sujeto 15	5	5	3	1	3	1	2	1	3	2	1	2	1	3	3	2	3	1	1	2	45
Sujeto 16	2	2	1	1	4	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	1	1	1	3	1	31
Sujeto 17	5	5	5	5	2	4	4	5	5	4	5	5	1	2	1	4	3	5	1	2	73
Sujeto 18	3	4	4	4	2	1	5	4	5	4	5	5	1	3	3	1	2	4	4	3	67
Sujeto 19	2	2	4	4	3	3	2	4	4	4	4	5	1	2	3	1	2	5	3	2	60
Sujeto 20	5	1	3	5	5	2	5	4	5	4	4	3	1	4	3	3	3	5	4	2	71
Sujeto 21	3	2	2	1	3	1	1	1	2	4	1	5	1	2	3	1	4	1	4	2	44
Sujeto 22	4	3	4	4	2	1	1	3	5	4	5	5	2	3	3	1	3	5	3	4	65
Sujeto 23	5	1	1	1	4	3	1	2	1	4	1	2	4	1	1	2	4	1	4	2	45
Sujeto 24	3	5	2	5	5	3	2	5	4	4	5	2	3	2	1	4	2	5	3	2	67
Sujeto 25	1	5	4	1	2	1	1	1	1	4	1	3	1	3	3	1	3	1	3	1	41
Sujeto 26	5	5	1	4	3	4	1	5	1	4	4	2	3	2	3	1	1	5	4	5	63
Sujeto 27	1	1	1	1	2	1	4	1	1	1	1	4	1	2	1	2	3	1	3	3	35
Sujeto 28	2	2	1	1	1	3	5	1	1	2	1	3	1	1	3	1	3	1	3	2	38
Sujeto 29	5	1	4	5	5	2	1	4	5	4	4	5	3	2	4	2	4	5	4	5	74
Sujeto 30	5	2	5	4	5	1	2	5	5	4	5	5	4	4	3	1	1	4	3	1	69
Sujeto 31	3	3	4	1	2	1	5	1	1	1	1	2	1	1	1	4	3	1	1	2	39
VARIANZA	2.3204995	2.3683663	2.4141519	2.8740895	2.0228928	1.2903226	2.3995838	3.2237253	3.2486993	1.3798127	3.1592092	1.6045786	1.2091571	0.7533819	0.9594173	1.1030177	0.9011446	3.3028096	1.0280957	1.0447451	38.60770031

Anexo 5  
Matriz de Consistencia

Título	Formulación del Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Metodología
<p>“La Gestión Logística para la Cadena de Suministro del Minimarket Julia E.I.R.L., Cercado De Lima 2022”</p>	<p>¿de qué manera un plan de gestión logística permitirá mejorar la cadena de suministro del Minimarket Julia E.I.R.L. Cercado de Lima 2022?</p>	<p>Diagnosticar la cadena de suministro del Minimarket Julia E.I.R.L.</p>	<p>Variable Dependiente</p>	<p>Inventarios</p>	<p>Tipo: Descriptivo Modelo: No experimental Diseño: Transversal Población y Muestra: 31 trabajadores del Minimarket Julia E.I.R.L. Técnica e instrumentos de recolección de datos: Encuesta y entrevista Métodos de análisis de investigación: Excel</p>
		<p>Identificar los factores críticos de la deficiente cadena de suministro del Minimarket Julia E.I.R.L.</p>		<p>Almacenes</p>	
		<p>Analizar la actual gestión logística del Minimarket Julia E.I.R.L.</p>		<p>Transporte</p>	
		<p>Diseñar los componentes del plan de gestión logística para mejorar la cadena de suministro del minimarket Julia E.I.R.L. Cercado de Lima 2022.</p>		<p>Compras</p>	
		<p>Variable Independiente</p>	<p>Distribución Física</p>	<p>Minimizar el costo</p>	
			<p>Suministrar los niveles de servicio</p>	<p>Maximización del</p>	
<p>espacio</p>					

**Anexo 6**  
**Operacionalización de variables Dependiente**

Variable Dependiente	Dimensiones	Definición Dimensiones	Indicadores	Ítems/Preguntas	Información documental	Técnicas/Instrumentos/Fuente
<b>Cadena de Suministro (Adolfo C. 2017)</b>	Inventarios	El inventario registra los niveles de productos, la cantidad de productos recepcionados, despachados, obsoletos, medidos en unidades monetarias.	Cantidad de productos recepcionados	¿Los pedidos se realizan de acuerdo a los productos con mayor rotación? ¿Los productos recepcionados están registrados de acuerdo a los requerimientos de los mismos? ¿Qué tipo de productos que más se mueven?	¿Con que frecuencia llegan esos pedidos de productos?	Encuesta/Cuestionario de preguntas cerradas aplicada a 31 trabajadores con índice Cualitativo Nominal del Minimarket Julia.  Información documental/análisis de documentos, obtenidos del área de logística compras y ventas
			Cantidad de productos despachados	¿Qué cantidad de productos despacha diariamente? ¿Se reportan los productos obsoletos al área de compras? ¿Por qué es importante es llevar el control de productos despachados diariamente?		
			Cantidad de productos obsoletos en stock	¿Seleccione la cantidad de productos obsoletos ingresan semanalmente?		
	Almacenes	El almacén es la capacidad del espacio físico y los costos incurridos en su mantenimiento	Capacidad de almacenamiento	¿Por qué es importante conocer la capacidad de almacenamiento? ¿La capacidad de almacenamiento se ajusta a la necesidad de los productos con mayor rotación?	¿Indique cuánto es la capacidad en m3 de almacenamiento de la empresa? ¿Indique la capacidad utilizada de almacenamiento de la empresa?	
			Costo de almacenamiento por producto		¿Indique el costo de almacenamiento por producto?	
	Transporte	El transporte es el encargado movilizar los productos terminados, materias primas e insumos, entre empresas y clientes en diferentes puntos geográficos y tiene un papel muy esencial en la cadena de suministros.	Conocimiento de flota	¿Por qué es importante conocer la flota con que cuenta la empresa?		
			Tipo de flota	¿Describa el tipo y cantidad de flota con que cuenta la empresa?		
			Costo de transporte por destino	¿Por qué es importante conocer el costo del transporte a cada punto de destino delivery? ¿Por qué es importante conocer el costo del transporte a cada punto de destino proveedores?		
	Compras	Las compras se ocupa de la administración del proceso de adquisición, lo cual implica decidir que suministros se usarán, negociar y averiguar cuando es conveniente comprar.	Registro de Pedidos	¿Por qué es importante tener un registro de todos los pedidos?		
			Información de proveedores	¿Por qué es importante tener una lista de proveedores? ¿Cuál es el beneficio que te otorgan los proveedores?		
			Clasificación de productos comprados	¿Qué tan importante es clasificar un producto recién comprado?		
	Distribución física	La distribución física de mercancías consiste en el conjunto de actividades que realiza una empresa para movilizar sus productos terminados desde el	Conocimiento de área de distribución	¿Por qué es importante conocer el área donde se distribuye la mercadería? ¿Aspectos que consideran para el área de distribución? ¿Señale porque se debe llevar un control de los lugares de distribución?		

		punto de producción hasta el consumidor final.	Tiempo de atención al cliente	¿Cuál es el tiempo promedio en realizar en una atención? ¿Por qué es importante llevar el tiempo de atención al cliente?		
			Porcentaje de productos entregados	¿indique el tipo de productos que no se atienden porque no se tiene en stock? ¿Indique los productos que casi no tienen salida?		

### Operacionalización de la variable independiente

Variable Independiente	Dimensiones	Definición Dimensiones	Indicadores	Ítems/Preguntas	Índice	Técnicas/Instrumentos/Fuente
<b>La gestión logística (Luis A. Mora. (2016))</b>	Minimizar el costo	Se necesita considerar los tres elementos principales que lo constituyen: mano de obra, espacio y equipo, estos reflejan el costo total de la operación de almacenamiento (almacenaje, acopio, bodegaje).	Mano de obra disponible	¿En la programación del trabajo diario existen horas de poco trabajo? ¿Se busca dar otras tareas en las horas de menos demanda de trabajo? ¿Por qué se debe llevar un control lleva de la mano de obra disponible? ¿En qué horarios considera que existe más mano de obra disponible?	Cualitativo Nominal	Encuesta aplicado a 31 trabajadores del Minimarket Julia.
			Espacio disponible	¿Por qué es importante conocer el espacio disponible en el almacén y tienda?	Cualitativo Nominal	
			Equipos disponibles	¿Por qué es importante llevar un registro de los equipos disponibles y averiados? ¿Qué tipo de equipos son los que más se averían?	Cualitativo Nominal	
	Suministrar los niveles de servicio	El nivel de servicio que se proporciona a los clientes estará determinado por la eficacia y la eficiencia de los procedimientos utilizados en la recepción, bodegaje y despacho de productos.	Procedimientos de atención al cliente	¿La empresa cuenta con procedimientos de atención al cliente? ¿Por qué es importante tener un procedimiento escrito de atención al cliente? ¿cree usted que es necesario una capacitación sobre procedimiento de atención al cliente? ¿Cómo calificaría la atención al cliente interno y externo en el área de logística del minimarket Julia?	Cualitativo Nominal	
			Procedimientos de Despacho de productos	¿Por qué es importante tener un procedimiento escrito de despacho de productos? ¿Sabe el tipo de procedimiento de recepción de mercaderías?	Cualitativo Nominal Cualitativo Nominal	
			Procedimientos en recepción de mercaderías	¿Por qué es importante tener un procedimiento de selección de proveedores?	Cualitativo Nominal	
				¿Conoce el tipo de procedimiento de pedidos a los proveedores?	Cualitativo Nominal	
	Maximización del espacio	del almacenamiento es lograr la mejor combinación entre: •Maximización del espacio en volumen. •Maximización en el uso de los equipos. •Maximización en el acceso a todos los materiales y mercancías. •Maximización de la salvaguardia de todos los materiales y mercancías.	Maximización de espacios en volumen	¿Utilizan de mejor manera los espacios en el almacén?	Cualitativo Nominal	
			Maximización en uso de equipos	¿Maximizan el uso de equipos en el establecimiento?	Cualitativo Nominal	
			Maximización en el acceso a todos los materiales y mercancías.	¿Maximizan los accesos a todos los materiales y mercaderías?	Cualitativo Nominal	

		•Maximización en el uso de la mano de obra.	Maximización de la salvaguardia de todos los materiales y mercancías.	¿Maximizan la salvaguardia de todos los materiales y mercancías?	Cualitativo Nominal	
			Maximización en el uso de la mano de obra	¿Maximizan el uso de la mano de obra?	Cualitativo Nominal	



Anexo 7  
Evidencias de la investigación



Llenado de las encuestas



Aclaración de preguntas de encuesta



Verificación del stock en tienda



Revisión de los inventarios





Verificación de equipos malogrados y operativos



Verificación general