

# Logística de distribución y la gestión de operaciones en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco, 2022

*Por*

*Autores: Diez Canseco Bailón, Jhonatan Alexis y Esquivel Quispe Creysit Brigith*



Patricia Barinotto Roncal  
DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN  
DNI: 47097971

---

**Fecha de entrega:** 20-nov-2023 10:01p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2223481298

**Nombre del archivo:** Logística de distribución y la gestión de operaciones en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco, 2022.docx (590.56K)

**Total de palabras:** 24383

**Total de caracteres:** 134305

**1**  
**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**



**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

---

**“Logística de distribución y la gestión de operaciones en la empresa  
Pesquera Hayduk sede Coishco, 2022”**

---

**Línea de Investigación:**

Gerencia e Innovación

**Autor (es):**

Diez Canseco Bailón, Jhonatan Alexis  
Esquivel Quispe, Creysit Brigith

**Jurado evaluador:**

**Presidente:** Dr. Luis Alberto Flores Rodríguez

**Secretario:** Mg. Rosa Beatriz Vidalón Moreno

**Vocal:** Mg. Mónica Liliana Llerena Fernández

**Asesor:**

**1**  
Barinotto Roncal, Patricia Ismary

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-3286-0593>

**TRUJILLO - PERÚ**

**2023**

**Fecha de sustentación:** 2023/11/23

## TURNITIN

### LOGISTICA\_DE\_DISTRIBUCION\_Y\_LA\_GESTION\_DE\_OPERA...

INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.upao.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>repositoriobibliotecas.uv.cl</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>revistaenfoques.org</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>6</b>	<b>laccei.org</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>cybertesis.unmsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

Excluir citas      Activo  
Excluir bibliografía      Activo

Excluir coincidencias < 1%

  
Patricia Barinotto Roncal  
DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN  
DNI: 47097971

### Declaración de Originalidad

Yo, Barinotto Roncal Patricia Ismary docente del Programa de Estudio de Administración de Postgrado, de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesor de la tesis de investigación titulada "Logística de distribución y la gestión de operaciones en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco, 2022", autores Diez Canseco Bailón, Jhonatan Alexis y Esquivel Quispe, Creysit Brigith dejo en constancia lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 12%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el (20/11/2023).
- He revisado con detalle dicho reporte y la tesis, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad.

Lugar y fecha: Trujillo, 20 de Noviembre del 2023

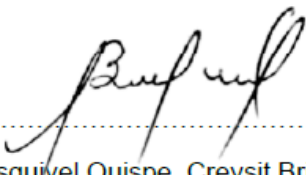


Patricia Barinotto Roncal  
DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN  
DNI: 47097971

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3286-0593>



Diez Canseco Bailón, Jhonatan Alexis  
DNI N° :74932800



Esquivel Quispe, Creysit Brigith  
DNI N° :71047179


## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

De acuerdo con el cumplimiento de las disposiciones del reglamento de grafos y títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, exponemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: "Logística de distribución y la gestión de operaciones en la empresa Pesquera Hayduk sede coishco, 2022"

Desarrollado con el fin de obtener el título de Licenciado en Administración. El objetivo principal es analizar el proceso de logística de distribución y la gestión de operaciones de la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco en el año 2022

A ustedes miembros del jurado, mostramos nuestro especial y mayor reconocimiento por el dictamen que se haga merecedor y correspondiente del presente trabajo.



---

Diez Canseco Bailón  
Jhonatan Alexis



---

Esquivel Quispe  
Creysit Brigith

## DEDICATORIA

A mis padres por brindarme su apoyo en mi formación profesional y en cada etapa de mi vida, y a mi pareja por alentarme y brindarme soporte durante el proceso.

Diez Canseco Bailón  
Jhonatan Alexis

A mis abuelos y a mis padres por haberme brindado su apoyo económico, emocional y moral durante este arduo proceso, hasta alcanzar mi desarrollo profesional y cumplir con mis objetivos.

Esquivel Quispe  
Creysit Brigith

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a Dios por guiarnos en cada paso de nuestras vidas, dándonos sabiduría, paciencia y perseverancia para no rendirnos frente a las dificultades presentadas.

Agradecemos a nuestros padres, por apoyarnos continuamente con nuestro desarrollo profesional, por la comprensión brindada ante los obstáculos presentados en el camino, ya que hicieron posible el desarrollo de la presente investigación.

Agradecemos a la Ing. Elizabeth Kristina Bravo Huivin y a la Dra. Patricia Ismary Barinotto Roncal, quienes nos guiaron en el proceso de realización de la presente investigación, ampliando nuestro conocimiento y brindándonos claridad durante el proceso de desarrollo de la investigación.

Agradecemos al Sr. Jorge Quezada Roque, Coordinador de Almacenes y Embarques en Hayduk S.A., por habernos brindado apoyo con la inmensa tarea de recopilar la información en un corto periodo de tiempo, la cual ha sido necesaria para llevar a cabo el desarrollo de la presente investigación.

Los autores

## RESUMEN

La presente investigación, tiene por objetivo analizar el proceso de logística de distribución y la gestión de operaciones de la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco en el año 2022, pues se observó que la delimitación de los procesos e indicadores, permiten un control y análisis más preciso de las actividades que llevan a cabo durante su proceso de logística de distribución. Esta investigación es del tipo no experimental descriptivo de enfoque mixto, la población es la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco y la muestra está conformada por los registros pertenecientes al área de logística y de operaciones de la misma, de los años 2020, 2021 y 2022. Como técnicas de recolección de datos se utilizó la entrevista y las fichas de observación, los cuales fueron validado mediante juicio de expertos y validación de contenido respectivamente. Lo que se obtuvo como resultado obtenido es que en el proceso completo de logística de distribución y la gestión de operaciones se pueden identificar 4 sub procesos que en cada uno abarcan una serie actividades pertenecientes a los mismos. Estos sub procesos inician con la producción, almacenamiento, distribución y transporte, y finalmente entrega al cliente; siendo estos medidos a través de indicadores de capacidad de almacenamiento, de canales de distribución, eficiencia, eficacia, productividad y calidad. Se tuvo como conclusión principal que el proceso holístico de logística de distribución y la gestión de operaciones presenta 4 sub procesos principales, los cuales, según los indicadores, han presentado variaciones durante el año 2020 al 2023 estudiados, teniendo en cuenta el factor contextual de la pandemia, que aun así, como se evidencia con los indicadores, estos se han mantenido en cifras y porcentajes manejables para la empresa.

**Palabras clave:** logística, distribución, gestión, operaciones, industria pesquera.



## ABSTRACT

The objective of this investigation is to analyze the distribution logistics process and the operations management of the Hayduk Fishing company of the Coishco headquarters in the year 2022, since it is limited that the delimitation of the processes and indicators allow control and analysis. more precise information about the activities they carry out during their distribution logistics process. This research is of the non-experimental descriptive type of mixed approach, the population is the company Pesquera Hayduk, Coishco headquarters and the sample is made up of the records belonging to the logistics and operations area belonging to it, from the years 2020, 2021 and 2022. As data collection techniques, the interview and the observation sheets were obtained, which were validated through expert judgment and content validation respectively. What was obtained as a result is that in the complete process of distribution logistics and operations management, 4 sub- processes can be identified, each one covering a series of activities belonging to them. These threads begin with production, storage, distribution and transportation, and finally delivery to the customer; being these measured through indicators of storage capacity, distribution channels, efficiency, effectiveness, productivity and quality. The main conclusion was that the holistic process of distribution logistics and operations management presents 4 main sub-processes, which, according to the indicators, have presented variations during the year 2020 to 2023 studied, taking into account the contextual factor of the pandemic. Even so, as evidenced by the indicators, these have remained at manageable figures and percentages for the company.

**Keywords:** logistics, distribution, management, operations, fishing industry.

## INDICE DE CONTENIDOS

<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	vi
<b>RESUMEN</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>INDICE DE CONTENIDOS</b> .....	ix
<b>INDICE DE TABLAS</b> .....	xi
<b>INDICE DE FIGURAS</b> .....	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	15
1.1. Formulación del problema.....	15
1.1.1. Realidad problemática.....	15
1.1.2. Enunciado del problema.....	19
1.2. Justificación.....	20
1.3. Objetivos .....	21
1.3.1. Objetivo general .....	21
1.3.2. Objetivos específicos.....	21
<b>II. MARCO DE REFERENCIA</b> .....	22
2.1. Antecedentes .....	22
2.1.1. A nivel internacional .....	22
2.1.2. A nivel nacional .....	27
2.1.3. A nivel local .....	33
2.2. Marco teórico .....	37
2.2.1. Definición de logística.....	37
2.2.1.1. Definición de logística de distribución .....	37
2.2.1.2. Dimensiones de la logística de distribución.....	38
2.2.1.3. Teoría de la logística de distribución .....	43
2.2.2. Definición de gestión .....	44
2.2.2.1. Definición de la gestión de operaciones.....	44
2.2.2.2. Dimensiones de la gestión de operaciones.....	45
2.2.2.3. Teoría de la gestión de operaciones .....	46
2.3. Marco conceptual.....	49
2.4. Variables .....	51
2.4.1. Operacionalización de variables.....	51
<b>III. MATERIAL Y MÉTODOS</b> .....	53

3.1. Material .....	53
3.1.1. Población .....	53
3.1.2. Marco muestral .....	53
3.1.3. Unidad de análisis .....	54
3.1.4. Muestra .....	54
3.2. Métodos .....	55
3.2.1. Diseño de contrastación .....	55
3.2.2. Técnicas e instrumentos de colecta de datos .....	55
3.2.3. Procesamiento y análisis de datos .....	58
<b>IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>60</b>
4.1. Presentación de resultados .....	60
4.2. Discusión de los resultados .....	62
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>104</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>107</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>108</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>115</b>

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Indicadores de contraste de la variable logística de distribución .....	42
<b>Tabla 2.</b> Indicadores de contraste de la variable gestión de operaciones.....	47
<b>Tabla 3.</b> Operacionalización de variables .....	51
<b>Tabla 4.</b> Capacidad de almacenamiento promedio trimestral del año 2020, utilizada en la logística de distribución de la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco.....	65
<b>Tabla 5.</b> Capacidad de almacenamiento promedio trimestral del año 2021, utilizada en la logística de distribución de la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco.....	66
<b>Tabla 6.</b> Capacidad de almacenamiento promedio trimestral del año 2022, utilizada en la logística de distribución de la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco.....	67
<b>Tabla 7.</b> Capacidad de almacenamiento promedio anual desde 2020 hasta 2022, utilizada en la logística de distribución de la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco .....	68
<b>Tabla 8.</b> Tipo de canal de distribución utilizado promedio trimestral del año 2020, en la logística de distribución de la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco.....	71
<b>Tabla 9.</b> Tipo de canal de distribución utilizado promedio trimestral del año 2021, en la logística de distribución de la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco.....	73
<b>Tabla 10.</b> Tipo de canal de distribución utilizado promedio trimestral del año 2022, en la logística de distribución de la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco	74
<b>Tabla 11.</b> Tipo de canal de distribución promedio anual utilizado en la logística de distribución desde 2020 hasta 2022, en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco .....	76
<b>Tabla 12.</b> La efectividad de la gestión de operaciones y los procesos promedio trimestral del año 2020, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco	79
<b>Tabla 13.</b> La efectividad de la gestión de operaciones y los procesos promedio trimestral del año 2021, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco	80
<b>Tabla 14.</b> La efectividad de la gestión de operaciones y los procesos promedio trimestral del año 2022, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco	81
<b>Tabla 15.</b> La efectividad de la gestión de operaciones y los procesos promedio anual desde 2020 hasta 2022, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco .....	82
<b>Tabla 16.</b> La eficiencia de la gestión de operaciones y los procesos promedio trimestral del año 2020, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco	83
<b>Tabla 17.</b> La eficiencia de la gestión de operaciones y los procesos promedio trimestral del año 2021, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco	84
<b>Tabla 18.</b> La eficiencia de la gestión de operaciones y los procesos promedio trimestral del año 2022, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco	85
<b>Tabla 19.</b> La eficiencia promedio anual de la gestión de operaciones y los procesos desde 2020 hasta 2022, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco .....	86
<b>Tabla 20.</b> La productividad de la gestión de operaciones y los procesos promedio trimestral del año 2020, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco (expresado en cantidades).....	89
<b>Tabla 21.</b> La productividad de la gestión de operaciones y los procesos promedio trimestral del año 2021, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco (expresado en cantidades).....	90

<b>Tabla 22.</b> La productividad de la gestión de operaciones y los procesos promedio trimestral del año 2022, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco (expresado en cantidades).....	91
<b>Tabla 23.</b> La productividad promedio anual de la gestión de operaciones y los procesos utilizados desde 2020 hasta 2022, en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco (expresado en cantidades).....	92
<b>Tabla 24.</b> La calidad de los productos de la gestión de operaciones y los procesos promedio trimestral del año 2020, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco .....	93
<b>Tabla 25.</b> La calidad de los productos de la gestión de operaciones y los procesos promedio trimestral del año 2021, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco .....	94
<b>Tabla 26.</b> La calidad de los productos de la gestión de operaciones y los procesos promedio trimestral del año 2022, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco .....	95
<b>Tabla 27.</b> La calidad de los productos como resultado de la gestión de operaciones y los procesos promedio anual desde 2020 hasta 2022, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco (expresado en cantidades).....	96

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Proceso de logística de distribución y la gestión de operaciones de la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco. ....	60
<b>Figura 2.</b> Proceso de logística de distribución de la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco .....	63
<b>Figura 3.</b> Promedio trimestral del año 2020 y tendencia de unidades almacenadas, en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco .....	65
<b>Figura 4.</b> Promedio trimestral del año 2021 y tendencia de unidades almacenadas, en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco .....	66
<b>Figura 5.</b> Promedio trimestral del año 2022 y tendencia de unidades almacenadas, en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco .....	67
<b>Figura 6.</b> Promedio anual y tendencia de unidades almacenadas desde 2020 hasta 2022, en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco .....	68
<b>Figura 7.</b> Tendencia de los canales de distribución promedio del año 2020, en la logística de distribución en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco .....	71
<b>Figura 8.</b> Promedio de utilización de los canales de distribución trimestral del año 2020, en la logística de distribución en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco .....	72
<b>Figura 9.</b> Tendencia de los canales de distribución promedio del año 2021, en la logística de distribución en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco.....	73
<b>Figura 10.</b> Promedio de utilización de los canales de distribución trimestral del año 2021, en la logística de distribución en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco .....	73
<b>Figura 11.</b> Tendencia de los canales de distribución promedio del año 2022, en la logística de distribución en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco.....	74
<b>Figura 12.</b> Promedio de utilización de los canales de distribución trimestral del año 2022, en la logística de distribución en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco .....	75
<b>Figura 13.</b> Tendencia de los canales de distribución promedio anual desde 2020 hasta 2022, en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco .....	76
<b>Figura 14.</b> Promedio anual de utilización de los canales de distribución desde 2020 hasta 2022, en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco .....	76
<b>Figura 15.</b> Efectividad promedio trimestral del año 2020, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco .....	79
<b>Figura 16.</b> Efectividad promedio trimestral del año 2021, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco .....	80
<b>Figura 17.</b> Efectividad promedio trimestral del año 2022, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco .....	81
<b>Figura 18.</b> Efectividad promedio anual desde 2020 hasta 2022, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco .....	82
<b>Figura 19.</b> Eficiencia promedio trimestral del año 2020, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco .....	83
<b>Figura 20.</b> Eficiencia promedio trimestral del año 2021, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco .....	84
<b>Figura 21.</b> Eficiencia promedio trimestral del año 2022, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco .....	85

<b>Figura 22.</b> Eficiencia promedio anual desde 2020 hasta 2022, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco .....	86
<b>Figura 23.</b> Productividad promedio trimestral del año 2020, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco (expresado en cantidades) .....	89
<b>Figura 24.</b> Productividad promedio trimestral del año 2021, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco (expresado en cantidades) .....	90
<b>Figura 25.</b> Productividad promedio trimestral del año 2022, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco (expresado en cantidades) .....	91
<b>Figura 26.</b> Productividad promedio anual desde 2020 hasta 2022, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco (expresado en cantidades) .....	92
<b>Figura 27.</b> Calidad de los productos promedio trimestral del año 2020, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco.....	93
<b>Figura 28.</b> Calidad de los productos promedio trimestral del año 2021, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco.....	94
<b>Figura 29.</b> Calidad de los productos promedio trimestral del año 2022, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco.....	95
<b>Figura 30.</b> Calidad de los productos promedio anual desde 2020 hasta 2022, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco (expresado en cantidades).....	96

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Formulación del problema**

#### **1.1.1. Realidad problemática**

A nivel global, según Flores y Sanchez (2022), en su investigación para la Universidad Científica del Sur, la logística es uno de los pilares fundamentales en todo tipo de empresa, sin importar el sector al cual estas pertenezcan, dado que en esta es necesario tomar decisiones a tanto a nivel estratégico, táctico y operativo, esto basado en aspectos como la gestión de costos y gastos que derivan de actividades principales de la logística como el almacenaje, transporte, distribución, entre otras. Por otra parte, de acuerdo al Pew Research Center (PEW), la gestión ineficaz en la industria pesquera ha generado una situación desfavorable en dicha industria, puesto que a nivel internacional existen aproximadamente 130 poblaciones de especies marinas que son gestionadas por la Organización Regional de Pesca (ORP), y a pesar de que existen reglas para garantizar su seguridad, la aplicación de las mismas no está estrictamente reguladas. (PEW, 2020).

En el contexto mundial, la Escuela de Administración de Negocios para Graduados (ESAN), mencionó que la gestión logística y sus respectivos costos operativos que resultan de otros sub procesos como los planes de producción, abastecimiento, almacenamiento, transporte, distribución de productos, entre otros, se han visto afectados en consecuencia de los efectos de la pandemia del COVID 19. Así mismo, estos efectos negativos se han presentado en todo tipo de empresas, por lo cual estas han tenido que generar nuevas estrategias que se adapten a estos cambios para poder permanecer en el mercado. (ESAN, 2020).

A principios del 2020, el Centro Chino de Control y Prevención de Enfermedades (ECDC) dio a conocer el nuevo coronavirus, llamado inicialmente como 2019-nCoV, como el agente causante de dicho brote epidemiológico. Posteriormente, el recién descubierto virus se empezó a extender a otras partes del mundo, lo cual generó una considerable



incertidumbre para muchos países (ECDC, 2020). Ello presentó importantes consecuencias en los sectores que dependen del comercio, como la pesca y acuicultura. Los Órganos Regionales de Pesca (ORP), notificaron las repercusiones negativas en la vigilancia, seguimiento y control, de las actividades, investigación y gestión de la pesca y acuicultura; viéndose reflejado en descensos de empleos, producción y precios (FAO, 2021).

Por otra parte, según Vasconcelos (2020), en su artículo publicado en la revista científica *Redalyc*, mencionó que el mundo no estuvo preparado para afrontar esta crisis, por lo que, además del colapso de los sistemas de salud, la economía ingreso en un estado de inestabilidad, lo que resultó en la interrupción de diversas actividades económicas en el mundo. Del mismo modo para Juárez (2021), en su artículo publicado en la revista especializada *The Logistics World*, mencionó los efectos empeoraron, pues varias cadenas de suministro se vieron afectadas, de forma específica, en el sector pesquero en muchos países del mundo se evidenció las condiciones y estructuras deficientes que poseen, calificándose como un sistema con brechas, esto como consecuencia de una gestión de procesos inadecuada, la falta de transparencia en la misma y la necesidad de mejores prácticas que aseguren la cadena de suministros de este sector.

Según la Organización de las Naciones Unidas de la Alimentación y la Agricultura (FAO), el sector pesquero se ha consolidado como uno de los principales sectores en muchos países del mundo, pero a causas del confinamiento y otras restricciones establecidas debido a los contagios por SARS-CoV-2, se produjo una disminución del suministro de pescados, el consumo del mismo y las ganancias del sector pesquero mundial durante el año 2020 (FAO, 2020).

Ya en Latinoamérica, la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO) en materia económica y social, menciona que la acuicultura y la pesca en América Latina y el Caribe

representa grandes cifras en cuanto a la producción pesquera, así pues, la pesca constituye un importante factor en el crecimiento de la economía (ONU, 2019).

Por otra parte, según Capurro (2020), en su artículo publicado en la revista Dialnet, la paralización de la República de Ecuador respecto a sus actividades productivas como consecuencia de la pandemia, afectó de manera negativa a su economía. Uno de estos efectos se presentó en las cadenas de suministro, puesto que se necesitaba modificar las normativas vigentes para reducir del contacto humano al mínimo. Dada la naturaleza de las mismas, fue fundamental la evaluación del riesgo en el sector logístico, puesto que se tuvieron que definir los protocolos de actuación por parte de las autoridades sanitaria para la evaluación de las condiciones de salud de los trabajadores, a fin de poder reducir los riesgos de contaminación de estos y las mercancías.

En cuanto al sector pesquero peruano se refiere, según el Ministerio de la Producción (PRODUCE), este es uno de los sectores más importantes y relevantes en la economía del país, dado que, en términos de valor de la producción, para febrero del año 2021 el sector pesquero había obtenido un crecimiento de 8.1% con relación al año 2020, este aumento se tradujo en un aporte de S/ 119.5 millones al Producto Bruto Interno (PBI) peruano (PRODUCE, 2021). Así mismo, dicha entidad emitió la RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 00016-2021-PRODUCE, en la cual se determinan aspectos y límites fundamentales para la captura de especies marinas, tales como capturas permisibles, zonas y temporadas de pesca, tallas mínimas, entre otros; siendo estos factores la base para la gestión sus operaciones en las empresas pesqueras peruanas (PRODUCE, 2021).

Ya en el sector local, tenemos a la empresa Pesquera Hayduk, esta se dedica a la pesca y elaboración de productos derivados marinos, cuyas líneas de negocio incluyen harina de pescado, aceite, conservas y productos congelados, los cuales son comercializados en todo el Perú y el exterior. La sede de la empresa para esta investigación se encuentra

ubicada en Av. Santa Marina s/n, Caleta Coishco - Chimbote, Áncash. El gerente general es el Sr. José Manuel Arriola Márquez; su mercado principal es el asiático con su producto líder (harina de pescado) y las conservas de pescado que es su mayoría están dirigidas al mercado nacional, que vienen a ser el objeto de estudio de la presente investigación. En cuanto al ciclo de pesca, se trabajan dos temporadas al año, los meses de marzo a junio y los meses de noviembre a diciembre; por lo que las restricciones de la pandemia del coronavirus azotaron a inicios de la primera temporada. En consecuencia, se vieron afectados los recursos ya planeados y presupuestados, puesto que todos estos elementos se quedaron varados pues no había disponibilidad de la mano de obra requerida. Por otra parte, la línea de enlatados se vio afectada debido al incremento mundial de costos que se produjeron, así mismo, la empresa a pesar de utilizar un sistema tecnológico SAP, este aún carece de actualizaciones que mejoren sus procesos.

Es por ello, que la empresa Pesquera Hayduk presenta problemas en relación a su logística de distribución, debido a las complicaciones de planificación, trazabilidad y empleabilidad de datos actualizados para integrar sus procesos en el sistema SAP, debido a que estos se realizan de forma no automatizada, por ende, no asegura la optimización de los procesos. Siendo el caso que se reportaron un total de 49 problemas relacionados con la logística de distribución (dirección errada, inexistente, establecimiento cerrado y dificultad de acceso por ruta). Por otra parte, también se presentan problemas en su gestión de operaciones, debido a la existencia de sobrecostos por problemas en la producción y con los pedidos. Siendo el caso que se reportaron un total de 137 problemas con su gestión de operaciones (pedidos en mal estado, pedidos faltantes, pedidos duplicados, pedidos fuera de cita, pedidos siniestrados, pedidos con problema de lote y pedidos fuera de cita)

Por lo expuesto, se plantea la siguiente investigación para analizar el proceso de logística de distribución y la gestión de operaciones de la empresa pesquera Hayduk.

1.1.2. Enunciado del problema

¿Cómo es el proceso de la logística de distribución y la gestión de operaciones en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco en el año 2022?

## 1.2. Justificación

- Teórica:

La presente investigación no pretende crear nuevas teorías, sino validar las existentes, en este caso se basa en Los Indicadores de la Gestión Logística propuestos por Mora (2010) y por los Indicadores de Gestión en Operaciones propuestos por Escalante (2011), puesto que sus dimensiones e indicadores propuestos se adaptan a los procesos logísticos de distribución y la gestión de operaciones presentes en la empresa Pesquera Hayduk.

- Práctica:

Es importante identificar las deficiencias de los procesos logísticos y de gestión de operaciones en la empresa Pesquera Hayduk, ya que, de acuerdo a estos, la empresa puede tomar decisiones que permitan mejorar dichos procesos, aumentando su productividad y disminuyendo sus errores logísticos.

- Metodológica

Esta investigación es de tipo básica, no experimental descriptiva con enfoque mixto, a la cual se aplicará instrumentos como la guía de entrevista y las fichas de registro documental, los mismos que servirán para realizar la recopilación de los datos necesarios para llevar a cabo el análisis pertinente y preciso mediante los indicadores teóricos, logrando obtener un análisis completo de los procesos de las variables.

- Social:

Es fundamental analizar los procesos logísticos de distribución, ya que de ello dependerá la eficacia y eficiencia de las organizaciones. La logística de distribución es clave para llevar los productos a los clientes finales y debe cumplir con los requisitos para satisfacer a los consumidores. De lo contrario, la empresa podría enfrentar costos adicionales, pérdidas o un crecimiento insuficiente en sus ventas

### 1.3. Objetivos

#### 1.3.1. Objetivo general

Analizar el proceso de logística de distribución y la gestión de operaciones de la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco en el año 2022.

#### 1.3.2. Objetivos específicos

1. Identificar el proceso de logística de distribución en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco durante los años 2020, 2021 y 2022.
2. Indicar la capacidad de almacenamiento utilizada en la logística de distribución de la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco durante los años 2020, 2021 y 2022.
3. Indicar el canal de distribución utilizado en la logística de distribución de la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco durante los años 2020, 2021 y 2022.
4. Indicar la gestión de operaciones y los procesos utilizados en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco, durante los años 2020, 2021 y 2022.

## **II. MARCO DE REFERENCIA**

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. A nivel internacional

Dong et al. (2020), en su artículo publicado en la revista académica *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review* Vol. 143, tuvo como objetivo determinar un nuevo modelo de programación entera mixta (MIP) para el diseño de redes de distribución multimodales de transporte marítimo en la distribución de automóviles de la India. El estudio se realizó mediante el enfoque cuantitativo experimental; además para la recolección de datos se utilizaron como fuente investigaciones previas realizadas, siendo esta una extensión de dichas investigaciones; los cuales sirvieron para analizar una población conformada por la industria automotriz de la India, tomando como muestra a 11 fabricantes de automóviles que tienen instalaciones de producción en las regiones cercanas a Chennai y Sanand, los cuales se analizaron mediante modelo de programación lineal entera mixta (MIP). Los resultados obtenidos fueron que se puede obtener una reducción de costos estimada del 25,9 % utilizando el transporte multimodal en comparación con la entrega directa en camión, que se usa principalmente en la actualidad. Su conclusión principal fue que se demostró que la distribución multimodal es ecológica y económicamente beneficiosa, especialmente si más actores industriales pueden colaborar para crear economías de escala.

*El estudio de Dong et al. sirvió para profundizar los aspectos concernientes a la variable logística de distribución, con un enfoque específico en los procesos de rutas y distribución, lo que nos ha permitido determinar el diseño que se utilizó en la presente investigación*

Chen et al. (2021), en su artículo publicado en la revista académica *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review* Vol. 149, tuvo como objetivo estimar el impacto de la implementación

del sistema de información de red GIS/GPS en el costo de distribución logística de Hunan Tobacco Company de China. El estudio se realizó mediante el enfoque cuantitativo aplicado; además para la recolección de datos se utilizaron datos estadísticos existentes, para el análisis del estudio se desarrolló un modelo de regresión basado que fue validado por una serie de pruebas de robustez y sensibilidad respaldaron los resultados anteriores; los cuales sirvieron para analizar la población de 14 sucursales a nivel de prefectura de Hunan Tobacco Company desde enero de 2016 hasta diciembre de 2019. Los resultados obtenidos fueron la tasa de carga de vehículos de cigarrillos aumentó del 60 % al 85 %, las flotas de distribución se redujeron en 7 y el personal de entrega en 14. Además, el costo de distribución por caja se redujo de 102,85. yuanes a 98,17 yuanes, y el kilometraje diario promedio por vehículo ha aumentado de 118 km/día a 127 km/día. Basado en las horas de trabajo semanales de los mensajeros. Su conclusión principal fue que la implementación del sistema de información de red GIS/GPS beneficia la eficiencia de distribución de Hunan Tobacco Company ya que puede mejorar la tasa de carga y simplificar la flota de entrega al optimizar la ruta de forma dinámica y ajustar el volumen y el kilometraje de cada línea en tiempo real, por lo que se reduce el costo logístico.

*El estudio de Chen et al. sirvió para determinar el enfoque y diseño de las dimensiones que conforman la variable logística de distribución que se utilizó en la presente investigación.*

Liu et al. (2022), en su artículo publicado en la revista académica Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review Vol. 163, tuvo como objetivo proponer un modelo conceptual de ILTP basado en la teoría fundamentada a la distribución eficiente de productos básicos en China. El estudio se realizó mediante el enfoque cualitativa basada en la teoría fundamentada; además se utilizaron como instrumentos de recolección de datos a un cuestionario tipo Likert de 7 puntos y la entrevista, que fueron validados utilizando el



coeficiente de alfa de Cronbach (0.78) para el cuestionario; los cuales sirvieron para analizar una población conformada por empresas pertenecientes a Federación China de Logística y Compras (CFLP), por lo que para la muestra se seleccionó previa evaluación y cumplimiento de los rangos 1A a 5A con un nivel de confianza de 95% y un error muestral de 5%. Los resultados obtenidos fueron que los coeficientes de TRI y DOA son 0,445 ( $P \leq 0,01$ ) y 0,650 ( $P \leq 0,01$ ), respectivamente, lo que muestra que tanto los riesgos inherentes a la transformación como las dificultades de ajuste organizacional tienen un efecto positivo en la ILTP. Su conclusión principal fue que esta investigación contribuye a ampliar la literatura sobre la comprensión de los problemas reales existentes en ILT y en términos prácticos proporciona sugerencias para empresas y gobiernos para el camino de implementación de ILT desde la perspectiva de factores internos y externos.

*El estudio de Liu et al. sirvió para determinar el enfoque dimensional relacionado a las variables utilizadas y así mismo sirvió para diseñar los instrumentos que se utilizaron en la presente investigación.*

García (2020), en su artículo publicado en la Revista de Investigación en Ciencias de la Administración Enfoques, Centro de Estudios Transdisciplinarios, tuvo como objetivo general analizar la gestión logística en la unidad de compra de las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago. El estudio se realizó mediante el enfoque cuantitativo no experimental de diseño descriptivo correlacional - corte 13 transversal; además se utilizaron como instrumentos de recolección de datos a través de un cuestionario dicotómico compuesto por 33 ítems, los cuales fueron validados por 5 expertos, así mismo, para precisar la confiabilidad se utilizó el método de Küder – Richardson; los cuales sirvieron para analizar una población de veinticuatro (24) sujetos, los mismos que se desarrollaban como coordinadores, jefes de compras, compradores y personal de apoyo; con un nivel de confianza de 90% y un error

muestral de 10%. Los resultados obtenidos fueron que de acuerdo a los datos obtenidos en la dimensión actividades claves, reflejando, de acuerdo a los encuestados, una concentración de respuestas afirmativas del 46,25%, indicando que se da baja presencia a las actividades claves de la gestión logística presentes en la unidad de compra de las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago. Su conclusión principal fue que, de acuerdo al análisis, en relación a las actividades claves de la gestión logística presentes en la unidad de compra de las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago, los resultados alcanzados, permiten reconocer que el personal logístico de las unidades estudiadas, identifican con alta presencia la planificación logística, moderada presencia el servicio al cliente, con baja presencia el transporte así como el flujo de información de pedido y con muy baja presencia el manejo de inventario.

*El estudio de García sirvió para determinar y comprender la importancia de la cadena de suministros como una dimensión global de la cual forma parte los canales de distribución, teniendo en cuenta que debe haber una cohesión estratégica previa entre aspectos como adquisición, el movimiento, el almacenamiento de productos y el control de inventarios, así como el flujo de información que requiere, a través de los cuales se consolidan como un proceso conjunto que define la rentabilidad presente y futura de la empresa; proporcionando así una visión general de la logística de distribución y determinado el enfoque que se utilizó en la presente investigación.*

León (2020), en su artículo publicado en la Revista de Investigación en Ciencias de la Administración Enfoques, Centro de Estudios Transdisciplinarios, tuvo como objetivo determinar y analizar las actividades de apoyo de la gestión logística en las empresas comercializadoras de bebidas de la Costa Oriental del Lago. El estudio se realizó mediante el enfoque cuantitativo no experimental de diseño descriptivo, corte transversal; además se utilizaron como

instrumentos de recolección de datos a un cuestionario de 15 ítems que fueron validados utilizando el coeficiente de alfa de Cronbach (0.93) para el cuestionario y el juicio de expertos para el cuestionario; los cuales sirvieron para analizar una población conformada por cuatro empresas comercializadoras de bebidas en la Costa Oriental del Lago, donde la unidad de información seleccionada fue el personal gerencial y supervisor involucrado en las actividades logísticas. Los resultados obtenidos fueron que, respecto al indicador almacenamiento, en este resulta una media de 4,77 implicando muy alto cumplimiento de este indicador como actividad de apoyo del proceso logístico que se analiza, puesto que existe muy alto cumplimiento de las actividades o procesos asociados al indicador. Su conclusión principal fue que estas organizaciones poseen muy alto cumplimiento de las actividades de apoyo, tomadas como aspectos fundamentales para describir la forma como se cumple el proceso logístico en las empresas referidas

*El estudio de León sirvió para profundizar en lo que respecta a las actividades de apoyo de la gestión logística, teniendo como punto principal la distribución, así mismo sirvió para determinar el enfoque y diseño de los indicadores que se utilizaron en la presente investigación.*

Montejano et al. (2021), en su artículo publicado en la Revista de ciencias sociales de la Universidad del Zulia, tuvo como objetivo examinar el uso de técnicas de administración de operaciones y su impacto en el desempeño de las empresas manufactureras de la región de Aguascalientes, México. El estudio se realizó mediante el enfoque cuantitativo no experimental correlacional; además se utilizaron como instrumentos de recolección de datos a una encuesta que fueron validados utilizando el coeficiente de alfa de Cronbach (0.92); los cuales sirvieron para analizar una población de 5.789 con base al Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas del Instituto Nacional de Estadística y Geografía de México (INEGI,

2020). Tomándose una muestra de 317 empresas manufactureras de la mencionada región, que fueron analizadas en base a la escala Likert de cinco puntos, las descripciones de cada nivel de respuesta. Los resultados obtenidos fueron que, respecto a la aplicación de la Administración de Operaciones en las empresas de la región mencionada, se tuvo un resultado promedio de 3.43 (escala Likert), lo que indica que las empresas encuestadas consideran que utilizan técnicas de AO de manera media a lo largo de sus procesos de producción. Su conclusión principal fue que los gerentes de las 317 empresas manufactureras examinadas en la región de Aguascalientes, México, perciben que las técnicas de Administración de Operaciones tienen un impacto positivo y significativo en el desempeño de sus procesos.

*El estudio de Montejano sirvió para determinar la importancia de la gestión de operaciones dentro de las empresas, del mismo modo sirvió para determinar el enfoque y diseño para construir los indicadores que se utilizaron en la presente investigación.*

#### 2.1.2. A nivel nacional

Luyo (2020), en su investigación titulada “Gestión de procesos y operaciones de carga marítima en la Agencia RASAN S.A, Callao, 2020”, la cual fue presentada para obtener el Grado Académico de Magíster en Gerencia de Operaciones y Logística en la Universidad Cesar Vallejo de la ciudad de Trujillo, tuvo como objetivo determinar la relación de gestión de procesos con las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, año 2020. El estudio se realizó mediante el enfoque cuantitativo no experimental de diseño descriptivo correlacional – corte transversal; además se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario que fue validado utilizando el coeficiente de alfa de Cronbach y así mismo juicio de expertos; los cuales sirvieron para analizar una población conformada por población de 86 trabajadores que realizan operaciones de carga en las diez (10) agencias marítimas de la región Callao, tomándose

una muestra de 69 de dichos trabajadores <sup>1</sup> con un nivel de confianza de 95% y un error muestral de 5%. Los resultados obtenidos fueron que en relación a la variable gestión de procesos en la Agencia RASAN S.A., Callao, 2020, existió una buena gestión con el 87,0% de encuestados. Su conclusión principal fue que se determinó que la gestión de procesos está altamente correlacionada con las operaciones de carga marítima en la agencia mencionada, debido al nivel de correlación de las variables determinado por el coeficiente Rho de Spearman = 0,636 confirmando una relación positiva y moderada entre ambas.

<sup>1</sup> El estudio de Luyo <sup>2</sup> sirvió para determinar el enfoque y diseño de la variable gestión de operaciones, así como la comparación del manejo de la gestión de procesos con la empresa que se utilizó para la presente investigación.

García (2019) en su investigación titulada "La mejora continua en el nivel de servicio en el área de distribución de una empresa comercializadora de útiles de escritorio y de oficina en la ciudad de Lima, años 2018-2019" la cual fue presentada para obtener el grado de Maestro en Administración de empresas en la Universidad Privada del Norte, tuvo como objetivo demostrar cómo la aplicación de un programa de mejora continua influye en el nivel de servicio del área de distribución de una <sup>1</sup> corporación que comercializa artículos de oficina y de escritorio. El estudio se realizó mediante el enfoque <sup>2</sup> cuantitativo, nivel explicativo y <sup>3</sup> diseño experimental; además se utilizaron como instrumentos de recolección de recolección de datos, para el caso de la observación, las fichas de registro para recoger información de las variables en estudio; los cuales sirvieron para analizar la población estuvo formada por las órdenes servicios recibidas en el área de distribución medidos en 30 días, con un nivel de confianza del 95% y un error muestral de 5%. Los resultados <sup>4</sup> obtenidos fueron que el nivel de servicio para marzo del 2019 mejoró después de la aplicación de las herramientas de la calidad total de

mejora continua en el área de distribución de la empresa comercializadora de útiles de escritorio. Su conclusión principal fue que la implementación de un programa de mejora continua optimiza el nivel de servicio del área de distribución de una empresa comercializadora de útiles de escritorio y de oficina. La media del nivel de servicio antes de la implementación de la mejora continua fue 86% y luego de la implementación de las herramientas de la calidad total de mejora continua fue de 91%.

*El estudio de Garcia, sirvió para determinar la importancia de la implementación de un programa de mejora continua que permite la optimización y mejora en el área de distribución de la empresa analizada, lo cual ha brindado una visión y enfoque que se utilizaron en la presente investigación.*

Ostolaza (2021) en su investigación titulada “El proceso logístico y la rentabilidad en las empresas exportadoras de productos derivados de Zinc-Callao”, la cual fue presentada para obtener el Grado Académico de Magíster en Comercio Internacional y Aduanas en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de la ciudad de Lima, tuvo como objetivo determinar la relación entre el proceso logístico y la rentabilidad de las empresas exportadoras de derivados del Zinc-Callao. El estudio se realizó mediante el enfoque cuantitativo no experimental, de diseño descriptivo correlacional; además se utilizaron como instrumentos de recolección de datos un cuestionario de preguntas cerradas y la observación documental que fueron validados utilizando el coeficiente de alfa de Cronbach para el cuestionario el juicio de expertos tanto para la observación documental como para el cuestionario; los cuales sirvieron para analizar una población conformada por las principales industrias exportadoras que elaboran productos 15 derivados del Zinc y que se encuentran en la provincia constitucional del Callao, en estado activo en la fabricación y exportación durante el año 2019, tomándose una muestra de 6 empresas representativas con un nivel de confianza de

95% y un error muestral de 5%. Los resultados obtenidos fueron que, de acuerdo a la hipótesis general, esta fue cercana a uno ( $r=0.947$ ), siendo así evidencia que una relación positiva y significativa, es decir que el proceso logístico se relaciona significativamente sobre la rentabilidad de las compañías en estudio. Su conclusión principal fue que se determinó que existe una relación directa entre el proceso logístico y la rentabilidad de las empresas exportadoras de derivados del Zinc- Callao. Asimismo, en tal sentido, las empresas exportadoras que muestran una mejor gestión logística tienden a mostrar mejoras en la rentabilidad en relación con las ventas, inversión y capital.

*El estudio de Ostolaza sirvió para identificar la relación existente entre los procesos logísticos y la rentabilidad de una empresa, así mismo determinar el enfoque y diseño los indicadores logísticos que se utilizaron en la presente investigación.*

Orosco (2021), en su investigación titulada "Propuesta para la gestión logística en las empresas pesqueras del distrito de Santa Rosa, Chiclayo 2021", la cual fue presentada para obtener el Grado Académico de Maestro en Administración Y Dirección De Empresas en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de la ciudad de Chiclayo, tuvo como objetivo elaborar una propuesta para la gestión logística en las empresas pesqueras del distrito de Santa Rosa del departamento de Lambayeque en el año 2021. El estudio se realizó mediante el enfoque cuantitativo no experimental de diseño descriptivo correlacional – corte transversal; además se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario que fue validado utilizando el KR-20 Kuder Richardson por ser un cuestionario con respuestas dicotómicas, el cual sirvió para analizar una población conformada por a 98 empresas pesqueras legalizadas del distrito de Santa Rosa, Chiclayo, la muestra es de tipo censal, por lo que se considera al total de las empresas, quedando conformada por las 98 empresas, con un valor  $r_{20}=0.775$ , lo que indica que el instrumento presenta una alta confiabilidad. Los resultados obtenidos fueron que,

respecto al transporte, Los resultados obtenidos fueron que, respecto al transporte, su indicador de mantenimiento, muestra que maneja adecuadamente la flota, ya que el 61.2% mencionaron que se tiene definido un plan preventivo de mantenimiento, así como el 92.8% expuso que conocen las actividades más rentables a tercerizar. Su conclusión principal fue que, según los resultados obtenidos, permitieron identificar que existe un adecuado manejo en el mantenimiento de la flota, sin embargo, en la gestión de combustible no se gestiona adecuadamente, ya que es baja calidad, lo que puede poner en riesgo el manejo eficiente del transporte y disminuir el tiempo de vida de las embarcaciones.

*El estudio de Orosco sirvió para obtener un enfoque holístico de los procesos pesqueros y a la vez determinar el diseño de los indicadores referente a la gestión logística de distribución, los cuales se utilizaron en la presente investigación.*

Zamora (2021), en su investigación titulada “La Transformación Digital en la Gestión de Servicio al Cliente en las Empresas Odontológicas del distrito de Miraflores en el año 2020”, la cual fue presentada para obtener el Grado Académico de Magister en Administración con mención en Gestión Empresarial en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de la ciudad de Lima, tuvo como objetivo determinar si los canales digitales influyen en la gestión de servicio al cliente en las empresas odontológicas del distrito de Miraflores en el año 2020. El estudio se realizó mediante el enfoque cuantitativo no experimental de diseño descriptivo correlacional – corte transversal; además se utilizaron como instrumentos de recolección de datos que fue validado utilizando el coeficiente de alfa de Cronbach y así mismo juicio de expertos; los cuales sirvieron para analizar una población conformada por 51 empresas odontológicas con denominación sociedad anónima, ubicadas en distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima, tomándose una muestra de 35 empresas odontológicas del



mencionado distrito con un nivel de confianza de 95% y un error muestral de 5%. Los resultados obtenidos fueron que un 91% menciona que los canales digitales (e-commerce) les permiten captar nuevos clientes, sin embargo, un 60% no considera importante el uso de plataformas digitales para medir la satisfacción del cliente. Su conclusión principal fue que los canales digitales si influyen en la gestión de servicio al cliente en las empresas odontológicas del distrito de Miraflores.

*El estudio de Zamora sirvió para identificar la importancia de los procesos tecnológicos en una empresa y el cómo estos procesos influyen significativamente en la satisfacción de los clientes, lo cual ha aportado para tener un enfoque de los factores para una buena gestión comercial, los cuales se utilizaron como guía en la presente investigación.*

Toro (2022), en su investigación titulada "Impacto de la Gestión de Almacén en la Calidad del Servicio en un Centro de Distribución, Lima 2021-2022", la cual fue presentada para obtener el Grado Académico de Magíster en Gerencia de Operaciones y Logística en la Universidad César Vallejo de la ciudad de Trujillo, tuvo como objetivo cuantificar el impacto de la gestión de almacén en la calidad del servicio del centro de distribución de la ciudad de Lima. El estudio se realizó mediante el enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y diseño experimental, preexperimental, con preprueba y posprueba con un solo grupo; además se utilizó como instrumento de recolección de datos las fichas de registro, que fue validado utilizando el procedimiento estadístico del SPSS v.26.; los cuales sirvieron para analizar una población conformada por los pedidos registrados en periodos de seis meses de dicho centro de distribución de una empresa del sector automotriz de Lima, sin especificar una muestra. Los resultados obtenidos fueron que el proceso del centro de distribución está conformado por 10 pasos, empezando por la recepción del pedido, verificación en el sistema, traslado de pedido a

almacén, retiro de productos de estantes, realización del picking, conteo, embalar pedido, agrupa el pedido, guía de remisión y subir artículos a unidad vehicular. Su conclusión fue que, de los 10 pasos de la logística de distribución, existen siete procesos de operación y tres de ellos son procesos combinados (operación / inspección).

*El estudio de Toro sirvió para determinar el análisis y comparación de los pasos que conforman el proceso de logística de distribución que se utilizó en la presente investigación.*

### 2.1.3. A nivel local

Minchon (2022), en su investigación titulada "Gestión logística y productividad en los trabajadores del área de logística de una empresa agroindustrial, Trujillo, 2022", la cual fue presentada para obtener el Grado Académico de Magíster en Gerencia de Operaciones y Logística en la Universidad Cesar Vallejo de la ciudad de Trujillo, tuvo como objetivo determinar la relación de la gestión logística y la productividad en los trabajadores del área de logística de una empresa agroindustrial, Trujillo, 2022. El estudio se realizó mediante el enfoque cuantitativo no experimental de diseño descriptivo correlacional – corte transversal; además se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario que fue validado utilizando el coeficiente de Rho de Spearman y por validación de contenido; los cuales sirvieron para analizar una población conformada por todos los colaboradores de la gerencia de logística con un total de 20 empleados en planilla de dicha empresa agroindustrial, tomándose como muestra la totalidad de empleados de la mencionada área, con un valor de significancia de 0,791. Los resultados obtenidos fueron que el 15% de los encuestados indica que se tiene un nivel bajo de productividad en relación a la gestión logística, 75% señala que tiene un nivel medio y 10% señala un nivel alto. Su conclusión principal fue que se determinó a través del coeficiente de Rho de Spearman, que obtuvo  $p=0,621$  y sig. 0,003, lo que afirma que existe una correlación directa moderada altamente

significativa, lo que quiere decir que, a una elevada gestión logística, mayor será la productividad de los trabajadores del área de logística.

*El estudio de Minchon sirvió para analizar la relación de la gestión logística y la productividad, siendo estos una de las dimensiones e indicador a analizar por los autores, así mismo sirvió para determinar el enfoque y diseño de la entrevista que también se utilizó en la presente investigación.*

García (2022), en su investigación titulada "Gestión de operaciones y su incidencia en la rentabilidad en la empresa Minera Tauro SAC, departamento La Libertad, periodo 2019 - 2021", la cual fue presentada para obtener el Grado Académico de Magíster en Administración de Negocios - MBA en la Universidad Cesar Vallejo de la ciudad de Trujillo, tuvo como objetivo determinar en qué medida la gestión de operaciones incide en la rentabilidad en la empresa Minera Tauro SAC, departamento La Libertad, periodo 2019-2021. El estudio se realizó mediante el enfoque cuantitativo no experimental correlacional – longitudinal; además se utilizó como instrumento de recolección de información a ficha de recolección de datos que fue validado utilizando la prueba de valor del estadístico de correlación de Pearson; siendo  $r=0,968$ ; los cuales sirvieron para analizar una población conformada por los registros de gestión de operaciones y los estados financieros de la empresa Minera Tauro SAC., tomándose una muestra de 36 de dichos registros con una periodicidad mensual. con un nivel de confianza del 5%. Los resultados obtenidos fueron que el valor calculado del índice de correspondencia de Pearson es  $r = 0,859$ , por lo que los indicadores de la gestión de operaciones inciden de manera directa y muy fuerte en la rentabilidad ROA y ROE. Su conclusión principal fue que el indicador avances lineales programados tiene una relación directa y muy fuerte con la rentabilidad sobre los activos ROA.

*El estudio de Garcia sirvió para determinar el diseño del instrumento de recolección de datos y así mismo profundizar en la incidencia de la variable gestión de operaciones que se utilizó en la presente investigación.*

Cárdenas (2022), en su investigación titulada “Gestión de almacén y distribución de productos en la empresa Credivargas San Martín – Loreto, 2021” la cual fue presentada para obtener el Grado Académico de Magister en Gerencia de Operaciones y Logística en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Cesar Vallejo de la ciudad de Trujillo, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de almacén y la distribución de productos en la empresa Credivargas de San Martín, departamento de Loreto en el año 2021. El estudio se realizó mediante el enfoque cuantitativo no experimental de diseño descriptivo correlacional – corte transversal; además se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario que fue validado utilizando el coeficiente de alfa de Cronbach y así mismo juicio de expertos; los cuales sirvieron para analizar una población conformada por los trabajadores del área de almacén de la empresa tomándose como muestra de estudio a las acciones realizadas por los 30 trabajadores de dicha área, con un nivel de confianza de 95% y un error muestral de 5%. Los resultados obtenidos fueron que el 70% de los encuestados indicó que la gestión de almacén es ineficiente, mientras que el 72% consideró que la distribución de productos se realiza de forma inadecuada. Su conclusión principal fue que la gestión de almacén se relaciona significativamente con la distribución de productos en la empresa.

*El estudio de Cárdenas sirvió para determinar el enfoque direccional del análisis de la variable de logística de distribución, la misma que busca gestionar eficientemente los productos terminados desde que salen del almacén hasta que llegan a los consumidores; así como el diseño de los indicadores de medición que se utilizó en la presente investigación.*

Delgado (2022), en su investigación titulada "Gestión por procesos y su relación con la atención de los pacientes del Hospital de Otuzco - 2021", la cual fue presentada para obtener el Grado Académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad en la Universidad Cesar Vallejo de la ciudad de Trujillo, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre gestión por procesos y la atención a los pacientes del mencionado hospital. El estudio se realizó mediante el enfoque cuantitativo no experimental de diseño descriptivo correlacional; además se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario que fue validado utilizando el coeficiente de alfa de Cronbach y así mismo juicio de expertos; los cuales sirvieron para analizar una población conformada por 150 trabajadores asistenciales y administrativos, tanto nombrados o contratados cuyas edades oscilan entre 25 a 60 años, tomándose una muestra de 100 profesionales de las carreras biomédicas y/o asistenciales del hospital del mencionado distrito con un nivel de confianza de 95% y un error muestral de 5%. Los resultados obtenidos fueron que al aplicarse la prueba de correlación entre las variables estudiadas de (gestión por procesos y atención a los pacientes) se alcanzaba un R de 0,382; la relación de intensidad media hallada entre la gestión por procesos y la atención a los pacientes ( $R = 0.382$ ,  $p = 0.000$ ,  $< 0.05$ ). Su conclusión principal fue que se determinó que existe una relación de intensidad media entre la gestión por procesos y la atención a los pacientes de ( $R = 0.382$ ,  $p = 0.000$ , alfa 0.05), por lo que se infiere que se requiere mejorar la gestión de procesos a fin de lograr una atención satisfactoria

*El estudio de Delgado sirvió para determinar la importancia de los tipos de procesos que existen dentro de la gestión de procesos u operaciones, siendo estos los procesos estratégicos, operativos y de soporte; así mismo para determinar el enfoque de los indicadores que se utilizó en la presente investigación.*

## 2.2. Marco teórico

### 2.2.1. Definición de logística

Según Mora (2010), la logística está referida a un conjunto de procesos pertenecientes a la cadena de valor, siendo estos la recepción, almacenamiento, inventarios, despachos, distribución, entregas, facturación y los flujos de información, que se generan durante el desarrollo de las actividades propias de la empresa. Dichos procesos inician desde los proveedores de la materia prima y materiales, hasta el transporte de los productos terminados hacia el consumidor final, lo cual se consolida dentro del sistema logístico.

Por su parte según Ramírez et al. (2017), la logística pertenece a un conjunto denominado administración de la cadena de abastecimiento, también conocido por las siglas SCM (Supply Chain Management). Esta disciplina vio su origen en la milicia, fundamentalmente a la hora del aprovisionamiento de los bienes y servicios necesarios para el desarrollo de las actividades militares, por lo que se definía como la ciencia militar relacionada con el procurar, el mantener y el transportar los materiales, el personal o las instalaciones.

Según los autores, la logística se define como el conjunto de procesos integrados que enlazan los componentes de la cadena de suministro para el desarrollo de las actividades productivas de las organizaciones.

#### 2.2.1.1. Definición de logística de distribución

Según Mora (2010), la logística de distribución es el conjunto de actividades relacionadas con la planificación, dirección y control del flujo de insumos, suministros, materiales, hasta los productos terminados. Siendo así que cada uno de estos procesos precisan diversos costos, por lo cual es un aspecto fundamental el analizar los altos costos logísticos a los que enfrentan las empresas, de modo que también estos procesos se realicen con un nivel de servicio y eficiencia adecuada.

Por su parte Díaz, (2012), refiere que la logística de distribución son el conjunto de actividades que se relacionan entre sí y que giran en torno a un producto o servicio, las cuales abarcan la producción y distribución. Es de carácter estratégico, dado a que debe ser planeado con anticipación por parte la gerencia o dirección de la empresa para así lograr un determinado objetivo o fin, con el cual se busca generar un incremento en la utilidad de la empresa, reducir los costos y mantener o aumentar los clientes.

Según los autores, la logística de distribución es el conjunto de actividades específicas relacionadas a las mercancías producidas, las cuales deben ser transportadas y distribuidas a los consumidores finales.

#### 2.2.1.2. Dimensiones de la logística de distribución

Al respecto Mora (2010) indica que las dimensiones de la logística de distribución son las siguientes:

##### Abastecimiento

La dimensión de abastecimiento incluye indicadores diseñados con el fin de analizar la gestión de compras y abastecimiento producidas dentro de la cadena de abastecimientos, así mismo también se analizan las negociaciones y las alianzas estratégicas generadas con los proveedores.

Los indicadores son:

##### - Calidad de los pedidos generados

El indicador de calidad de pedidos generados tiene por objetivo el medir la calidad de los pedidos realizados el área de compras de la empresa, teniendo en cuenta los posibles retrasos o problemas surgidas durante el proceso. Así mismo,

el cálculo está determinado en un horizonte temporal mensual

Su fórmula es:

$$\text{Cal. Ped. Gen} = \frac{\text{Pedidos generados sin problemas}}{\text{Total pedidos generados}} \times 100$$

- Entregas perfectamente recibidas

El indicador entregas perfectamente recibidas tiene por objetivo el controlar la calidad de los insumos y el tiempo en el que se han recibido, teniendo en cuenta la cantidad de productos rechazados por incumplimiento de especificaciones de los mismos. Así mismo, el cálculo está determinado en un horizonte temporal mensual.

Su fórmula es:

$$\text{Ent. Perf. Rec} = \frac{\text{Pedidos rechazados}}{\text{Total ordenes de compra recibidas}} \times 100$$

Nota. Mora (2010)

Almacenamiento

La dimensión de almacenamiento incluye indicadores diseñados con el fin de determinar el impacto de los costos incurridos en el proceso de almacenamiento sobre las operaciones logísticas, siendo así que el aprovisionamiento y distribución física son un factor esencial al momento de determinar dichos costos.

Los indicadores son:

- Nivel de cumplimiento de despachos

El indicador nivel de cumplimiento de despachos tiene por objetivo el controlar el nivel de efectividad de los despachos efectuados en los centros de distribución de la empresa. Así



mismo, el cálculo está determinado en un horizonte temporal mensual.

Su fórmula es:

$$\text{Niv. Cump. Des} = \frac{\text{Número de despachos cumplidos a tiempo}}{\text{Número total de despachos requeridos}}$$

- Costo de unidad almacenada

El indicador costo de unidad almacenada tiene por objetivo el controlar el costo de almacenamiento por cada unidad perteneciente al inventario, ya sea de forma propia o tercerizada. Así mismo, el cálculo está determinado en un horizonte temporal mensual.

Su fórmula es:

$$\text{Cos. Uni. Alm} = \frac{\text{Costo de almacenamiento}}{\text{Número de unidades almacenadas}}$$

Nota. Mora (2010)

Transporte y distribución

La dimensión de transporte y distribución incluye indicadores diseñados con el fin de analizar su incidencia y los costos en todo el proceso logístico. Dado que distribución es fundamental dentro de los procesos de la empresa, es necesario mantener el control de costos y la productividad obtenida; del mismo modo, el transporte posee una estrecha relación en todo este proceso, consecuentemente es una de las actividades con más altos costos y uso de recursos según el tipo de canal que se utilice.

Los indicadores:

- Entregas perfectas

El indicador entregas perfectas tiene por objetivo el controlar la cantidad de pedidos que han sido entregados sin problemas a los clientes, es decir, la eficiencia con la que han sido efectuadas, teniendo en cuenta características como pedidos completos, a tiempo, con documentación completa y sin daños. Así mismo, el cálculo está determinado en un horizonte temporal mensual.

Su fórmula es:

$$\text{Ent. Perf.} = \frac{\text{Pedidos entregados perfectos}}{\text{Total de pedidos entregados}}$$

- Entregas a tiempo

El indicador entregas a tiempo tiene por objetivo el medir el nivel de cumplimiento respecto a la entrega de pedido en el periodo de tiempo determinado con los clientes. Así mismo, el cálculo está determinado en un horizonte temporal mensual.

Su fórmula es:

$$\text{Ent. Tiempo} = \frac{\text{Pedidos entregados a tiempo}}{\text{Total de pedidos entregados}}$$

Nota. Mora (2010)

Por su parte Arango et al. (2017), en su propuesta de desarrollo de indicadores para medir el desempeño en 4 áreas principales de las empresas, incluye a las operaciones logísticas de manera holística en dicho proceso. Dado que esta área es la encargada del análisis de la capacidad y de suministro entre la

red de proveedores, clientes y distribuidores, en consecuencia, en esta se toman decisiones en cuanto a los despachos, los vehículos y sus rutas correspondientes, también se deben tener en cuenta las restricciones de este proceso y los planes de contingencia necesarios.

Los indicadores propuestos en base a las actividades claves y por cada área de decisión son las siguientes:

**Tabla 1.** Indicadores de contraste de la variable logística de distribución

Nivel	Área decisional	Actividad clave	Indicador propuesto
<b>Estratégico</b>	1. Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hacer seguimiento a los indicadores de desempeño.</li> <li>Hacer seguimiento al tiempo de ciclo de la operación.</li> <li>Evaluar el compromiso de los empleados.</li> </ul> Evaluar el estado operativo de los recursos físicos de la empresa.	1.1. Seguimiento a indicadores. 1.2. Tiempo promedio para finalizar orden. 1.3. Satisfacción de los colaboradores. 1.4. Rotación de personal. Edad promedio de vehículos.
<b>Táctico</b>	2. Soporte administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitación a los RR.HH.</li> </ul> Prestar servicio al cliente.	2.1. Porcentaje de personal capacitado. 2.2. Porcentaje de clientes inconformes 2.3. Quejas presentadas. Porcentaje de clientes recurrentes.
<b>Operativo</b>	3. Operación logística	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinar mantenimientos.</li> <li>Asignación de rutas y</li> </ul>	3.1. Cumplimiento de mantenimientos

		vehículos. • Despachar Servicio al cliente.	programados. 3.2. Costo promedio de transporte por tonelada. 3.3. Uso de vehículos. 3.4. Factor de carga promedio. 3.5. Velocidad promedio de vehículos. 3.6. Tiempo de procesamiento logístico. 3.7. Tiempo de consolidación. Retrasos de entrega.
<b>Táctico</b>	4. Tecnología de procesos	• Procesamiento de información. Identificar problemas y proponer soluciones	4.1. Uso de TIC. 4.2. Accidentabilidad. 4.3. Insatisfacción de los clientes. Costos reales asumidos.

Nota. Arango et al. (2017)

### 2.2.1.3. Teoría de la logística de distribución

Según Ferrel et al. (2010), la logística es un aspecto fundamental dentro de las compañías, la cual comprende todas las actividades necesarias para la obtención y administración de las materias primas y sus componentes, la administración de productos terminados, el packing y su traslado hasta llegar a los clientes finales. Siendo así que, la empresa, en primer lugar, debe contar con todos los materiales necesarios para su producto, luego, debe controlar periódicamente el inventario, determinando cuántos suministros y bienes son necesarios, y mantener registros de todas las materias primas, componentes, productos terminados o parcialmente terminados y equipos, así como la cantidad en existencias y los encargados de ello. Adicionalmente, la logística incluye la definición de rutas, cronogramas operativos y actividades para terminar los productos con la calidad que se requiere.

### 2.2.2. Definición de gestión

Según Escalante (2011), la gestión se define como un conjunto de procesos técnicos, conocimientos y recursos requeridos para cumplir con un propósito formal, acorde a su misión en un contexto específico y la planificación de sus esfuerzos para llevar a cabo la solución de las actividades de manera eficiente.

Por su parte Rivas (2020), menciona que la gestión es el proceso distintivo que se encarga de planear, organizar, direccionar y controlar las tareas y su desempeño para así lograr alcanzar los objetivos organizacionales, manifestado en el uso de los recursos con los que cuenta la empresa.

Según los autores, la gestión abarca los procesos presentes desde la planificación hasta la ejecución de actividades orientadas al logro de objetivos empresariales, mediante la utilización de los recursos necesarios de la organización.

#### 2.2.2.1. Definición de la gestión de operaciones

Según Escalante (2011), la gestión de operaciones se define como el monitoreo de los elementos dentro de una empresa, de manera que se puedan lograr mayores beneficios con un óptimo nivel de calidad y un eficiente control del uso de los recursos de la misma.

Por su parte, Ortiz (2021) menciona que la gestión de operaciones se encarga de producir un bien o servicio específico en un tiempo óptimo y con los menores costos posibles, sin que dejen de ser plausibles dichos objetivos, para los cuales se deben establecer criterios o parámetros para poder controlar el proceso y evaluar el resultado.

Según los autores, la gestión de operaciones abarca las actividades presentes desde la producción hasta la

comercialización de un bien o servicio, buscando optimizar los tiempos, costos y calidad en el proceso.

#### 2.2.2.2. Dimensiones de la gestión de operaciones

Al respecto Escalante (2011) indica que las dimensiones de la gestión de operaciones siguientes:

##### Procesos

La dimensión de procesos utiliza datos sobre la transformación de las entradas (información, suministros, recursos humanos, recursos económicos, entre otros) en salidas (resultados, productos y servicios), el feedback con los clientes y la interacción de las áreas encargadas.

Los indicadores son:

##### - Eficiencia

El indicador de eficiencia tiene por objetivo de producir los máximos resultados con los mínimos recursos empleados, el mínimo de energía y tiempo posible sin comprometer la calidad durante el proceso de desarrollo.

Su fórmula es:

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Recursos planificados}}{\text{Recursos utilizados}}$$

##### - Eficacia

El indicador de eficacia tiene por objetivo cuantificar el logro de las metas, siendo la capacidad de lograr el efecto que se desea, de esta forma se logran los objetivos planteados y el propósito de los procesos dentro de la empresa.

Su fórmula es:

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{Resultados alcanzados}}{\text{Resultados planificados}}$$

Fuente Escalante (2011)

### Gestión

La dimensión de gestión se utiliza para describir el conjunto de técnicas y experiencias de la organización dentro de las funciones de planeación, dirección y control de manera óptima, con el fin de medir la productividad y la calidad de las operaciones y actividades de la empresa.

Los indicadores son:

#### - Productividad

El indicador de productividad tiene por objetivo incluir el cómo se logró y qué se hizo para obtener el resultado. Es la sumatoria de productos/servicios en una unidad de tiempo, pero siendo limitado porque únicamente relaciona la cantidad de esos valores obtenidos con la cantidad de insumos empleados.

Su fórmula es:

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Volumen de producción conforme}}{\text{Horas hombre trabajadas}}$$

#### - Calidad

El indicador de calidad tiene por objetivo el satisfacer al cliente, mejorar los procesos y resultados. Su concepto técnico representa una forma de hacer las cosas, que fundamentalmente se ven envueltas en la predominante preocupación hacia el nivel de satisfacción de los clientes.

Su fórmula es:

$$\text{Rend. Calidad} = \frac{\text{Volumen de producción conforme}}{\text{Volumen total producido}} \times 100$$

Fuente Escalante (2011)

Por su parte García et al. (2019), en su propuesta de desarrollo de indicadores de eficiencia y eficacia dentro de la gestión en el sector construcción, buscó identificar los beneficios económicos de las organizaciones, con la finalidad de la contribución de los objetivos empresariales y la mejora de la competitividad en dicho mercado.

Los indicadores propuestos en base a la variable gestión de operaciones son las siguientes:

**Tabla 2.** *Indicadores de contraste de la variable gestión de operaciones*

<b>Dimensión</b>	<b>Sub dimensión</b>	<b>Indicadores</b>
Eficacia	Satisfacción del cliente	Grado de calidad
		Precio
		Confiabilidad de la calidad
		Flexibilidad
	Satisfacción del proveedor	Evaluación del proveedor
		Desarrollo del proveedor
		Negociaciones
Condiciones del entorno	% de compras en el país	
Eficiencia	Uso de recursos	Tiempo de entrega
		Gestión de inventario
		% compras bajo convenios y alianzas
		Costo de calidad
		H-H en proceso
		Tiempo (optimización de proceso productivo)

Nota. García et al (2019)



### 2.2.2.3. Teoría de la gestión de operaciones

Según Hayes et al. (2008), la gestión de operaciones es considerada como un aspecto fundamental dentro del sistema productivo de las empresas, puesto que como tal abarca un conjunto de actividades como las de planificación, diseño, aplicación, control y optimización, dentro de dicho sistema. Es decir que el objetivo fundamental radica en la organización, direccionamiento y alineamiento de todos los recursos productivos con los que cuenta una organización, para ejecutar adecuadamente las estrategias competitivas y de esta forma alcanzar los resultados esperados.

### 2.3. Marco conceptual

- Logística: Desde sus inicios, ha sido el nexo entre el área de ventas y producción, dicho de otra manera, se encuentra entre los clientes y la producción de una empresa. Además, cabe resaltar que esta involucra a la adquisición, almacenaje, embalaje, carga, descarga, distribución y sistemas de apoyo en información; por lo tanto, guarda relación con las entradas, procesos de transformación y salidas del sistema. (Daffós, 2015).
- Distribución: Se refiere a la gestión de distintas actividades que permitirán llevar el producto desde la distribuidora hasta su destino o consumidor final. Además, es preciso el incentivar a los consumidores para que estos realicen compras, y para ello las empresas ponen en práctica la utilización de herramientas de ventas y promoción para dicha estimulación. (Hernandez y Jimenez, 2015).
- Gestión: Se entiende como aquellos procesos que una empresa realiza con el objetivo de satisfacer necesidades del mercado, mediante el intercambio de los bienes o servicios. Además, uno de los roles que ejerce es de llegar a cumplir con los objetivos y metas de la organización, para así tener mejores resultados económicos que permitan a la empresa generar mayores ingresos. (Benites y Bermeo, 2021).
- Operaciones: Son aquellos procesos que analizan el plan de la empresa, siendo de carácter fundamental el establecer las métricas que cuantifiquen el proceso, de una misma manera, se debe realizar el análisis del negocio para así incrementar las posibilidades de elevar su nivel de rendimiento, por lo que se obtendrán mejores beneficios tecnológicos y económicos. (Silva, 2021).
- Trazabilidad: Es un conjunto de procesos y herramientas previamente establecidos para conocer la trayectoria completa de un producto, así mismo también es la capacidad de rastrearlo desde su origen o transformación, a través de toda la cadena de productiva hasta llegar al cliente final. (Callejas y Álvarez, 2020).

- Procesos: Es el conjunto de actividades ordenadas, previamente planificadas, las cuales se realizan de forma secuencial e interrelacionada, con el fin de alcanzar un determinado objetivo. Así mismo, conforma la consecución de las actividades sucesivas mediante las cuales se efectúa la administración.(Duque, 2018).

## 2.4. Variables

### 2.4.1. Operacionalización de variables

**Tabla 3. Operacionalización de variables**

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala de Medición
Logística de distribución	Según Mora (2010), la logística de distribución es el conjunto de actividades relacionadas con la planificación, dirección y control del flujo de insumos, suministros, materiales, hasta los productos terminados. Siendo así que cada uno de estos procesos precisan diversos costos, por lo cual es un aspecto fundamental el analizar los altos costos logísticos a los que enfrentan las empresas, de modo que también estos	La variable de logística de distribución se midió mediante la utilización de fichas de observación que sirvieron como medio de recolección de datos de los resultados de los indicadores aplicados, como: aprovisionamiento, almacenamiento, transporte y distribución e inventarios.	Abastecimiento	Calidad de los pedidos generados	Ficha de Registro documental o / Entrevista	Razón / Nominal
				Entregas perfectamente recibidas		
				Nivel de cumplimiento de despacho		
				Costo de unidad almacenada		
				Entregas perfectas		

procesos se realicen con un nivel de servicio y eficiencia adecuada.

Transporte y Distribución  
Entregas a tiempo

La variable de gestión de operaciones se midió mediante la utilización de fichas de observación que sirvieron como medio de recolección de datos de los resultados de los indicadores aplicados, como: productividad, eficiencia, calidad de los productos

Procesos  
Efectividad  
Eficiencia

Gestión de operaciones

que se puedan lograr mayores beneficios con un óptimo nivel de calidad y un eficiente control del uso de los recursos de la misma.

Productividad  
Gestión  
Calidad de los productos

Ficha de Registro documentario / Entrevista  
Razón / Nominal

### **III. MATERIAL Y MÉTODOS**

#### **3.1. Material**

##### **3.1.1. Población**

Según Arias et al. (2016), la población de estudio en una investigación viene a ser la agrupación de casos, la cual debe caracterizarse por ser definida, limitada y accesible; la misma que formará el referente para la selección de la muestra. Así mismo, al referirse a población, esta no solo está conformada por personas, sino que también puede tratarse de animales, muestras biológicas, expedientes, hospitales, objetos, familias, organizaciones, etc.

Por lo tanto, la población definida para esta presente investigación consta de los registros relacionados con la logística de distribución y la gestión de operaciones de la empresa Pesquera Hayduk S.A, los cuales se conforman desde el día 01 de Enero del año 2020 al 31 de Diciembre del año 2022. Ver presentación y discusión de resultados, desde tabla 4 hasta tabla 27.

##### **3.1.2. Marco muestral**

Según Hernández et al. (2014), se define como el marco de referencia que permite precisar los elementos que conformaran la población, así mismo da la posibilidad de seleccionar y organizar dichos elementos en unidades muestrales o de análisis.

Siendo así que, para la información del marco muestral, se tomó como base los registros relacionados con la logística de distribución y la gestión de operaciones de la empresa Pesquera Hayduk S.A, para lo cual se tomaron 30 registros durante el periodo de tiempo de 3 años, iniciando el 01 de Enero del año 2020 hasta el 31 de Diciembre del 2022. Los registros fueron seleccionados considerando dos criterios:

1) la disponibilidad de la información del sistema por parte de la empresa y 2) el acceso abierto que se tenía sobre la información, así

mismo, se considera que los registros para ser analizados de manera objetiva deben ser mayor a 1 año.

#### 3.1.3. Unidad de análisis

Según Hernández y Mendoza (2018), la unidad de análisis es el individuo del que se recolectaran datos (personas, objetos, material de estudio, etc), que pertenecen al conjunto de la población y que sirve como fuente para analizar el suceso a estudiar.

Por lo tanto, en la presente investigación se determinó que la unidad de análisis a utilizarse serían las fichas de registro de información relacionado a la logística de distribución y la gestión de operaciones de la empresa Pesquera Hayduk S.A, componiendo así a la población y por lo tanto a la muestra.

#### 3.1.4. Muestra

Según Arias et al. (2016), en todas las investigaciones es necesario seleccionar un conjunto representativo de elementos o participantes del total de la población para trabajar en base a este nuevo subconjunto, esto es lo que se define como la muestra de una investigación, además que el cálculo de esta difiere para cada investigación y depende de su diseño, hipótesis planteadas, número de grupos a estudiar, y de la escala de medición establecida para las variables.

Por lo tanto, la muestra está compuesta por los 30 registros utilizados durante el periodo de tiempo de 3 años, iniciando el 01 de Enero del año 2020 hasta el 31 de Diciembre del 2022, lo cual significa que la población es igual a la muestra. No se muestreo ni se tomó a toda la población, debido a que se que se quiso hacer la investigación lo más representativa posible, considerando que las poblaciones muestrales según el autor Hernández et al. (2014), son muestras que representan a toda la población.

### 3.2. Métodos

#### 3.2.1. Diseño de contrastación

La investigación es de tipo básica, según Hernández et al. (2014), define que una investigación de tipo básica se caracteriza por ser un proceso sistemático que se aplica al estudio de un fenómeno con el objetivo de contribuir al conocimiento general y teórico, siendo así que las variables de estudio no se modifican de manera externa. Por lo cual, en esta investigación se analizará las variables logísticas de distribución y la gestión de operaciones, para obtener un análisis y posibles soluciones a la problemática que presentan.

Esta investigación es de diseño no experimental, que según Hernández et al. (2014), es aquella que se lleva a cabo sin manipular externamente las variables que la componen, de tal forma que el rol del investigador pasa a un plano en que no interviene directamente, es decir que en este tipo de investigación se plantea en fenómenos que se desarrollan en un contexto natural.

En esta investigación, se empleó el diseño no experimental descriptivo de enfoque mixto, donde su objetivo es recopilar, analizar e integrar las variables logísticas de distribución y la gestión de operaciones, empleando la investigación cuantitativa y cualitativa, puesto que para estas últimas se utilizó instrumentos como la guía de entrevista y fichas de registro documental. El estudio no manipula variables, debido a que no se pretendió hacer ningún cambio en la empresa y ninguna transformación, sino estudiar de manera simple y descriptiva los resultados.

#### 3.2.2. Técnicas e instrumentos de colecta de datos

La primera técnica utilizada fue la entrevista presentada en el Anexo 1, la cual tuvo como instrumento la ficha de entrevista, la misma que constaba de 5 preguntas que permitían conocer el contexto de ambas variables de la investigación. Para la primera pregunta, el elemento observable fueron los procesos clave que se llevan a cabo en la



logística de distribución; en la siguiente interrogante el elemento observable fueron los indicadores que utilizan para medir la eficiencia en su logística; el elemento observable de la tercera pregunta fue la influencia de logística de distribución en las operaciones de la empresa; para la cuarta interrogante el elemento observable fue tratamiento de los sobrecostos logísticos, y finalmente, para en la última pregunta se cuestionó acerca de la problemática específica de la empresa. Con respecto a la validez del instrumento, en este caso se utilizó la validación por expertos, profesionales en Administración e Ingeniería industrial del sector pesquero, se detallan a continuación: Mg. Jorge Ignacio Quezada Roque, ingeniero industrial encargado de ser el coordinador de almacenes y embarques; Mg. Renzo Cardó Velit, ingeniero industrial con cargo de Gerente de Logística de Hayduk; y Mg. Luis Enrique Espinoza Castillo, contador público colegiado, especializado en Administración y RRHH, con cargo de Sub Gerente de Administración y de RRHH de Hayduk, esto se muestra en el Anexo 12.

La segunda técnica utilizada fue el análisis documentario, el cual tuvo como instrumento a las fichas de registro documentario presentadas en el Anexo 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11, siendo utilizadas un total de 10 fichas, las cuales se realizaron a partir de 5 dimensiones de ambas variables y sus respectivos indicadores. Para la variable logística de distribución se utilizaron 3 dimensiones y 6 indicadores, así mismo para la variable gestión de operaciones se utilizaron 2 dimensiones y 4 indicadores. Cada ficha contenía los datos de cada indicador, siendo así que estas sirvieron como medio de recolección de datos de los resultados de los indicadores aplicados por la empresa. Con respecto a la validez del instrumento, en este caso se utilizó la validación por expertos.

Para la medición correspondiente a la variable logística de distribución se realizó un análisis para determinar aquellas dimensiones e indicadores necesarios en la investigación, las cuales fueron tres:

abastecimiento, almacenamiento, transporte y distribución; por otra parte, para la variable gestión de operaciones se determinaron 2 dimensiones e indicadores, las cuales fueron 2: procesos y gestión. Así mismo hubo la necesidad de determinar los procesos en los cuales se desarrollaban y median dichos indicadores. Para ello, se utilizó un enfoque mixto, en primer lugar, la entrevista realizada permitió responder al objetivo general de la investigación, el cual planteaba analizar el proceso de logística de distribución y la gestión de operaciones de la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco en el año 2022. El resultado obtenido se muestra en la Figura 1 de la Presentación y Discusión de Resultados. Esta misma también permitió responder al objetivo específico 1, el cual planteaba identificar el proceso de logística de distribución en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco en el año 2022. El resultado obtenido se muestra en la Figura 2 de la Presentación y Discusión de Resultados.

En segundo lugar, el análisis documental permitió responder al objetivo específico 2, 3 y 4, en cuanto a la medición, esta fue a través de fórmulas y datos matemáticos, los cuales se obtuvieron a partir del proceso de recolección de datos que proporcionó la empresa. En el objetivo específico 2 se planteó indicar la capacidad de almacenamiento utilizada en la logística de distribución de la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco durante los años 2020, 2021 y 2022. El resultado obtenido se muestra en la Tabla 4,5,6,7 y la Figura 3,4,5,6 de la Presentación y Discusión de Resultados. En el objetivo específico 3 se planteó indicar el canal de distribución utilizado en la logística de distribución de la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco durante los años 2020, 2021 y 2022. El resultado obtenido se muestra en la Tabla 8,9,10,11 y la Figura 7,8,9,10,11,12,13,14 de la Presentación y Discusión de Resultados. Y finalmente en el objetivo específico 4 se planteó indicar la gestión de operaciones y los procesos utilizados en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco, durante los años 2020, 2021 y 2022. El resultado obtenido se muestra en la Tabla 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27 y en

la Figura 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30 respectivamente, de la Presentación y Discusión de Resultados

Respecto a la validez de los datos respectivos en la ficha de registro documentario, se usó la técnica de la validación por contenido, y para la entrevista, se utilizó la validación por expertos. Se concluye que los instrumentos utilizados son correctos.

### <sup>1</sup> 3.2.3. Procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento y análisis de esta investigación se empleó el enfoque de investigación mixta, mediante el uso de instrumentos como la guía de entrevista y fichas de registro documentario.

En primer lugar, se realizó una entrevista al Coordinador de Almacenes y Embarques de la empresa Hayduk, el cual explico todos los procesos y sub procesos que conlleva la gestión de operaciones y la logística de distribución de la empresa. Luego se realizó el recojo de los datos para el cálculo de los indicadores de manera virtual, ya que se hizo llegar las fichas de observación con sus respectivas fórmulas matemáticas, posteriores intercambios de e-mails concretamos los datos de indicadores que eran posible brindarnos.

Después de haber obtenido los datos necesarios, estos fueron procesados y tabulados a través del programa Microsoft Excel 2021, en el que se calculó los promedios de cada uno, con sus respectivas gráficas. Recalcando que la información brindada fue de tres años (2020, 2021, 2022), de forma mensual y fue procesada trimestralmente con su respectivo resumen anual. Para responder al objetivo principal se utilizó como base la entrevista, por cual se realizó un flujograma en el que se han colocado los procesos mencionados; del mismo modo también se utilizó un flujograma horizontal para explicar los procesos específicos que corresponden a la logística de distribución.

Para responder a los siguientes objetivos relacionados a las dimensiones de la variable logística de distribución, se optó por la elección de indicadores como la capacidad de almacenamiento y el uso de los canales de distribución, los cuales fueron promediados y analizados en horizontes temporales trimestrales y anuales. Del mismo modo, para las dimensiones de la segunda variable de gestión de operaciones, se utilizaron los indicadores de efectividad, eficiencia, productividad y calidad de los productos, estos a su vez también fueron promediados en horizontes temporales trimestrales y anuales.

Posteriormente, luego de haber obtenido los resultados, se procedió a analizar dichos valores para poder describir mediante la comparación, cuál había sido la tendencia de que presentaban los indicadores, para conocer el estado de las dimensiones evaluadas y reconocer si la logística de distribución y la gestión de operaciones en la empresa Hayduk han variado de forma creciente o decreciente.

## **IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

### 4.1. Presentación de resultados

La investigación presenta los siguientes resultados descriptivos, con técnicas cualitativas, que han permitido conocer la relevancia de los procesos, considerando que un mal proceso de logística de distribución provoca envíos a una dirección errada, inexistente, encontrarse con el establecimiento cerrado y tener dificultad de acceso por ruta; y un mal proceso de gestión de operaciones provoca pedidos en mal estado, faltantes, duplicados, fuera de cita, siniestrados, con problema de lote y fuera de cita. Por tal razón, la investigación busca profundizar y de manera analítica conocer este proceso para evitar dichos problemas.

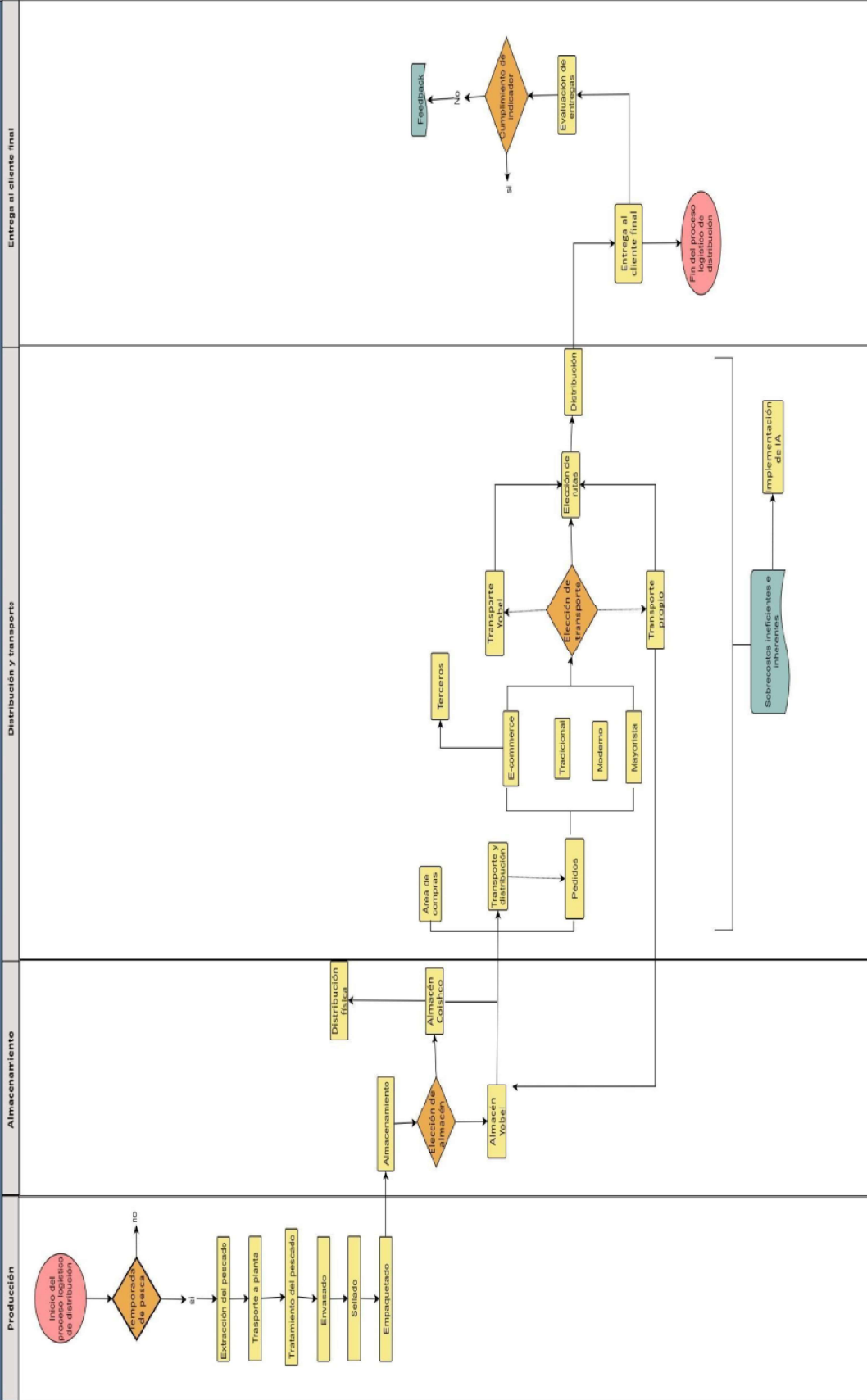
#### **Objetivo general**

Analizar el proceso de logística de distribución y la gestión de operaciones de la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco durante los años 2020, 2021 y 2022.

Asimismo, en la siguiente figura se observa el mapa de procesos completo de logística de distribución y la gestión de operaciones de la empresa Pesquera Hayduk.

#### **Figura 1.**

Proceso de logística de distribución y la gestión de operaciones de la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco.



Nota. En cuanto al proceso completo de logística de distribución y la gestión de operaciones se pueden identificar 4 sub procesos que en cada uno abarcan una serie actividades pertenecientes a los mismos. Estos sub procesos inician con la producción, almacenamiento, distribución y transporte, y finalmente entrega al cliente. Para el sub proceso producción, se inicia cuando es la temporada de pesca, donde se procede a extraer el pescado hasta obtener la cantidad delimitada, para luego ser transportado a planta donde será tratado, después ser envasado, enlatado y sellado, para dar fin al fin con el empaquetado. El sub proceso siguiente es el almacenamiento, que inicia con la actividad del mismo nombre que es el almacenamiento del producto en su respectivo local, para el cual se selecciona un punto de distribución, ya sea en Coishco o el almacén tercerizado de Yobel en Lima. El sub proceso a continuar es el distribución y transporte, en el cual toman los pedidos provenientes del área de ventas y toma en consideración el tipo de canal (e-commerce, moderno, tradicional) utilizado para la selección del transporte a utilizar, finalmente se procede a realizar el proceso de ruteo que seguirá el medio de transporte para distribuir el producto al cliente. Finalmente se tiene el sub proceso de entrega al cliente final, en el que referentemente se hace la entrega del producto al cliente final, y como parte de la gestión de proceso interna de la empresa se evalúa el indicador principal de entregas perfectas en cuestión de calidad y tiempo específicos.

Nota. En cuanto al proceso completo de logística de distribución y la gestión de operaciones se pueden identificar 4 sub procesos que en cada uno abarcan una serie actividades pertenecientes a los mismos. Estos sub procesos inician con la producción, almacenamiento, distribución y transporte, y finalmente entrega al cliente. Para el sub proceso producción, se inicia cuando es la temporada de pesca, donde se procede a extraer el pescado hasta obtener la cantidad delimitada, para luego ser transportado a planta donde será tratado, después ser envasado, enlatado y sellado, para dar fin al fin con el empaquetado. El sub proceso siguiente es el almacenamiento, que inicia con la actividad del mismo nombre que es el almacenamiento del producto en su respectivo local, para el cual se selecciona un punto de distribución, ya sea en Coishco o el almacén tercerizado de Yobel en Lima. El sub proceso a continuar es el distribución y transporte, en el cual toman los pedidos provenientes del área de ventas y toma en consideración el tipo de canal (e-commerce, moderno, tradicional) utilizado para la selección del transporte a utilizar, finalmente se procede a realizar el proceso de ruteo que seguirá el medio de transporte para distribuir el producto al cliente. Finalmente se tiene el sub proceso de entrega al cliente final, en el que referentemente se hace la entrega del producto al cliente final, y como parte de la gestión de proceso interna de la empresa se evalúa el indicador principal de entregas perfectas en cuestión de calidad y tiempo específicos.

### Objetivos específicos

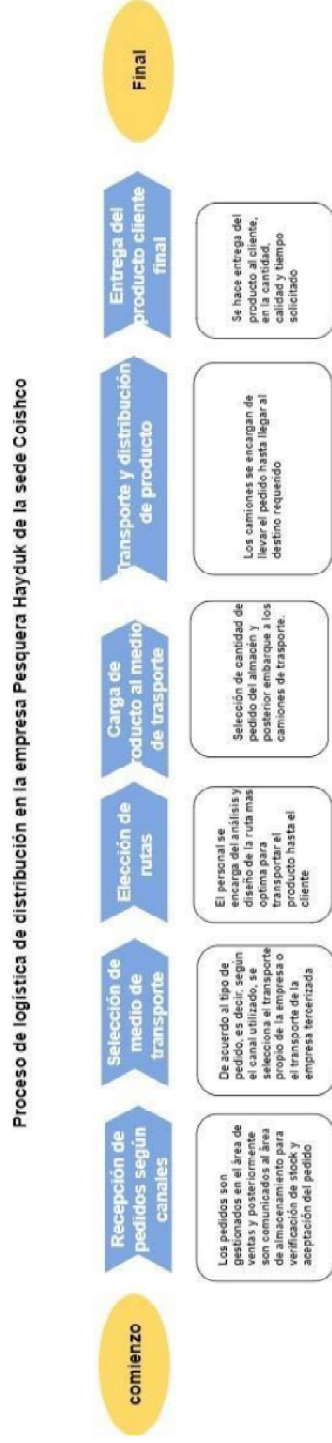
#### Objetivo específico 1

Identificar el proceso de logística de distribución en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco durante los años 2020, 2021 y 2022.

Este objetivo ha sido desarrollado a través de la técnica de la entrevista que estuvo compuesta por 5 preguntas, realizadas al Mg. Jorge Ignacio Quezada Roque, con cargo de coordinador de almacenes y embarques de Pesquera Hayduk. Estas entrevistas fueron analizadas decodificadas y diagramadas en el siguiente esquema, para entender el comienzo y el final del proceso que sigue actualmente la empresa, conociendo este resultado a través de una técnica observacional cualitativo. Asimismo, en la siguiente figura se observa el mapa de procesos específicamente de la logística de distribución en la empresa Pesquera Hayduk

Figura 2

Proceso de logística de distribución de la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco.





Nota. El proceso específico de la logística de distribución da inicio con la recepción de pedidos provenientes del área de ventas teniendo en cuenta el canal utilizado, posteriormente se selecciona el medio de transporte, ya sea propio o tercerizado, luego se realiza el proceso de ruteo a utilizarse para distribuir, luego se carga al medio de transporte la cantidad de productos solicitados, y se procesó a transportar y distribuir los productos hasta llegar al lugar requerido y entregar el pedido a cliente final.

## Objetivo específico 2

Indicar la capacidad de almacenamiento utilizada en la logística de distribución de la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco durante los años 2020, 2021 y 2022.

Este objetivo ha sido desarrollado a través de la técnica de la ficha de registro, recolectando información desde el 01 de Enero del 2020 hasta el 31 de Diciembre del 2022. Asimismo, en las siguientes tablas se muestra la capacidad de almacenamiento utilizada en la logística de distribución de la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco.

Tabla 4

Capacidad de almacenamiento promedio trimestral del año 2020, utilizada en la logística de distribución de la empresa Pesquera Hayduk.

<b>Año 2020</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
1er trimestre	37,081	31.26
2do trimestre	24,260	20.45
3er trimestre	25,461	21.46
4to trimestre	31,833	26.83
<b>Total</b>	<b>118,635</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos del instrumento aplicado.

Figura 3

Promedio trimestral del año 2020 y tendencia de unidades almacenadas, en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco.

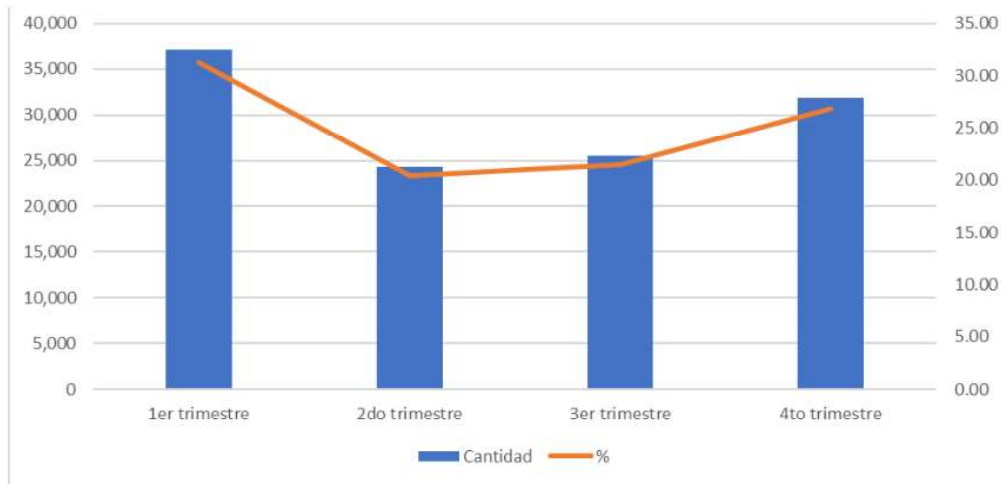


Tabla 5

Capacidad de almacenamiento promedio trimestral del año 2021, utilizada en la logística de distribución de la empresa Pesquera Hayduk.

Año 2021	Cantidad	%
1er trimestre	29,257	24.49
2do trimestre	31,508	26.37
3er trimestre	28,838	24.14
4to trimestre	29,865	25.00
<b>Total</b>	<b>119,467</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos del instrumento aplicado.

Figura 4

Promedio trimestral del año 2021 y tendencia de unidades almacenadas, en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco.

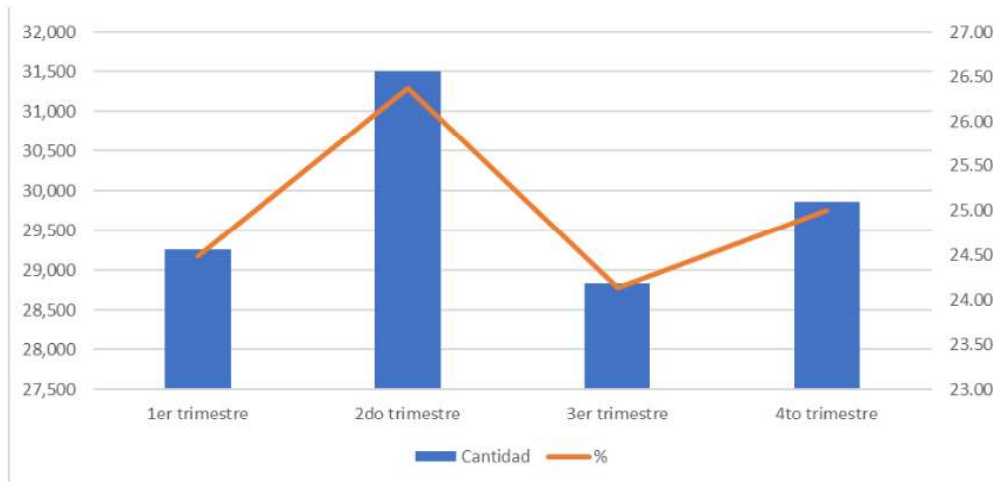


Tabla 6

Capacidad de almacenamiento promedio trimestral del año 2022, utilizada en la logística de distribución de la empresa Pesquera Hayduk del sede Coishco.

Año 2022	Cantidad	%
1er trimestre	30,662	21.02
2do trimestre	42,028	28.81
3er trimestre	38,920	26.68
4to trimestre	34,259	23.49
<b>Total</b>	<b>145,869</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos del instrumento aplicado.

Figura 5

Promedio trimestral del año 2022 y tendencia de unidades almacenadas, en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco.

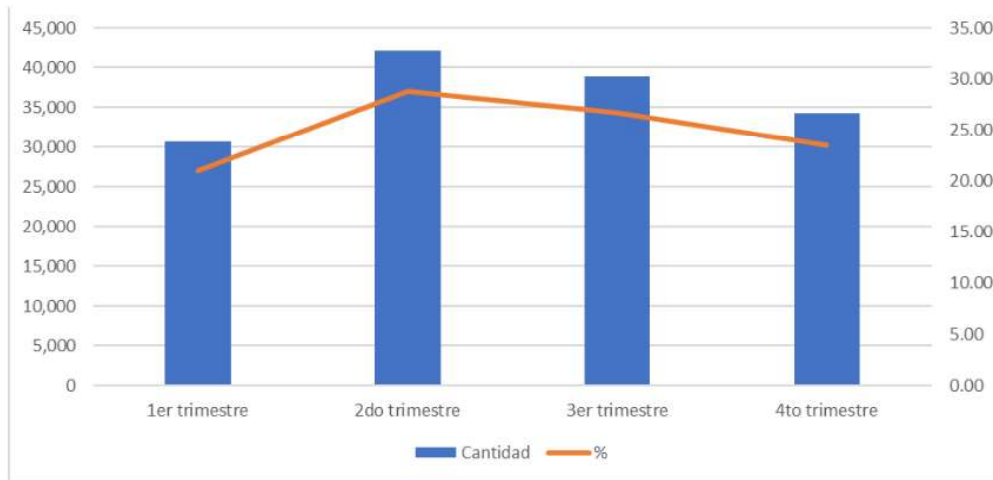


Tabla 7

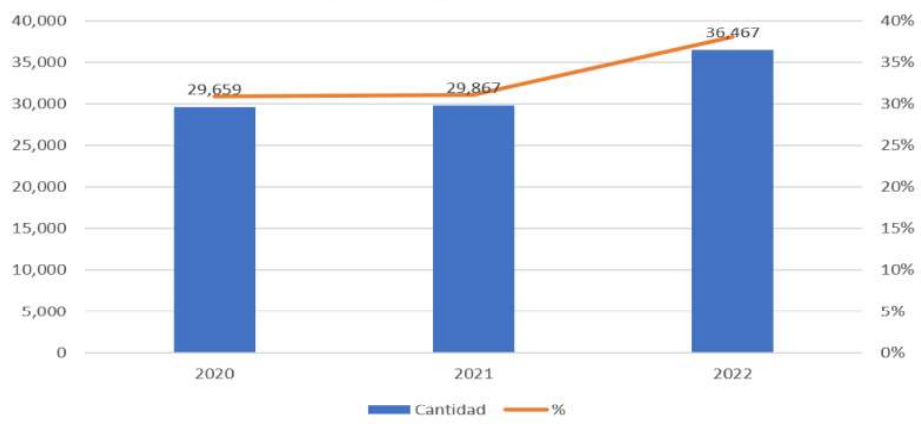
Capacidad de almacenamiento promedio anual desde 2020 hasta 2022, utilizada en la logística de distribución de la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco.

Año	Cantidad	%
2020	29,659	30.90%
2021	29,867	31.11%
2022	36,467	37.99%
<b>Total</b>	<b>95,993</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos del instrumento aplicado.

Figura 6

Promedio anual y tendencia de unidades almacenadas desde 2020 hasta 2022, en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco.



Nota: En cuanto a la dimensión de almacenamiento, se aprecia que sus promedios de unidades almacenadas entre los años 2020 a 2022 ha mantenido una tendencia regular en los dos primeros años y un notable crecimiento en el último, teniendo una buena tendencia de crecimiento. Como se aprecia en el año 2020 tuvo un promedio anual de 29,659 unidades almacenadas, lo cual representa el 30.90% de almacenamiento promedio anual; pero para el año 2021 su promedio de unidades almacenadas fue de 29,867 teniendo un mínimo incremento, el cual representa el 31.11% de almacenamiento promedio anual; y para el año 2022 tuvo un crecimiento significativo en su promedio anual de 36,467 unidades almacenadas, lo cual representa el 37.99% de almacenamiento promedio anual.

### Objetivo específico 3

Indicar el canal de distribución utilizado en la logística de distribución en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco durante los años 2020, 2021 y 2022.

Este objetivo ha sido desarrollado a través de la técnica de la ficha de registro, recolectando información desde el 01 de Enero del 2020 hasta el 31 de Diciembre del 2022. Asimismo, en las siguientes tablas se muestran los tipos de canales de distribución utilizados.

Tabla 8

Tipo de canal de distribución utilizado promedio trimestral del año 2020, en la logística de distribución de la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco.

Tipo de distribución	Año 2020			
	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre
E-Commerce	1	0	0	66
(%)	1.49%	0.00%	0.00%	98.51%
Moderno	290	240	221	209
(%)	30.21%	25.01%	23.00%	21.78%

Fuente: Datos del instrumento aplicado.

Figura 7

Tendencia de los canales de distribución promedio del año 2020, en la logística de distribución en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco



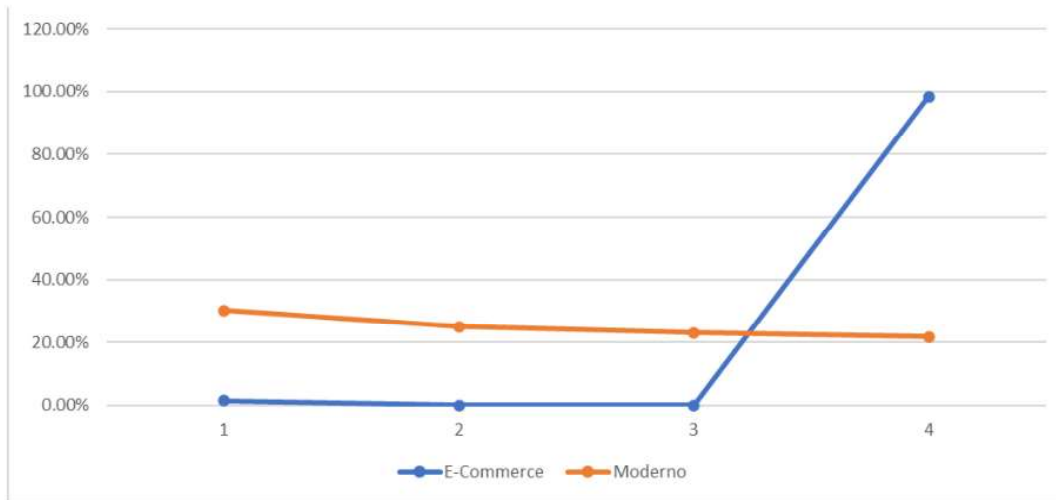


Figura 8

Promedio de utilización de los canales de distribución trimestral del año 2020, en la logística de distribución en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco



Tabla 9

Tipo de canal de distribución utilizado promedio trimestral del año 2021, en la logística de distribución de la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco.

Tipo de distribución	Año 2021			
	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre
E-Commerce	245	216	245	240
(%)	25.85%	22.86%	25.92%	25.36%
Moderno	262	131	184	224
(%)	32.67%	16.38%	22.98%	27.97%

Fuente: Datos del instrumento aplicado.

Figura 9

Tendencia de los canales de distribución promedio del año 2021, en la logística de distribución en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco

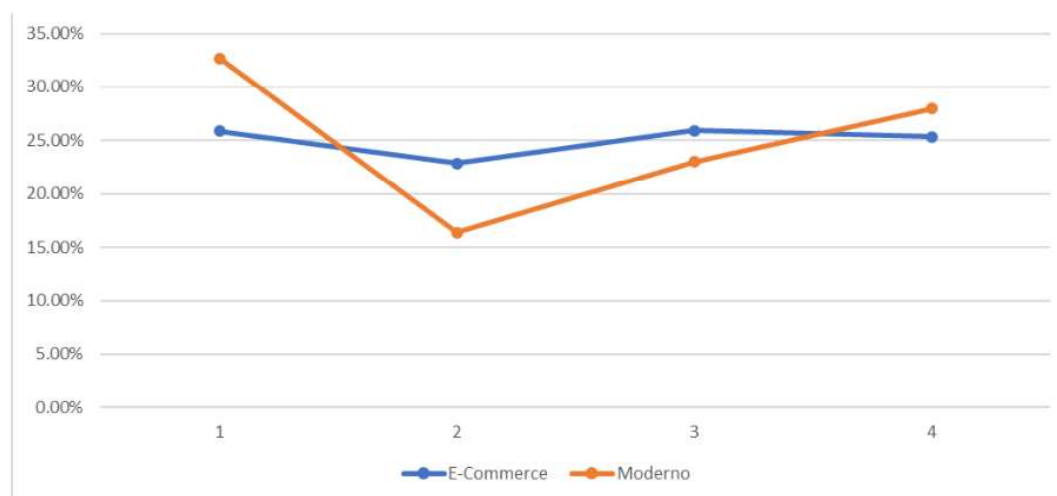


Figura 10

Promedio de utilización de los canales de distribución trimestral del año 2021, en la logística de distribución en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco

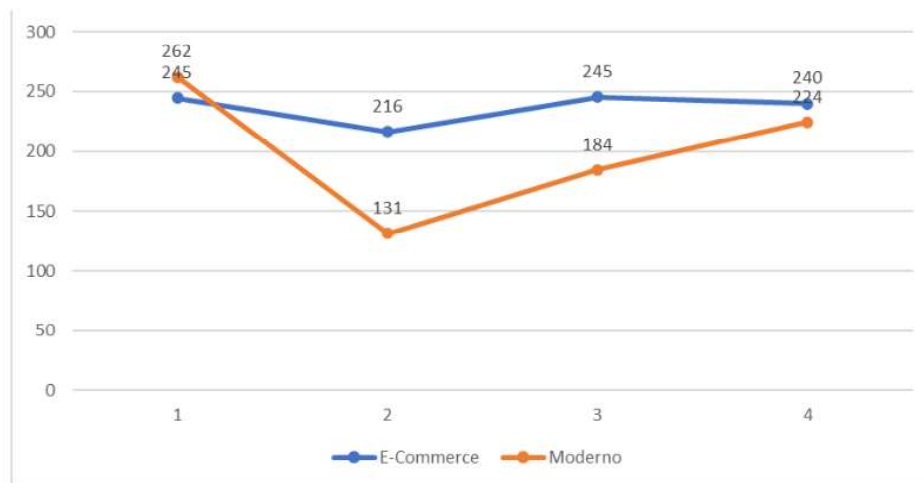


Tabla 10

Tipo de canal de distribución utilizado promedio trimestral del año 2022, en la logística de distribución de la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco.

Tipo de distribución	Año 2022			
	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre
E-Commerce	282	360	295	273
(%)	23.29%	29.76%	24.39%	22.57%
Moderno	183	180	163	170
(%)	26.34%	25.81%	23.47%	24.38%

Fuente: Datos del instrumento aplicado.

Figura 11

Tendencia de los canales de distribución promedio del año 2022, en la logística de distribución en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco.

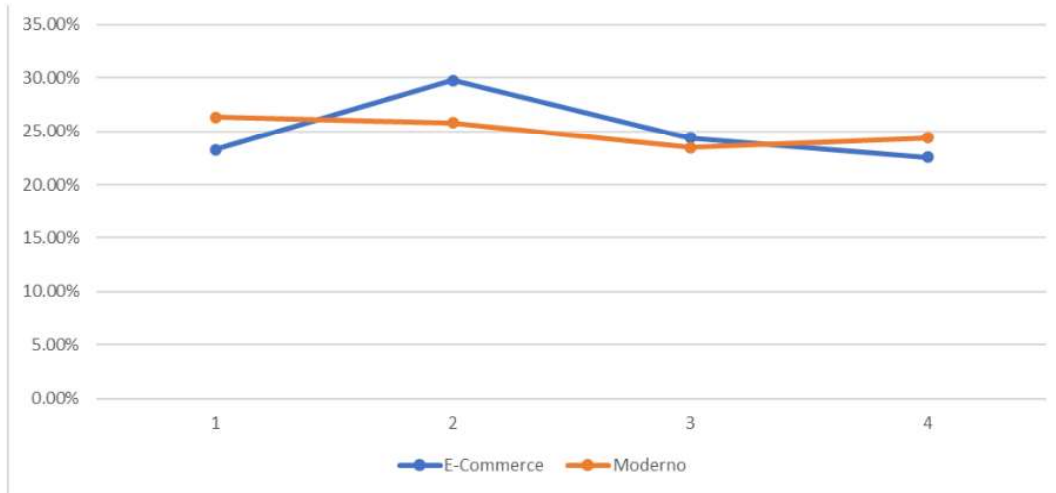


Figura 12

Promedio de utilización de los canales de distribución trimestral del año 2022, en la logística de distribución en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco.

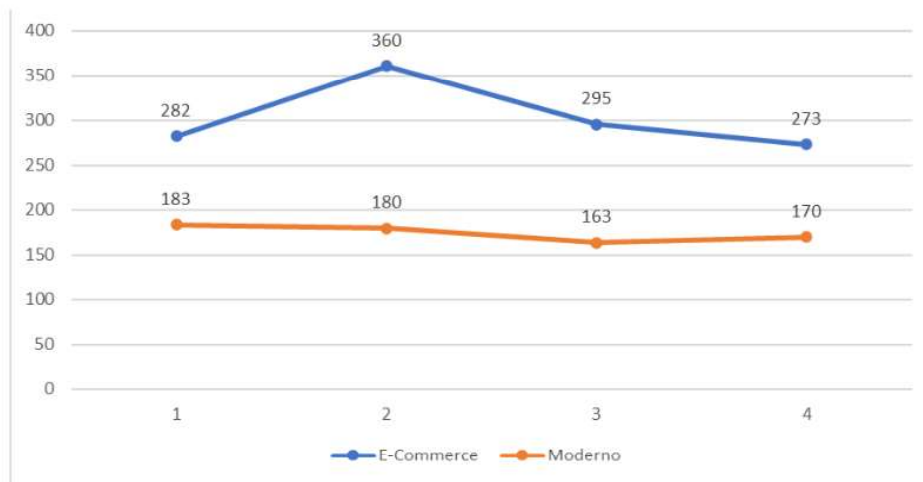


Tabla 11

Tipo de canal de distribución promedio anual utilizado en la logística de distribución desde 2020 hasta 2022, en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco.

Tipo de canales de distribución	Años		
	2020	2021	2022
<b>E-Commerce (%)</b>	17 2.98%	237 42.56%	303 54.46%
<b>Moderno (%)</b>	240 39.09%	201 32.61%	174 28.30%

Fuente: Datos del instrumento aplicado.

Figura 13

Tendencia de los canales de distribución promedio anual desde 2020 hasta 2022, en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco.

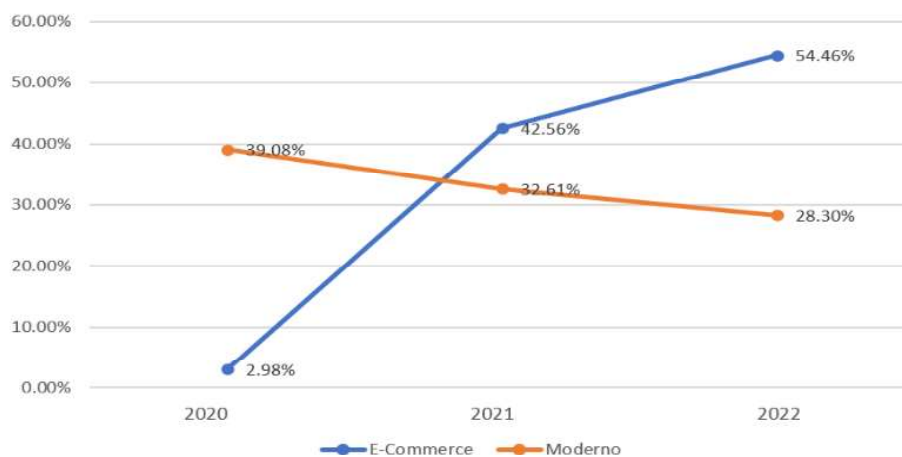
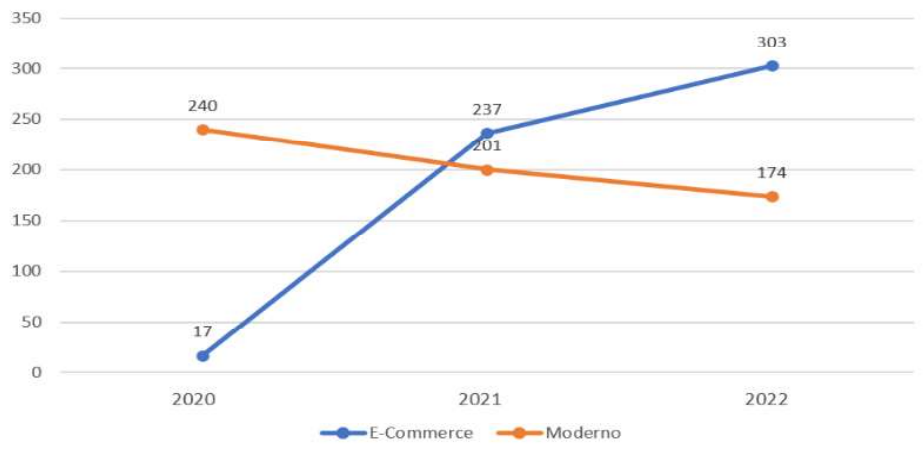


Figura 14

Promedio anual de utilización de los canales de distribución desde 2020 hasta 2022, en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco.



Nota. En cuanto a la dimensión de transporte y distribución, se aprecia que sus dos canales presentan dos vertientes de crecimiento, siendo el canal E- Commerce el que ha presentado un crecimiento progresivo en los últimos 3 años. Como se aprecia en el año 2020 tuvo un promedio de 17 pedidos anual, lo cual representa el 2.98% de pedidos promedio anual; pero para el año 2021 incrementó de manera significativa sus pedidos promedios anual a 237, lo cual representa el 42.56% de pedidos promedio anual; y para el año 2022 tuvo un crecimiento moderado de 303 pedidos promedio anual, lo cual representa el 54.46% de pedidos promedio anual. Por otra parte, el canal Moderno ha presentado un ligero y constante decrecimiento en los últimos 3 años, como se puede apreciar en el año 2020 tuvo un promedio de 240 pedidos anual, lo cual representa el 39.09% de pedidos promedio anual; pero para el año 2021 presentó un ligero decrecimiento en 201 pedidos promedios anual, lo cual representa el 32.61% de pedidos promedio anual; y para el año 2022 nuevamente presentó otro ligero decrecimiento de 174 pedidos anual promedio, lo cual representa el 28.30% de pedidos promedio anual.

#### Objetivo específico 4

Indicar la gestión de operaciones y los procesos utilizados en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco, durante los años 2020, 2021 y 2022.

Este objetivo ha sido desarrollado a través de la técnica de la ficha de registro, recolectando información desde el 01 de Enero del 2020 hasta el 31 de Diciembre del 2022. Asimismo, en las siguientes tablas se observa los indicadores utilizados para señalar la gestión de operaciones y sus procesos, a través de indicadores de eficiencia, eficacia, productividad y calidad.

Tabla 12

La efectividad de la gestión de operaciones y los procesos promedio trimestral del año 2020, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco.

<b>Año 2020</b>	<b>Efectividad</b>
1er trimestre	87.81%
2do trimestre	60.11%
3er trimestre	95.17%
4to trimestre	92.90%

Fuente: Datos del instrumento aplicado.

Figura 15

Efectividad promedio trimestral del año 2020, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco.



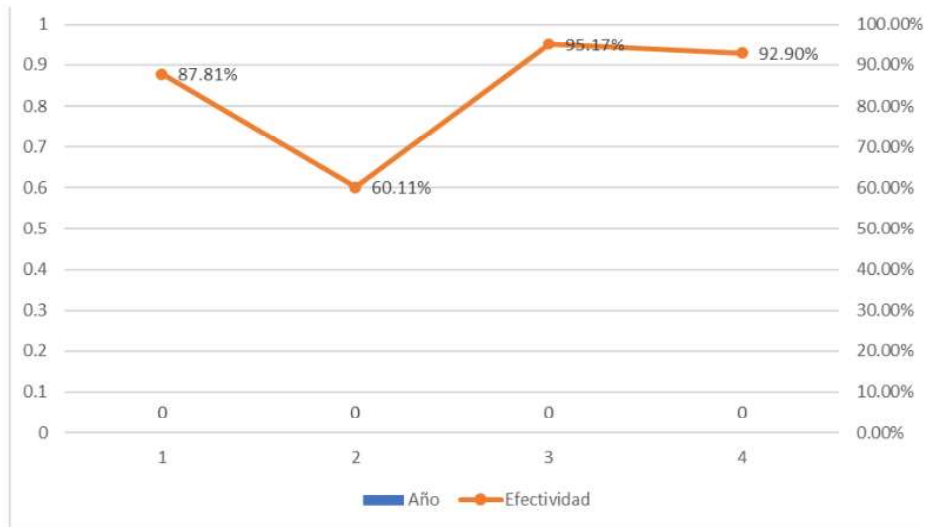


Tabla 13

La efectividad de la gestión de operaciones y los procesos promedio trimestral del año 2021, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco.

Año 2021	Efectividad
1er trimestre	99.53%
2do trimestre	82.12%
3er trimestre	85.34%
4to trimestre	100.00%

Fuente: Datos del instrumento aplicado.

Figura 16

Efectividad promedio trimestral del año 2021, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco.

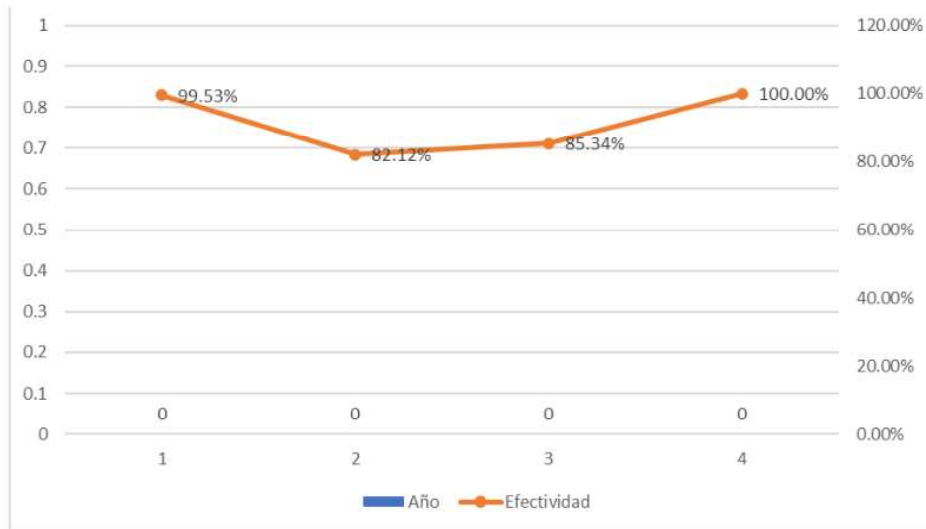


Tabla 14

La efectividad de la gestión de operaciones y los procesos promedio trimestral del año 2022, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco.

Año 2022	Efectividad
1er trimestre	100.00%
2do trimestre	98.97%
3er trimestre	76.29%
4to trimestre	82.21%

Fuente: Datos del instrumento aplicado.

Figura 17

Efectividad promedio trimestral del año 2022, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco.

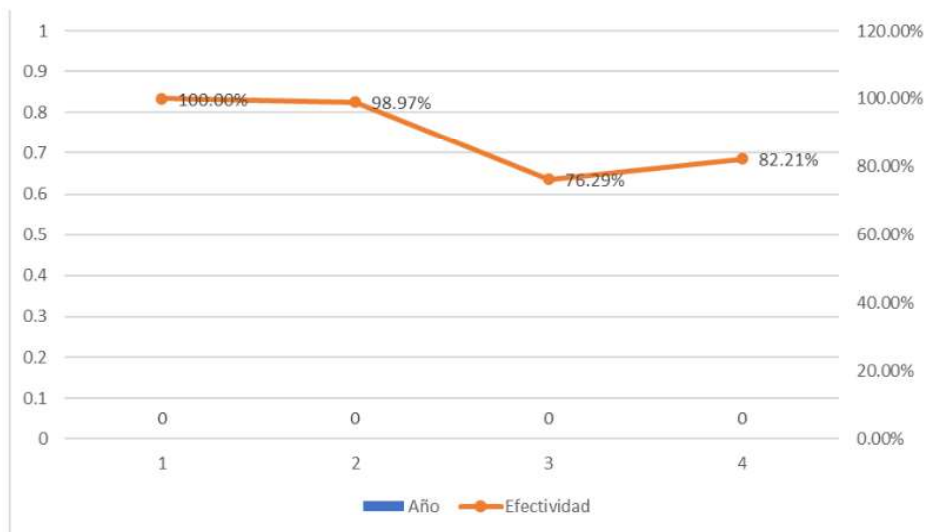


Tabla 15

La efectividad de la gestión de operaciones y los procesos promedio anual desde 2020 hasta 2022, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco.

Año	Efectividad
2020	84%
2021	91.75%
2022	89.37%

Fuente: Datos del instrumento aplicado.

Figura 18

Efectividad promedio anual desde 2020 hasta 2022, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco.

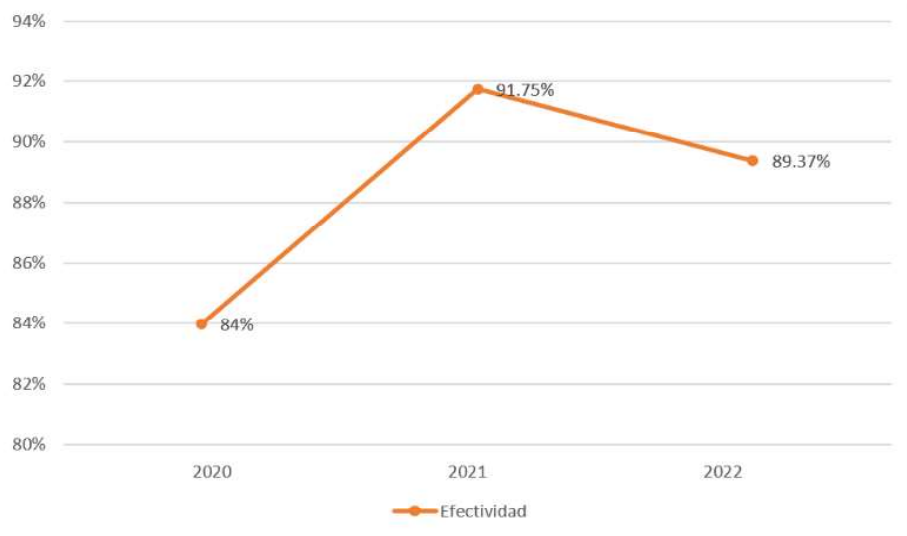


Tabla 16

La eficiencia de la gestión de operaciones y los procesos promedio trimestral del año 2020, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco.

Año 2020	Eficiencia
1er trimestre	72.11%
2do trimestre	42.80%
3er trimestre	49.67%
4to trimestre	67.61%

Fuente: Datos del instrumento aplicado.

Figura 19

Eficiencia promedio trimestral del año 2020, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco.

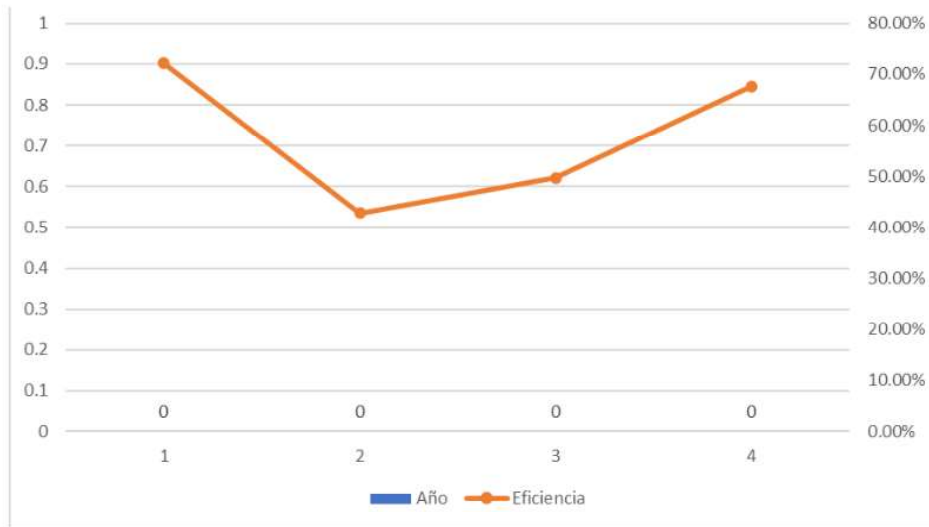


Tabla 17

La eficiencia de la gestión de operaciones y los procesos promedio trimestral del año 2021, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco.

Año 2021	Eficiencia
1er trimestre	69.21%
2do trimestre	53.00%
3er trimestre	69.29%
4to trimestre	75.51%

Fuente: Datos del instrumento aplicado.

Figura 20

Eficiencia promedio trimestral del año 2021, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco.

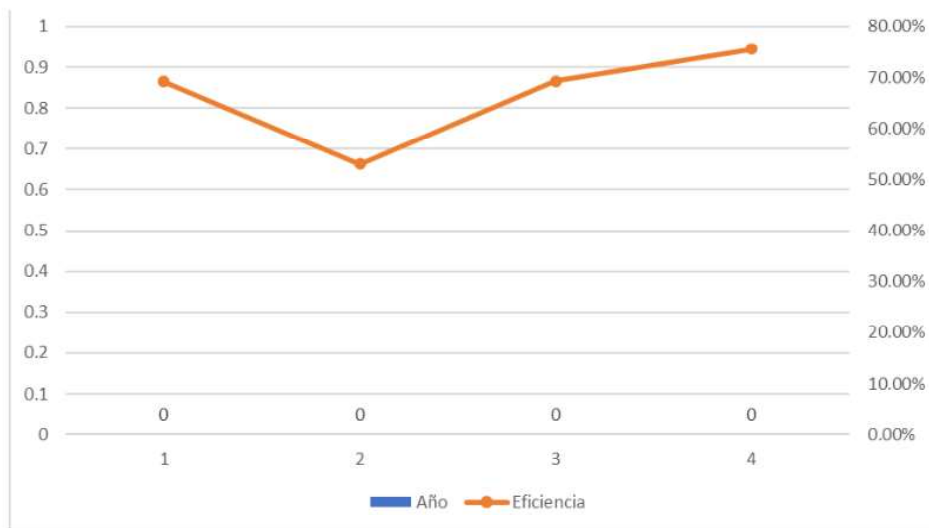


Tabla 18

La eficiencia de la gestión de operaciones y los procesos promedio trimestral del año 2022, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco.

Año 2022	Eficiencia
1er trimestre	67.66%
2do trimestre	71.16%
3er trimestre	64.72%
4to trimestre	50.01%

Fuente: Datos del instrumento aplicado.

Figura 21

Eficiencia promedio trimestral del año 2022, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco.

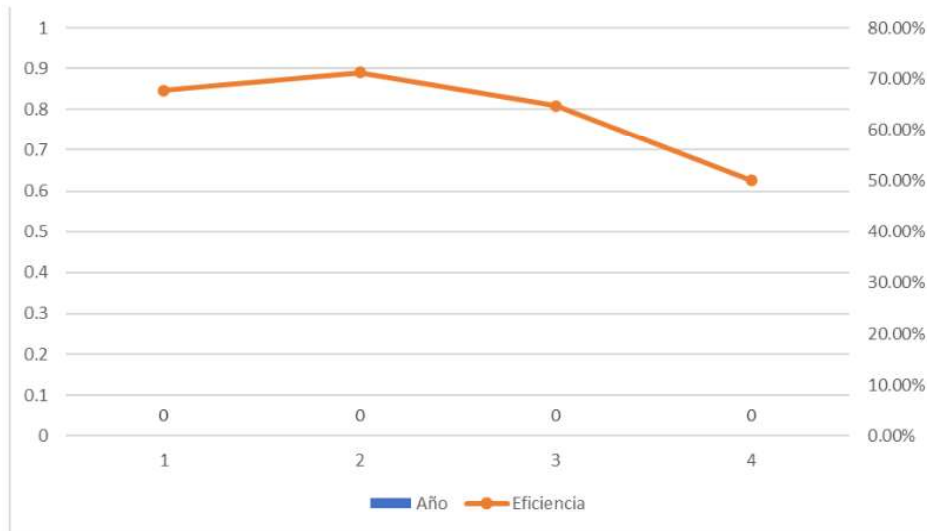


Tabla 19

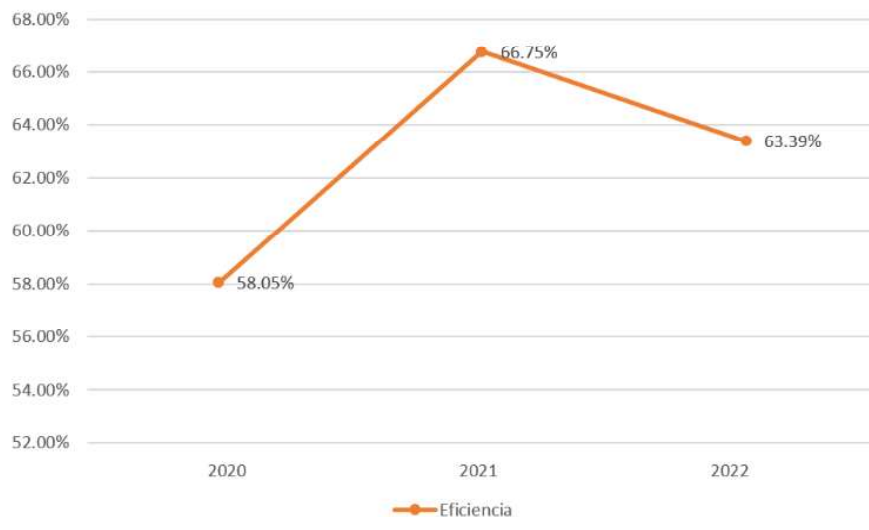
La eficiencia promedio anual de la gestión de operaciones y los procesos desde 2020 hasta 2022, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco.

Año	Eficiencia
2020	58.05%
2021	66.75%
2022	63.39%

Fuente: Datos del instrumento aplicado.

Figura 22

Eficiencia promedio anual desde 2020 hasta 2022, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco.





Nota. En cuanto a la dimensión de procesos, se aprecia que, dado el indicador de efectividad analizado, se ha obtenido que para el año 2020 dicho indicador presentó un 84% de cumplimiento, para el año 2021 tuvo un crecimiento, resultado del mismo presentó un 91.75% de cumplimiento y para el año 2022 presentó un ligero decrecimiento que mostró un resultado de 89.37%. Por otra parte, el indicador de eficiencia analizado, para el año 2020 presentó un resultado del 58.05% de cumplimiento, así mismo, para el año 2021 experimentó un ligero crecimiento que resultó en 66.75%, y para el año 2022 se presentó un decrecimiento moderado que se tradujo en el 63.69%.

Tabla 20

La productividad de la gestión de operaciones y los procesos promedio trimestral del año 2020, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco (expresado en cantidades).

Año 2020	Productividad (cajas/persona/día)
1er trimestre	7
2do trimestre	9
3er trimestre	7
4to trimestre	7

Fuente: Datos del instrumento aplicado.

Figura 23

Productividad promedio trimestral del año 2020, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco (expresado en cantidades).

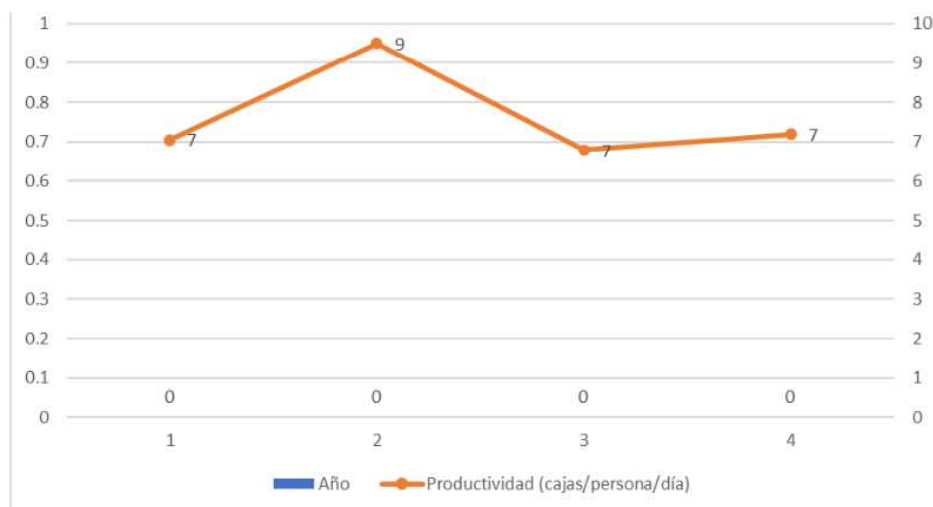


Tabla 21

La productividad de la gestión de operaciones y los procesos promedio trimestral del año 2021, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco (expresado en cantidades).

Año 2021	Productividad (cajas/persona/día)
1er trimestre	8
2do trimestre	6
3er trimestre	7
4to trimestre	10

Fuente: Datos del instrumento aplicado.

Figura 24

Productividad promedio trimestral del año 2021, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco (expresado en cantidades).

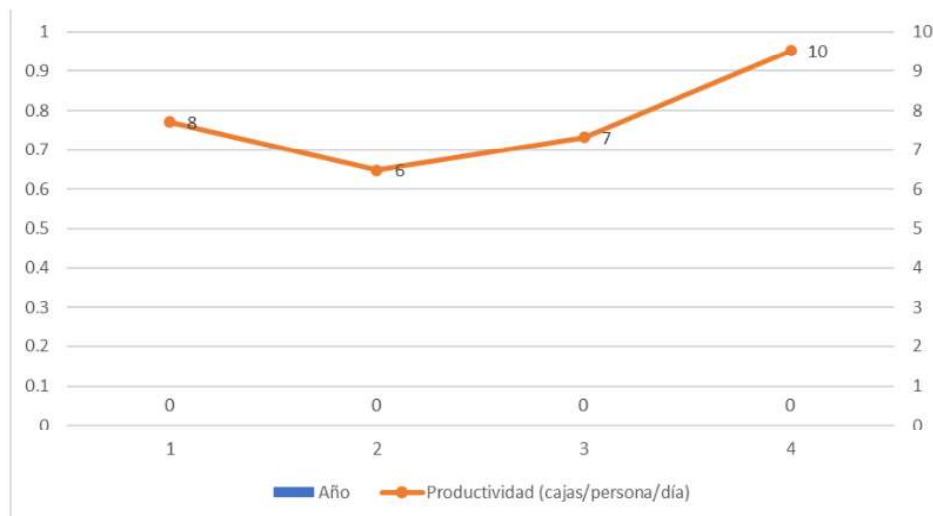


Tabla 22

La productividad de la gestión de operaciones y los procesos promedio trimestral del año 2022, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco (expresado en cantidades).

Año 2022	Productividad (cajas/persona/día)
1er trimestre	6
2do trimestre	9
3er trimestre	9
4to trimestre	6

Fuente: Datos del instrumento aplicado.

Figura 25

Productividad promedio trimestral del año 2022, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco (expresado en cantidades).

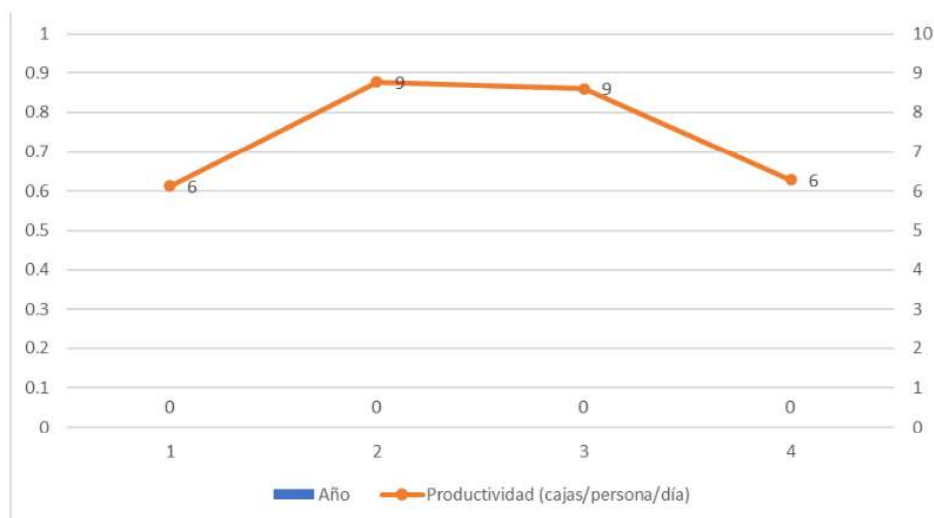


Tabla 23

La productividad promedio anual de la gestión de operaciones y los procesos utilizados desde 2020 hasta 2022, en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco (expresado en cantidades).

Año	Productividad (cajas/persona/día)
2020	8
2021	8
2022	7

Figura 26

Productividad promedio anual desde 2020 hasta 2022, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco (expresado en cantidades).

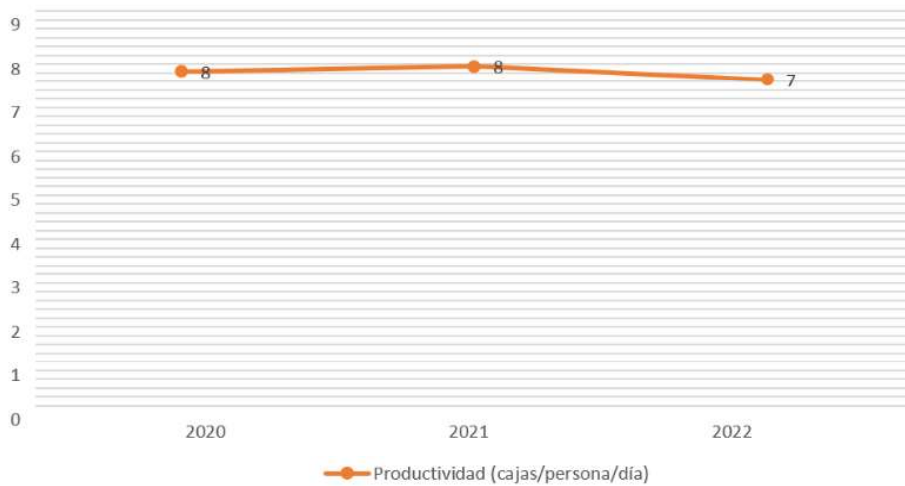


Tabla 24

La calidad de los productos de la gestión de operaciones y los procesos promedio trimestral del año 2020, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco.

Año 2020	Calidad de los productos
1er trimestre	97.24%
2do trimestre	93.06%
3er trimestre	95.90%
4to trimestre	96.53%

Fuente: Datos del instrumento aplicado.

Figura 27

Calidad de los productos promedio trimestral del año 2020, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco.

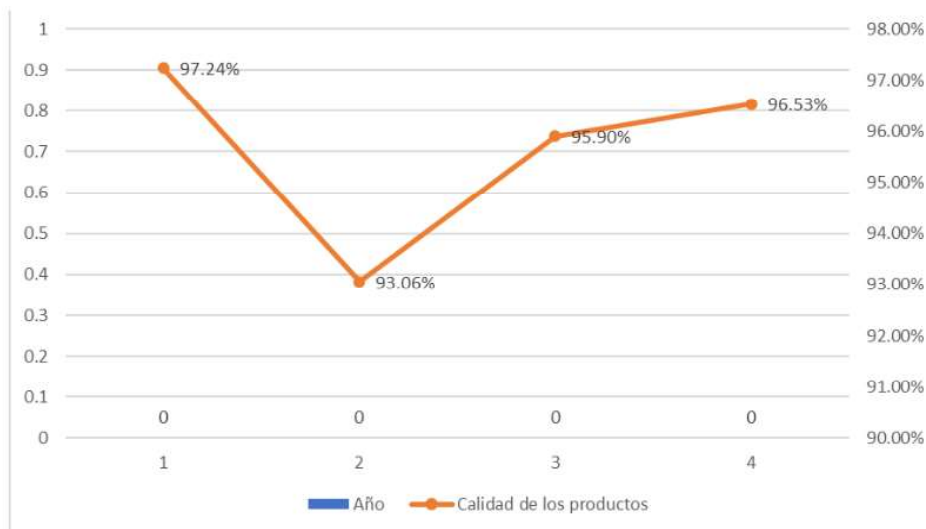


Tabla 25

La calidad de los productos de la gestión de operaciones y los procesos promedio trimestral del año 2021, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco.

Año 2021	Calidad de los productos
1er trimestre	99.02%
2do trimestre	99.87%
3er trimestre	93.72%
4to trimestre	94.19%

Fuente: Datos del instrumento aplicado.

Figura 28

Calidad de los productos promedio trimestral del año 2021, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco.

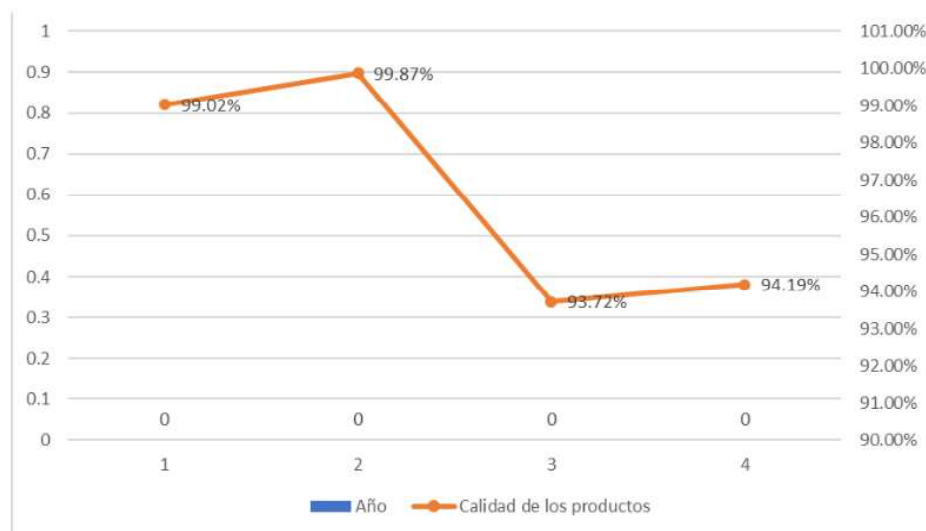


Tabla 26

La calidad de los productos de la gestión de operaciones y los procesos promedio trimestral del año 2022, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco.

Año 2022	Calidad de los productos
1er trimestre	97.50%
2do trimestre	94.71%
3er trimestre	98.63%
4to trimestre	97.90%

Fuente: Datos del instrumento aplicado.

Figura 29

Calidad de los productos promedio trimestral del año 2022, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco.

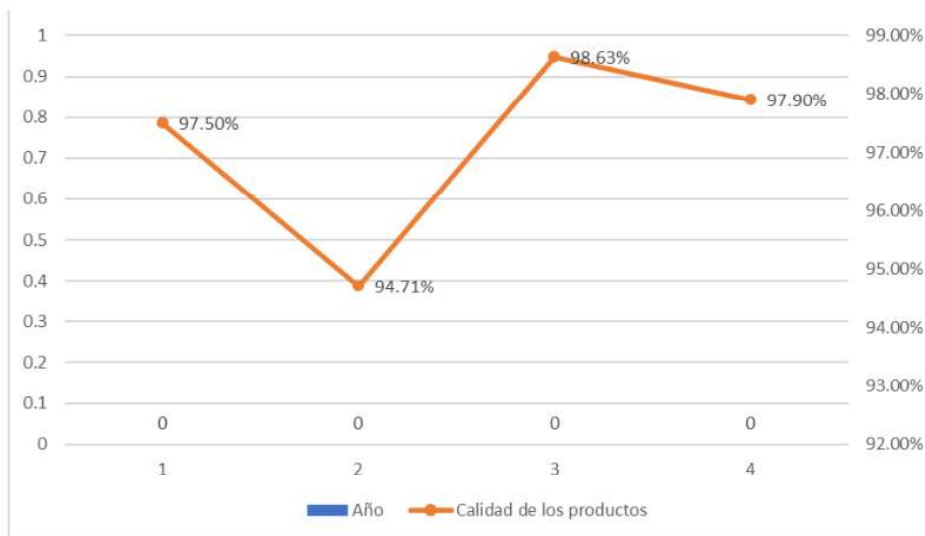




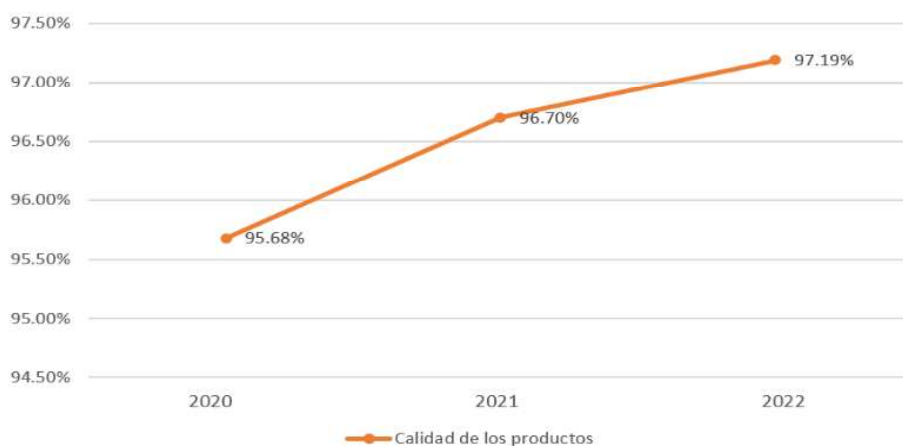
Tabla 27

La calidad de los productos como resultado de la gestión de operaciones y los procesos promedio anual desde 2020 hasta 2022, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco (expresado en cantidades).

Año	Calidad de los productos
2020	95.68%
2021	96.70%
2022	97.19%

Figura 30

Calidad de los productos promedio anual desde 2020 hasta 2022, alcanzada en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco (expresado en cantidades).



Nota. En cuanto a la dimensión de gestión, se aprecia que, dado el indicador de productividad analizado, para el año 2020 este presentó un promedio de 8 unidades caja por persona por día, del mismo modo para el año 2021 se siguió experimentando este mismo resultado, pero para el año 2020 experimentó una disminución en dicho promedio el cual resultó en un promedio de 7 unidades caja por persona por día. Por otra parte, el indicador de calidad de los productos analizado, para el año 2020 presentó un resultado del 95.68% de cumplimiento, para el año 2021 experimentó un ligero crecimiento que resultó en 96.70%, y para el año 2022 nuevamente presentó un aumento que se tradujo en 97.19%.

#### <sup>1</sup> 4.2. Discusión de los resultados

En la presente investigación, se estableció como objetivo general el analizar el proceso de logística de distribución y la gestión de operaciones de la empresa Pesquera Hayduk; se aprecia que el proceso completo de logística de distribución y la gestión de operaciones se pueden identificar 4 sub procesos que en cada uno abarcan una serie actividades pertenecientes a los mismos. Estos sub procesos inician con la producción, almacenamiento, distribución y transporte, y finalmente entrega al cliente. Ahora desde el punto de vista teórico, Mora (2010) menciona que la logística de distribución es el conjunto de actividades relacionadas con la planificación, dirección y control del flujo de insumos, suministros, materiales, hasta los productos terminados. Por otra parte, Escalante (2011) menciona que la gestión de operaciones se define como un conjunto de procesos técnicos, conocimientos y recursos requeridos para cumplir con un propósito formal, acorde a su misión en un contexto específico y la planificación de sus esfuerzos para llevar a cabo la solución de las actividades de manera eficiente. Estos resultados presentan diferencia y similitud respectivamente, con su proyecto de investigación de Cárdenas (2022), que sus resultados obtenidos fueron que el 70% de los encuestados indicó que la gestión de almacén es ineficiente, mientras que el 72% consideró que la distribución de productos se realiza de forma inadecuada. Por el contrario, Luyo (2020), obtuvo como resultados que en relación a la variable gestión de procesos en la Agencia RASAN S.A., existió una buena gestión con el 87,0% según el baremo utilizado. Por lo tanto, para la investigación se manifiesta que, la logística de distribución y la gestión de operaciones presentan una gestión completa y optima, ya que se cuentan sub procesos que abarcan actividades precisas en todo el proceso, lo que permite tener un mayor control de la eficiencia y calidad en cada una de estas fases.

<sup>1</sup> En la presente investigación, se estableció como objetivo específico 1 el identificar el proceso de logística de distribución en la empresa Pesquera Hayduk; se aprecia que el proceso de logística de

distribución consta de 6 pasos: recepción de pedidos según canales, selección de medio de transporte, elección de rutas, carga de producto al medio de transporte, transporte y distribución de producto, entrega del producto al cliente. Utilizándose como medio de distribución el transporte terrestre (camiones). Ahora desde el punto de vista teórico, Díaz (2012) se refiere a la logística de distribución como el conjunto de actividades que se relacionan entre sí y que giran en torno a un producto o servicio, las cuales abarcan la producción y distribución. Estos resultados presentan concordancia con el proyecto de investigación de Orosco (2021), que sus resultados obtenidos fueron que, respecto al transporte, su indicador de mantenimiento, muestra que maneja adecuadamente la flota, ya que el 61.2% mencionaron que se tiene definido un plan preventivo de mantenimiento, así como el 92.8% expuso que conocen las actividades más rentables a tercerizar. Así mismo, Toro (2022), presenta que los resultados obtenidos fueron que el proceso del centro de distribución está conformado por 10 pasos, empezando por la recepción del pedido, verificación en el sistema, traslado de pedido a almacén, retiro de productos de estantes, realización del picking, conteo, embalar pedido, agrupa el pedido, guía de remisión y subir artículos a unidad vehicular; de los cuales existen siete procesos de operación y tres de ellos son procesos combinados (operación / inspección). Por lo tanto, para la investigación se manifiesta que, el proceso logístico de distribución se encuentra óptimamente estructurado, dado que cuenta con una serie de pasos secuenciales que permiten que dicho proceso se desarrolle eficientemente y con el menor números de errores.

<sup>1</sup> En la presente investigación, se estableció como objetivo específico 2 el indicar la capacidad de almacenamiento utilizada en la logística de distribución de la empresa Pesquera Hayduk; se aprecia que el nivel de capacidad de almacenamiento en los años 2020, 2021 y 2022 fue respectivamente de la siguiente manera: 30.90% (29,659 unidades), 31.11% (29,867 unidades), 37.99% (36,467 unidades); lo que muestra una variación mínima en los dos primeros años, pero viéndose en una

tendencia de crecimiento con respecto al último año. Ahora desde el punto de vista teórico, Mora (2010) define a la dimensión de almacenamiento como el conjunto de indicadores diseñados con el fin de determinar el impacto de los costos incurridos en el proceso de almacenamiento sobre las operaciones logísticas, siendo así que el aprovisionamiento y distribución física son un factor esencial al momento de determinar dichos costos. Estos resultados presentan similitud con el artículo científico de León (2020), que sus resultados respecto al indicador almacenamiento, en este resulta una media de 4,77 implicando muy alto cumplimiento de este indicador como actividad de apoyo del proceso logístico que se analiza, puesto que existe muy alto cumplimiento de las actividades o procesos asociados al indicador. Así mismo, García (2020), presenta que los resultados respecto al indicador almacenamiento, de acuerdo al baremo de interpretación, presenta una concentración de respuestas afirmativas del 46.67%, indicando que se da moderada presencia respecto al almacenamiento de compras de las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago. Por lo tanto, para la investigación se manifiesta que, la capacidad de almacenamiento de la logística de distribución ha evidenciado un crecimiento mínimo durante los 2 primeros años analizados, esto en consecuencia a la influencia de la pandemia y el estancamiento de las ventas de dichos productos; por otra parte, también es el efecto de la temporada en la que la empresa suspendió la producción de las conservas. Siendo así, que ya para el año 2022 la capacidad de almacenamiento aumentó debido a la reactivación de las actividades económicas y continuación de una mayor producción por parte de la empresa.

<sup>1</sup> En la presente investigación, se estableció como objetivo específico 3 el indicar el canal de distribución utilizado en la logística de distribución de la empresa Pesquera Hayduk; se aprecia que sus dos canales presentan dos vertientes de crecimiento, siendo el canal E- Commerce el que ha presentado un crecimiento progresivo en los últimos 3 años, en el año 2020 tuvo un 2.98%, en el año 2021 tuvo un 42.56% y en el

año 2022 tuvo un 54.46% de pedidos promedio anual respectivamente. Por otra parte, el canal Moderno ha presentado un ligero y constante decrecimiento en los últimos 3 años, en el año 2020 tuvo un 39.09%, en el año 2021 tuvo un 32.61% y en el año 2022 tuvo un 28.30% de pedidos promedio anual respectivamente. Desde un enfoque teórico, Mora (2010) estableció que el canal de distribución, dentro de la dimensión de transporte y distribución, se concibe para analizar su impacto y costos en el proceso logístico. Asimismo, el transporte guarda una estrecha relación en este proceso y, en consecuencia, puede ser una de las actividades más costosas dependiendo del tipo de canal utilizado. Estos resultados presentan similitud con el artículo científico de Dong et al. (2020), que tuvieron como resultado que respecto al proceso de logística de distribución se ha evaluado el uso de la distribución multimodal, obteniéndose que se puede obtener una reducción de costos estimada del 25,9 % utilizando el transporte multimodal en comparación con la entrega directa en camión, que se usa principalmente en la actualidad. Así mismo, (Zamora Ruiz, 2021), obtuvo como resultado que un 91% mencionaron que los canales digitales (e-commerce) les permiten captar nuevos clientes. Por lo tanto, para la investigación se manifiesta que, el tipo de canal de distribución más predominante por sus costos/beneficios y mayor número de ventas es el canal E-Commerce, el mismo que ha tenido un aumento exponencial a desde el año 2020 hasta el año 2022, el cual se vio influenciado por el surgimiento de la pandemia del SARS-CoV-2.

<sup>1</sup> En la presente investigación, se estableció como objetivo específico 4 el indicar la gestión de operaciones y los procesos utilizados en la empresa Pesquera Hayduk; en cuanto a la dimensión de procesos, se aprecia que, dado el indicador de efectividad analizado, se ha obtenido que para el año 2020 dicho indicador presentó un 84%, para el año 2021 presentó un 91.75% y para el año 2022 presentó 89.37% de cumplimiento. Por otra parte, el indicador de eficiencia analizado, para el año 2020 presentó un resultado del 58.05%, para el año 2021 un

resultado de 66.75%, y para el año 2022 presentó un resultado de 63.69% de cumplimiento. Por otra parte, en cuanto a la dimensión de gestión, se aprecia que, dado el indicador de productividad analizado, para el año 2020 este presentó un promedio de 8, para el año 2021 obtuvo el mismo resultado, y para el año 2020 presentó un promedio de 7 unidades caja por persona por día. Por otra parte, el indicador de calidad de los productos analizado, para el año 2020 presentó un resultado del 95.68%, para el año 2021 presentó un 96.70%, y para el año 2022 se alcanzó un 97.19% de cumplimiento. Ahora desde el punto de vista teórico, Escalante (2011) definió que la gestión de operaciones se define como el monitoreo de los elementos dentro de una empresa, de manera que se puedan lograr mayores beneficios con un óptimo nivel de calidad y un eficiente control del uso de los recursos de la misma; y respecto a la dimensión de procesos determinó que la dimensión de procesos utiliza datos sobre la transformación de las entradas (información, suministros, recursos humanos, recursos económicos, entre otros) en salidas (resultados, productos y servicios), el feedback con los clientes y la interacción de las áreas encargadas. Estos resultados presentan diferencias con el proyecto de investigación de Minchon (2022), que los resultados obtenidos fueron que el 15% de los encuestados indica que se tiene un nivel bajo de productividad en relación a la gestión logística, 75% señala que tiene un nivel medio y 10% señala un nivel alto. Así mismo, Montejano et al. (2021), obtuvo como resultado que, respecto a la aplicación de la gestión de operaciones en las empresas de la región mencionada, se tuvo un resultado promedio de 3.43 (escala Likert), lo que indica que las empresas encuestadas consideran que utilizan técnicas de gestión de operaciones de manera media a lo largo de sus procesos de producción. Por lo tanto, para la investigación se manifiesta que, la efectividad y la eficiencia en la empresa Pesquera Hayduk trabajan de la mano, puesto que ambas experimentan la misma tendencia de crecimiento y decrecimiento respectivamente, pero con respecto a la productividad y la calidad de los productos, tras el análisis se vio una tendencia inversa en sus resultados, puesto que la calidad incrementó

a pesar de que la productividad disminuyó, esto refleja un buen manejo de gestión sobre los procesos variables.



## CONCLUSIONES

En base a los hallazgos de este estudio sobre la logística de distribución y la gestión de operaciones en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco en 2022, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

- El proceso holístico de logística de distribución y la gestión de operaciones presenta 4 sub procesos principales, iniciando con la producción, almacenamiento, distribución y transporte, y finalmente entrega al cliente, por lo cual se propone, implementar un sistema tecnológico que abarque dichos procesos, lo que ayudará a mejorar y obtener resultados más precisos en cada sub proceso.
- El proceso específico de logística de distribución presenta 6 fases correlacionadas y continuas, las que inician en recepción de pedidos según canales, selección de medio de transporte, elección de rutas, carga de producto al medio de transporte, transporte y distribución de producto, entrega del producto al cliente, por lo cual se propone el desarrollo de un diagrama de flujo, lo que mejorará en la agilización y respuesta en cada fase de este proceso.
- El nivel de la capacidad de almacenamiento utilizada en la logística de distribución para los años 2020, 2021 y 2022, con los datos que se obtuvieron respectivamente promedio anual 30.90% (29,659 unidades), 31.11% (29,867 unidades), 37.99% (36,467 unidades), reflejan una tendencia de crecimiento, por lo cual se propone al área de logística, realizar análisis de forma periódica del mismo, lo que permitirá mantener estos niveles óptimos de almacenamiento, distribución y abastecimiento.
- El canal de distribución utilizado presenta dos vertientes: el canal E-Commerce y el canal Moderno. El canal E-Commerce ha presentado un crecimiento progresivo en los últimos 3 años, en el año 2020 tuvo un 2.98%, en el año 2021 tuvo un 42.56% y en el año 2022 tuvo un 54.46% de pedidos promedio anual respectivamente; y el canal Moderno ha presentado un ligero y constante decrecimiento en los últimos 3 años, en el año 2020 tuvo un 39.09%, en el año 2021 tuvo un 32.61% y en el año 2022 tuvo un 28.30%

de pedidos promedio anual respectivamente, por lo cual se propone realizar un trabajo conjunto con el área de marketing y ventas para generar estrategias que permitan que el canal e-commerce siga creciendo.

- Los indicadores utilizados en la gestión de operaciones y los procesos utilizados presentan, en cuanto al indicador de efectividad para el año 2020 dicho indicador presentó un 84%, para el año 2021 presentó un 91.75% y para el año 2022 presentó 89.37% de cumplimiento; para el indicador de eficiencia, para el año 2020 presentó un 58.05%, para el año 2021 un 66.75%, y para el año 2022 presentó un resultado de 63.69% de cumplimiento; para el indicador de productividad, para el año 2020 este presentó un promedio de 8, para el año 2021 obtuvo el mismo resultado, y para el año 2020 presentó un promedio de 7 unidades caja por persona por día; y para el indicador de calidad, para el año 2020 presentó un resultado del 95.68%, para el año 2021 presentó un 96.70%, y para el año 2022 se alcanzó un 97.19% de cumplimiento, por lo cual se propone realizar análisis periódico del planeamiento que implica cada indicador, lo que permitirá identificar las causas de la variación de los mismos.
- En el último año, la implementación de sistemas tecnológicos SAP similares en empresas del mismo rubro, como es el caso de Pesquera NIRSA, empresa ecuatoriana dedicada a la captura, procesamiento y comercialización de especies marinas, la cual tras implementar SAP S/4HANA presentó los siguientes resultados: una mejora de su eficiencia, brindando nuevas herramientas a sus colaboradas y un mejor control de data a través de elementos analíticos. Del mismo modo, la empresa peruana Pesquera Diamante migró sus operaciones de gestión al sistema SAP S/4HANA, para agilizar y unificar sus procesos administrativos, comerciales, operativos y financieros, mejorar la trazabilidad y facilitar el acceso de forma confiable y oportuna de las distintas unidades del negocio.
- Además, durante el estudio, enfrentamos dificultades relacionadas con la disponibilidad de datos. Debido a cuestiones burocráticas y administrativas, se produjo un retraso en la obtención de estos datos. Además, aunque

obtuvimos resultados, no pudimos acceder a las variables específicas utilizadas en los cálculos.

## RECOMENDACIONES

- Para mejorar la eficiencia y precisión de los procesos de logística de distribución y gestión de operaciones, se sugiere implementar un software de extensión de SAP, el cual brindaría beneficios como una mayor visibilidad y accesibilidad, mayor eficiencia en la gestión, mejora del proceso de toma de decisiones, la trazabilidad del producto, la escalabilidad y la innovación continua.
- Se recomienda crear un flujograma detallado de cada una de las fases que integran el proceso completo de la logística de distribución, desde el almacenamiento, transporte, distribución hasta el abastecimiento. Esto facilitará la toma de decisiones y agilizará las actividades en cada etapa de la misma.
- Recomendamos que el departamento de logística realice un análisis que establezca de manera mensual, fechas regulares para revisar y analizar, la capacidad de almacenamiento para garantizar que se mantenga en niveles óptimos. Este análisis puede llevarse a cabo utilizando software de gestión de almacenes y debe incluir la identificación de áreas de mejora. Esto permitirá la identificación temprana de problemas y la formulación de estrategias preventivas.
- Recomendamos una colaboración más estrecha entre los departamentos de logística y marketing para desarrollar estrategias que impulsen el crecimiento continuo del canal E-Commerce. Esto podría incluir campañas de marketing específicas y mejoras en la experiencia del cliente en línea. Dado el evidente crecimiento progresivo del canal E-Commerce en los últimos 3 años, se recomienda que la empresa comunique este fenómeno y colabore con el departamento de marketing y ventas para desarrollar un plan estratégico sólido. Este plan debe incluir estrategias específicas, como campañas de marketing en línea y promociones, con el objetivo de aumentar el porcentaje de clientes en el canal de ventas E-Commerce y capitalizar su creciente tendencia

- Realizar un plan de revisión periódica trimestral del planeamiento y su consecuente retroalimentación de lo que implica cada indicador, lo que permitirá identificar las causas de la variación de los indicadores analizados y de esta forma poder generar estrategias de solución ante estos posibles problemas.

## **REFERENCIAS**

- Arango Serna, M. D., Ruiz Moreno, S., Ortiz Vásquez, L. F., Zapata Cortes, J. A.,  
Arango Serna, M. D., Ruiz Moreno, S., Ortiz Vásquez, L. F., & Zapata Cortes,  
J. A. (2017). Indicadores de desempeño para empresas del sector logístico:  
Un enfoque desde el transporte de carga terrestre. *Ingeniare. Revista chilena  
de ingeniería*, 25(4), 707-720. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052017000400707>
- Arias Gómez, J., Villasís Keever, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (2016). El  
protocolo de investigación III: La población de estudio. *Revista Alergia  
México*, 63(2), Article 2. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Benites Cruz, A. K., & Bermeo Yovera, E. P. (2021). El ambiente de control y su  
influencia en la gestión comercial de la empresa Representaciones Clorinda  
S.A.C., Piura, 2020. *Universidad Privada Antenor Orrego*.  
<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/8251>
- Callejas, L. F., & Álvarez-Urbe, K. C. (2020). Trazabilidad en la cadena de  
suministro alimentaria: Un estudio bibliométrico. *Revista CIES Escolme*,  
11(2), Article 2.
- Capurro, E. E. (2020). Impacto económico de la logística en el Ecuador y su  
afectación en la pandemia. *Dominio de las Ciencias*, 6(4), Article 4.  
<https://doi.org/10.23857/dc.v6i4.1571>
- Cárdenas Ríos, O. (2022). Gestión de almacén y distribución de productos en la  
empresa Credivargas San Martín – Loreto, 2021. *Repositorio Institucional -  
UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80505>
- Chen, Y., Huang, Z., Ai, H., Guo, X., & Luo, F. (2021). The Impact of GIS/GPS  
Network Information Systems on the Logistics Distribution Cost of Tobacco

- Enterprises. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 149, 102299. <https://doi.org/10.1016/j.tre.2021.102299>
- Daffós Torres, F. (2015). Mejora de procesos logísticos en el almacén de insumos en tránsito de una siderúrgica. *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/581413>
- Delgado Riojas, A. N. (2022). Gestión por procesos y su relación con la atención de los pacientes del Hospital de Otuzco—2021. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80896>
- Díaz Fernández, M. (2012). *Análisis a la importancia del control de gestión dentro del área de la logística de distribución en una empresa de retail en la V Región*. <http://repositoriobibliotecas.uv.cl/handle/uvscl/3402>
- Dong, B., Christiansen, M., Fagerholt, K., & Chandra, S. (2020). Design of a sustainable maritime multi-modal distribution network – Case study from automotive logistics. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 143, 102086. <https://doi.org/10.1016/j.tre.2020.102086>
- Duque, O. (2018). *Procesos administrativos*. Bogotá: AREANDINA. Fundación Universitaria del Área Andina. <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/1328>
- ECDC. (2020). *Risk assessment: Outbreak of acute respiratory syndrome associated with a novel coronavirus, China; First cases imported in the EU/EEA; second update*. European Centre for Disease Prevention and Control. <https://www.ecdc.europa.eu/en/publications-data/risk-assessment-outbreak-acute-respiratory-syndrome-associated-novel-0>

- ESAN. (2020). *Desafíos que enfrenta la logística en tiempos de pandemia I Conexión ESAN*. ESAN. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/desafios-que-enfrenta-la-logistica-en-tiempos-de-pandemia>
- Escalante, R. (2011). *Aplicación de indicadores de gestión en operaciones en la mina sociedad minera Catalina Huanca S.A.C.*
- FAO. (2020). *FAO - Noticias: Un informe de la FAO señala que la pesca y la acuicultura mundiales se han visto gravemente afectadas por la pandemia de la COVID-19*. Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. <https://www.fao.org/news/story/es/item/1372103/icode/>
- FAO. (2021). *Países de América Latina y el Caribe se comprometen a avanzar hacia una pesca y acuicultura más sostenible, resiliente e inclusiva I FAO*. Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. <https://www.fao.org/americas/noticias/ver/es/c/1450054/>
- Ferrel, O. C., Hirt, G., Ferrel, L., Ramos Garza, L., Adriaensens Rodríguez, M., & Flores Cárdenas, M. Á. (2010). *Introducción a los negocios en un mundo cambiante* (2da. edición en español). McGraw-Hill,. <https://catalogosiidca.csuca.org/Record/UTP.17634/Details>
- Flores Ramos, E. J., & Sanchez Bravo, J. A. (2022). *Gestión logística y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022*. <https://doi.org/10.21142/tl.2022.2667>
- García, J., Cazallo, A., Barragan, C. E., Mercado, M., Olarte, L., & Meza, V. (2019). Indicadores de Eficacia y Eficiencia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico, Colombia. *Revista ESPACIOS*, 40(22). <https://w.revistaespacios.com/a19v40n22/19402216.html>



García, R. (2020). Gestión Logística En Las Instituciones Universitarias Públicas De La Costa Oriental Del Lago. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*, 4(14), 108-122.

García Ramirez, J. (2022). Gestión de operaciones y su incidencia en la rentabilidad en la empresa Minera Tauro SAC, departamento La Libertad, periodo 2019-2021. *Repositorio Institucional - UCV*.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/98832>

García Rivera, P. (2019). *La mejora continua en el nivel de servicio en el área de distribución de una empresa comercializadora de útiles de escritorio y de oficina en la ciudad de lima, años 2018-2019*.

Hayes, R. H., UPTON, D., & PISANO, G. (2008). *Produção, Estratégia e Tecnologia: Em Busca da Vantagem Competitiva*. Bookman.

Hernandez Puican, L. B., & Jimenez Quilcate, B. J. (2015). Desarrollo de un sistema móvil basado en códigos QR para mejorar la distribución comercial en el distrito de Guadalupe. *Universidad Nacional de Trujillo*.

<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11274>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014).

*Metodología de la Investigación—Sexta Edición*.

[https://www.academia.edu/32697156/Hern%C3%A1ndez\\_R\\_2014\\_Metodologia\\_de\\_la\\_Investigacion](https://www.academia.edu/32697156/Hern%C3%A1ndez_R_2014_Metodologia_de_la_Investigacion)

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill educación. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>

Juárez, C. (2021, marzo 22). *Propuestas para una cadena de suministro del sector pesquero resiliente y sostenible*. THE LOGISTICS WORLD | Conéctate e

- inspírate. <https://thelogisticsworld.com/logistica-y-distribucion/propuestas-para-una-cadena-de-suministro-del-sector-pesquero-resiliente-y-sostenible/>
- León, J. C. (2020). Actividades de apoyo de la gestión logística en las empresas comercializadoras de bebidas. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*, 4(16), 239-247.
- Liu, W., Zhang, J., Shi, Y., Lee, P. T.-W., & Liang, Y. (2022). Intelligent logistics transformation problems in efficient commodity distribution. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 163, 102735. <https://doi.org/10.1016/j.tre.2022.102735>
- Luyo Sierralta, D. F. (2020). Gestión de procesos y operaciones de carga marítima en la Agencia RASAN S.A, Callao, 2020. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/75596>
- Minchon Aguilar, J. F. (2022). Gestión logística y productividad en los trabajadores del área de logística de una empresa agroindustrial, Trujillo, 2022. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97662>
- Montejano García, S., López Torres, G. C., Pérez Ramos, M. de J., & Campos García, R. M. (2021). Administración de operaciones y su impacto en el desempeño de las empresas. *Revista de ciencias sociales*, 27(1), 112-126.
- Mora, L. A. (2010). *Indicadores de Gestión Logística*.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5ta edición). Ediciones de la U.

- ONU. (2019). *La pesca artesanal representa el medio de vida de 1,8 millones de familias en América Latina | Noticias ONU*. Naciones Unidas.  
<https://news.un.org/es/story/2019/09/1461652>
- Orosco Nunton, V. G. (2021). *Propuesta para la gestión logística en las empresas pesqueras del distrito de Santa Rosa, Chiclayo 2021*.  
<http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/4337>
- Ortiz Mallque, F. del R. (2021). *Gestión de operaciones y su incidencia en la productividad del Molino Santa Catalina S.R.L durante el año 2019*.  
*Universidad Nacional de Trujillo*.  
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/18594>
- Ostolaza Neyra, F. V. (2021). *El proceso logístico y la rentabilidad en las empresas exportadoras de productos derivados de Zinc—Callao*. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*.  
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/17048>
- PEW. (2020). *Normas y consecuencias: Cómo mejorar las pesquerías internacionales*. PEW. chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglcfindmkaj/[https://www.pewtrusts.org/-/media/assets/2020/10/internationalfisheries\\_brief\\_final\\_es.pdf](https://www.pewtrusts.org/-/media/assets/2020/10/internationalfisheries_brief_final_es.pdf)
- PRODUCE. (2021). *Produce: Desembarques pesqueros crecieron 49.6 % en febrero de 2021 y aportaron S/ 119.5 millones al PBI*. Plataforma digital única del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/produce/noticias/396665-produce-desembarques-pesqueros-crecieron-49-6-en-febrero-de-2021-y-aportaron-s-119-5-millones-al-pbi>

Ramírez Casco, A. del P., Ramírez Garrido, R. G., & Calderón Moran, E. V. (2017).

*La gestión administrativa permite desarrollar a toda empresa.*

<http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>

Rivas Gutiérrez, S. J. (2020). *Importancia de la gestión administrativa en el sector*

*público.* Repositorio Institucional Digital UPS.

<http://repositorio.ups.edu.pe/handle/UPS/242>

Silva Huarcaya, J. G. (2021). *Machine Learning en la mejora del proceso de*

*operaciones comerciales en la empresa Redondos, Lima—2020.* *Repositorio*

*Institucional - UCV.* <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63573>

Toro Mejía, G. N. (2022). *Impacto de la gestión de almacén en la calidad del servicio*

*en un centro de distribución, Lima 2021-2022.* *Repositorio Institucional - UCV.*

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/104764>

Vasconcelos, M. (2020). *Las Consecuencias Económicas Del Coronavirus.*

*ESTUDIOS ECONÓMICOS, XXXVII(75), 131-138.*

Zamora Ruiz, K. (2021). *La transformación digital en la gestión de servicio al cliente*

*en las empresas odontológicas del distrito de Miraflores en el año 2020.*

*Universidad Nacional Mayor de San Marcos.*

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16738>

## **ANEXOS**

### **I. Anexo 1: diseño de instrumentos**

#### **ENTREVISTA**

Estimado gerente del área de logística:

El motivo de la aplicación de la presente entrevista es para conocer a profundidad los procesos logísticos que se llevan a cabo en la empresa Pesquera Hayduk, sede Coishco. Así mismo, se confirma que la información recopilada será utilizada únicamente con fines académicos.

Preguntas que se realizarán durante la entrevista:

1. ¿Cuáles son los procesos clave de la logística de distribución?
2. ¿Cuáles son los indicadores que permiten lograr la eficiencia en la logística de distribución de la empresa?
3. ¿Cuál cree que ha sido el impacto que ha tenido la logística de distribución en el desarrollo de las operaciones de la empresa?
4. ¿Cómo manejan los sobrecostos que genera la logística de distribución en la empresa?
5. ¿Cómo considera usted que se podría mejorar la logística de distribución actual de la empresa?

## FICHA DE OBSERVACIÓN

### Anexo 2. Ficha de observación del indicador calidad de los pedidos generados

FICHA DE OBSERVACIÓN			
<b>INTEGRANTES</b>	Diez Canseco Bailón, Jhonatan Alexis	<b>TIPO DE PRUEBA</b>	Test-Retest
	Esquivel Quispe, Creysit Brighith		
<b>EMPRESA INVESTIGADA</b>	Pesquera Hayduk S.A.		
<b>MOTIVO DE INVESTIGACIÓN</b>	Poder hacer un estudio de los indicadores de las variables de estudio, con el fin de analizar la situación actual de la empresa, de poder conocer aquellas deficiencias que pudiesen existir y que no dejan que los procesos y operaciones sean buenos	<b>Fecha de inicio</b>	12/09/2022
		<b>Fecha final</b>	06/03/2023

VARIABLE	INDICADOR	MEDIDA	FÓRMULA
Logística de distribución	Calidad de los pedidos generados	Porcentual	$\text{Valor} = \frac{\text{Pedidos generados sin problemas}}{\text{Total pedidos generados}} \times 100$

ÍTEM	FECHA	PEDIDOS GENERADOS SIN PROBLEMAS	TOTAL PEDIDOS GENERADOS	CALIDAD DE LOS PEDIDOS GENERADOS
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Fuente: Adaptado de Cieza (2022)

**Anexo 3.** Ficha de observación del indicador entregas perfectamente recibidas

FICHA DE OBSERVACIÓN			
<b>INTEGRANTES</b>	Diez Canseco Bailón, Jhonatan Alexis	<b>TIPO DE PRUEBA</b>	Test-Retest
	Esquivel Quispe, Creysit Brighith		
<b>EMPRESA INVESTIGADA</b>	Pesquera Hayduk S.A.		
<b>MOTIVO DE INVESTIGACIÓN</b>	Poder hacer un estudio de los indicadores de las variables de estudio, con el fin de analizar la situación actual de la empresa, de poder conocer aquellas deficiencias que pudiesen existir y que no dejan que los procesos y operaciones sean buenos	<b>Fecha de inicio</b>	12/09/2022
		<b>Fecha final</b>	06/03/2023

VARIABLE	INDICADOR	MEDIDA	FÓRMULA
Logística de distribución	Entregas perfectamente recibidas	Porcentual	$\text{Valor} = \frac{\text{Pedidos rechazados}}{\text{Total ordenes de compra recibidas}} \times 100$

ÍTEM	FECHA	PEDIDOS RECHAZADOS	TOTAL ORDENES DE COMPRA RECIBIDAS	ENTREGAS PERFECTAMENTE RECIBIDAS
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Fuente: Adaptado de Cieza (2022)

**Anexo 4.** Ficha de observación del indicador nivel de cumplimiento de despacho

FICHA DE OBSERVACIÓN				
<b>INTEGRANTES</b>	Diez Canseco Bailón, Jhonatan Alexis		<b>TIPO DE PRUEBA</b>	
	Esquivel Quispe, Creysit Brighith			
<b>EMPRESA INVESTIGADA</b>	Pesquera Hayduk S.A.			
<b>MOTIVO DE INVESTIGACIÓN</b>	Poder hacer un estudio de los indicadores de las variables de estudio, con el fin de analizar la situación actual de la empresa, de poder conocer aquellas deficiencias que pudiesen existir y que no dejan que los procesos y operaciones sean buenos		<b>Fecha de inicio</b>	12/09/2022
			<b>Fecha final</b>	06/03/2023

VARIABLE	INDICADOR	MEDIDA	FÓRMULA
Logística de distribución	Nivel de cumplimiento de despacho	Razón	$\text{Valor} = \frac{\text{Costo operación bodega}}{\text{Total unidades despachas}}$

ÍTEM	FECHA	COSTO OPERACIÓN BODEGA	TOTAL UNIDADES DESPACHADAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DESPACHO
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Fuente: Adaptado de Cieza (2022)



**Anexo 5.** Ficha de observación del indicador costo de unidad almacenada

FICHA DE OBSERVACIÓN			
<b>INTEGRANTES</b>	Diez Canseco Bailón, Jhonatan Alexis	<b>TIPO DE PRUEBA</b>	Test-Retest
	Esquivel Quispe, Creysit Brighith		
<b>EMPRESA INVESTIGADA</b>	Pesquera Hayduk S.A.		
<b>MOTIVO DE INVESTIGACIÓN</b>	Poder hacer un estudio de los indicadores de las variables de estudio, con el fin de analizar la situación actual de la empresa, de poder conocer aquellas deficiencias que pudiesen existir y que no dejan que los procesos y operaciones sean buenos	<b>Fecha de inicio</b>	12/09/2022
		<b>Fecha final</b>	06/03/2023

VARIABLE	INDICADOR	MEDIDA	FÓRMULA
Logística de distribución	Costo unidad almacenada	Razón	$\text{Valor} = \frac{\text{Costo de almacenamiento}}{\text{Número de unidades almacenadas}}$

ÍTEM	FECHA	COSTO DE ALMACENAMIENTO	NÚMERO DE UNIDADES ALMACENADAS	COSTO UNIDAD ALMACENADA
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Fuente: Adaptado de Cieza (2022)

**Anexo 6. Ficha de observación del indicador entregas perfectas**

FICHA DE OBSERVACIÓN			
<b>INTEGRANTES</b>	Diez Canseco Bailón, Jhonatan Alexis	<b>TIPO DE PRUEBA</b>	Test-Retest
	Esquivel Quispe, Creysit Brigith		
<b>EMPRESA INVESTIGADA</b>	Pesquera Hayduk S.A.		
<b>MOTIVO DE INVESTIGACIÓN</b>	Poder hacer un estudio de los indicadores de las variables de estudio, con el fin de analizar la situación actual de la empresa, de poder conocer aquellas deficiencias que pudiesen existir y que no dejan que los procesos y operaciones sean buenos	<b>Fecha de inicio</b>	12/09/2022
		<b>Fecha final</b>	06/03/2023

VARIABLE	INDICADOR	MEDIDA	FÓRMULA
Logística de distribución	Entregas perfectas	Porcentual	Valor = $\frac{\text{Pedidos entregados perfectos}}{\text{Total de pedidos entregados}}$

ÍTEM	FECHA	PEDIDOS ENTREGADOS PERFECTOS	TOTAL PEDIDOS ENTREGADOS	ENTREGAS PERFECTAS
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Fuente: Adaptado de Cieza (2022)

**Anexo 7. Ficha de observación del indicador entregas a tiempo**

FICHA DE OBSERVACIÓN				
<b>INTEGRANTES</b>	Diez Canseco Bailón, Jhonatan Alexis		<b>TIPO DE PRUEBA</b>	
	Esquivel Quispe, Creysit Brighith			
<b>EMPRESA INVESTIGADA</b>	Pesquera Hayduk S.A.			
<b>MOTIVO DE INVESTIGACIÓN</b>	Poder hacer un estudio de los indicadores de las variables de estudio, con el fin de analizar la situación actual de la empresa, de poder conocer aquellas deficiencias que pudiesen existir y que no dejan que los procesos y operaciones sean buenos		<b>Fecha de inicio</b>	12/09/2022
			<b>Fecha final</b>	06/03/2023

VARIABLE	INDICADOR	MEDIDA	FÓRMULA
Logística de distribución	Entregas a tiempo	Porcentual	Valor = $\frac{\text{Pedidos entregados a tiempo}}{\text{Total de pedidos generados}}$

ÍTEM	FECHA	PEDIDOS ENTREGADOS A TIEMPO	TOTAL PEDIDOS GENERADOS	ENTREGAS A TIEMPO
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Fuente: Adaptado de Cieza (2022)

**Anexo 8.** Ficha de observación del indicador efectividad

FICHA DE OBSERVACIÓN				
<b>INTEGRANTES</b>	Diez Canseco Bailón, Jhonatan Alexis		<b>TIPO DE PRUEBA</b>	Test-Retest
	Esquivel Quispe, Creysit Brighith			
<b>EMPRESA INVESTIGADA</b>	Pesquera Hayduk S.A.			
<b>MOTIVO DE INVESTIGACIÓN</b>	Poder hacer un estudio de los indicadores de las variables de estudio, con el fin de analizar la situación actual de la empresa, de poder conocer aquellas deficiencias que pudiesen existir y que no dejan que los procesos y operaciones sean buenos		<b>Fecha de inicio</b>	12/09/2022
			<b>Fecha final</b>	06/03/2023

VARIABLE	INDICADOR	MEDIDA	FÓRMULA
Gestión de operaciones	Efectividad	Porcentual	Valor = $\frac{\text{Recursos alcanzados}}{\text{Recursos planificados}}$

ÍTEM	FECHA	RECURSOS PLANIFICADOS	RECURSOS UTILIZADOS	EFICIENCIA
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Fuente: Adaptado de Cieza (2022)

**Anexo 9.** Ficha de observación del indicador eficiencia

FICHA DE OBSERVACIÓN				
<b>INTEGRANTES</b>	Diez Canseco Bailón, Jhonatan Alexis		<b>TIPO DE PRUEBA</b>	
	Esquivel Quispe, Creysit Brighith			Test-Retest
<b>EMPRESA INVESTIGADA</b>	Pesquera Hayduk S.A.			
<b>MOTIVO DE INVESTIGACIÓN</b>	Poder hacer un estudio de los indicadores de las variables de estudio, con el fin de analizar la situación actual de la empresa, de poder conocer aquellas deficiencias que pudiesen existir y que no dejan que los procesos y operaciones sean buenos		<b>Fecha de inicio</b>	12/09/2022
			<b>Fecha final</b>	06/03/2023

VARIABLE	INDICADOR	MEDIDA	FÓRMULA
Gestión de operaciones	Eficiencia	Porcentual	Valor = $\frac{\text{Recursos planificados}}{\text{Recursos utilizados}}$

ÍTEM	FECHA	RESULTADOS ALCANZADOS	RESULTADOS PLANIFICADOS	EFFECTIVIDAD
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Fuente: Adaptado de Cieza (2022)

**Anexo 10.** Ficha de observación del indicador productividad

FICHA DE OBSERVACIÓN			
<b>INTEGRANTES</b>	Diez Canseco Bailón, Jhonatan Alexis	<b>TIPO DE PRUEBA</b>	Test-Retest
	Esquivel Quispe, Creysit Brighith		
<b>EMPRESA INVESTIGADA</b>	Pesquera Hayduk S.A.		
<b>MOTIVO DE INVESTIGACIÓN</b>	Poder hacer un estudio de los indicadores de las variables de estudio, con el fin de analizar la situación actual de la empresa, de poder conocer aquellas deficiencias que pudiesen existir y que no dejan que los procesos y operaciones sean buenos	<b>Fecha de inicio</b>	12/09/2022
		<b>Fecha final</b>	06/03/2023

VARIABLE	INDICADOR	MEDIDA	FÓRMULA
Gestión de operaciones	Productividad	Porcentual	$\text{Valor} = \frac{\text{Volumen de producción conforme}}{\text{Horas hombre trabajadas}}$

ÍTEM	FECHA	VOLUMEN DE PRODUCCIÓN CONFORME	HORAS HOMBRE TRABAJADAS	PRODUCTIVIDAD
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Fuente: Adaptado de Cieza (2022)

**Anexo 11.** Ficha de observación del indicador calidad

FICHA DE OBSERVACIÓN				
<b>INTEGRANTES</b>	Diez Canseco Bailón, Jhonatan Alexis		<b>TIPO DE PRUEBA</b>	Test-Retest
	Esquivel Quispe, Creysit Brighith			
<b>EMPRESA INVESTIGADA</b>	Pesquera Hayduk S.A.			
<b>MOTIVO DE INVESTIGACIÓN</b>	Poder hacer un estudio de los indicadores de las variables de estudio, con el fin de analizar la situación actual de la empresa, de poder conocer aquellas deficiencias que pudiesen existir y que no dejan que los procesos y operaciones sean buenos		<b>Fecha de inicio</b>	12/09/2022
			<b>Fecha final</b>	06/03/2023

VARIABLE	INDICADOR	MEDIDA	FÓRMULA
Gestión de operaciones	Calidad	Porcentual	$\text{Valor} = \frac{\text{Volumen de producción conforme}}{\text{Volumen total producido}}$

ÍTEM	FECHA	VOLUMEN DE PRODUCCIÓN CONFORME	VOLUMEN TOTAL PRODUCIDO	CALIDAD
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Fuente: Adaptado de Cieza (2022)

## II. Anexo 12: guía de entrevista

### Experto N° 1

Constancia de validación por juicio de experto (guía de entrevista)

Yo JORGE IGNACIO QUEZADA ROQUE, con DNI N° 42088504, especialidad Ing. Industrial – Especializado en Logística, cargo Coordinador de Almacenes y Embarques.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento.

Guía de entrevista:

1. ¿Cuáles son los procesos clave de la logística de distribución?
2. ¿Cuáles son los indicadores que permiten lograr la eficiencia en la logística de distribución de la empresa?
3. ¿Cuál cree que ha sido el impacto que ha tenido la logística de distribución en el desarrollo de las operaciones de la empresa?
4. ¿Cómo manejan los sobrecostos que genera la logística de distribución en la empresa?
5. ¿Cómo considera usted que se podría mejorar la logística de distribución actual de la empresa?

- **Tema de investigación:**

Logística de distribución y la gestión de operaciones en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco, 2022.

- **Objetivos de la investigación:**

**Objetivo general**

Analizar el proceso de logística de distribución y la gestión de operaciones de la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco en el año 2022.

**Objetivos específicos**

- Identificar el proceso de logística de distribución en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco durante los años 2020, 2021 y 2022.
- Indicar la capacidad de almacenamiento utilizada en la logística de distribución de la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco durante los años 2020, 2021 y 2022.
- Indicar el canal de distribución utilizado en la logística de distribución de la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco durante los años 2020, 2021 y 2022.
- Indicar la gestión de operaciones y los procesos utilizados en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco, durante los años 2020, 2021 y 2022.



Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

Criterios a evaluar	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
Claridad				X	
Objetividad				X	
Actualidad				X	
Articulación de los objetivos				X	
Suficiencia				X	
Consistencia				X	
Coherencia				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Lima, con fecha 07 de Marzo del año 2023.


Grado académico: Magister

DNI: 42088504

Especialidad: Ingeniería Industrial - SCM

Email: jquezada@hayduk.com.pe

Firma:



Ing. Jorge Ignacio Quezada Roque  
COORDINADOR DE ALMACENES Y EMBARQUES  
PESQUERA HAYDUK S.A.

## Experto N° 2

Constancia de validación por juicio de experto (guía de entrevista)

Yo RENZO CARDÓ VELIT, con DNI N° 09873949,

Ingeniero Industrial, con cargo de Gerente de Logística de Pesquera Hayduk S.A.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento.

Guía de entrevista:

1. ¿Cuáles son los procesos clave de la logística de distribución?
2. ¿Cuáles son los indicadores que permiten lograr la eficiencia en la logística de distribución de la empresa?
3. ¿Cuál cree que ha sido el impacto que ha tenido la logística de distribución en el desarrollo de las operaciones de la empresa?
4. ¿Cómo manejan los sobrecostos que genera la logística de distribución en la empresa?
5. ¿Cómo considera usted que se podría mejorar la logística de distribución actual de la empresa?

- **Tema de investigación:**

Logística de distribución y la gestión de operaciones en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco, 2022.

- **Objetivos de la investigación:**

**Objetivo general**

Analizar el proceso de logística de distribución y la gestión de operaciones de la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco en el año 2022.

**Objetivos específicos**

- Identificar el proceso de logística de distribución en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco durante los años 2020, 2021 y 2022.
- Indicar la capacidad de almacenamiento utilizada en la logística de distribución de la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco durante los años 2020, 2021 y 2022.
- Indicar el canal de distribución utilizado en la logística de distribución de la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco durante los años 2020, 2021 y 2022.
- Indicar la gestión de operaciones y los procesos utilizados en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco, durante los años 2020, 2021 y 2022.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

Criterios a evaluar	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
Claridad				X	
Objetividad				X	
Actualidad				X	
Articulación de los objetivos				X	
Suficiencia				X	
Consistencia				X	
Coherencia				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Lima, con fecha 07 de Marzo del año 2023.

Grado académico: Magister  
DNI: 09873949  
Especialidad: Ingeniería Industrial  
Email: rcardo@hayduk.com.pe  
Firma:



### Experto N° 3

Constancia de validación por juicio de experto (guía de entrevista)

Yo LUIS ENRIQUE ESPINOZA CASTILLO, con DNI N° 17829269,

Contador Público Colegiado, con cargo de Sub Gerente de Administración y de RRHH en Pesquera Hayduk S.A.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento.

Guía de entrevista:

1. ¿Cuáles son los procesos clave de la logística de distribución?
2. ¿Cuáles son los indicadores que permiten lograr la eficiencia en la logística de distribución de la empresa?
3. ¿Cuál cree que ha sido el impacto que ha tenido la logística de distribución en el desarrollo de las operaciones de la empresa?
4. ¿Cómo manejan los sobre costos que genera la logística de distribución en la empresa?
5. ¿Cómo considera usted que se podría mejorar la logística de distribución actual de la empresa?

- **Tema de investigación:**

Logística de distribución y la gestión de operaciones en la empresa Pesquera Hayduk sede Coishco, 2022.

- **Objetivos de la investigación:**

**Objetivo general**

Analizar el proceso de logística de distribución y la gestión de operaciones de la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco en el año 2022.

**Objetivos específicos**

- Identificar el proceso de logística de distribución en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco durante los años 2020, 2021 y 2022.
- Indicar la capacidad de almacenamiento utilizada en la logística de distribución de la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco durante los años 2020, 2021 y 2022.
- Indicar el canal de distribución utilizado en la logística de distribución de la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco durante los años 2020, 2021 y 2022.
- Indicar la gestión de operaciones y los procesos utilizados en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco, durante los años 2020, 2021 y 2022.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

Criterios a evaluar	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
Claridad				X	
Objetividad				X	
Actualidad				X	
Articulación de los objetivos				X	
Suficiencia				X	
Consistencia				X	
Coherencia				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Lima, con fecha 07 de Marzo del año 2023.

Grado académico: Magister

DNI: 17829269

Especialidad: Administración y RRHH

Email: lespinozac@hayduk.com.pe

Firma:



**Luis Espinoza Castiljo**  
Gerente de Administración y RR.HH.

### III. Anexo 13: matriz de consistencia

AUTORES: Diez Canseco Bailón, Jhonatan Alexis - Esquivel Quispe, Creysit Brighit		ANEXO: MATRIZ DE CONSISTENCIA		FECHA: 17/11/2023
TÍTULO: LOGÍSTICA DE DISTRIBUCIÓN Y LA GESTIÓN DE OPERACIONES EN LA EMPRESA PESQUERA HAYDUK SEDE COISHCO, 2022				
PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA	
1. Problema general	1. <b>Objetivo general</b> Analizar el proceso de logística de distribución y la gestión de operaciones de la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco en el año 2022.	Variable 1	1. Tipo de investigación Básica	
	2. <b>Objetivos específicos</b> Identificar el proceso de logística de distribución en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco durante los años 2020, 2021 y 2022.		3. Nivel de investigación Descriptiva	
¿Cómo es el proceso de la logística de distribución y la gestión de operaciones en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco en el año 2022?	Indicar la capacidad de almacenamiento utilizada en la logística de distribución de la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco durante los años 2020, 2021 y 2022.	Variable 2	4. Diseño de investigación No experimental descriptivo	
	Indicar el canal de distribución utilizado en la logística de distribución de la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco durante los años 2020, 2021 y 2022.		5. Método Deductivo	
Indicar la gestión de operaciones y los procesos utilizados en la empresa Pesquera Hayduk de la sede Coishco, durante los años 2020, 2021 y 2022.		Gestión de operaciones	6. Población Registros relacionados con a la logística de distribución y la gestión de operaciones de la empresa Pesquera Hayduk S.A., de los años 2020, 2021 y 2022 de la empresa Pesquera Hayduk S.A.	
			7. Muestra 30 registros relacionados con a la logística de distribución y la gestión de operaciones de la empresa Pesquera Hayduk S.A., desde el día 01 de Enero del año 2020 al 31 de Diciembre del año 2022	
			8. Unidad de estudio Registro relacionado a la logística de distribución y la gestión de operaciones de la empresa Pesquera Hayduk S.A.	
			9. Técnica de recolección Entrevista y Registro documental	
			10. Instrumento de recolección Guía de entrevista Fichas de registro documental	

#### IV. Anexo 14: carta de autorización

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA



Yo LUIS ENRIQUE ESPINOZA CASTILLO, identificado con DNI 17829269, en mi calidad de Representante Legal del área de la SubGerencia de Administración y de RRII de la empresa PESQUERA HAYDUK S.A, identificada con R.U.C N° 20136165667, ubicada en la ciudad de Coishco-Chimbote Av. Santa Marina S/N-

#### OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor Jhonatan Alexis Diez Canseco Bailón, identificado con DNI N°74932800, alumno del Programa de Estudio de Administración, y a la señora Creysit Brighit Esquivel Quispe, identificado con DNI N°71047179, alumna del Programa de estudio de Administración, para que utilicen la siguiente información de la empresa:

Logística de distribución y gestión de operaciones.

Con la finalidad de que pueda desarrollar su ( )Trabajo de Investigación, (X)Tesis

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

( ) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

(X) Mencionar el nombre de la empresa.

PESQUERA HAYDUK S.A.  
  
Luis Espinoza Castillo  
SUB GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y RRII

Firma y sello del Representante Legal \*\*  
DNI:17829269

\*\*Este documento debe ser firmado por un representante inscrito en SUNAT y debe adjuntar una copia de su documento de identidad (DNI) para verificar la firma.

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del estudiante  
DNI: 74932800

Firma del estudiante  
DNI: 71047179

# LOGISTICA\_DE\_DISTRIBUCION\_Y\_LA\_GESTION\_DE\_OPERA...

## INFORME DE ORIGINALIDAD

12%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	2%
2	<a href="http://repositorio.upao.edu.pe">repositorio.upao.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
3	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
4	<a href="http://repositoriobibliotecas.uv.cl">repositoriobibliotecas.uv.cl</a> Fuente de Internet	2%
5	<a href="http://revistaenfoques.org">revistaenfoques.org</a> Fuente de Internet	2%
6	<a href="http://laccei.org">laccei.org</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="http://cybertesis.unmsm.edu.pe">cybertesis.unmsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

  
Patricia Barinotto Roncal  
DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN  
DNI: 47097971