

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de **INGENIERÍA EMPRESARIAL**

“APLICACIÓN DE BENCHMARKING PARA
MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL PROCESO
LOGÍSTICO DE LA EMPRESA CONSTRUCTOR
ARTÍCULOS FERRETEROS E.I.R.L, 2023”

Tesis para optar al título profesional de:

INGENIERO EMPRESARIAL

Autores:

Diego Alejandro Bardales Sanchez
Christian Alexander Idrogo Lozano

Asesor:

Mg. Percy Sixto Sunohara Ramirez
Código ORCID: 0000-0003-0700-8462

Cajamarca - Perú

2024

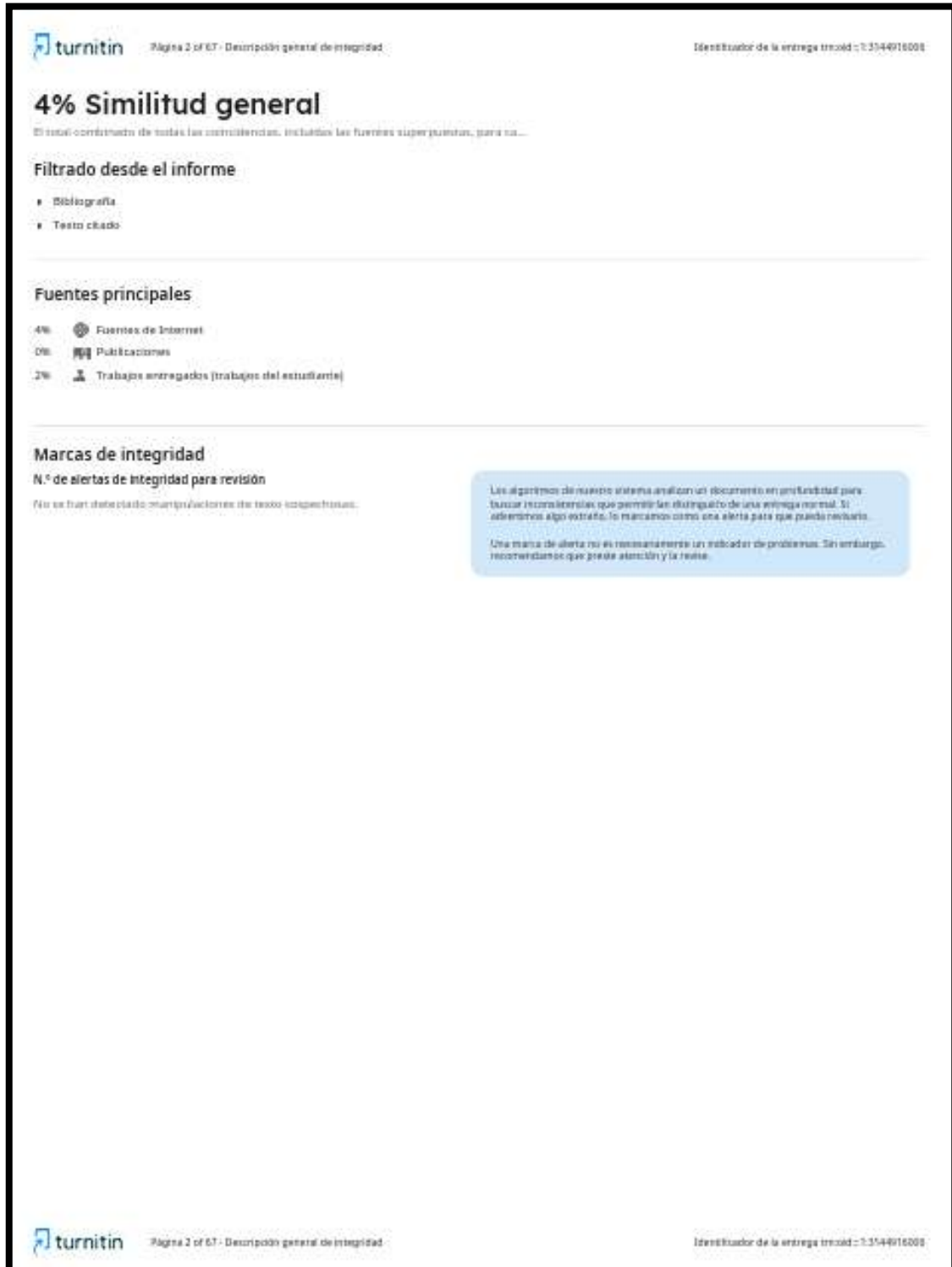
JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	JOSUE JOEL RIOS HERRERA
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	LIZ JEANETTA VALDIVIA VARGAS
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	PERCY SIXTO SUNOHARA RAMIREZ
	Nombre y Apellidos

INFORME DE SIMILITUD



turnitin Página 2 of 67 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega trcoald-7-3544916008

4% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidos los fuentes superpuestas, para su...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

- 4% Fuentes de Internet
- 0% Publicaciones
- 2% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar similitudes que permitan el diagnóstico de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

turnitin Página 2 of 67 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega trcoald-7-3544916008

Tabla de contenido

Jurado calificador	2
Informe de similitud	3
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento	5
Tabla de contenido	6
Índice de tablas	8
Índice de figuras	9
Resumen	10
Capítulo I: Introducción	12
1.1 Realidad problemática	12
1.1 Dimensiones	18
1.2 Formulación del problema	19
1.2.1 Problemas específicos	20
1.3 Objetivos	20
1.3.1 Objetivo general	20
1.3.2 Objetivos específicos	20
1.4 Hipótesis	20
1.4.1 Hipótesis general	20
1.4.2 Hipótesis específicas	21
1.5 Justificación	21
Capítulo II: Metodología	23
1. Entrevista.....	24
2. Observación directa.....	24
2.1 Instrumentos para la observación.....	24
2.2 Análisis documental	24

2.3 Herramientas para el análisis documental.....	25
Capítulo III: Resultados	26
1. Análisis eficiencia, eficacia y productividad	26
1.1 Análisis de eficiencia.....	26
1.2 Análisis de eficacia	29
1.3 Análisis de productividad.....	30
2. Contrastación de hipótesis	32
2.1 Hipótesis general	32
2.2 Hipótesis específicas	33
Capítulo IV: Discusión y Conclusiones.....	38
1. Discusión	37
2. Conclusiones	39
Referencias	41
Anexos	46

Índice de tablas

Tabla 1: Puntaje de la herramienta	15
Tabla 2: Escala.....	16
Tabla 3: Procesos de Benchmarking.....	16
Tabla 4: Datos de pre-test para realizar los cálculos correspondientes	26
Tabla 5: Datos de pos-test para realizar los cálculos correspondiente	27
Tabla 6: Dimensión Eficiencia	27
Tabla 7: Dimensión Eficacia	29
Tabla 8: Tabla productividad.....	31
Tabla 9: Pruebas de Normalidad.....	33
Tabla 10: Prueba de muestras emparejadas	33
Tabla 11: Pruebas de normalidad Hipótesis específica	34
Tabla 12: Prueba T-student eficiencia	35
Tabla 13: Pruebas de normalidad	36
Tabla 14: Pruebas de muestras emparejadas.....	37

Índice de figuras

Figura 01: Diagrama Ishikawa.....	15
Figura 02: Resultados del antes y el después del uso del benchmarking	28
Figura 03: Resultados del antes y el después del uso del benchmarking	30
Figura 04: Gráfico productividad	32

RESUMEN

La investigación fue de tipo aplicada, enfocada en generar conocimiento de utilidad directa para la sociedad o el sector productivo en un plazo mediano. Este tipo de estudio tiene un valor añadido, ya que el conocimiento generado se utiliza para resolver un problema específico.

En cuanto a la empresa Constructor Artículos Ferreteros E.I.R.L., presentaba problemas como retrasos en las entregas, falta de stock y desorganización de productos, lo que afectaba la eficiencia y eficacia del personal. Por esta razón, se desarrolló la presente investigación con un enfoque cuantitativo, el cual se caracteriza por analizar fenómenos observables a través de hipótesis basadas en teorías y hechos que se contrastan con instrumentos específicos.

La investigación determinó que la aplicación del benchmarking influyó positivamente en la productividad del proceso logístico de la empresa Constructor Artículos Ferreteros E.I.R.L., mejorando la eficiencia, eficacia y rentabilidad. La implementación de un proceso logístico estandarizado optimizó la toma de pedidos y la gestión de tiempos, lo que redujo costos y permitió cumplir con los plazos planificados. Además, el benchmarking fortaleció la relación con los clientes al mejorar la interacción y evitar malentendidos, contribuyendo a una mayor efectividad en la gestión logística.

PALABRAS CLAVES: Benchmarking, procesos logísticos, Arquitectura empresarial, cadena de suministro, stock

SUMMARY

The research was of an applied type, focused on generating knowledge of direct utility for society or the productive sector in the medium term. This type of study has an added value, as the knowledge generated is used to solve a specific problem.

As for the company Constructor Artículos Ferreteros E.I.R.L., it presented problems such as delays in deliveries, lack of stock and disorganization of products, which affected the efficiency and effectiveness of the personnel. For this reason, the present research was developed with a quantitative approach, which is characterized by analyzing observable phenomena through hypotheses based on theories and facts that are contrasted with specific instruments.

The research determined that the application of benchmarking positively influenced the productivity of the logistics process of the company Constructor Artículos Ferreteros E.I.R.L., improving efficiency, effectiveness and profitability. The implementation of a standardized logistics process optimized order taking and time management, which reduced costs and allowed planned deadlines to be met. In addition, benchmarking strengthened the relationship with customers by improving interaction and avoiding misunderstandings, contributing to greater effectiveness in logistics management.

Keywords: Benchmarking, Logistics processes, Enterprise architecture, Supply chain, Inventory.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con en el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N°048-2020-CONCYTEC-P que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) administrado por el pliego Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

Referencias

- Acuña, V., Chicoma, R., Delgado, J., Silva, C. & Mego, O. (2018). Revista Horizonte. *El proceso Logístico y el nivel de inventarios de la Empresa HYM Almacenes Generales S.R.L.*, 4(2).
<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/760>
- Alcocer, P. & Knudsen, J. (2019) Ingeniería Industrial. *Desempeño integral de los procesos logísticos en una cadena de suministro*. XL(1), 78-87.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360458834010>
- Arias, J., Villasís, Á. & Novales, M. (2016). Revista Alergia. *El protocolo de investigación III: la población de estudio*, 63(2), 201-206.
<https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181>
- Banco Mundial. (2021, 26 de abril). *Mejorar la productividad: clave para desatar el crecimiento sostenible en América Central*. Grupo Banco Mundial. Recuperado el día 12 de julio de 2024, de <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2021/04/26/mejorar-la-productividad-clave-para-desatar-el-crecimiento-sostenible-en-america-central>](<https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2021/04/26/mejorar-la-productividad-clave-para-desatar-el-crecimiento-sostenible-en-america-central>
- Becerra, L., & Horna, C. (2019). *Estandarización de procesos del área logística y su impacto en la rentabilidad de una empresa de calzado de Trujillo, año 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <http://hdl.handle.net/11537/22484>
- Betancourt, B. & Franco, M. (2018). Competitive Benchmarking with four companies in the pork industry. *Ingeniería y Competitividad*, 20(2). 87-98.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=291361225008>

- Burgasí, D., Cobo, V., Pérez, T., Pilacuan, L., & Rocha, B. (2021). El Diagrama de Ishikawa como herramienta de calidad en la educación: Una revisión de los últimos 7 años. *Revista electrónica Tambara*, 14(84), 1212-1230. https://tambara.org/wp-content/uploads/2021/04/DIAGRAMA-ISHIKAWA_FINAL-PDF.pdf
- Calvo, J., Pelegría, A. & Gil, M. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *Retos de la Dirección*, 12(1), 96-118. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006&lng=es&tln=es.
- Canova, J. (2022). Aspectos éticos en la publicación de manuscritos científicos: una revisión de la literatura. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 2(-), 1-11. <https://doi.org/10.56294/saludcyt202281>
- Cayetano, M. & Gonzales, N. (2019). *Aplicación del Benchmarking para optimizar la logística en la unidad de Uchucchacua de la compañía de Minas Buenaventura S. A. A* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. Repositorio de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/1884>
- Martínez, J., Palacios, G. & Oliva, D. (2023). Guía para la revisión y el análisis documental: propuesta desde el enfoque investigativo. *Revista Ra Ximhai*, 19(1), 67-83. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8851658>
- Dávila, M., & Vásquez, D. (2020). *Accesibilidad universal en calles, intersecciones y plazuela de la urbanización Horacio Zevallos, Cajamarca* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/24942>

Fernández, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espí-ritu Emprendedor* *TES*, 4(3), 65–76.
<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>

Figueroa, J. (2019). *Diseño de Sistema de Gestión de Procesos de Negocio (BPM) para la mejora del proceso logístico en la empresa “Beverly Hills SAC”, setiembre a diciembre del 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Científica del Sur]. Repositorio de la Universidad Científica del Sur.
<https://hdl.handle.net/20.500.12805/1361>

Fontalvo, J., Mendoza, A., & Visbal, D. (2014). Eficiencia en los procesos logísticos en las empresas certificadas en BASC Medellín mediante análisis envolvente de datos. *Revista U.D.C.A Actualidad & Divulgación Científica*, 17(1), 265–274. <https://doi.org/10.31910/rudca.v17.n1.2014.962>

Frontado, I. & Suarez, M. (2019). *Estandarización de procesos en la gestión del área logística de la empresa Telecomunicaciones y Negocios S.A.C* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <http://hdl.handle.net/11537/23219>

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6). Mc Graw Hi Education. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Herrera, O., Meneses, B. & Rios, S. (2023). *Business benchmarking is linked to the sales of companies in the industrial textile sector in northern Lima during the year 2022*. (2). Serie de conferencias.
<https://doi.org/10.56294/setconf2023481>

- Sánchez, J. (2024, 07 de mayo) *Proveedor: Qué es, qué hace y ejemplos*. Economipedia. Recuperado el día 14 de julio de 2014, de <https://economipedia.com>
- Sánchez, J. (2024, 07 de mayo) *Coste - Costo: Qué es, tipos y ejemplos*. Economipedia. Recuperado el día 14 de julio de 2014, de <https://economipedia.com>
- Choque, J. (2023, 17 de julio) *Perú busca reducir de 26,4% a 13,5% el costo logístico de transporte*. Logística 360. Recuperado el día 14 de julio de 2014, de <https://logistica360.pe/peru-busca-reducir-costos-logisticos/>
- Lozada, J. (2014) Investigación aplicada: Definición, propiedad intelectual e industria. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 3(1), 47-50. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>
- Mora, L. (2018) *Indicadores de la gestión logística (2)*. Ecoe Ediciones. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/09/Indicadores-de-la-gestion-logistica.pdf>
- Murillo, J. (2011). *Métodos de investigación de enfoque experimental*. Academia. https://www.academia.edu/37784416/M%C3%89TODOS_DE_INVESTIGACI%C3%93N_DE_ENFOQUE_EXPERIMENTAL
- Nitsche, B., Straube, F. & Verhoeven, P. (2019). Assessing the current state of supply chain volatility: development of a benchmarking instrument. *Productions*, 29(). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=396757942024>
- Nugra, M., Illescas, W., Cuadros, A. & Valdivia, R. (2021). Turismo minero en Yanacocha: Una alternativa de desarrollo para la región de Cajamarca-Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(01), 278-289. <https://www.redalyc.org/journal/280/28065533023/html/>

Ortiz, P., Salas, J., Huayanay, L., Manrique, R. & Sobrado, E. (2022) Modelo de gestión para la aplicación de herramientas Lean Manufacturing para la mejora de la productividad en una empresa de confección de ropa antifiama de Lima - Perú. *Industrial Data*, 25(1), 103-135. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81672183005>

Palacios, V. & Sánchez, A. (2022). *Impacto de un plan de marketing relacional en la fidelización del cliente en la empresa “El Buey Grill & Bar S. R. L.” Cajamarca 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/32925>

Peláez, A., Rodríguez, J., Ramírez, S., Pérez, L., Vázquez, A., & González, L. (2013). Entrevista. *Universidad autónoma del Perú*, (-). http://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/E.

Retegui, L. (2020). La observación participante en una redacción. Un caso de estudio. *La Trama de la Comunicación*, 24(2), 103-119. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=323964237006>

Romero, E. (2020) *Modelo de arquitectura empresarial y su influencia en los procesos logísticos de una empresa consultora de T.I., en el año 2019, Trujillo*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/23405>

Guía Logística Panamá (2023, enero) *Logístico de Panamá Análisis del Sector*. Issuu. Recuperado el día 14 de julio de 2014, de https://issuu.com/guialogisticapanama/docs/guia_logistica_2023_definitiva/s/22976983

Vegas, H. (2019). Benchmarking en la gestión pública local venezolana. encuentros, reflexiones y aproximaciones. *Visión Gerencial*, 2(-). 255-265.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465566915008>

Aguirre, W. (2019) Etapas de una adquisición empresarial desde la óptica del comprador y el impacto de la Ley de Control de fusiones & adquisiciones. *Revista de Actualidad Mercantil*, 6(). 14-25.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/21693/21246>

Zafra, N. (2014) *Propuesta de estandarización del proceso logístico para mejorar la gestión logística en la Empresa Inversiones Ferronor E.I.R.L de la ciudad de Bambamarca, provincia de Hualgayoc - Cajamarca 2013*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio de la Universidad Nacional de Cajamarca.
<http://hdl.handle.net/20.500.14074/612>.