

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**



**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**Nivel de servicio del operador logístico y su relación con la eficiencia de los procesos internos de una empresa de venta directa por catálogo. Sta. Anita – Lima 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR**

**LITO PAREJA HUARHUA**

**ASESOR**

**Mg. OSCAR FUCHS ÁNGELES**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**LIMA, PERÚ**

**OCTUBRE, 2020**

## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo “Nivel de servicio del operador logístico y su relación con la eficiencia de los procesos internos de una empresa de venta directa por catálogo. Sta. Anita – Lima 2019” por lo cual se realizó cuestionarios basados en los análisis de recolección de informes, la muestra se realizo a 10 colaboradores del área de estudio, el tipo de investigación es básica cualitativa, con diseño correlacional, haciendo uso de programas IBM SPSS, empleo de Pearson para validar la correlación, y Alfa de Crombach como técnica de validación. Se concluyo con el trabajo en equipo, conocimiento de la cadena de valor, capacitaciones constantes y metas comunes con los operadores logísticos.

Palabras claves: Operadores logístico, logística, procesos internos, cadena de suministros, buenas prácticas de almacenamiento.

## **Abstract**

The objective of this research work is “Service level of the logistics operator and its relationship with the efficiency of the internal processes of a direct catalog sales company. Sta. Anita - Lima 2019 ”for which questionnaires were made based on the analysis of the collection of reports, the sample was made to 10 collaborators from the study area, the type of research is basic qualitative, with correlational design, using programs IBM SPSS, using Pearson to validate the correlation, and Crombach's Alpha as a validation technique. It was concluded with teamwork, knowledge of the value chain, constant training and common goals with the logistics operators.

Keywords: logistics operator, logistics, internal processes, supply chain, good storage practices.

## Tabla de contenido

<b>Carátula</b> .....	i
<b>Resumen</b> .....	ii
<b>Abstract</b> .....	iii
<b>Tabla de contenido</b> .....	iv
<b>1. Problema de la investigación</b> .....	6
<b>1.1 Descripción de la realidad problemática</b> .....	6
<b>1.2. Planteamiento del Problema</b> .....	7
1.2.1 Problema general .....	7
1.2.2 Problemas específicos.....	7
<b>1.3. Objetivos de la investigación</b> .....	7
1.3.1 Objetivo general .....	7
1.3.2 Objetivos específicos.....	8
<b>1.4 Justificación de la investigación</b> .....	8
1.4.1 Valor social.....	8
1.4.2 Valor práctico .....	8
1.4.3 Valor metodológico .....	9
1.4.4 Valor económico.....	9
<b>1.5 Limitaciones</b> .....	9
1.5.1. Humanas .....	9

1.5.2. Tecnológicos.....	10
1.5.3. Tiempo.....	10
<b>2. Marco teórico .....</b>	<b>11</b>
<b>2.1. Antecedentes de la investigación .....</b>	<b>11</b>
2.1.1 Internacional .....	11
2.1.2 Nacionales .....	13
<b>2.2 Bases teóricas .....</b>	<b>15</b>
2.2.1 Logística. ....	15
2.2.2 Cadena de suministro.....	16
2.2.3 Operador Logístico .....	17
2.2.4 Clasificación de los operadores logísticos.....	18
2.2.5 Procesos internos .....	19
<b>2.3. Definición de términos básicos .....</b>	<b>21</b>
<b>3. Cronograma de actividades .....</b>	<b>23</b>
<b>4. Recursos y presupuestos .....</b>	<b>24</b>
<b>5. Conclusiones.....</b>	<b>25</b>
<b>6. Recomendaciones.....</b>	<b>26</b>
<b>7. Referencias bibliográficas .....</b>	<b>27</b>
<b>8. Aporte científico o académico.....</b>	<b>30</b>
<b>9. Anexos.....</b>	<b>31</b>

## **1. Problema de la investigación**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

Actualmente la empresa en venta por catálogo en productos de belleza, cuidado personal y de hogar. Importa productos de venta por catálogo, esto se segmentan en las siguientes categorías: moda, hogar y productos de belleza, estamos en una época de constantes cambios y uno de ellos es introducirnos en la venta virtual e-commerce y cumplir con las expectativas del usuario final “el cliente”, para esto debemos de trabajar en equipo todas las áreas de la organización, tanto los clientes internos y externos y garantizar un clima laboral y la eficiencia dentro de la cadena de distribución.

Generalmente los productos de hogar son de gran volumen es por tal motivo que las empresas al verse colapsadas en sus almacenes propios contratan almacenajes externos, estos llamados operadores logísticos con el fin de evitar los costos de aduana diario y que los contenedores tengan el destino dentro de las condiciones solicitadas por el usuario. Actualmente para estas categorías se cuentan con dos almacenes contratados ubicados en los distritos situados al sur de Lima los cuales facturan por ubicaciones de 1 pallet (1m. \* 1.20m.) dentro de su hangar, así mismo la facturación consta por el manipuleo (ingresos y salida de pallets) según la necesidad del usuario.

El incremento en descarga de contenedores hacia estos operadores logísticos incremento el número de pallets, existencias, volumen, horas extraordinarias, traslados y clima laboral, es por tal motivo que realizamos un plan estratégico conjunto con todas las áreas y minimizar los siguientes puntos: Incremento del costo en el alquiler,

Incremento de referencias en el inventario, reducir las cargas de transporte a contratar, reducción de merma para su destrucción por el manipuleo, Sobrecarga en el área de recepción, Generación de Notas de Crédito, incremento de HHEE y clima laboral.

## **1.2. Planteamiento del Problema**

En concordancia con lo expuesto planteamos el siguiente problema.

### **1.2.1 Problema general**

¿De qué manera nivel de servicio del Operador Logístico influye con la eficiencia de los procesos internos de una empresa de venta directa por catálogo Sta. Anita – Lima 2019?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿De qué manera el servicio del Operador Logístico influye la recepción y gestión de productos de una empresa de venta directa por catálogo Sta. Anita - Lima 2019?

¿De qué manera el servicio del Operador Logístico influye en el clima organizacional de una empresa de venta directa por catálogo Sta. Anita - Lima 2019?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Analizar el servicio del Operador Logístico y cómo influye con la eficiencia de los procesos internos de una empresa de venta directa por catálogo Sta. Anita - Lima 2019

### **1.3.2 Objetivos específicos**

Analizar el servicio del operador logístico y cómo influye en las ventanas horarias en el área de recepción de una empresa de venta directa por catálogo Sta. Anita - Lima 2019

Analizar el servicio del operador logístico y cómo influye con el clima organizacional de una empresa de venta directa por catálogo Sta. Anita - Lima 2019

### **1.4 Justificación de la investigación**

El desarrollo de la investigación se presenta luego de registrar un incremento mayor a lo establecido, esto por el mayor número de ingresos el cual incremento de alquiler en posiciones, elevando los costos de alquiler y manipuleo de descarga y carga de ítems.

Desde nuestra posición dentro del proceso podemos identificar y plantear lo siguiente:

#### **1.4.1 Valor social**

La presente investigación se justifica, dado el potencial de la investigación para hacer cambios y mejoras en el clima organizacional y estabilidad emocional del equipo.

#### **1.4.2 Valor práctico**

La utilidad de la investigación contribuirá mediante capacitaciones con el liderazgo, empoderamiento y trabajo en equipo, contribuyendo al objetivo trazado.

### **1.4.3 Valor metodológico**

La presente investigación se justifica, en la realización de mejoras continuas con ayudas de procedimientos, normas y reglas internas, así como indicadores y controles para garantizar la estabilidad del área.

### **1.4.4 Valor económico**

La importancia de la investigación plantea mejorar los procesos, tanto en la productividad, mejoras en las ventanas horarias y reducción de costos por transportes.

El tema desarrollado es de importancia porque fomentara el conocimiento de los procesos, análisis de la causa raíz e interactuar con los clientes internos, mejorando el clima laboral mediante los trabajos grupales, capacitaciones y actualización de los procedimientos.

## **1.5 Limitaciones**

La realización de la investigación presento algunas limitaciones entre las cuales mencionamos:

### **1.5.1. Humanas**

El personal no está dispuesto a salir de su zona de confort y a nuevos cambios, con constantes reuniones y formalizando con nuevos instructivos y procedimientos concientizaremos al personal para el logro de las metas.

### **1.5.2. Tecnológicos**

Capacitación del programa de almacenes WMS y la importancia hacia el cliente interno, el cual se capacitará con instructivos del manejo de la herramienta y como esto apoya el flujo operativo dentro de la cadena de abastecimiento.

### **1.5.3. Tiempo**

El cambio solicitado por la organización en nuevas áreas o procesos en cuanto a los líderes del proceso conlleva a velar por el objetivo y mejoras continuas, sin descuidar el proyecto en ejecución.

Todas las limitaciones se superaron obteniendo un feedback con los operadores y con búsqueda de obras electrónicas, bibliografías y revistas especializadas, así mismo realizar un balance y reorganizar los tiempos de actividad.

## 2. Marco teórico

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1 Internacional

(Berrío, Contreras, Jiménez, & Nicolás, 2015), presentaron la tesis, titulada “Propuesta para la implementación de un centro de apoyo logístico en la ciudad de Buenaventura” El presente proyecto tiene como objetivo la implementación de un centro logístico el cual estará ubicado en la ciudad de Buenaventura y por ser un sitio estratégico tanto para las exportaciones e importaciones, para esto se realizó un estudio general descriptivo en toda la cadena logística como: cadena de abastecimiento, centros de distribución y su operación, cross docking, desconsolidación, almacén, teniendo todos los puntos detallados con la finalidad del objetivo como infraestructura, maquinaria, recurso humano, software, seguridad industrial, EHS, esto con el fin de prestar servicio como operador logístico, por otro lado al encontrarse en una zona portuaria de gran acogida por el tránsito obligado es atractivo y por la inversión de la región, añadiendo a esto los convenios como TLC y la globalización, así mismo es muy atractivo el servicio de operador logístico como intermediario para otras empresas y poder reducir sus costos y procesos siendo más eficientes.

Buenaventura tiene el mayor porcentaje en cuanto a participación de transbordo con un 96%, en carga de tránsito tiene un 48,1%, con una tendencia en convertirse dentro de la región como tránsito entre puertos.

(Marín, 2015), presentó la tesis titulada “La comunicación interna en procesos de cambio por fusión en empresas colombianas”. La siguiente tesis doctoral nos propone como objetivo el desafío mediante los cambios organizacionales mediante las fusiones

empresariales y cómo afrontar el reto sin afectar el clima mediante la comunicación interna y desde este inicio tener la visión en los procesos, para esta investigación se realizó con tres empresas colombianas: Cementos Argos, Une Millicom y Almacenes Éxito, en el cual se realizaron aportes en la comunicación interna encontrando oportunidades así como dificultades, el cual es de importancia y fortalecen las instituciones, para esta fusión se realizó un trabajo apoyado en el nivel metodológico, en la herramienta estudio de caso, fundamental en el área de las ciencias sociales. Formulando preguntas de análisis, criterios y planteamientos para toda recolección de análisis. abordando el entorno real, con múltiples posibilidades y variables. De esta metodología nos permite acercarnos a conocer cómo se percibió durante la fusión, lo cual es de importancia para la toda organización y poder capitalizar de la información adquirida. Podemos concluir que la comunicación interna en los procesos de cambio de fusión en las empresas colombianas, que el 100% de los líderes de las organizaciones entrevistados, afirmo como la comunicación debe darse en toda funcion como imprescindible en toda organización en proceso de fusión.

(Molina & Ramírez, 2019), presentaron la tesis, titulada “Procesos internos y su impacto en la calidad del servicio de la empresa Sepricarga Cia. Ltda”. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo mejorar la calidad del servicio, los puntos críticos en el flujo del proceso y el desarrollo de las competencias laborales de la empresa Sepricarga Cía. Ltda. Se utilizó varios tipos de investigación de tipo exploratoria, básica, de campo y descriptiva a través del método deductivo, en los que se utilizó como instrumentos de investigación las encuestas y entrevistas que sirvieron de soporte para identificar los puntos críticos en el flujo de procesos de los servicios y determinar las medidas de control, Una vez realizada las encuestas como muestra a 47

clientes de diferentes categorías de la empresa Sepricarga Cía. Ltda., desarrollando la tabulación de datos en conjunto con su análisis, de la misma manera con las entrevistas realizadas; se hizo el respectivo análisis para saber con certeza la información de campo para realizar el análisis de estudio. En conclusión, se desarrolló las competencias laborales de los trabajadores con contactos directo con los clientes, elaborando el plan de acción presentado indicadores por áreas con el fin de mejorar para brindar un mejor servicio.

### **2.1.2 Nacionales**

(Becerra & Estela, 2015), presentaron la tesis, titulada “Propuesta de mejora de los procesos de recepción, gestión de inventarios y distribución de un operador logístico”. El siguiente proyecto de investigación aplicada tiene como finalidad la mejora en los procesos internos como la recepción, los controles de inventario y el constante desarrollo en mejoras continuas para un operador logístico, dentro de las metodologías usadas se utilizaron los diagramas de causa efecto, análisis de Pareto, análisis ABC, 5 “S”, kaizen, el cual beneficiara los clientes potenciales e incorporación dado el crecimiento de los operadores logísticos, en conclusión se pudo determinar mediante los análisis los puntos críticos sugiriendo recomendaciones para la mejora continua, como una nueva salida de los vehículos y rediseñar el layout en la recepción, concientizar a los operarios con capacitaciones, implementar sistemas de GPS, así como certificaciones de BPA.

(Deceno & Romero, 2020), presentaron la tesis, titulada “la certificación OEA (operador económico autorizado) como herramienta que beneficia los procesos de la

cadena logística de las importaciones en el Perú, periodo 2013 – 2018” nos presenta en su proyecto el objetivo de desarrollar la certificación OEA, y cómo influye en la cadena logística, esto tomando como referencia entre los periodos 2013 al 2018, con esta evaluación los tesisistas determinan la importancia tanto el reducción de costos y la necesidad e importancia de la certificación OEA, así mismo esta certificación mejora los procesos dado que identificamos los problemas o desviaciones por los cambios constantes en los procesos internos. El trabajo de investigación realizada es cualitativo transversal con estudios descriptivos, esto por lo mencionado de llegar a la descripción de las actividades exactas, así como la información recolectada que expongan y permita realizar los análisis de contribución, por lo tanto este trabajo de investigación es no experimental longitudinal evolutivo, puesto que enfoca un rango de tiempo, la población y muestra está determinada por todos los importadores de Lima y Callao, de las cuales 4 (muestras) cuentan con certificación OEA. Como conclusión podemos mencionar que la certificación beneficia las importaciones, mejora los procesos para que los procesos sean eficientes con lineamientos y de la mano con la seguridad, así mismo brinda la fiabilidad el cual va de la mano con la ventaja competitiva dentro del mercado.

(Mendoza, 2015), presenta la tesis, titulada “aplicación de balanced scorecard en el proceso de gestión de la empresa procesos textiles E.I.R.L.” El siguiente trabajo presenta como objetivo la implementación del balanced scorecard en una empresa y como esta herramienta interactúa en todos los procesos de la compañía, buscando la ventaja competitiva y continuidad a través del tiempo, así mismo el incremento de la rentabilidad y concientizar a todo el personal con el logro de los objetivos, para la presente investigación se utilizó el método deductivo pre experimental con pre y post prueba, esto para determinar las gestiones antes y después de la implementación del

balanced scorecard, en primer lugar se realizó un estudio de la situación de la empresa, tanto interna como externa mediante el análisis FODA, con el fin de determinar los objetivos y las estrategias, para ello se analiza de acuerdo a los resultados obtenidos de los resultados Efe y EFI, en base este análisis se definen en el balanced scorecard o cuadro de Mando Integral el tipo de indicador y estrategia de cada perspectiva con su indicador y medición, esto con el fin de evaluar los resultados. La generación del balanced scorecard tuvo como resultado el aumento en la utilidad bruta, así como en la productividad, entrega, calidad con respecto al año anterior, con un incremento de utilidad neta de 4.10%. podemos concluir indicando que con la implementación de balanced scorecard se lograron alinear los objetivos estratégicos de la empresa, alineando los problemas críticos de todos los procesos y creando una cultura organizacional y concientización, así mismo tener la satisfacción al usuario final el cliente.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Logística.**

En la actualidad en una organización, las necesidades son internas y externas, desde el aprovisionamiento hasta la satisfacción del cliente, es donde la logística interviene en las actividades y know how que incluyen la gestión y control, tanto físicos como informativos, por lo tanto es una actividad que vincula varios procesos desde la compra de materias primas, el planeamiento, la producción, así como el almacenamiento (cross docking), el manipuleo, inventario, picking, despacho, transporte, e información, con la logística podemos determinar y coordinar de manera correcta el producto, el cliente, el lugar, y el tiempo, es por tal motivo que podemos mencionar que la logística

no es una actividad funcional más bien un modelo, el cual nos permite planificar y minimizar las incertidumbres del futuro, la logística es de mucha importancia para toda organización, dado que reduce costos, mejora los procesos en producción y eficiencia, niveles de inventario optimo, satisfacción de cliente, y desarrollos de sistema de información (Mora, 2016).

Por otro lado, la logística actualmente es de suma importancia para los países, dado que actúa como interacción en el comercio internacional, esto por la globalización, por tal motivo que interviene en el desarrollo, la competitividad, y la economía de los países (Hayaloglu, 2015)

### **2.2.2 Cadena de suministro**

Definiremos a la cadena de suministros como eslabones que unen cada proceso, esto con el objetivo y satisfacción del cliente, y a su vez pueda incrementar el valor en cada flujo de abastecimiento, dando reacciones rápidas en preferencia del cliente (Vasquez & Palomo, 2016)

Entendemos por cadena de suministro el intercambio de procesos, de información que son establecidos en las organizaciones tanto interna como externa, esto con los proveedores y el usuario final el cliente, la cadena de suministro une a muchas compañías desde la materia prima no procesadas hasta los productos terminados (Pulido, 2014)

Definiremos a la cadena de suministro como un crisol en diferentes disciplinas, el cual influye en la logística y el transporte, en diferentes gestiones como: operaciones distribución, comercialización, compras, tecnologías de información. Esto con el fin de

establecer una estrategia en cada una de ellas para la obtención de resultados empresariales (Gómez, 2014)

### **2.2.3 Operador Logístico**

En la actualidad un operador logístico es de vital importancia para toda organización que este enfocado en su core business, claro está que este debe llevar un previo análisis para su implementación y que este a la altura de las tendencias por la globalización. Los operadores logísticos son vitales en aquellas empresas donde encontramos el costo elevado en las operaciones de logística en el factor humano con relación con los costos operativos, así mismo se dan cuando la infraestructura logística no cumple con la demanda del flujo de la operación. Por otro lado, pueden darse por el tipo o actividad del negocio el cual puede eximir de actividades secundarias o de apoyo. Por lo cual es de suma importancia revisar minuciosamente cada detalle del contrato, esto porque el operador viene a ser parte esencial en el flujo del negocio y que dicha relación sea exclusiva, así como táctica y estratégica. (González, 2015), por otro lado podemos mencionar que la logística hoy en día es crucial para la economía, podemos decir que es una disciplina clave en la competencia globalizada, esta se encarga de la administración de todos los flujos de insumos, desde la compra de la materia prima, esto se puede dar del país proveedor hasta el destino final, el cual puede ser en cualquier parte de mundo, con la única finalidad de la satisfacción del usuario el cliente. (Marinucci, 2016)

#### 2.2.4 Clasificación de los operadores logísticos

Un operador logístico es aquella que cumple en el traslado de materiales, inventarios, almacenamiento, picking. esto de acuerdo con la sugerencia del cliente y cumple con el flujo de la empresa, por lo cual se clasifican en cuatro tipos de operadores logísticos.

1PL (First Party Logistics), operadores con la única función del transporte de la carga de un punto al destino del almacén.

2PL (Second Party Logistics), operadores que nos brinda el traslado y el almacenaje de los productos.

3PL (Third Party Logistics), operadores que cumplen varias funciones del flujo operativo del cliente, como la personalización de los servicios como el almacenaje, control de inventarios, picking y transporte.

4PL (Fourth Party Logísticos), operadores que crean una alianza entre el cliente y los proveedores en todo el flujo de la cadena de suministro, esto en beneficio de ambos

Considerando las exigencias de los usuarios, las empresas optan por la contratación parcial o total de los servicios y la mejor oportunidad de rentabilidad. (Granillo , González, & Santana , 2019)

## **2.2.5 Procesos internos**

En las organizaciones empresariales se deben de cumplir objetivos que deben estar relacionados con todos los flujos de la cadena de abastecimiento, logrando ser eficientes y mejorando los procesos, por lo tanto, definiremos los siguientes conceptos.

### **2.2.5.1 Gestión de inventarios**

El objetivo de las empresas muy aparte de depender de las ventas, es tener el control en los inventarios, tomar acción e interactuar en los controles desde su almacenaje y seguimiento del sistema ( D'Angelo, 2014), por ejemplo realizar un cronograma ABC , y si a esto le añadimos el e-commerce es parte fundamental de tener alineado los inventarios.

La importancia en la gestión de inventarios es satisfacer la necesidad del cliente y esto a su vez en mantener el control de manera eficiente, productivo, rentable, minimizar los costos por la ocupación de estos, gestionar como mantener el stock óptimo.(Globalog, 2008-2011)

### **2.2.5.2 Gestión de almacenes**

La gestión de almacenes dentro de los procesos de la cadena de abastecimiento es fundamental, esto por el control del stock, gestionar las necesidades de los diferentes procesos, elaborar un plan de contingencia, concientización del personal y adaptación para los cambios globalizados. (Correa, Gómez, & Cano, 2010)

La gestión de almacenes cumple la importancia en cuanto a los indicadores de desempeño, esto para el control en la producción, recursos de operarios, recepción, densidad, piqueo, esto es vital para la perspectiva financiera teniendo los cierres mensuales con el stock disponible. (Abdul , Gómez , & Fernández , 2014)

### ***2.2.5.3 Productividad***

Podemos mencionar a la productividad como el vínculo entre el total producido y los recursos utilizados en dicha acción, así mismo esta tiene que estar relacionado con la satisfacción de toda necesidad, cumplir con los estándares, ser competitivos y obtener los resultados establecidos, de esta manera evidenciaremos las mejoras continuas ya sea con los mismos recursos o menor recursos, así evaluar si podemos obtener mejor resultado. (Fontalvo, De La Hoz, & Morelos, 2018)

La productividad en un mundo globalizado y con exigencias de calidad total, podemos mencionar que es un objetivo estratégico en toda organización, así mismo buscando las mejoras continuas en cuanto a la eficiencia y eficacia en cuanto a los recursos a utilizar y mantener los niveles competitivos. (Medina, 2010)

### ***2.2.5.4 Gestión de calidad total***

La Gestión de la Calidad Total, es aquella disciplina en busca de la mejora continua, el cual involucra a todos los miembros de una organización, en esta se busca obtener el potencial de las personas y que esto se vea involucrado en la labor a realizar para la satisfacción del usuario final y a la vez tener la repercusión y valorización de la retroalimentación por parte del cliente o usuario final, para que esta cultura organizacional sea de éxito se requiere de un especialista los cuales definan los estándares y buenas prácticas de trabajo, por otro lado es bueno contar con el apoyo y compromiso de la alta dirección. (Martínez & El Kadi, 2019)

En los últimos tiempos las empresas buscan alcanzar la excelencia en todos los campos o flujos organizacionales, por lo tanto, se busca la mayor calidad, esto mediante técnicas o cambios en los procedimientos, con el objetivo de maximizar la satisfacción de cliente y por ende la mejora continua. El concepto de Calidad Total es la revisión de

todo el proceso no solo concentrarse en el producto final, sino también ver los procesos intermedios y evaluar en que parte del flujo podemos reducir los errores. De esta evaluación y conocimiento de los procesos podemos planificar planes de mejora. Entre los modelos más utilizados podemos mencionar el EFQM (Modelo Europeo de Excelencia Empresarial), el cual puede ser adaptado a cualquier tipo de empresa. (Robledillo & Velázquez, 2013)

### **2.3. Definición de términos básicos**

#### **Logística**

Proceso operativo de gran importancia que interviene en todos los flujos o actividades, desde la obtención de las materias primas y componentes hasta el manejo de los productos terminados, esto hasta la distribución del usuario fina el cliente.

#### **Operador logístico**

Empresa encargada en asumir parte del proceso de una empresa, esto puede variar según el tipo de contrato de manera estratégica, así mismo esta empresa asume controles como almacenaje, transporte, manejo de inventarios, distribución.

#### **Picking**

Es aquella actividad que realiza la preparación de los pedidos, estos pueden darse por intermedio de herramientas de gestión de almacenes como por ejemplo software con radiofrecuencias o de manera manual con un Kardex

**Procesos internos**

Aquellas actividades que se realizan dentro de una empresa, el cual permite interactuar con los diferentes procesos, como son los clientes o proveedores internos, esto a su vez ayuda conocer las expectativas y objetivos organizacionales.

**Cadena de suministros**

Conjunto de actividades o elementos estratégicos a realizar, esto en toda la fases o flujos desde la compra, producción, transporte, almacenaje, facturación, hasta su distribución final.

**WMS (Warehouse Management System)**

Software para gestionar operaciones de un almacén, tales como picking, inventario, movimientos o traslados de ubicaciones, esto interactúa desde la llegada de la carga o productos hasta su distribución dentro de la operación como los clientes internos.

**BPA (buenas prácticas de almacenamiento)**

Se entiende al buen manipuleo, control de los productos de un almacén, esto respetando las normas, procedimientos e instructivos, con registros para las auditorias tanto internas como de organismos gubernamentales.



#### 4. Recursos y presupuestos

Partida Presupuestal*	Código de la actividad en que se requiere	Cantidad	Costo unitario (en soles)	Costo Total (en soles)
Recursos humanos	Análisis de datos	1	S/ 600.00	S/ 600.00
Bienes y servicios	Computadora / Laptop	1	S/ 4,200.00	S/ 4,450.00
	Impresora / Scanner	1	S/ 250.00	
Útiles de escritorio	Varios		S/ 200.00	S/ 200.00
Mobiliario y equipos	Servicio de Internet	10	S/ 175.00	S/ 1,750.00
Pasajes y viáticos	Movilidad	1	S/ 200.00	S/ 200.00
Materiales de consulta (libros, revistas, boletines, etc.)	Compra de libros	2	S/ 160.00	S/ 400.00
	Membresías	1	S/ 240.00	
Servicios a terceros	Encuestas	2	-	S/ 0.00
Otros	-	-	-	S/ 0.00
<b>Total</b>	-	-		<b>S/ 7,600.00</b>

## 5. Conclusiones

Luego de realizar el siguiente proyecto de investigación, revisando las causas raíz y analizando las casuísticas, podemos concluir con lo siguiente:

En cuanto a la variable de los operadores logísticos, es de suma importancia mantener una buena relación, compromiso, exclusividad esto hacia el logro de los objetivos comunes, dado que ellos son parte importante e intervienen en los flujos de la cadena de distribución, almacenaje, inventario e indicadores, este último el cual nos mide obteniendo mejoras continuas, con relación a la calidad de servicio, merma, tiempo de piqueo y descarga.

En cuanto a los procesos internos como la recepción de carga por parte de los operadores logísticos, estos deben tener una ventana horaria establecida, así minimizar la carga laboral, por otro lado, está el control e ingreso en línea hacia los almacenes y no generar conflictos con demás proveedores.

En cuanto a la concientización de los operadores, es conveniente que todo personal se sienta identificado con la empresa, esto con conocimiento de la misión, visión y valores, así como los objetivos de cada área y el aporte que cada uno realiza en el logro del objetivo. Así mismo conocer como repercutimos hacia nuestros clientes internos toda acción o labor que realizamos. Para esto es importante que los líderes tengan el acompañamiento y solicitudes con RRHH.

## 6. Recomendaciones

En cuanto a los operadores logísticos, es recomendable mantener reuniones cada inicio de mes y evaluar todos los indicadores con la oportunidad de poder agregar según sea necesario de acuerdo con la actividad realizada, esta actividad mejoraría la comunicación y se atacarían las desviaciones, con planes a corto tiempo.

Por otro lado, en cuanto al compromiso y conocimiento de los operadores, se sugiere realizar capacitaciones en periodos puntuales, revisando el calendario operativo para no afectar el flujo de la cadena de valor. Así mismo es recomendable realizar la retroalimentación trimestral y el reconocimiento a los mejores evaluados.

Así mismo es recomendable realizar una visita o inducción por toda la organización, ya sea para los nuevos ingresos y el propio personal, para esto es comprometer a cada personal de cada área para el aporte o concepto del departamento, esto ayudaría en la concientización y compromiso con la empresa.

## 7. Referencias bibliográficas

- D'Angelo, F. (2014). *Control de inventarios: Una herramienta poderosa para reducir los costos de almacenamiento*. Netdeal.
- Abdul , M., Gómez , R., & Fernández , S. (2014). *Indicadores logísticos en la cadena de suministro como apoyo al modelo Scor*. Clio America, Santa Marta.
- Becerra, C. P., & Estela, D. A. (2015). Propuesta de mejora de los procesos de recepción, gestión de inventarios y distribución de un operador logístico. (*Proyecto de tesis*). Universidad peruana de ciencias aplicadas, Lima.
- Berrío, A. M., Contreras, D., Jiménez, J. C., & Nicolás, J. (2015). Propuesta para la implementación de un de un centro de apoyo logístico en la ciudad de buenaventura. (*Título de especialidad*). Universidad de Medellín, Medellín.
- Correa, A. A., Gómez, R. A., & Cano, J. A. (2010). *Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación (TIC)*. Estudios Gerenciales, Santiago de Cali.
- Deceno, D. A., & Romero, L. A. (2020). La certificación OEA (Operador Económico autorizado) como herramienta que beneficia los procesos de la cadena logística de las importaciones en el Perú, periodo 2013-2018. (*Título profesional*). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima.
- Fontalvo, T., De La Hoz, E., & Morelos, J. (2018). *La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional*. Dimensión Empresarial, Barranquilla.
- Globalog. (2008-2011). Guía para ser más competitivos a través de la logística. *Buenas prácticas logísticas y de gestión de la cadena de suministro como medidas clave para mejorar la competitividad*. Globalog.

- Gómez, M. (2014). *Incidencia de los recursos humanos en la cadena de suministro*. Universitat de Barcelona, Barcelona.
- González, J. A. (2015). *Contratación logística en Colombia: Implementación de un operador logístico integral*. Universidad de Medellín, Medellín.
- Granillo , R., González, I., & Santana , F. (2019). *Operadoreslogísticos*. Ingenio y Conciencia Boletín Científico de la Escuela Superior de Cd. Sahagún.
- Hayaloglu, P. (2015). *The Impact of Developments in the Logistics Sector on Economic Growth: The Case of OECD Countries*. International Journal of Economics and Financial Issues.
- Marín, D. C. (2015). *La comunicación interna en procesos de cambio por fusión en empresas Colombianas. (tesis Doctoral)*. Universidad de Málaga, Málaga.
- Marinucci, E. (2016). *La logística y la integración a las cadenas globales de valor*. Universidad Nacional de Rosario.
- Martínez, L., & El Kadi, O. (2019). *Logística integral y calidad total, filosofía de gestión organizacional orientadas al cliente*. FUNDACIÓN KOINONIA, Santa Ana de Coro, Venezuela.
- Medina, J. E. (2010). *Modelo Integral de productividad, Aspectos importantes para su implementación*. Escuela de Administración y Negocios, Bogotá.
- Mendoza, J. C. (2015). *APLICACIÓN DE BALANCED SCORECARD EN EL PROCESO DE GESTIÓN DE LA EMPRESA PROCESOS TEXTILES E.I.R.L. (Resis de maestria)*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO, Trujillo.

- Molina, E. J., & Ramírez, R. V. (2019). Procesos internos y su impacto en la calidad del servicio de la empresa Sepricarga Cia. Ltda. (*Trabajo de titulación*). Universidad de guayaquil, Guayaquil.
- Mora, L. A. (2016). *Gestión logística integral* (2a. ed. ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda. Recuperado el 4 de 10 de 2020, de [https://www.academia.edu/36683167/Gesti%C3%93n\\_log%C3%8Dstica\\_integral\\_La\\_s\\_mejores\\_pr%C3%81cticas\\_en\\_la\\_cadena\\_de\\_abastecimiento\\_Segunda\\_edici%C3%B3n](https://www.academia.edu/36683167/Gesti%C3%93n_log%C3%8Dstica_integral_La_s_mejores_pr%C3%81cticas_en_la_cadena_de_abastecimiento_Segunda_edici%C3%B3n)
- Pulido, J. L. (2014). *Gestión de la cadena de suministros. el ultimo secreto*. Caracas. Obtenido de [https://www.academia.edu/34111592/GESTI%C3%93N\\_DE\\_LA\\_CADENA\\_DE\\_SUMINISTROS\\_El\\_%C3%BAltimo\\_secreto?email\\_work\\_card=title](https://www.academia.edu/34111592/GESTI%C3%93N_DE_LA_CADENA_DE_SUMINISTROS_El_%C3%BAltimo_secreto?email_work_card=title)
- Robledillo, A., & Velázquez, D. (2013). *Introducción a los Sistemas de Gestión de la Calidad Total: modelo de Excelencia EFQM y Autoevaluación*. Medicina y Seguridad del Trabajo, Madrid.
- Vasquez, D. M., & Palomo, M. Á. (2016). *Diferencia entre la cadena de valoy y la cadena de suministro, para generar una ventaja competitiva*. Universidad Autónoma de Nuevo León.

## **8. Aporte científico o académico**

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad determinar la relación que existe en la contratación o servicios de un operador logístico y las empresas en el rubro de venta por catálogo, en el distrito de Sta. Anita – Lima. Por consiguiente.

Establecer reuniones constantes con el servicio brindado por el operador logístico, estableciendo objetivos comunes, como indicadores de inventario, ingresos, salidas, tiempos.

En cuanto al servicio de recepción en la llegada de las cargas de mercaderías provenientes de una solicitud, esta debe contar con la ventana horaria preestablecidas y no generar alguna anomalía en cuanto a los tiempos parametrizados.

Llevar un control mediante un diagrama en cuanto a las capacitaciones de los colaboradores, así determinar la importancia que cumple dentro del flujo operativo de la empresa, de esta manera concientizaremos al personal y mantenerlos informados de las mejoras y objetivos organizacionales.

Revisar los procedimientos, instructivos y actualizar, esto buscando la oportunidad de mejora y dado que vivimos en constante cambio.

Mantener las buenas practicas de almacenamiento BPA, llevando un control aleatorio de los colaboradores en la supervisión del trabajo in situ.

## 9. Anexos

### ANEXO 1: Matriz de consistencia

**Título:** Nivel de servicio del operador logístico y su relación con la eficiencia de los procesos internos de una empresa de venta directa por catálogo. Sta. Anita – Lima 2019.

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable: Operador Logístico	
¿De qué manera nivel de servicio del Operador Logístico influye con la eficiencia de los procesos internos de una empresa de venta directa por catálogo Sta. Anita – Lima 2019?	Analizar el servicio del Operador Logístico y cómo influye con la eficiencia de los procesos internos de una empresa de venta directa por catálogo Sta. Anita - Lima 2019	Los controles de existencias del Operador Logístico si están relacionados con el cliente interno de productos de una empresa de venta directa por catálogo Sta. Anita - Lima 2019	Dimensiones	Indicadores
			Control general de la recepción	Inventario mensual de pallets
				Ingresos y salidas de unidades
			Carga y descarga de transporte	Selección de ubicaciones
				Efectividad de los operarios
			Variable: Procesos Internos	
			Dimensiones	Indicadores
			Ventanas horarias	Recepción de unidades
				Ingreso al sistema
			Clima organizacional	Atencion a la Bodega
				Comunicación
Problema Especifico	Objetivo Especifico	Hipótesis Especificas		
¿De qué manera el servicio del Operador Logístico influye la recepción y gestión de productos de una empresa de venta directa por catálogo Sta. Anita - Lima 2019?	Analizar el servicio del operador logístico y cómo influye en las ventanas horarias en el área de recepción de una empresa de venta directa por catálogo Sta. Anita - Lima 2019	Los controles de existencias si están relacionadas con el incremento de facturación de una empresa de venta directa por catálogo Sta. Anita - Lima 2019		
Problema Especifico	Objetivo Especifico	Hipótesis Especificas		
¿De qué manera el servicio del Operador Logístico influye en el clima organizacional de una empresa de venta directa por catálogo Sta. Anita - Lima 2019?	Analizar el servicio del operador logístico y cómo influye con el clima organizacional de una empresa de venta directa por catálogo Sta. Anita - Lima 2019	El traslado de existencias si está relacionada con la sobrecarga el área de recepción de una empresa de venta directa por catálogo Sta. Anita - Lima 2019		