

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**



**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

**“LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN LA  
PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN IPSYCOM INGENIEROS SRL,  
LIMA 2015”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORES:**

- **PUELLES MINGA VIDAL**
- **TAKACH CORDERO DANIEL ABELARDO**
- **DIAZ MOGOLLÓN ROLLING FRANCOISE**

**ASESOR:**

**Mg. OLGER ROJAS MACHA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: DESARROLLO DE PLANES  
ESTRATÉGICAS Y DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**LIMA – PERÚ**

**JUNIO 2016**

**“LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN IPSYCOM INGENIEROS SRL. LIMA – 2015”**

Presentado a la Facultad de Ciencias Empresariales – Escuela Profesional de Administración y Gestión de Empresas, para optar el Título de Licenciado en Administración y Gestión de Empresas, en la Universidad Peruana de las Américas.

**APROBADO POR:**

**MBA. DORIS FARFAN VALDIVIA**

**PRESIDENTE**

**LIC. FABIAN LEMA RIVERA**

**SECRETARIO**

**MG. ANIBAL TORREZ CASTILLO**

**VOCAL**

**DEDICATORIA:**

A Dios por habernos dado entendimiento, sabiduría y salud para cumplir nuestros objetivos

A nuestros padres y familiares por todo el apoyo incondicional que siempre nos han demostrado.

A todas aquellas personas que colaboraron mediante sus valiosas opiniones en el desarrollo de la presente investigación.

### **AGRADECIMIENTOS:**

A nuestros padres y familiares, por ayudarnos en alcanzar nuestros objetivos y metas. Deuda personal de cariño e intelectualidad, por sus valiosas sugerencias durante el desarrollo de nuestra investigación.

A nuestros maestros y asesores, por su apoyo constante en brindarnos la oportunidad de recurrir a su experiencia científica en un marco de confianza, afecto y amistad por la concreción del presente trabajo.

## CONTENIDO

RESUMEN.....	7
ABSTRACT.....	8
INTRODUCCIÓN .....	9
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	1
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.2.1 Problema general.....	2
1.2.2 Problemas específicos .....	2
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	2
1.3.1 Objetivo general .....	2
1.3.2 Objetivos específicos.....	2
1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.5 LIMITACIONES .....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	7
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	7
2.1.1 INTERNACIONALES.....	7
2.1.2 NACIONALES .....	8
2.2 BASES TEÓRICAS.....	12
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS .....	16
2.4 BASES LEGALES.....	18
CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
3.2 VARIABLES .....	27
3.2.1 Variable Independiente .....	27
3.2.2 Variable Dependiente.....	27
3.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	28
3.4 HIPÓTESIS.....	29
3.4.1 Hipótesis General .....	29
3.4.2 Hipótesis Especificas.....	29
3.5 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	30
3.6 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	30

3.7 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	30
3.7.1 Población.....	30
3.7.2 Muestra.....	30
CAPÍTULO IV: ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN .....	31
4.1 DE ACUERDO CON EL PROBLEMA GENERAL.....	31
4.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS .....	31
CONCLUSIONES .....	33
RECOMENDACIONES .....	34
BIBLIOGRAFÍA.....	35
ANEXO 1.....	37
Mantto. Planta Concentradoras .....	37
ANEXO 2.....	38
Estructuras Metálicas .....	38
ANEXO 3.....	39
Mantenimiento de Faja.....	39
ANEXO 4.....	40
Mantenimiento en Moliendas.....	40

## **RESUMEN**

Este trabajo de investigación corresponde a la descripción detallada de la aplicación del área logística en los procesos operativos y procedimientos de la Empresa IPSYCOM INGENIEROS SRL, LIMA 2015. Los objetivos que se buscaron fueron determinar en qué medida la gestión logística influye en la prestación de servicios de esta organización y evaluar de qué manera la capacitación del personal del área de logística influye en la prestación de servicios.

Consideramos que mediante la logística es posible lograr una distribución eficiente de los productos, bienes y servicios de una organización empresarial, aprovechando al máximo los recursos y procesos productivos con alta eficiencia, con el menor costo y utilizando el menor tiempo posible.

Como conclusiones finales podemos establecer las siguientes: el equipo gerencial de la empresa ha descuidado la planificación y programación de sus procesos operativos, en el área logística, lo cual ha generado un impacto negativo para nuestros clientes; por otra parte, la empresa no se preocupa de actualizar y capacitar a su personal, en las áreas correspondientes, lo cual origina problemas permanentes y afecta el clima laboral, además de que la gestión de compras en la empresa Ipsycom, cuenta con una mínima cartera de proveedores, debido a este impase se ha generado incomodidades a nuestros clientes.

Palabras clave: Logística, prestación de servicios, eficacia, eficiencia.

## **ABSTRACT**

This research work corresponds to the detailed description of the application of the logistics area in the operational processes and procedures of the Company IPSYCOM INGENIEROS SRL, LIMA 2015. The objectives that were sought were to determine to what extent the logistics management influences the provision of services of this organization and evaluate how the training of logistics personnel influences the provision of services.

We consider that through logistics it is possible to achieve an efficient distribution of the products, goods and services of a business organization, making the most of the resources and productive processes with high efficiency, with the lowest cost and using the shortest possible time.

As final conclusions we can establish the following: the management team of the company has neglected the planning and programming of its operative processes, in the logistics area, which has generated a negative impact for our clients; On the other hand, the company does not worry about updating and training its personnel, in the corresponding areas, which causes permanent problems and affects the work environment, in addition to the management of purchases in the company Ipsycom, has a minimal portfolio of suppliers, due to this impasse has generated inconveniences to our customers.

**Keywords:** Logistics, service provision, efficiency, efficiency.

## INTRODUCCIÓN

Los problemas más importantes en toda empresa u organización se relacionan estrechamente con los problemas relativos a la gestión logística, que no es otra cosa que, la aplicación de conocimientos, actividades, estrategias y métodos y medios que tienen la finalidad de previsión y provisión de los recursos disponibles y necesarios para ejecutar una actividad empresarial con economicidad de tiempo y al menor costo, en función de la productividad, la calidad y el servicio al cliente.

En otros términos, a través de la logística es posible lograr una distribución eficiente de los productos, bienes y servicios de una organización empresarial, aprovechando al máximo los recursos y procesos productivos con alta eficiencia, con el menor costo y utilizando el menor tiempo posible.

Desde el punto de vista empresarial, la logística, es el procedimiento estratégico de gerenciar la disposición y almacenamiento de materias primas, insumos, recursos disponibles, partes y productos terminados desde el proveedor hasta el consumidor, de manera que cualquier empresa pueda competir con éxito dentro de un mercado determinado, siempre que, la gestión empresarial sea óptima y sustentada en una correcta planificación de actividades, logros metas y objetivos.

Tomando como referencia estos conceptos, puede afirmarse que toda empresa necesita contar con un área de almacén, entendido como una unidad de servicio y soporte para el desarrollo de la empresa en su organización y funcionalidad comercial.

En el presente trabajo de investigación, demostraremos la influencia directa de los indicadores de la Gestión Logística de la Empresa Ipsycom Ingenieros en la prestación de servicios, enfocando la investigación en la sucursal de Lima y La Oroya, quienes atienden

a la Minera Chinalco Perú (MCP), considerando que la importancia de esta investigación radica en proponer soluciones a la problemática y deficiencias encontradas en la mencionada Empresa.

Se muestran las deficiencias encontradas en el Área de Logística de la Empresa Ipsycom Ingenieros, en lo que respecta a la prestación de servicios a las empresas del sector minero, en la medida en que nos permita optimizar su gestión.

En el Capítulo I, describimos el Problema de la Investigación, Planteamiento, la Formulación, los Problemas Generales y Específicos, asimismo, los Objetivos, en la misma línea la Casuística y la Justificación de la Investigación.

En el Capítulo II, se detalla el Marco Teórico, los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y definiciones afines a las variables.

De igual manera, describimos las alternativas de solución de acuerdo a la problemática planteada.

Finalmente, detallamos las Conclusiones y Recomendaciones de la investigación, la Bibliografía y los Anexos correspondientes que sustentan y fortalecen el trabajo.

## **CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

La preocupación de la Alta Dirección de la empresa IPSYCOM INGENIEROS SRL, en especial la gestión logística administra los procesos de compras de sus áreas, contemplando sub contrataciones, licitaciones y compras directas según los requerimientos de las áreas solicitantes. Esta importante labor, resulta actualmente débil; debido a que no se tiene claridad sobre los procedimientos y procesos relacionados a esta actividad. La falta de capacitación en los sistemas informáticos y plataformas utilizadas, así como la gestión deficiente de valuación de requerimientos y seguimiento de pedidos al proveedor, lo que ha ocasionado que la gestión de la Empresa presente deficiencias significativas.

Esta situación se ha visto reflejada en la realización de pocos proyectos, insatisfacción de los usuarios, gastos excesivos relacionados con los pedidos y compras que no han sido planificadas, sobrecostos de insumos y recursos, lo que ha originado reclamos justificados de los usuarios, al punto de solicitar su cambio o devolución, afectando significativamente la rentabilidad la rentabilidad de la empresa solicitante del servicio.

Con respecto a las contrataciones y adquisiciones, se ha podido observar que su manejo no es técnico, por cuantos dichos procesos se realizan por áreas que no les corresponden por funcionalidad, lo cual genera, mal manejo administrativo en los procesos, desorden en los procedimientos de selección y sobrecostos.

Es necesario advertir que, la tercerización de los servicios, no está previamente planificada ni sujeta a control, pues, como el término lo indica, son servicios prestados por terceros y en forma reiterativa se generan, molestias, demoras y retrasos,

precisamente ocasionados por la falta de control y coordinación entre las empresas prestadoras del servicio, más aún si se tiene en cuenta que las tareas y operaciones mineras corresponden a una ubicación geográfica determinada que exige que la gestión logística sea oportuna, eficiente y eficaz.

## **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Problema general**

- ¿En qué medida la gestión logística influye en la prestación de servicios de la empresa Ipsycom Ingenieros SRL, Lima 2015?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿En qué medida la gestión de compras influye en la prestación de servicios de la empresa Ipsycom ingenieros SRL?
- ¿Cómo influye la capacitación del personal del área de logística en la prestación de servicios de la empresa Ipsycom Ingenieros SRL?

## **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar en qué medida la gestión logística influye en la prestación de servicios de la empresa Ipsycom Ingenieros SRL, Lima 2015

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Determinar en qué medida la gestión de compras influye en la prestación de servicios de la empresa Ipsycom Ingenieros SRL.

- Evaluar de qué manera la capacitación del personal del área de logística influye en la prestación de servicios de la empresa Ipsycom Ingenieros SRL.

#### **1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación nace luego de registrar una disminución de proyectos obtenidos en la prestación de servicios que se presentaron desde el tercer trimestre del año anterior.

Ipsycom Ingenieros SRL, a lo largo de su estadía (como contratista en MCP) ha contado con una buena presencia en proyectos realizados por esta minera. Sin embargo, desde el tercer trimestre se ha podido verificar una disminución en cuanto a los proyectos ofertados y adjudicados.

Es por ello, que pretendemos brindar una referencia de los procedimientos utilizados en la gestión logística de la empresa Ipsycom Ingenieros, con el propósito de identificar el cumplimiento de la gestión de compras y capacitación del personal de la gestión.

Estos resultados traerán consigo lo real en la importante gestión logística, lo que permitirá mejoras en el proceso, encaminando una utilización objetiva de los recursos, maximizando los beneficios en pro de aumentar los proyectos adjudicados y ofertados.

##### **Casuística:**

##### **Descripción de la Empresa:**

La empresa Ipsycom Ingenieros S.R.L., con RUC N° 20445284107, con domicilio en Monterrosa N° 233 Oficina 702 Urb. Chacarilla, Lima Perú, representada por el señor

Miguel Ángel Santa María, en calidad de Gerente General y dedicada al negocio de Prestación de Servicios, y mantenimiento a gran escala, para los procesos y operaciones mineras, actividades petroleras, distribución de gas y energía a otras empresas, con un alto nivel de competitividad y óptima calidad en el servicio a nuestros clientes.

Teniendo como referencia estudios previos de monitoreo y control en los procesos de gestión logística de esta empresa, se estableció la conveniencia de evaluar los procedimientos de compras y adquisiciones en todas las áreas de esta organización, con la finalidad de minimizar costos y maximizar ganancias de manera que, pueda incrementarse la rentabilidad de esta empresa.

Conviene subrayar que, en una de las visitas de monitoreo de planta de la Compañía Minera Chinalco, de La Oroya, en el 2015, La empresa Ipsycom encargada de esta obra y como de su logística, dispuso la utilización de un Generador Eléctrico marca PRAMAC, modelo GSW200, el cual fue adquirido a un costo de S/. 12,000.00. Sin embargo, después de funcionar operativamente durante 15 días, sufrió un desperfecto notable, quedando inoperativo, lo cual afectó la imagen de la Empresa. A ello, debe agregarse que por falta de coordinación entre las áreas de logística y operaciones, además de la inexistencia de un presupuesto planificado, no se contó con un motor de contingencia, que solucionará en su oportunidad el problema, pues, el envío del equipo de reemplazo incrementó el precio del flete y otros costos adicionales, lo que afectó significativamente la rentabilidad de la Empresa.

Luego de los inconvenientes ocasionados por el generador y su reposición, la rentabilidad de la empresa quedó afectada, reflejándose en los estados financieros del año 2015.

Este impase trajo como consecuencia la pérdida de cartera de clientes; es decir, a la ejecución de menor cantidad de proyectos, pago de multas y penalidades por incumplimiento del compromiso, por cuanto, dicha situación negativa fue de conocimiento público en todo el sector minero, generando total desconfianza.

En el siguiente cuadro se detalla la disminución de pedidos del año 2015, con respecto al año 2014.

<b>AÑO</b>	<b>PEDIDOS</b>
2014	16
2015	9

De la misma manera, puede observarse los gastos excesivos generados por la falta de previsión y planificación:

<b>UTILIDAD ESPERADA DE LA OPERACIÓN</b>	<b>S/. 16,550.00</b>
Gastos por reemplazo de generador	
Equipo nuevo	S/. 13,350.00
Flete aéreo	S/. 3,800.00
Horas hombre	S/. 723.00
Penalidad cliente	S/. 7,000.00
<b>SALDO NEGATIVO</b>	<b>S/. – 8,323.00</b>

Lo que demuestra que la falta de planificación y programación en el área Logística afecta directamente a la rentabilidad de esta Empresa.

## **1.5 LIMITACIONES**

Las limitaciones que se encontraron para realizar esta investigación fueron las siguientes:

- Poca disponibilidad de tiempo por razones laborales.
- Escasa información sobre el tema.
- Dificultades para obtener información de la misma empresa por parte de los directivos.
- Dificultades en la coordinación entre los miembros del equipo de investigación.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1.1 INTERNACIONALES**

**TÍTULO DE LA TESIS:** PROPUESTA DE UN MODELO DE LOGÍSTICA EN LA CADENA DE ABASTECIMIENTO EN LA EMPRESA RG DISTRIBUCIONES S.A

**Autor:** ALEJANDRA REYES MONSALVE

**Institución:** UNIVERSIDAD CATÓLICA DE PEREIRA

**Ciudad:** Colombia

**Año:** 2012

En tiempos de globalización, toda empresa debe ajustarse a los estándares internacionales de calidad y de competitividad, en donde la velocidad y la productividad son esenciales para sustentar la sostenibilidad de la organización en un tiempo determinado, de manera que, se hace necesario recurrir a los principios de la logística, que permita conducir con eficacia y eficiencia la disponibilidad de recursos disponibles, bienes y servicios, desde el momento de la adquisición de insumos hasta la entrega del producto final al usuario. Por lo tanto, la logística nos permite la distribución de salida, la provisión y previsión de materiales, la comunicación y relación con los proveedores y también la relación con los consumidores. En esta investigación se plantea proponer nuevas estrategias de gestión logística para una prestación de servicios de gran

calidad, con un costo de distribución que no afecte la rentabilidad de la organización.

Esto implica realizar un trabajo en equipo a partir de la gerencia, hasta los trabajadores de planta, pues la logística considera al elemento humano como pieza clave para el buen funcionamiento de la empresa. (Monsalve, 2012).

### **2.1.2 NACIONALES**

**TÍTULO DE LA TESIS:** “EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN LA DETERMINACIÓN DEL COSTO DE VENTAS DE LA EMPRESA DISTRIBUCIONES NAYLAMP S.R.L. UBICADA EN LA CIUDAD DE CHICLAYO EN EL AÑO 2013”

**Autor:** Cornetero Suybate, Auri Selene y Calderón Álvarez, Graciela Isabel

**Institución:** Pontificia Universidad Católica del Perú

**Ciudad:** Chiclayo

**Año:** 2013

**Página:** 87

Resumen:

En esta investigación, se explica que en la empresa Distribuciones Naylamp SRL, no se considera una eficaz política logística en cuanto al control, almacenamiento y distribución de bienes y mercancías, de manera que es

posible señalar que no se cumplen con los procesos vinculados al área logística, lo que deriva una gestión inadecuada, pues no se cumplen con los procesos exigidos.

En tal medida, la gestión del área logística en esta empresa, es deficiente e influye negativamente en la determinación del costo de las ventas, específicamente, en el periodo comprendido entre enero y junio del 2013, esto nos obliga a realizar una efectiva y eficaz gestión logística para evitar sobrecostos y poder competir en el mercado de una manera sostenible, más aun si se tiene en cuenta que las organizaciones empresariales exitosas no descuidan los procesos de su gestión logística, pues ayuda a organizar las actividades y tareas relativas a la adquisición, compra y distribución de bienes, insumos, mercancías y también servicios, pues es la única manera de calcular los costos con precisión.

A partir de esta evaluación, adecuada y correcta, es posible establecer la influencia de la logística en la determinación del costo de ventas, lo cual a su vez nos permite plantear propuestas y alternativas de solución, a través de la aplicación de políticas de control y monitoreo en los almacenes, control en los inventarios, en función de las normas contables y tributarias vigentes. (Aure Selene Cornetero Suybate y Graciela Isabel Calderón Álvarez, 2013, pág. 87).

#### **Comentario de los investigadores:**

Ante la creciente informalidad en los negocios y la falta de profesionalismo en la gestión de las compras en las empresas de construcción y otras clases de empresas, es necesaria la aplicación de los procedimientos logísticos exigidos

por la administración científica, para conocer la estructura del costo y los afluentes en el gasto. Toda vez que los costos influyen directamente en la gestión de la rentabilidad de la empresa para esperar una posible ganancia y utilidades al final del ejercicio económico. Entonces, si no se lleva adecuadamente el control del costo de las ventas, el cual está constituido por los fletes, la distribución, la publicidad, los gastos aduaneros, gastos de importación, seguros, almacenaje, entre otros, se tendrá dificultades para determinar el precio de venta y el costo de los inventarios.

**TÍTULO DE LA TESIS:** “TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DEL ABASTECIMIENTO”

**Autor:** Karim Asthrid Ulloa Román

**Institución:** UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

**Ciudad:** Lima

**Año:** 2014

Página: 95

**Resumen:**

En este estudio el objetivo principal fue de optimizar la gestión logística respecto de la evaluación y selección de los insumos y el monitoreo y control de desempeño de los proveedores, pues al haber aplicado encuestas con preguntas relativas a la gestión logística a varias empresas constructoras de la

capital, pudo comprobarse que los procesos logísticos son importantes para el desempeño de las empresas, respecto del servicio a los usuarios; pero en la gran mayoría de estas organizaciones, se ha visto que el área logística no se toma en cuenta, y sus procesos operativos se hacen con total descuido, por lo que se proponen medidas correctivas que elevaran la calidad de servicio en estas empresas constructoras. Para desarrollar esta investigación se estudiaron dos variables: Evaluación y selección de insumos y Control de desempeño de los proveedores de obra, en cuanto al desarrollo metodológico, la muestra estuvo conformada por 30 empresas constructoras de la capital entre marzo y abril del 2009, a las cuales se aplicaron cuestionarios de encuestas con la finalidad de recopilar datos que permitan conocer el comportamiento y conocimiento respecto de la gestión logística y el rol de los proveedores.

A partir de estos detalles se plantean aplicar metodologías y procedimientos que permitan tomar decisiones bajo criterios cualitativos y cuantitativos, es decir de calidad y costos, a parte de la propuesta de un catálogo de insumos y criterios de selección que correspondan a las partidas más influyentes en el aspecto estructural.

En cuanto al desempeño de los proveedores se pide aplicar procedimientos y métodos orientados a mejorar dicho desempeño, de tal forma que se optimicen la calidad en los servicios y atención al cliente. (Román, 2014, pág. 95).

#### **Comentario de los investigadores:**

Las técnicas y herramientas para la gestión del abastecimiento son líneas de trabajo metodológico aplicados estadísticamente con el objeto de hacer

eficiente la gestión de las compras. En las empresas constructoras y empresas de servicios, se necesita aplicar métodos de trabajo especializado con personal preparado para gestionar el flujo de materiales que se utiliza en las obras y en los otros trabajos afines. El conjunto de procedimientos que se necesita elaborar, son tan necesarios en todas las empresas de los rubros especializados para establecer y tener una gestión eficiente y eficaz en la gestión de los costos de ventas y los costos de producción, tomando en cuenta un precio efectivo que genere utilidades al respecto

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **LOGÍSTICA**

En toda organización o empresa la logística trata de la planificación, programación, gestión de recursos y calidad en el servicio, de forma que pueda implementarse y controlarse con eficiencia los recursos y materiales disponibles, desde su inicio hasta la entrega al consumidor, todo este proceso debe realizarse al menor costo posible, pero sin menoscabo de la calidad del producto o servicio.

**Franklin** (2004) refiere “Es el movimiento de los bienes correctos en la cantidad adecuada hacia el lugar correcto en el momento apropiado”.

Ferrel, Hirt, Ramos, Adriaensen, y Flórez (2004), indica “Es una función operativa importante que comprende todas las actividades necesarias para la obtención y

administración de materias primas y componentes, así como el manejo de los productos terminados, su empaque y distribución a los clientes”.

Lomb, Hair, y McDaniel (2002), Para definir la logística es posible que entremos en debate debido a que en la literatura actual existe más de treinta definiciones de este término; algunas muy simples y otras mucho más complejas que apuntan a un concepto integrado, sistemático y racionalizado, fundamentalmente orientado a la satisfacción del cliente, con los costos mínimo, con calidad requerida, en el tiempo requerido, y en la cantidad y lugar especificados por este. El flujo y almacenamiento eficiente de las materias primas, de las existencias en el proceso y de los bienes terminados del punto de origen al consumo”.

La definición de logística establecida por el Council of Logistics Management (CLM), a saber: “Logística es el proceso de planear, implementar y controlar efectiva y eficientemente el flujo y almacenamiento de bienes, servicios e información relacionada del punto de origen al punto de consumo con el propósito de cumplir los requisitos del cliente”. En otras palabras, la logística se encarga de planificar, implementar y controlar el flujo de bienes y materiales de manera efectiva y eficiente y eficiente.

## **IMPORTANCIA DE LA LOGÍSTICA**

- **Castellanos** (2009), Mediante la logística es posible incrementar las líneas de producción, brindar eficiencia y eficacia en el servicio, mediante una comunicación fluida, un sistema de información muy bien implementado y considerando en lo posible, la menor cantidad de inventarios, elevando la competitividad, lo cual ha de generar mayor rentabilidad para la empresa.

En área logística debe considerar de manera fundamental los siguientes ámbitos:

- La gestión de materiales es la relación logística entre una empresa y sus proveedores.
- La gestión de transformación es la relación logística entre las instalaciones de una empresa (entre planta y almacén o centro de distribución, entre planta y planta, etc.)
- La gestión de distribución física es la relación logística entre la empresa y sus clientes.

### **PROCESO LOGÍSTICO**

**Monterroso, E.** (2000), Implica un manejo eficiente de los almacenes, inventarios, recursos disponibles, bienes y servicios desde su origen hasta la entrega al consumidor final, por lo tanto, la logística es la administración de los bienes y servicios desde la administración de los mismos, distribución hasta la entrega al consumidor.

### **GESTIÓN LOGÍSTICA.**

**Mora, L. A.** (2011) nombra a cuatro macro procesos en la gestión logística:

- ***Gestión de compras y almacenamiento***, que, en términos de gestión y control de operaciones relacionadas con los flujos físicos de materiales, las compras se constituyen en la primera función de la cadena de suministro. Esto debido a que el inicio de este importante proceso depende de las necesidades de materias primas y materiales de empaque identificadas para los procesos productivos; así como de los repuestos para las tareas de mantenimiento; recurso humano necesario; horas de montacargas requeridas en el centro de distribución; cantidad de papel para fotocopias, etc. Tal determinación de actividades nace de la planeación y pronóstico de la demanda que realice una determinada compañía.

- ***Gestión moderna de inventarios***, los inventarios son documentos que nos permiten determinar en forma precisa la cantidad de insumos, bienes y recursos disponibles para un tiempo determinado, por lo que, es posible visualizar en que momento estos bienes deben distribuirse o comercializarse en un mercado específico hasta la entrega final al usuario. Esto indica que debe realizarse un buen manejo de inventarios, para que un bien o recurso esté disponible en la oportunidad requerida por el cliente, pues con esta precisión se evitará perder la venta de dicho producto o servicio. Por otra parte en los inventarios, es posible observar el stock disponible de bienes o productos para un tiempo establecido.
- ***Gestión logística en centros de distribución y almacenes***, puede definirse como un espacio planificado para ubicar, mantener y manipular mercancías y materiales. Dentro de esta definición hay dos funciones dominantes: el almacenamiento y el manejo de materiales.  
  
En este aspecto, se consideran tres funciones esenciales: la minimización del costo de operación, el suministro de los niveles adecuados de servicio y el complemento de procesos productivos.
- ***Gestión del transporte y distribución de carga***, como su nombre lo indica, es un proceso mediante el cual se desplaza la mercadería o el servicio hacia el lugar requerido por el cliente, teniendo en cuenta los factores de seguridad servicio y costo.

## **IPSYCOM INGENIEROS**

La empresa Ipsycom Ingenieros S.R.L., con RUC N° 20445284107, con domicilio en Monterrosa N° 233 Oficina 702 Urb. Chacarilla, Lima Perú, representada por el señor Miguel Ángel Santa María, en calidad de Gerente General y dedicada al

negocio de Prestación de Servicios, y mantenimiento a gran escala, para los procesos y operaciones mineras, actividades petroleras, distribución de gas y energía a otras empresas, con un alto nivel de competitividad y óptima calidad en el servicio a nuestros clientes.

Teniendo como referencia estudios previos de monitoreo y control en los procesos de gestión logística de esta empresa, se estableció la conveniencia de evaluar los procedimientos de compras y adquisiciones en todas las áreas de esta organización, con la finalidad de minimizar costos y maximizar ganancias de manera que, pueda incrementarse la rentabilidad de esta empresa.

Gracias al grupo humano y colaboradores que conforman IPSYCOM, podemos decir que seguimos escalando posiciones aún más altas en el sector gracias al compromiso y fidelidad con la Ética Profesional y Responsabilidad.

En prevención y limitación de riesgos IPSYCOM plantea sus políticas de medidas preventivas y correctivas contra los accidentes y siniestros derivados de la actividad u operaciones, los cuales deben cumplirse a cabalidad. Trabajando no solo para ofrecer la calidad que nos garantiza, sino también La mano de obra más segura

IPSYCOM, asume de forma directa su Compromiso Social con los trabajadores, entorno urbano, rural y sus comunidades aledañas a nuestras operaciones. Así como su compromiso con el futuro del País.

### **2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

**Logística.** Es una parte de la Ingeniería de Prevención, provisión, previsión y proyección de los recursos, bienes, servicios y atención que una empresa debe

considerar en su planificación. A través de esta Área es posible tomar en cuenta los recursos disponibles en almacenes, los inventarios y su labor se focaliza en una determinada actividad logística, para la cual es requerido por transportistas, operadores logísticos, fabricantes o productores, u otros miembros de la cadena de abastecimiento.

**Almacenamiento.** Es el ordenamiento, organización, clasificación y distribución de los bienes disponibles que tiene una empresa en ambientes especialmente diseñados para guardar estos bienes.

**Administrador de Materiales.** Es el encargado de organizar y clasificar los insumos y materias primas así como los bienes disponibles que han de ayudar en los procesos operativos de una organización. Se encarga de coordinar las compras, la entrega de materia prima, accesorios a las áreas correspondientes de la empresa con el fin de asegurar la calidad de la producción. De la misma manera, es el responsable de realizar el inventario de estos insumos y materias primas, además de hacer las coordinaciones correspondientes con los proveedores.

**Analista logístico.** Se encarga de evaluar todo lo relativo al área logística, de tal forma que, la disponibilidad de bienes, recursos y materias primas, así como la entrega de insumos no falte en la empresa.

**Área de stock.** Ambientes donde se almacenas los insumos, materias primas etc.

**Artículo.** Puede ser parte de un insumo o materia prima o también un producto terminado que ha sido solicitado por el usuario.

**Mercancía.** Es la mercadería o producto terminado listo para ser entregado al cliente y que tiene un valor de uso y un valor cuantitativo que es el precio. **Productividad.** Es la cantidad de movimientos realizados por un operario específico en un área determinada.

## **2.4 BASES LEGALES**

Las principales bases legales se relacionan a la investigación para dar a conocer las ventajas y bondades de las normas legales para asegurar un sostenimiento en las ventas, así como, generar en los titulandos y personas involucradas, ideas de negocios que coadyuven a las perspectivas de la empresa. Dichas normas legales son las siguientes:

### **CONSTITUCION POLITICA DEL PERU**

#### **DEL RÉGIMEN ECONÓMICO**

**Artículo 58.-** Economía Social de Mercado. La Constitución, La iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.

**Artículo 59.-** Rol Económico del Estado El Estado estimula la creación de riqueza y garantiza la libertad de trabajo y la libertad de empresa, comercio e industria. El ejercicio de estas libertades no debe ser lesivo a la moral, ni a la salud, ni a la seguridad pública. El Estado brinda oportunidades de superación a los sectores que sufren cualquier desigualdad; en tal sentido, promueve las pequeñas empresas en todas sus modalidades.

**Artículo 60.-** Pluralismo Económico El Estado reconoce el pluralismo económico. La economía nacional se sustenta en la coexistencia de diversas formas de propiedad y de empresa. Sólo autorizado por ley expresa, el Estado puede realizar subsidiariamente actividad empresarial, directa o indirecta, por razón de alto interés público o de

manifiesta conveniencia nacional. La actividad empresarial, pública o no pública, recibe el mismo tratamiento legal.

**Artículo 61.- Libre competencia** El Estado facilita y vigila la libre competencia. Combate toda práctica que la limite y el abuso de posiciones dominantes o monopólicas. Ninguna ley ni concertación puede autorizar ni establecer monopolios. La prensa, la radio, la televisión y los demás medios de expresión y comunicación social; y, en general, las empresas, los bienes y servicios relacionados con la libertad de expresión y de comunicación, no pueden ser objeto de exclusividad, monopolio ni acaparamiento, directa ni indirectamente, por parte del Estado ni de particulares.

**Artículo 62.- Libertad de contratar** La libertad de contratar garantiza que las partes pueden pactar válidamente según las normas vigentes al tiempo del contrato. Los términos contractuales no pueden ser modificados por leyes u otras disposiciones de cualquier clase. Los conflictos derivados de la relación contractual sólo se solucionan en la vía arbitral o en la judicial, según los mecanismos de protección previstos en el contrato o contemplados en la ley. Mediante contratos-ley, el Estado puede establecer garantías y otorgar seguridades. No pueden ser modificados legislativamente, sin perjuicio de la protección a que se refiere el párrafo precedente.

**Artículo 63.- Inversión nacional y extranjera.** *La Constitución* La inversión nacional y la extranjera se sujetan a las mismas condiciones. La producción de bienes y servicios y el comercio exterior son libres. Si otro país o países adoptan medidas proteccionistas o discriminatorias que perjudiquen el interés nacional, el Estado puede, en defensa de éste, adoptar medidas análogas. En todo contrato del Estado y de las personas de derecho público con extranjeros domiciliados consta el sometimiento de éstos a las

leyes y órganos jurisdiccionales de la República y su renuncia a toda reclamación diplomática. Pueden ser exceptuados de la jurisdicción nacional los contratos de carácter financiero. El Estado y las demás personas de derecho público pueden someter las controversias derivadas de relación contractual a tribunales constituidos en virtud de tratados en vigor. Pueden también someterlas a arbitraje nacional o internacional, en la forma en que lo disponga la ley.

**Artículo 64.-** Tenencia y disposición de moneda extranjera El Estado garantiza la libre tenencia y disposición de moneda extranjera.

**Artículo 65.-** Protección al consumidor El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población. (República, 1993, págs. 14-15).

## **LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO**

### **Ley N° 30225**

#### **Artículo 9.- Homologación**

La homologación es un procedimiento mediante el cual las Entidades del Poder Ejecutivo que formulan políticas nacionales y/o sectoriales, establecen las características técnicas de los bienes o servicios en general relacionados con el ámbito de su competencia, priorizando aquellos que sean de adquisición recurrente, de uso masivo por las Entidades y/o aquellos bienes y servicios identificados como

estratégico para el sector, conforme a los lineamientos establecidos por la Central de Compras Públicas – PERÚ COMPRAS.

Las fichas de homologación aprobadas, deben ser utilizadas por todas las Entidades del Estado cuando formulen su requerimiento para los procedimientos de selección, salvo que el bien o servicio requerido haya sido incluido en el Listado de Bienes y Servicios Comunes.

El uso de la ficha de homologación es obligatorio a partir del día siguiente de la publicación en el Diario Oficial “El Peruano”, siempre que no se haya convocado el procedimiento de selección correspondiente.

#### Artículo 10.- Del procedimiento de homologación

Para elaborar las fichas de homologación debe contarse con los informes del área especializada de la Entidad en el objeto a homologarse que evidencien su necesidad y el sustento técnico respectivo, así como con el informe del órgano encargado de las contrataciones en donde se acredite la pluralidad de postores, de ser el caso.

El proyecto de ficha de homologación debe pre publicarse en el portal institucional de la Entidad, de la Central de Compras Públicas - PERU COMPRAS y en el SEACE, por un periodo mínimo de diez (10) días hábiles a fin de recibir comentarios, recomendaciones y observaciones sobre su contenido. La Entidad tiene un plazo de diez (10) días hábiles para evaluar y, de ser el caso, modificar la ficha de homologación.

Previo a la aprobación de la ficha de homologación, la Central de Compras Públicas - PERU COMPRAS debe emitir opinión favorable respecto de su contenido, conforme a

los lineamientos y requisitos previstos en la Directiva que emita para estos efectos, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de presentada la información completa por parte de la Entidad

## **REGLAMENTO DE LA LEY DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

### **Ley N° 29783**

Artículo 1. Objeto de la Ley La Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo tiene como objetivo promover una cultura de prevención de riesgos laborales en el país. Para ello, cuenta con el deber de prevención de los empleadores, el rol de fiscalización y control del Estado y la participación de los trabajadores y sus organizaciones sindicales, quienes, a través del diálogo social, velan por la promoción, difusión y cumplimiento de la normativa sobre la materia.

Artículo 24. La participación en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo La participación de los trabajadores es un elemento esencial del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en la organización. El empleador asegura que los trabajadores y sus representantes son consultados, informados y capacitados en todos los aspectos de seguridad y salud en el trabajo relacionados con su trabajo, incluidas las disposiciones relativas a situaciones de emergencia.

Artículo 27. Disposición del trabajador en la organización del trabajo El empleador define los requisitos de competencia necesarios para cada puesto de trabajo y adopta disposiciones para que todo trabajador de la organización esté capacitado para asumir deberes y obligaciones relativos a la seguridad y salud, debiendo establecer programas

de capacitación y entrenamiento como parte de la jornada laboral, para que se logren y mantengan las competencias establecida.

Artículo 68. Seguridad en las contratistas, subcontratistas, empresas especiales de servicios y cooperativas de trabajadores El empleador en cuyas instalaciones sus trabajadores desarrollen actividades conjuntamente con trabajadores de contratistas, subcontratistas, empresas especiales de servicios y cooperativas de trabajadores, o quien asuma el contrato principal de la misma, es quién garantiza: a) El diseño, la implementación y evaluación de un sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo para todos los trabajadores, personas que prestan servicios, personal bajo modalidades formativas laborales, visitantes y usuarios que se encuentren en un mismo centro de labores.

Artículo 69. Prevención de riesgos en su origen Los empleadores que diseñen, fabriquen, importen, suministren o cedan máquinas, equipos, sustancias, productos o útiles de trabajo disponen lo necesario para que:

- a) Las máquinas, equipos, sustancias, productos o útiles de trabajo no constituyan una fuente de peligro ni pongan en riesgo la seguridad o salud de los trabajadores.
- b) Se proporcione información y capacitación sobre la instalación adecuada, utilización y mantenimiento preventivo de las maquinarias y equipos. Sistema Normativo de Información Laboral Dirección de Capacitación y Difusión Laboral
- c) Se proporcione información y capacitación para el uso apropiado de los materiales peligrosos a fin de prevenir los peligros inherentes a los mismos y monitorear los riesgos.

- d) Las instrucciones, manuales, avisos de peligro u otras medidas de precaución colocadas en los equipos y maquinarias, así como cualquier otra información vinculada a sus productos, estén o sean traducidos al idioma castellano y estén redactados en un lenguaje sencillo y preciso con la finalidad que permitan reducir los riesgos laborales.
- e) Las informaciones relativas a las máquinas, equipos, productos, sustancias o útiles de trabajo sean facilitadas a los trabajadores en términos que resulten comprensibles para los mismos.

El empleador adopta disposiciones para que se cumplan dichos requisitos antes de que los trabajadores utilicen las maquinarias, equipos, sustancias, productos o útiles de trabajo.

### **Ratios aplicables a la gestión según las circunstancias**

#### **Los Ratios**

Un ratio es una relación por cociente entre dos números que equivalen a indicadores o parámetros económicos y nos permiten relacionar cuentas de los libros contables; es decir nos brindan información precisa, contable con el fin de que nos permita tomar decisiones correctas y adecuadas, pues de esa manera se visualiza la capacidad de pago de la empresa como principal referencia para hacer otro tipo de contrataciones.

Existen ratios que se clasifican en:

- **Índices de liquidez.** Que corresponden a visualizar la capacidad económica de la empresa, para cumplir con los compromisos en el corto plazo.

- **Índices de Gestión o actividad.** Son índices que nos permiten evaluar las cifras del activo con el número de ventas realizado por la empresa.
- **Índices de Solvencia, Endeudamiento o Apalancamiento.** En este caso evalúan la disponibilidad de recursos con los compromisos o contratos contraídos.
- **Índices de Rentabilidad.** Evalúan la capacidad económica de la empresa en función de las utilidades futuras.

### **Ratio de liquidez general o razón corriente**

#### **Ratio de gestión o Rotación de los Inventarios**

Esta relación precisa el tiempo que demora la inversión en inventarios hasta convertirse en liquidez, asimismo, nos da información sobre el número de veces de esta inversión hacia el mercado, cuantas veces se repone dicho monto. Existen varios tipos de inventarios, en función del tipo de empresa, del tamaño de la misma y del mercado donde está operando.

Rotación anual de inventarios.

Se ajusta a la siguiente formula:

Período de inmovilización de inventarios.

$\text{LIQUIDEZ GENERAL} = \frac{\text{INVENTARIO PROMEDIO} * 360}{\text{COSTO DE VENTAS}} = \text{días}$
---

## **EXPERIENCIAS EXITOSAS**

En el caso de la Empresa Graña y Montero, el éxito se debe a que cada cierto tiempo formula un planeamiento estratégico en base a la Ingeniería de flujos estables, de manera que se oriente una visión estratégica que le permita adelantarse a los ciclos económicos.

Lo importante de su misión es que se direcciona a la resolución de problemas de servicios de obras civiles, más allá de lo que establecen los contratos, trabajando en clima laboral estable y armónico, que motive y desarrolle a su personal respetando el medio ambiente en armonía con las comunidades en las que opera y asegurando el retorno a sus accionistas.

Con respecto a los valores de esta empresa que corresponden a su éxito, pueden citarse: El cumplimiento de los contratos en forma anticipada, un nivel de calidad y seriedad en el desarrollo de las obras civiles, un código de ética y eficiencia.

En el caso de los flujos estables, esta empresa en base a la calidad de su servicio, ha podido cumplir con el 63% de los contratos antes de los plazos fijados, todo ello en base a una planificación y programación, previamente propuestas por los responsables de las áreas gerenciales. de la empresa.

Otra política de Graña y Montero que le permite afrontar el actual escenario económico, es el desarrollo alcanzado a nivel regional. La posición sólida alcanzada en los mercados de Chile y Colombia ayuda a optimizar los recursos de la empresa. “Hay mucho por trabajar en esos países, estamos estudiando la posibilidad de ingresar a México, con lo que tendríamos cubierto el 100% de la Alianza del Pacífico. Esto es

parte de nuestra visión estratégica, que se ha empeñado en ser el grupo de servicios de ingeniería e infraestructura más confiable de Latinoamérica”, menciona Alvarado.

## **CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.2 VARIABLES**

#### **3.2.1 Variable Independiente**

Gestión logística

#### **3.2.2 Variable Dependiente**

Prestación de servicios



Prestación de servicios	servicio a cambio de un pago monetario, como por ejemplo, servicio de mantenimiento, servicio de protección del medio ambiente, servicios de seguridad, servicios de limpieza etc.	obligación de una parte hacia otra para llevar a cabo un servicio determinado.	Fiabilidad  Capacidad de respuesta  Seguridad  Empatía  Satisfacción  Servicio	Cumplimiento en los pedidos Fiabilidad del servicio  Prioridad del personal Tiempo de espera Tiempo de respuesta Horario adecuado  Colaboradores empáticos con el servicio.  Clientes seguros con los proveedores.  Expectativas Cumplimiento con los compromisos  Atención de calidad
-------------------------	--	--	--	---

### 3.4 HIPÓTESIS

#### 3.4.1 Hipótesis General

Existe una relación significativa entre la gestión logística y la calidad de la prestación de servicios de la empresa Ipsycom Ingenieros SRL, Lima 2015?

#### 3.4.2 Hipótesis Especificas

- La gestión de compras influye significativamente en la prestación de servicios de la empresa Ipsycom Ingenieros SRL.
- La capacitación del personal del área de logística influye directa y significativamente en la prestación de servicios de la empresa Ipsycom Ingenieros SRL.

### **3.5 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación es de tipo cualitativo - descriptivo

### **3.6 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Descriptivo – Correlacional

### **3.7 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.7.1 Población**

La población estuvo conformada por todos los trabajadores profesionales, y obreros de la empresa Ipsycom Ingenieros SRL.

#### **3.7.2 Muestra**

- Como la población es pequeña, la muestra está conformada por todos los trabajadores profesionales y obreros del Área de Logística de la empresa Ipsycom Ingenieros SRL.

## CAPÍTULO IV: ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

### 4.1 DE ACUERDO CON EL PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera la gestión logística influye en la prestación de servicios en la empresa Ipsycom ingenieros?

**Respuesta:**

- a) La gestión logística es un área esencial en la operatividad de la empresa en la medida en que planifica y programa la disponibilidad de los recursos, la prestación de servicios, el comportamiento de los proveedores y el consumidor y la viabilidad de los servicios solicitados. Por lo tanto, influye directa y significativamente en la prestación de servicios.

### 4.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿En qué medida la gestión de compras influye en la prestación de servicios en la empresa Ipsycom ingenieros?

**Respuesta:**

- a) Ampliar el portafolio de proveedores.
  - b) Tener un eficiente control de inventarios para planificar mejor las compras.
  - c) Seguimiento de los productos y servicios brindados.
- ¿Cómo influye la capacitación del personal del área de logística en la prestación de servicios en la empresa Ipsycom ingenieros?

**Respuesta:**

- a) Capacitar al personal sobre los programas y procesos logísticos.

- b) Fomentando la participación del personal sobre los temas relacionados al área logística tomando en cuenta sus opiniones y sugerencias, para mejorar el desarrollo de sus actividades.
- c) Influye directamente por cuanto el área de logística necesita de profesional calificado y permanentemente capacitado, para que pueda cumplir con eficiencia sus funciones, de acuerdo al avance de la tecnología y de la competitividad.

## CONCLUSIONES

Por lo mencionado anteriormente en este trabajo de investigación, es posible establecer las siguientes conclusiones.

1. Por lo visto, el equipo gerencial de la empresa ha descuidado la planificación y programación de sus procesos operativos, en el área logística, lo cual ha generado un impacto negativo para nuestros clientes.
2. De la misma manera la empresa no se preocupa de actualizar y capacitar a su personal, en las áreas correspondientes, lo cual origina problemas permanentes y afecta el clima laboral.
3. La gestión de compras en la empresa Ipsycom, cuenta con una mínima cartera de proveedores, debido a este impase se ha generado incomodidades a nuestros clientes.
4. La gestión logística en la empresa Ipsicom no contempla el trabajo en equipo, por lo que se observa que el personal desarrolla sus actividades de manera individual, esto ha generado que no logren objetivos de manera eficiente para la empresa.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda actualizar y capacitar al personal en el uso de las tecnologías de información, plataformas utilizadas (DIGIN SOFT), y especializaciones técnicas en maquinarias y servicios mediante cursos de actualización.
2. Se recomienda realizar convenios con Institutos y Universidades en donde la empresa cubra con el 50% de los gastos para que personal interno siga especializándose y a la vez aporte nuevas ideas en beneficio para la empresa.
3. Se recomienda hacer una reingeniería con los proveedores para poder seleccionar de manera eficiente al proveedor más idóneo. Y así facilitar un mejor servicio a los clientes futuros.
4. Se recomienda monitorear y controlar el trabajo en equipo en las áreas involucradas (compras, almacén y transportes) trabajen como un sistema en donde todas participen efectivamente a fin de lograr los objetivos de la empresa.

## BIBLIOGRAFÍA

### Libros

- Mora, L. (2012) *Gestión logística integral*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. S.R.L., I. I. (12 de Febrero de 2014).

### Publicaciones periódicas

- Perú, M. C. (2013). *Reconocimiento como Mejor Contratista Minero*. Lima: MCP.

### Informes

- Constitución Política del Perú. Del régimen económico. Art. 58°, 59°, 60°, 61°, 62°, 63°, 64° y 65°.
- Ley de Contratación del Estado. Ley. N° 30225, Art. 9°
- Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. Ley N° 29783. Art. 1°, 24°, 27°, 68° y 69°

### Tesis

- Aure Selene Cornetero Suybate y Graciela Isabel Calderón Álvarez. (2013). *EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN LA DETERMINACIÓN DEL COSTO DE VENTAS DE LA EMPRESA DISTRIBUCIONES NAYLAMP S.R.L.* Chiclayo: PUCP.
- Monsalve, A. R. (2012). *PROPUESTA DE UN MODELO DE LOGÍSTICA EN LA CADENA DE ABASTECIMIENTO EN LA EMPRESA RG DISTRIBUCIONES S.A.* Colombia: Universidad católica de Pereira.
- Román, K. A. (2014). *TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DEL*

*ABASTECIMIENTO*. Lima: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

**Material electrónico**

- <http://ipsycomingenieros.com/ipsycoming/index.php/2012-04-18-14-10-17/portfolio-two-column>. Obtenido de <http://ipsycomingenieros.com>

## ANEXO 1

### Mantto. Planta Concentradoras

El manipuleo de los minerales (mena) en una planta concentradora es fundamental, ya que todas las operaciones que se realizan requieren del manejo del mineral ya sea en seco o como pulpa cubriendo así las operaciones de transporte, almacenamiento y lavado



## ANEXO 2

### Estructuras Metálicas

El área de estructuras metálicas cuenta con profesionales de amplia experiencia en la instalación y armado de estructuras metálicas, estas estructuras son ubicadas en diferentes dimensiones y espacios, según el requerimiento de cada cliente. Nuestro equipo cumple con el tiempo de instalación planificado, siguiendo un cronograma establecido



## ANEXO 3

### Mantenimiento de Faja

Brindamos soluciones para el desgaste de fajas transportadoras en el sector minero. Si se realiza un mantenimiento preventivo y monitoreo permanente del estado de una faja transportadora.

Se puede evitar que esta se rompa y por lo tanto se tenga que efectuar una parada no programada perdiendo miles de dólares por hora. Por ello, es importante establecer un control permanente sobre el estado de la faja y en una parada de mantenimiento intervenir para brindar la solución al deterioro presente.



## ANEXO 4

### Mantenimiento en Moliendas.

Ipsycom es una Empresa especializada en los servicios de cambio y revestimiento de molinos SAG. y bolas, contamos con personal de amplia experiencia en la organización, planeamiento y control en la Industria minera.

Ipsycom realiza procesos de mejora continua para optimizar los tiempos de parada de los equipos de ruta crítica como son los molinos, fajas transportadoras y líneas de chancado de mineral. Contamos con una alta cultura de seguridad y procedimientos en las diferentes operaciones, velando por la integridad física de nuestros colaboradores.

