SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“Propuesta de mejora de los procesos digitales estructurados y la infraestructura logística de las pymes del sector cervecero en Lima Metropolitana, año 2022”

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

Bachiller en Comunicación Estratégica

Bachiller en Dirección y Administración de Negocios

PRESENTADO POR:

Abad Jáuregui, Jorge Gerardo - Comunicación Estratégica

Izurieta Carrera, Enrique Santiago - Comunicación Estratégica

Lozano Cornelio, Giovanni - Administración y Dirección de Negocios

ASESOR

Landeo Minaya, Karina Lisbeth

LIMA, PERÚ

2023

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Landeo Minaya, Karina Lisbeth

MIEMBROS DEL JURADO

Cerna Hernandez, Jorge Alberto

Campos Zavala, Almicar

Haro Yanqui, Eduardo Enrique

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Abad Jáuregui, Jorge Gerardo identificado(a) con DNI N° 74070567 perteneciente al programa de Comunicación Estratégica, siendo mi asesor el Sr(a) Landeo Minaya, Karina Lisbeth, identificado(a) con DNI N°: 08888384, y cuyo código ORCID es 0000-0002-7003-0622.

Yo, Izurieta Carrera, Enrique Santiago identificado(a) con DNI N° 73634778 perteneciente al programa de Comunicación Estratégica, siendo mi asesor el Sr(a) Landeo Minaya, Karina Lisbeth, identificado(a) con DNI N°: 08888384, y cuyo código ORCID es 0000-0002-7003-0622.

Yo, Lozano Cornelio, Giovanni identificado(a) con DNI N° 76980671 perteneciente al programa de Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesor la Sr(a) Landeo Minaya, Karina Lisbeth, identificado(a) con DNI N°: 08888384, y cuyo código ORCID es 0000-0002-7003-0622.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

a) Somos los autores del documento académico titulado “Propuesta de mejora de los procesos digitales estructurados y la infraestructura logística de las pymes del sector cervecero en Lima Metropolitana, año 2022”.

b) El trabajo de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto, sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.

c) El trabajo de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual tiene el 21% de similitud. Se ha respetado el uso de las normas internacionales en cuanto a citas y referencias.

d) Declaro conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal y el numeral 34.3 del

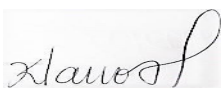
artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

Fecha: 07/19/2023

FIRMA DE LOS AUTORES

NOMBRE	APELLIDO	DNI	FIRMA
Jorge Gerardo	Abad Jáuregui	74070567	
Enrique Santiago	Izurieta Carrera	73634778	
Giovanni	Lozano Cornelio	76980671	

FIRMA DEL ASESOR

NOMBRE	APELLIDO	DNI	FIRMA
Karina Lisbeth	Landeo Minaya	08888384	

DEDICATORIA

Le dedico el resultado de esta investigación a mi madre, quien siempre confió en mí y estuvo apoyándome a seguir adelante e incentivando que sea perseverante ante cualquier dificultad

Jorge Gerardo Abad Jáuregui

A mi familia que me apoyó durante esta investigación, por su confianza y consejos que aportaron a mi desarrollo como investigador.

Enrique Santiago Izurieta Carrera

Le dedico este logro a mi familia, amigos y compañeros de equipo, personas que admiro y quienes me vieron caer, y no dudaron ni un segundo en darme ánimos para seguir adelante.

Giovanni Lozano Cornelio

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por darme salud y la oportunidad de seguir estudiando.

Agradezco a mis docentes, quienes me han acompañado en este proceso desde el inicio.

Agradezco a la Institución por darme una enseñanza de calidad, que me permitió obtener el grado de bachiller.

Jorge Gerardo Abad Jáuregui

Agradezco a mi familia por el apoyo, a mis docentes que me enseñaron todo lo que sé y a mis amigos por el apoyo, la confianza y el empoderamiento constante.

Enrique Santiago Izurieta Carrera

Agradezco primero a Dios por brindarme la fuerza y la salud para poder lograr lo que me propongo.

Agradezco a mi familia por ser el pilar fundamental; a mis amistades y docentes, por confiar en mí y transmitirme sus buenos deseos.

Cada gesto, consejo y palabras de ánimo fueron pieza clave para cumplir mi objetivo.

Giovanni Lozano Cornelio

ÍNDICE TEMÁTICO

RESUMEN 11

ABSTRACT 12

INTRODUCCIÓN 13

Planteamiento del problema de investigación 13

Descripción de la realidad problemática 13

Formulación del problema 18

Objetivos de la investigación 18

Justificación de la investigación 19

Viabilidad del estudio 20

Limitaciones 20

I. INFORMACIÓN GENERAL 21

1.1. Título del proyecto 21

1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario 21

1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la investigación aplicada 21

1.4. Alcance de la solución 22

II. DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA E INNOVACIÓN 23

2.1. Marco Teórico 25

2.1.1 Antecedentes de la investigación 25

2.1.2 Bases teóricas 28

2.1.3. Definición de términos básicos 28

2.2. Hipótesis y variables 32

2.2.1. Formulación de hipótesis general y específicas 36

III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 34

3.1. Tipo de investigación 34

3.2. Población y muestra 35

3.3. Técnica y el instrumento 36

3.4. Validez 37

3.5. Procedimientos de recolección de datos 38

3.6. Procedimientos de análisis de datos 39

III. RESULTADOS 40

IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES 52

4.1 Discusión 52

4.2 Conclusiones 52

Referencias bibliográficas 54

ANEXOS 57

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1

TABLA 2

TABLA 3

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1

FIGURA 2

FIGURA 3

RESUMEN

Este trabajo se inicia a partir de la constatación de un hecho: determinar la relación que puede existir entre la mejora en los procesos estructurados y digitalizados con la infraestructura en el área de logística de pequeñas y medianas empresas del sector cervecero.

Se ha desarrollado en este trabajo una investigación aplicada, teniendo un alcance cuantitativo descriptivo simple. En este estudio participaron trabajadores del área de logística de pequeñas y medianas empresas del sector cervecero, comprendidos en un rango de 1 a 5 años de antigüedad, utilizando la técnica de la encuesta, posteriormente usada como instrumento, lo cual se vio más conveniente.

Los resultados arrojaron que el estudio muestra que las pequeñas y medianas empresas del sector cervecero están abiertas a una solución que genere alto impacto en el negocio para el área logística de una empresa.

Finalmente, se propone que las organizaciones puedan adaptar el producto para la mejora continua en su organización, enriqueciendo la gestión de inventario en la logística general.

Palabras clave: Procesos digitales, estructurado, cervecero, logística, pymes.

ABSTRACT

This work begins with the observation of a fact: to determine the relationship that may exist between the improvement in structured and digitized processes and the infrastructure in the logistics area of small and medium-sized companies in the beer sector.

In this work, applied research has been conducted, with a simple descriptive quantitative scope. Workers from the logistics area of small and medium-sized companies in the beer sector, with a range of 1 to 5 years of experience, participated in this study. The survey technique was used as the instrument, which was deemed most suitable.

The results showed that the study demonstrates that small and medium-sized companies in the beer sector are open to a solution that generates high impact on the logistics area of a company.

Finally, it is proposed that organizations can adapt the product for continuous improvement in their organization, enriching inventory management in general logistics.

Keywords: Digital Processes, structured, brewer, logistics, SMEs.

INTRODUCCIÓN

Planteamiento del problema de investigación

Descripción de la realidad problemática

González et al. (2021) indicaron que hubo cambios grandes en la administración pública, debido a la pandemia del Covid-19, generando que varios conceptos tecnológicos hagan cambios radicales en la forma de realizar trámites, tal como se viene desarrollando en los procesos actuales de digitalización.

Según, el Banco de Desarrollo de América Latina (2021), refiere a que la mayor dificultad fue la que causó la situación provocada por el Covid-19, lo que generó el uso de herramientas digitales como fuerza para contrarrestar los efectos del aislamiento que generaron facilitar los diferentes sistemas tecnológicos. Es así como, el estudio que realizó la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2020), señaló que entre el primer y segundo trimestre del 2020 el uso de aplicaciones y datos web tuvieron un aumento del 324% generado a consecuencia de la pandemia.

Salazar & Laguna Lozano (2021) comentaron que, en la actualidad, el contexto se presenta de necesidad de transformación digital en el Perú, sumado a una crisis de salud por la Covid-19 y una rampante demanda de educación de calidad. Un panorama con múltiples factores que dificultan el planteamiento y desarrollo de las pequeñas y medianas empresas a nivel nacional. Sumado a ello, tienen el mal uso

de las herramientas de gestión dentro de las pequeñas y medianas empresas, que genera una poca competitividad de ellas frente a otras empresas.

Según Cairo et al. (2021) es necesaria una transformación integral y holística del paradigma empresarial de las pequeñas y medianas empresas a nivel nacional, si no se aplican soluciones digitales no se podrá competir a nivel regional e internacional, desacelerando el proceso de transformación digital en la región e impactando negativamente los objetivos de sostenibilidad de las naciones unidas. La gestión de inventario sistematizada es sin duda una de las piezas claves que sostienen a las empresas, dándoles un valor agregado respecto a la gestión interna necesaria para que no se queden atrás en el contexto empresarial peruano.

Según la Encuesta Nacional de Logística del Perú (2022), el costo de logística en promedio es del 16%. Esto varía entre las más grandes empresas, con un 15.7%, y las más pequeñas, con un 21.1%. Esta diferencia es predecible debido a que las medianas empresas cuentan con menores recursos y capacidades para alcanzar una mejor eficiencia. Las medianas empresas sólo pueden alcanzar el 34.5% de las veces un pedido perfecto, el cual es definido por la ENL como aquel que no presenta errores documentales, daños y demoras por traslado, mientras que las grandes empresas lo logran un 51.1%.

Es por ello que, un estudio realizado por la empresa EY Perú (2021), muestra que solo el 4% de las empresas participantes tienen un proceso de manejo de cadena de suministros avanzado, un 30% lo tiene bien establecido, otro 54% se encuentra aún en estado de desarrollo, y finalmente el 12% con un estado incipiente, tomando

en consideración que un proceso de cadena de suministros tiene que contar con los 3 pilares fundamentales, planeamiento, abastecimiento y entrega.

De acuerdo al análisis integral de logística en Perú (2016), reconoce el problema logístico que tiene el país, particularmente en los costos e ineficiencias logísticas. Esto repercute directamente en la competitividad sobre el mercado internacional. Desde el 2016 buscan ser parte de la OCDE y finalmente, 6 años después, se encuentran en conversaciones para ser adheridos.

Formulación del problema

¿Cuál es la relación que existe entre los procesos digitales estructurados y la infraestructura logística en las pymes del sector cervecero en Lima Metropolitana, año 2022?

Problemas específicos

- ¿Cuál es la influencia que existe entre los procesos digitales estructurados y la experiencia del usuario en las pymes del sector cervecero en Lima Metropolitana, año 2022?

- ¿De qué manera los procesos digitales estructurados se relacionan con el valor al negocio en las pymes del sector cervecero en Lima Metropolitana, año 2022?

- ¿Existe relación significativa entre los procesos digitales estructurados y la viabilidad técnica en las pymes del sector cervecero en Lima Metropolitana, año 2022?

Objetivos de la investigación

- Evaluar la relación que existe entre los procesos digitales estructurados y la infraestructura logística en las pymes del sector cervecero en Lima Metropolitana, año 2022.

Objetivos específicos

- Comparar la relación que existe entre los procesos digitales estructurados y la experiencia de usuario en las pymes del sector cervecero en Lima Metropolitana, año 2022.
- Precisar la relación que existe entre los procesos digitales estructurados y el valor al negocio en las pymes del sector cervecero en Lima Metropolitana, año 2022.
- Evaluar la relación que existe entre los procesos digitales estructurados y la viabilidad técnica en las pymes del sector cervecero en Lima Metropolitana, año 2022

Justificación de la investigación

Justificación teórica

La investigación propuesta se ubica dentro de la línea de investigación de mejora de procesos y operaciones, donde se desarrollan como ejes temáticos, el análisis y mejora de procesos en sinergia con la exposición de contenido para nuevos medios y tecnologías. Se busca mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de la experiencia del usuario, encontrar alguna solución para la mejora de los procesos digitales estructurado, por ello, aportamos aspectos teóricos que permita al investigador contrastar diferentes conceptos relacionados a la experiencia del usuario y la accesibilidad que tenga dentro de las pymes, agregando valor a las organizaciones y mejorando la percepción de los clientes.

Justificación metodológica

Para lograr los objetivos de estudio, se acudirá a técnicas de investigación como el cuestionario y sus procesos logísticos para medir la transformación digital que están viviendo las pequeñas y medianas empresas. Con ello se quiere saber qué nivel de impacto ha generado esto dentro de la estructura que manejan. Así, los resultados de la investigación se apoyan en técnicas que son válidas.

Justificación práctica

De acuerdo con los objetivos de estudio, su resultado permite encontrar soluciones concretas a problemas en sus procesos estructurados y logísticos. Con estos resultados se tendrá la posibilidad de proponer una transformación digital que regulen los procesos en las pequeñas y medianas empresas.

Viabilidad del estudio

El estudio es viable en base a que se realizará una investigación aplicada, debido a que tendremos como producto final una propuesta para mejorar la infraestructura logística de las pymes del sector cervecero. Es por ello que tendremos un alcance cuantitativo descriptivo simple ya que observaremos y recopilaremos información sobre propiedades específicas de cada una de nuestras variables que generan un impacto negativo en los procesos estructurados digitales.

Limitaciones

La presente investigación cuenta con algunas limitaciones, por ejemplo, en la búsqueda de las bases teóricas pertinentes al conjunto de variables analizadas específicamente. El tiempo es un factor clave de investigación, para abordar las distintas aristas que comprenden las variables y profundizar cada una de ellas, y que van de la mano con el comportamiento estratégico de las pymes, que en su mayoría se encuentran en una exploración inicial del tema de tecnología e innovación.

I. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. Título del Proyecto

PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS DIGITALES ESTRUCTURADOS Y LA INFRAESTRUCTURA LOGÍSTICA DE LAS PYMES DEL SECTOR CERVECERO EN LIMA METROPOLITANA, AÑO 2022

1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario

La presente investigación tiene como área estratégica de desarrollo, el Modelo de Negocio Sostenible, basado en el objetivo número 9, referido a industria, innovación e infraestructura de las ODS, el cual señala que las inversiones de la infraestructura, como el transporte, energía, TIC y riego, son imprescindibles para lograr un desarrollo sostenible, así como mejorar las condiciones en las comunidades de varios países. (Organización de las Naciones Unidas, s.f.).

Según lo expuesto anteriormente, las Naciones Unidas Perú de manera constante impulsa y desarrolla políticas públicas imprescindibles a favor de los derechos humanos y respetando los factores ambientales, en sinergia, apoya la integración del estado y la población en situación de vulnerabilidad, busca priorizar y establecer canales de diálogo aumentando su presencia y garantizando el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. (Naciones Unidas Perú, 2023).

La propuesta busca generar no solo un valor económico y cultural, sino también un enfoque de valor social, mejorando los procesos digitales estructurados en las pymes del sector cervecero, así como su infraestructura del área logística, incrementando el valor agregado de la empresa y en toda la cadena de valor.

1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada

El eje temático utilizado en el presente estudio es la aplicación y mejora en la

innovación y las nuevas tecnologías dentro de las pymes, el cual tiene como objetivo determinar la relación y oportunidades de mejora de los procesos digitales estructurados con la infraestructura logística, utilizando herramientas cualitativas como encuestas, para identificar los puntos clave en el desarrollo logístico y digital del sector cervecero. Esta investigación se aplicará dentro de la actividad económica de la industria de producción de bienes y servicios, específicamente en el marco del sector secundario de fabricación de bienes de consumo. Las organizaciones tienen la finalidad de obtener la ventaja competitiva gracias al manejo óptimo de herramientas y estrategias, que, acopladas a la transformación digital, con mejoras en el aspecto logístico, logran disminuir las barreras de entrada, generando beneficios relacionados al posicionamiento de mercado, crecimiento de la competitividad y el desarrollo del sector.

1.4 Localización o alcance de la solución

La investigación tiene como ubicación Lima Metropolitana, la cual está conformada por 43 distritos, específicamente 10´004,141 habitantes, los cuales representan el 29.9% de la población peruana. (INEI, 2022).

Para la ejecución de dicha propuesta, tomaremos como base nuestro objetivo general, el cual es evaluar la relación que existe entre los procesos digitales estructurados y la infraestructura logística en las pymes del sector cervecero. Alcanzar dicho objetivo comprende la elaboración de encuestas, con el fin de obtener un mejor panorama para la propuesta de mejora.

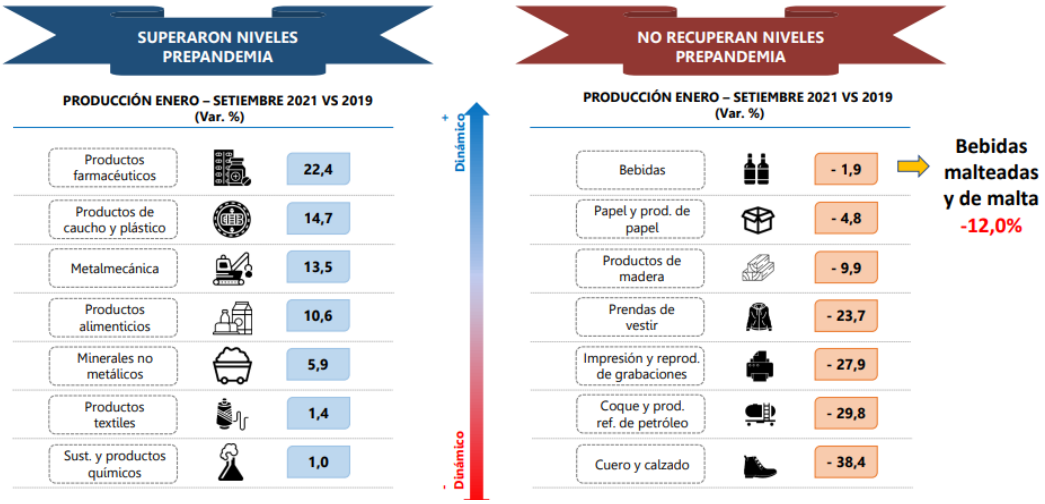
La empresa Backus, considerado el grupo cervecero más grande y sobresaliente del Perú, fue acreedora de la certificación I-REC Standard por el uso de energía renovable en sus siete plantas generada por Kallpa. Backus tiene como objetivo la neutralidad de carbono como punto clave para su cadena de valor con visión al año

2040. (SNI, 2022).

“El sueño de ser una empresa con cero emisiones netas de carbono se extiende a toda nuestra cadena de valor. Esto implica consolidar la reducción de la huella de carbono de nuestros procesos productivos y logísticos y, a la vez, acompañar a nuestros proveedores en su propio camino para ser más amigables con el ambiente”. (Juliano, presidente corporativo de Backus, 2022).

Con una participación de mercado promedio de 96,2% en la primera mitad de 2017 (frente a 95,4% en 2016), Backus ha mantenido su dominio en la categoría de productos de cerveza base. Continuará liderando el campo debido a las altas barreras de entrada, particularmente debido al desempeño consolidado del Grupo (UCPBJ San Juan) y las sinergias esperadas con las filiales locales de la matriz en su cuenta; si bien es cierto, el territorio nacional peruano se presenta como factor de oportunidades de crecimiento, sin embargo, el rubro en el que se desarrolla determina el no ser considerado como producto de primera necesidad. (FitchRatings, 2017).

GRÁFICO 1: Comparación de organismos respecto a la producción nacional - IEES - SNI, 2021.



El sector industrial reflejó el impacto de la pandemia en varias aristas, por ejemplo en productos de primera necesidad como el sector alimenticio y salud, específicamente los farmacéuticos, con una variación porcentual positiva de 14.7% y 10.6% respectivamente, así mismo, otros rubros también mostraron un incremento en de consumo, sin embargo, el sector de bebidas malteadas y de malta tuvo una variación de -1.9% en el 2021 entre Enero y Septiembre respecto al 2019, acumulando una variación general de -12% indicando que incluso con un 77% de capacidad industrial, no logró superar al periodo 2019. (Instituto de estudios económicos y sociales - Sociedad Nacional de Industrias, 2021).

2.1 Marco teórico

2.1.1 Antecedentes de investigación

2.1.1.1 Antecedente Internacional

Acosta (2018) sugirió mejorar los procesos logísticos de Cedis Morelia por parte de AMPM, una empresa de mensajería en México. La metodología involucró una combinación de métodos de investigación retrospectivos y comparativos, así como herramientas técnicas para la resolución de problemas, recopilación e interpretación de datos. La aplicación de la metodología arroja un resultado de probabilidad Media, indicando un incremento en la resolución de riesgos en las áreas y procesos críticos desarrollados en este trabajo. Tiene un control más uniforme sobre las incidencias y la capacidad de reacción ante las mismas, así como planes de prevención de riesgos para las operaciones que ya cuentan con estándares de control y gestión acordes con los niveles de servicio esperados tanto por los clientes internos como por los clientes que se contabilizan en las fuentes externas. En última instancia, las estrategias que utilizan las recomendaciones y fallas, se utilizan en la planificación estratégica de las operaciones de la cadena de suministro.

La mejora continua que se lleva a cabo en los procesos del CeDis debe mantenerse bajo constante observación y escrutinio. La implementación de las propuestas condujo a un éxito en la reducción de costos en CeDis Morelia, con un aumento efectivo del 22% en la eficiencia de entrega.

Vásquez (2021) llevaron a cabo una investigación respecto a un modelado y optimización en la cadena de suministro de e-groceries en España, para aportar a los investigadores y cadenas de supermercados, las herramientas

analíticas y matemáticas en modelos que les permitan optimizar la cadena de suministro online. Comprende un estudio de enfoque cuantitativo, añadiendo como instrumentos de análisis las técnicas de estadística de contraste y análisis de datos. Según los resultados obtenidos, se desarrolla un escenario de optimización para minimizar el uso de recursos, lo cual permite realizar posteriormente un análisis, poder comparar costos y la carga laboral, brindando más estrategias que contribuyan al descubrimiento de los aspectos más destacables, como obtener la sensibilidad en el caso de variar el método picking o si se utiliza un sistema de pedidos anticipado. El estudio finaliza con un análisis computacional para evaluar empíricamente la viabilidad del modelo, demostrando mejoras tanto en los aspectos monetarios, como la optimización y el uso de recursos en las tareas de recolección y transporte.

Finalmente, se concluye que esta investigación ha tratado de repensar el proceso de preparación de pedidos online. Al realizar los 3 pasos, ayudó a determinar qué alternativa se asocian con un tiempo de preparación más corto el cual contribuya a un método de trabajo más rápido y por ende a la competitividad, lo cual evidencia el potencial que existe dentro de estas organizaciones. Es importante señalar que la combinación de prácticas que han surgido como resultado de este estudio, no debe interpretarse como una receta la cual debe ser replicada una y otra vez; los investigadores y profesionales deben reconocer que la metodología se puede utilizar como una forma de lograr la excelencia operativa.

Raba (2021) desarrolló una investigación basada en aplicaciones del internet de las cosas y optimización en el proceso de gestión de inventarios y

distribución, España. Tiene como propósito, el monitoreo constante de 325 unidades de stock del sector agrícola para la investigación y seguimiento de procesos comerciales entre agricultores y productores.

El enfoque del estudio fue cuantitativo y estadístico a una muestra seleccionada de 325 contenedores agrícolas. El resultado del seguimiento demostró como el IoT, acompañado de un proceso de simulación y optimización se combinó exitosamente logrando la optimización de suministros, cuya finalidad es ser alimento otorgado en las avícolas en el contexto de las explotaciones ganaderas.

Finalmente, se concluye que un nuevo sistema de monitoreo para contenedores de almacenamiento de alimentos para animales brinda estimaciones de volumen con errores por debajo del 5% en la mayoría de los casos. Las estimaciones y el sistema de pesaje utilizado pueden alcanzar hasta un 1,15 % de error relativo de escala completa, lo cual indica cómo este sistema sí está diseñado para permitir grandes despliegues.

2.1.1.2 Antecedente Nacional

Pachas (2021) Desarrolló una investigación con entrevistas a 3 colaboradores con la mayor experiencia dentro de la empresa y cuestionarios a 30 colaboradores de la botica “Robles” en Huaraz - Perú, para confirmar la importancia de un sistema web para la logística de la misma, aplicando procesos de desarrollo e implementación web con tecnologías HTML, CSS y MySQL. El estudió usó como principal instrumento un protocolo de entrevistas a colaboradores de la empresa (3) con mayor experiencia, y cuestionarios a colaboradores (30), con residencia en Huaraz - Perú. Los resultados de las entrevistas y cuestionarios indican que el

76.92% del personal afirma que se mejoró la gestión logística con un sistema web. También se encontró que un 76.92% afirma que las ventas se realizan en un minuto con un sistema web. Podemos concluir en que existe una relación directa entre el desarrollo de un sistema web basado en tecnologías HTML, CSS y MySQL suponen una mejora en los procesos logísticos de la botica “Robles”, suponiendo una mejora en la eficiencia de los procesos de venta y los tiempos de atención al cliente.

Castañera (2019) Llevó a cabo una investigación sobre los procesos y la productividad de la logística interna de la empresa Prosegur en Lima - Perú. A partir de una investigación de carácter cuantitativo, donde se realizaron encuestas (120) al público interno de la organización. El protocolo de encuestas arrojó un resultado donde se considera que la productividad es eficiente dentro de la empresa (58.3). También se encontró que el personal (41.7%) considera que los procesos deben ser revisados por el personal directivo. Podemos concluir en base a la investigación que hay una relación directa entre el proceso de gestión y la productividad del público interno y que hay una concordancia entre el proceso de estratégia y la productividad logística de Prosegur.

2.1.2 Bases teóricas

2.1.3 Definición de términos básicos

Procesos digitales estructurados

Concepto

Según Juan Bueno y May Ferreira (2017) citados en Morante (2020), indican que se trata de la modificación de la cadena de valor del negocio en todas las áreas

afectando de manera interna como externa, llegando a los clientes, empleados y stakeholders, sumando la digitalización a todos sus procesos.

Principales Teorías

Teoría de la transformación digital

Según Vial (2019) indica que la transformación digital busca como objetivo el mejorar la activación en cambios significativos a través de combinaciones tecnológicas, esto planteado bajo lo que comenta Warner & Wäger (2019), quienes afirman que al ser un proceso de renovación busca crear capacidades que actualicen la cultura de una organización. Los enfoques que maneja cada investigador nos muestran en definitiva que, de acuerdo a Kraus et al. (2022) el uso de nuevas tecnologías en procesos, operaciones, relaciones con los clientes y el desempeño serán cruciales en la creación de nuevos modelos de negocios que impacten en los diferentes entornos en los que se encuentre una organización.

Dimensiones de Variable 1

- **HR Analytics**

  Es definida por Aguado (2016); como una metodología y proceso integrado que sirve para proveer análisis de datos para la mejora en la calidad de decisiones que se toman para el rendimiento individual, grupal y organizacional.

- **Fluidez Tecnológica**

Jaularitza (2012) lo define como la capacidad del uso de herramientas tecnológicas para lograr una mejor comunicación eficaz y las funciones que se realiza de forma colaborativa

- **Hiper Automatización**

  La hiper automatización ha logrado un gran impacto durante los últimos años, definida por Gartner, una consultora TIC, señalando la perspectiva que permite a las organizaciones identificar, examinar y automatizar rápidamente tanto los procesos comerciales como los de TI, y la cual implica realizar un trabajo ordenado y controlado. (MBGE,2020)

Infraestructura Logística

Concepto

La infraestructura logística se refiere a las estrategias y herramientas utilizadas con el fin de mejorar la red de almacenamiento y la cadena de suministros, partiendo del diseño imprescindible de nuevas estrategias de diferenciación que optimicen los distintos componentes que reflejen la eficiencia de una red de transporte, generando distintos tipos de operaciones que permitan brindar el mejor producto o servicio para el consumidor final. (López, 2022).

Principales Teorías

Según IBM (2021), las tecnologías de la información son el conjunto de componentes requeridos y necesarios para el correcto funcionamiento, gestión de los servicios empresariales de TI y los entornos de TI. Además, se clasifican en dos tipos, infraestructura tradicional e infraestructura en la nube.

Así mismo, las Tic's en general abarcan distintos factores que son claves dentro de las empresas, no solo por generar rentabilidad, sino de ir en paralelo con las nuevas

tendencias y el mercado heterogéneo. Dentro de las organizaciones deben existir agentes que soporten los cambios tecnológicos, o denominamos pilares; los niveles de educación tecnológica deben ir acorde a la necesidad y cumplimiento de los objetivos, y este va de la mano con el nivel de integración de un sistema TI con una estrategia de negocio. (Maldonado, 2022).

Dimensiones de Variable 2

- **Experiencia al Usuario**

  Según la ISO 9241-210, es el conjunto de percepciones y respuestas de un usuario antes, después o durante el uso de un producto, sistema o servicio (ISO, 2010). Esta interacción puede ser directa, operando el sitio web desde un dispositivo, o indirecta, sentir el efecto de ver y pensar en el sitio web (Hartson & Pyla, 2019a).

- **Valor al Negocio**

  El PMI lo define como el beneficio neto medible derivado de una iniciativa empresarial. Agregó que los beneficios pueden ser tangibles, intangibles o ambos. En otras palabras, reconoce que el costo de un proyecto se puede evaluar frente a una serie de métricas (o indicadores) combinados; y que algunos de ellos pueden reflejar intereses intangibles (Sanchez, 2021).

- **Viabilidad Técnica**

La viabilidad técnica es la capacidad de un proyecto o idea para implementarse con éxito desde un punto de vista tecnológico. En otras palabras, implica determinar si los recursos, la experiencia y el esfuerzo necesarios para realizar una idea son accesibles y prácticos. También ayuda a identificar posibles barreras y evaluar la viabilidad del proyecto. Esta actividad implica aprender las leyes naturales que se aplican a su proyecto, evaluar los recursos y los requisitos de energía, y hablar sobre las tecnologías y herramientas necesarias para que su proyecto sea exitoso. (*Nopal Consulting,* 2023).

2.2 Hipótesis y variables

2.2.1 Formulación de hipótesis general y específicas

Hipótesis general

Se sabe que, durante el 2022, en las pymes del sector cervecero, de Lima Metropolitana, no se hallaba una infraestructura logística acertada para el manejo de base datos y de un inventario fácil, el cual debería llevarse de manera sencilla y proactiva. Esto generó que los procesos digitales estructurados de estas empresas se vieran afectadas, generando mayor inestabilidad para estos procesos que se adoptan en el área de logística, por lo que al tener una relación entre ambos términos se busca poder lograr una solución que brinde mayor organización y seguridad a las pymes en su trabajo interno.

Hipótesis específicas

- Se sabe que durante el 2022 los procesos digitales estructurados fueron indispensables en varias empresas para las distintas tareas que realizan, de forma externa e interna en su organización, esto en

base a la experiencia de usuario que buscan obtener para sus clientes, así como para sus colaboradores, siendo las pymes las más interesadas en comenzar a ponerlo en práctica en las distintas tareas que realizan dentro de sus gestiones.

- Los procesos digitales estructurados influyen en el valor al negocio de las pymes del sector cervecero de Lima Metropolitana, durante el año 2022, en razón a la falta de las herramientas necesarias para poder dar el soporte necesario y la importancia que requieren en el área correspondiente que termina repercutiendo al resto de la empresa.
- Los procesos digitales estructurados influyen en el área de logística y en la viabilidad técnica en las pymes del sector cervecero en Lima Metropolitana, durante el año 2022. Puesto que, los procesos digitales estructurados que pueda tener una empresa conducen a cambios dentro de la viabilidad técnica de cualquier área de logística, generando que tenga una mejor infraestructura como organización.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Tipo aplicada:

Es de investigación aplicada, pues dentro de esta área buscamos comprender la dinámica de la empresa inclusiva al desarrollarse dentro de un entorno volátil, ya que el mercado es heterogéneo, tanto en características de consumo como demográficas, factores determinantes para la adquisición de un bien o servicio, y que este pueda responder de manera eficaz al mercado.

Las tendencias van madurando, gracias a la globalización el Perú puede experimentar de forma inicial con la tecnología, del cual se disgrega la transformación digital como alternativa al impacto de necesidades y tendencias de las nuevas generaciones; en búsqueda de la rentabilidad y mejora de los procesos internos en las organizaciones, agregando productividad al sector donde opera. Tal como lo desarrolla Graham (2003) las empresas con visiones transformadoras tendrán un valor agregado.

Enfoque Cuantitativo:

La investigación es de enfoque cuantitativa con el fin de definir las necesidades reales del público objetivo y que este responda a las variables en medición preguntas de investigación, (Merriam B., y Tisdell J. (2015)) destacan la importancia del ámbito antropológico dentro de los estudios cuantitativos, es por ello que nos enfocaremos en una muestra ideal para nuestra investigación.

Alcance descriptivo causal:

Debido a la naturaleza cuantitativa de la investigación y por el propio diseño de este, nos hemos enfocado en un alcance descriptivo causal, para encontrar las relaciones directas entre nuestras preguntas de investigación y las conclusiones que encontremos con nuestra muestra a lo largo de esta investigación, (Merriam B., y Tisdell J. (2015)) pone énfasis en el diseño de la investigación dentro de un contexto moderno en el que priman las nuevas tecnologías y los *trends*.

No experimental, de tipo transversal:

Dada la naturaleza de nuestro estudio, nos basaremos en un diseño experimental, de tipo transversal para darle una clara respuesta a nuestra investigación en un marco de actualidad y transparencia, alejándonos lo más posible de sesgos y cuidado en el proceso de investigación. Gothelf (2016) destaca cómo el *delivery* de entregables al usuario o muestra puede ser importante para tener respuestas sin sesgos.

2.2. Población y muestra.

(1) Población

Nuestra población está basada en personas de 18 a 30 años que tengan experiencia en el rubro de la logística interna de empresas en Lima Metropolitana, Perú. Ya sean experimentadas en el área de logística interna (no gerencial) u ostenten un marco gerencial con responsabilidades logísticas. También tomamos en cuenta a los trabajadores de inventariado de empresas pequeñas y medianas de Lima, Perú.

(2) Muestra y tipo de muestreo:

El enfoque reside en la zona de Lima metropolitana, área que comprende una gran cantidad de pymes, en etapa de crecimiento, madurez o declive, un área en desarrollo y con dirección centralizada, la cual repercute en el desarrollo a nivel nacional. Según INEI 2022, fraccionando los sectores distritales, por mayor número de empresas dadas de alta, se hace mención a Lima centro con Lima (20.2%), Lima Norte con San Martín de Porres (28.2%), Lima Este con San juan de Lurigancho (33.9%), y Lima Sur con Villa el Salvador (25.1%), los cuales concentran mayor porcentaje en cuanto a crecimiento empresarial, dentro de las cuales el sector logístico forma parte del día a día de cada ciudadano desde la planificación, implementación y flujo de bienes servicios, punto de partida hasta punto de consumo.

Inferir en aspectos clave basados en una población infinita, a partir de un muestreo probabilístico reconociendo que, no será posible un análisis total de la muestra, pero sí parcial, enfocándonos en relacionar y analizar datos cuantificables que otorguen la solidez esperada.

2.3. Técnica y el instrumento.

(1) El instrumento de recolección de datos utilizado fue una encuesta de 12 preguntas, enfocada en tres aspectos fundamentales de la investigación, distribuida a través de contacto uno-uno con los encuestados, usamos la herramienta Google Forms para la gestión y recolección de respuestas.

Respuestas	Valoración
1. Nada importante	1
2.Poco importante	2
3.Regularmente Importante	3
4. Importante	4
5. Muy importante	5

(2) El cuestionario consta de 12 preguntas, enfocadas en tres aspectos fundamentales de la investigación, la experiencia de usuario, el aporte de valor en la empresa del usuario y la viabilidad técnica de la solución planteada.

2.4. Validez

2.4.1 Validez

En el desarrollo de la investigación se creó un cuestionario de doce preguntas para tener resultados confiables sobre nuestra investigación y llegar de esa forma a tener las respuestas pertinentes para nuestra investigación, este cuestionario fue validado por tres expertos en el área de la comunicación, la gestión interna de empresas y el diseño de experiencia de usuario.

Cesar Acuña, experto en desarrollo de productos digitales con más de 10 años de experiencia en el rubro, posee experiencia en empresas internacionales. Tiene experiencia en empresas como RIMAC seguros, en el área de productos digitales. Tiene estudios en diseño de experiencia de usuario y en programación.

David Vilca es un profesional graduado de ESAN, que cuenta con experiencia en la docencia, en la experiencia de usuario y la gestión interna de empresas. Tiene más de 6 años de experiencia en el mercado peruano y es el representante de Figma en Perú (herramienta de diseño para productos digitales enfocados en la experiencia de usuario).

El docente Alfredo Antenor Cautín Martinez, con más de 9 años de experiencia en la docencia, posee un máster y es especialista en Comunicaciones y en Gestión de temas de tesis.

2.4.1 Confiabilidad

La prueba de confiabilidad de nuestro instrumento fue satisfactoria, lo cual nos hace avanzar de forma activa con nuestra investigación, teniendo como precedente la preponderancia de los datos recogidos.

2.5. Procedimientos de recolección de datos

En el presente estudio se utilizó como instrumento una encuesta de 12 preguntas enfocadas en 3 aspectos generales, la experiencia de usuario, la viabilidad técnica de nuestra solución.

La primera pregunta evalúa la percepción de las personas sobre el producto, la segunda pregunta evalúa la facilidad de los usuarios con el producto, la tercera si la solución aporta valor al negocio. La cuarta evalúa que tan dispuestos están los usuarios para compartir esta solución. La quinta evalúa el proceso interno actual de la empresa. La sexta evalúa la mejora dentro de los procesos internos de la empresa luego de usar el producto. La séptima evalúa las pérdidas de materiales dentro de la empresa a nivel de stock. La octava evalúa que tan malo es para la empresa el perder cosas a nivel de stock. La novena evalúa el nivel técnico de la empresa para aplicar la solución. La décima evalúa la capacidad de inversión de los usuarios para llevar a cabo el proyecto. La once evalúa el nivel de inversión a largo plazo para mantener el proyecto y la doce evalúa el impacto monetario para la organización a la que se le aplica el proyecto. Todo dentro de un marco

incremental de valoración del 1 al 5, siendo 1 “no me interesa” y 5 “Me interesa mucho”.

2.6. Procedimientos de análisis de datos

Medimos de forma minuciosa los datos a través de las figuras resultantes de nuestra investigación a través de la herramienta de Google, Google Forms, donde medimos la media de las respuestas resultantes para llegar a una respuesta satisfactoria. La media se contrasta con la hipótesis previa en nuestra investigación para crear un nuevo conocimiento contextualizado de la problemática.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1 Resultados

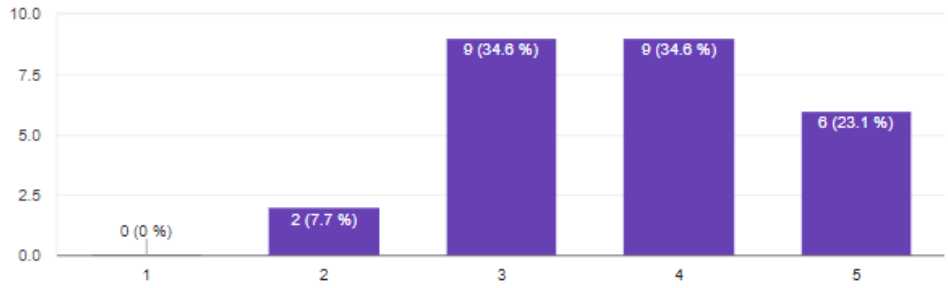
Tabla 1

¿Cuál es tu percepción después de utilizar el producto?

X	F	Fr	%	F
1	1	0.04	4	1
3	3	0.12	12	4
4	9	0.36	36	13
5	12	0.48	48	25
TOTALES	**25**	**1**	**100**	

Moda
4 y 5

Figura 1



Hay una buena respuesta del usuario después de realizado un test y explicación del producto.

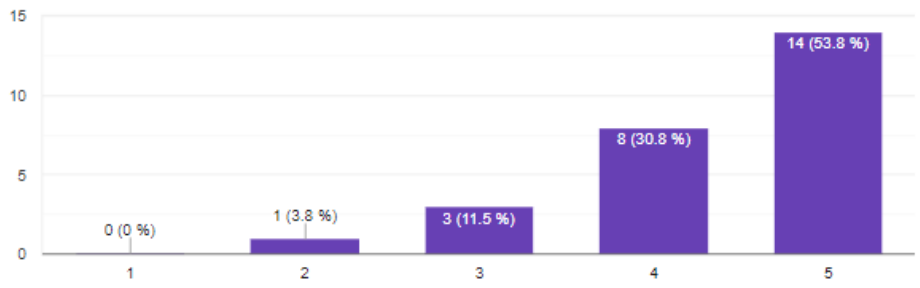
Tabla 2

De implementar esta solución, ¿Qué tan complicada consideras que es la ejecución de las tareas?

X	F	Fr	%	F
2	2	0.08	8	2
3	9	0.36	36	11
4	8	0.32	32	19
5	6	0.24	24	25
TOTALES	**25**	**1**	**100**	

Moda
3, 4 y 5

Figura 2



Vemos que los encuestados tienen una buena experiencia general al completar una tarea.

Tabla 3

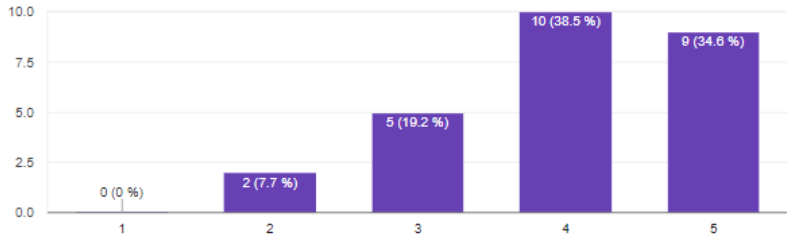
¿Qué tanto valor te aportaría este producto?

X	F	Fr	%	F
2	1	0.04	4	1
3	3	0.12	12	4

4	7	0.28	28	11
5	14	0.56	56	25
TOTALES	**25**	**0.96**	**96**	

Moda
5

Figura 3



Los usuarios consideran que el producto les ofrece valor a su negocio.

Tabla 4

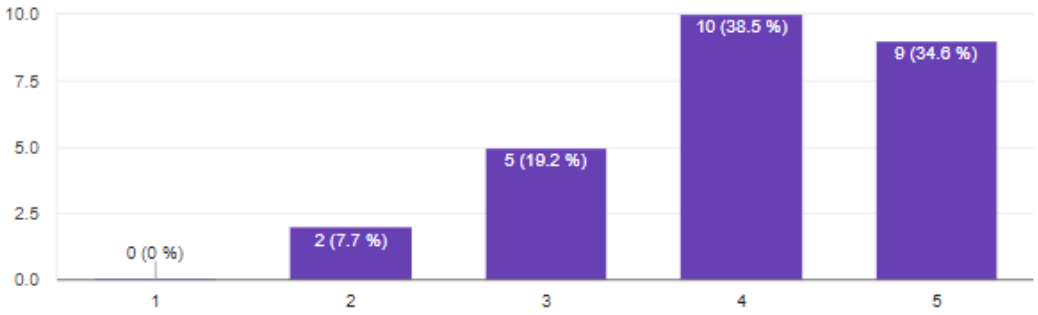
¿Qué tan dispuestos estarían tus colegas para utilizar este producto?

X	F	Fr	%	F
2	2	0.125	12.5	2
3	1	0.0625	6.25	3
4	9	0.5625	56.25	12
5	4	0.25	25	16
TOTALES	**16**	**0.875**	**87.5**	

Moda

Moda
4 y 5

Figura 4



Los usuarios consideran que sus compañeros de trabajo o área están dispuestos a usar el producto para sus tareas de inventariado.

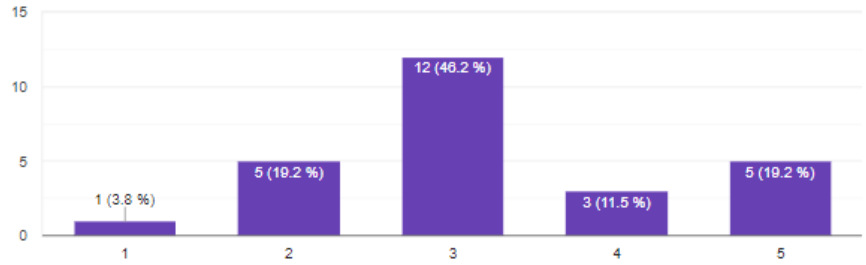
Tabla 5

¿Como evalúan el proceso actual?

X	F	Fr	%	F
1	1	0.04	4	1
2	1	0.04	4	2
3	10	0.4	40	12
4	6	0.24	24	18
5	7	0.28	28	25
TOTALES	**25**	**0.92**	**92**	

Moda
3 y 5

Figura 5



Evalúan que el proceso de inventariado de sus organizaciones es de medio a bueno, podemos interpretar que nuestra solución puede ayudarlos en su proceso.

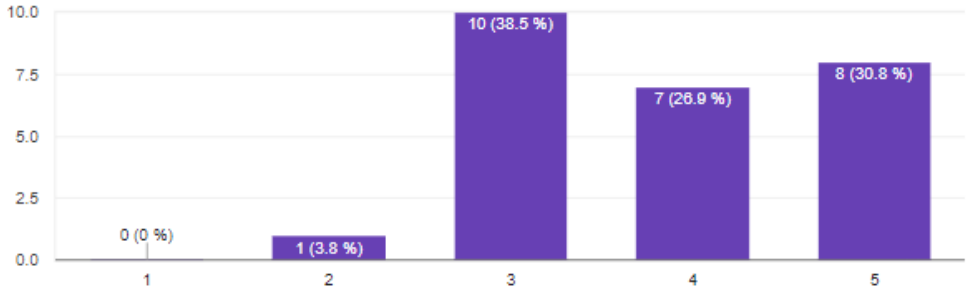
Tabla 6

De implementar este producto ¿qué tanto afectaría la eficiencia del proceso?

X	F	Fr	%	F
2	4	0.1666666667	16.66666667	4
3	10	0.4166666667	41.66666667	14
4	4	0.1666666667	16.66666667	18
5	6	0.25	25	24
TOTALES	**24**	**1**	**100**	

Moda
3

Figura 6



Los usuarios consideran que el producto los hará mejorar en su proceso de inventariado.

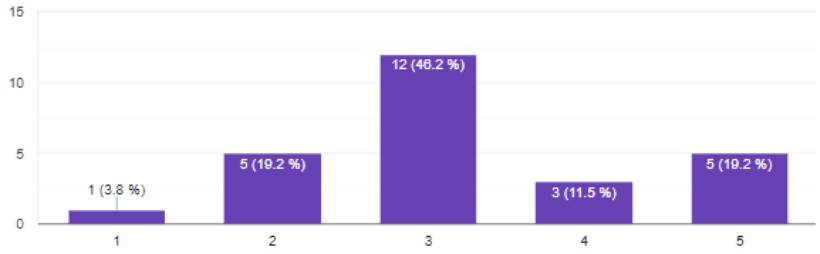
Tabla 7

¿Qué tan frecuentes son las pérdidas?

X	F	Fr	%	F
2	2	0.08	8	2
3	8	0.32	32	10
4	7	0.28	28	17
5	8	0.32	32	25
TOTALES	**25**	**0.92**	**92**	

Moda
3

Figura 7



Las pérdidas de inventario son medianamente frecuentes en las organizaciones, podemos interpretar que nuestro producto puede ayudarlos a disminuir pérdidas.

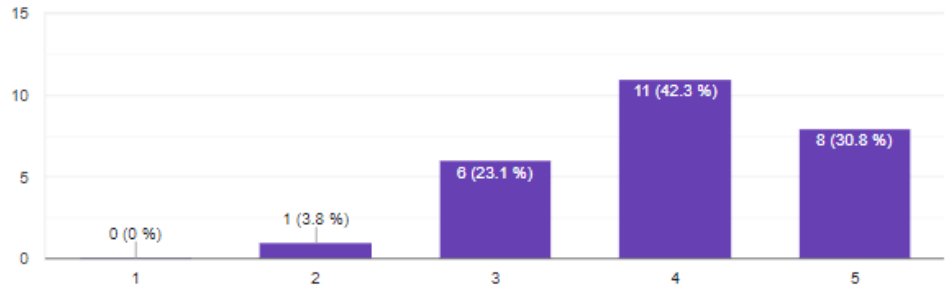
Tabla 8

¿Qué tanto impacto tiene las pérdidas de producto en tu negocio?

X	F	Fr	%	F
3	7	0.3333333333	33.33333333	7
4	10	0.4761904762	47.61904762	17
5	4	0.1904761905	19.04761905	21
TOTALES	**21**	**1**	**100**	

Moda
4

Figura 8



Hay un alto impacto sobre el negocio debido a pérdidas de productos de inventario.

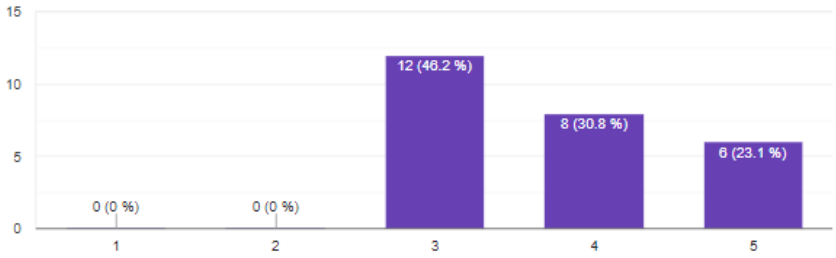
Tabla 9

¿Qué tan equipada crees que está tu empresa en tecnología?

X	F	Fr	%	F
2	2	0.08	8	2
3	5	0.2	20	7
4	10	0.4	40	17
5	8	0.32	32	25
TOTALES	**25**	**1**	**100**	

Moda
3

Figura 9



Los usuarios consideran que sus empresas están preparadas para adoptar esta tecnología a través del uso de tablets, computadoras o teléfonos celulares.

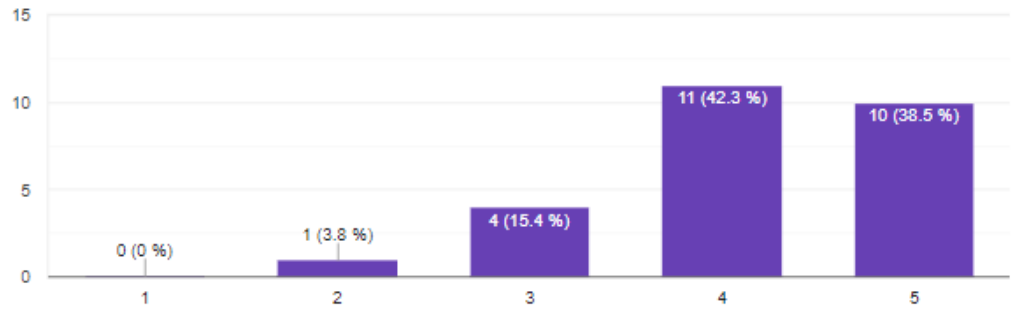
Tabla 10

¿Considera que tu empresa haría una inversión grande en productos tecnológicos?

X	F	Fr	%	F
2	2	0.08	8	2
3	4	0.16	16	6
4	10	0.4	40	16
5	9	0.36	36	25
TOTALES	**25**	**1**	**100**	

Moda
4 y 5

Figura 10



Las organizaciones de usuarios están dispuestas a hacer un gasto en tecnología para adquirir nuestro producto.

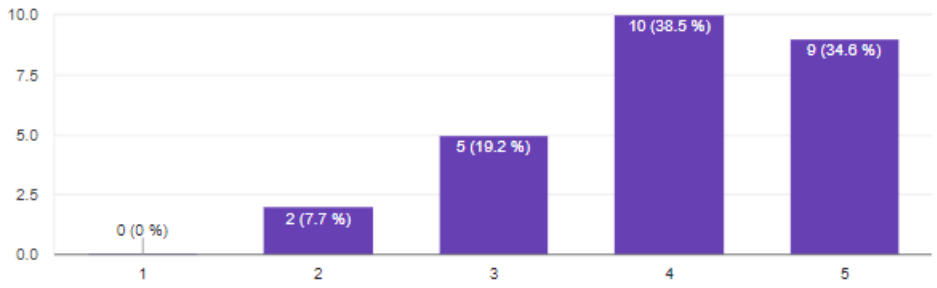
Tabla 11

¿Qué tan dispuesta crees que está tu empresa en mantener un proyecto tecnológico?

X	F	Fr	%	F
3	5	0.2	20	5
4	8	0.32	32	13
5	12	0.48	48	25
TOTALES	**25**	**1**	**100**	

Moda
4 y 5

Figura 11



Los usuarios están dispuestos a usar la tecnología para mejorar sus organizaciones y a mantener el esfuerzo para usar la solución tecnológica.

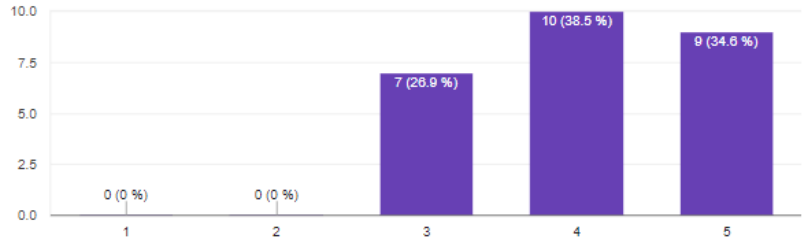
Tabla 12

¿Qué tanto impactaría un gasto recurrente en el servicio dentro de tu empresa?

X	F	Fr	%	F
3	3	0.12	12	3
4	12	0.48	48	15
5	10	0.4	40	25
TOTALES	**25**	**1**	**100**	

Moda
4 y 5

Figura 12



Los usuarios consideran que hay un impacto positivo al hacer un gasto por un servicio de tecnología.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

En cuanto al primer objetivo de determinar la relación que existe entre los procesos estructurados y digitalizados y la deficiencia en la digitalización del proceso logístico en el área de logística de pequeñas y medianas empresas del sector cervecero, los resultados de esta investigación muestran que el producto le ofrece un valor a su negocio, al visualizar la relación que tendría dentro de una organización.

En cuanto a los resultados obtenidos en los antecedentes, según el Análisis Integral de logística en Perú, realizado por MINCETUR en abril del 2016, se reconoce el problema logístico que tiene el país, particularmente en los costos e ineficiencias logísticas, por lo que, coincide justamente con los resultados de la investigación porque se destaca la posibilidad de las organizaciones para adaptarse a este producto y mejorar la gestión de inventario.

4.2 Conclusiones

A continuación, se presenta las conclusiones de este estudio:

Con respecto al objetivo específico 1 de la presente investigación, los resultados indican que la experiencia del usuario tiene una buena respuesta, en general tiene buena aceptación a la hora de completar una tarea, ya que se considera que ofrece un valor el cual en áreas de trabajo donde requieren de un producto para sus tareas de inventariado es fundamental.

Con respecto al objetivo específico 2 de la presente investigación, los resultados indican que el valor al negocio puede ser una solución en las organizaciones para ayudarles en su proceso, ya que el producto los ayudará en su inventario, disminuyendo las pérdidas y generando un alto impacto en los negocios.

Con respecto al objetivo específico 3 de la presente investigación, los resultados indican que la viabilidad técnica es importante, ya que muchas empresas están preparadas para adaptarse al uso de tecnología en diversos dispositivos, haciendo que las organizaciones estén dispuestas a adquirir estos productos y hacer el gasto necesario para su mejora, logrando una solución tecnológica y generando un impacto positivo para la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cairo Casas, E., Lucio Cruz, J., Makiya Francia, R., Ramos Murazzo, J., & Palomino Padilla, I. (2021). *Plataforma digital para la gestión del negocio de las bodegas "GOODSTOCK"* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Digital de Tesis y Trabajos de Investigación PUCP. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/20719

Castillo, A. (2021, noviembre). *Contribución del sector cervecero al Perú: "Tierra de cerveceros: El impacto del sector cervecero en el Perú"* [Presentación de PowerPoint]. Instituto de Estudios Económicos y Sociales, Sociedad Nacional de Industrias. https://sni.org.pe/wp-content/uploads/2022/01/46-Bebidas-malteadas-y-de-malta.pdf

Colomer, [iniciales no consignadas], Ibarcena, [iniciales no consignadas], López, [iniciales no consignadas], Morales, [iniciales no consignadas], & Quirita, [iniciales no consignadas]. (2020). *Producción y comercialización de cerveza artesanal a base de pan utilizando el modelo de economía circular* [Trabajo de investigación para optar por el grado académico de bachiller, Universidad San Ignacio de Loyola]. https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/681c95a5-22e4-410f-974e-a6060555ff0b/content

ComexPerú. (2022). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú: Resultados en 2021* [Informe anual de diagnóstico y evaluación acerca de la actividad empresarial de las micro y pequeñas empresas en el Perú y los determinantes de su capacidad formal]. https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-comexperu-001.pdf

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2018). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: Una oportunidad para América Latina y el Caribe*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141_es.pdf

Comunicaciones SNI. (2022, 21 de octubre). *Backus: Tu cerveza favorita se produce con energía renovable*. https://sni.org.pe/backus-tu-cerveza-favorita-se-produce-con-energia-renovable/

Coronado Saleh, J., Rivas Castillo, J. M., & Ledesma Goyzueta, L. (2015). *Dinámica de mercado en el largo plazo: El caso de la industria de cervezas en el Perú* (Documento de Trabajo N.º 02-2015/GEE). Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. https://hdl.handle.net/11724/4985

EY. (2021). *Madurez en la cadena de suministros del Perú: Estudio de la gestión de cadena de suministros*. https://www.ey.com/es_pe/consulting/madurez-cadena-de-suministro-peru

Gastello Teves, A. F., Merino Amez, M. A., Meza Escarcena, R. I., & Ramírez Bogovich, J. K. (2017). *El consumo de cerveza artesanal peruana en la población económicamente activa entre los 25 a 44 años de edad de los niveles socioeconómicos A y B que residen en Lima Moderna* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico UPC. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/621963/5/GASTELLO_TA.pdf

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2021, marzo). *Informe técnico: Producción nacional (N.º 03; enero de 2021)*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/03-informe-tecnico-produccion-nacional-ene-2021.pdf

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2022a, 10 de junio). *Demografía empresarial en el Perú: I trimestre 2022* [Boletín]. Plataforma Digital Única del Estado Peruano. https://www.gob.pe/institucion/inei/informes-publicaciones/3291412-demografia-empresarial-en-el-peru-i-trimestre-2022

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2022b). *Lima supera los 10 millones de habitantes al año 2022*. https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/lima-supera-los-10-millones-de-habitantes-al-ano-2022-13297/

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2016). *Análisis integral de la logística en el Perú*. https://www.cooperacionsuiza.pe/27-de-abril-de-2016/

Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (2020). *Encuesta nacional de logística*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4331508/Encuesta%20Nacional%20de%20Log%C3%ADstica%202020.pdf?v=1681934904

Perú. (2024). *[Carta de presentación del Informe Nacional Voluntario del Perú 2024]* [Carta dirigida al Foro Político de Alto Nivel sobre el Desarrollo Sostenible]. High-Level Political Forum on Sustainable Development. https://hlpf.un.org/sites/default/files/vnrs/2023/VNR%202024%20Peru%20Letter.pdf

Revista Economía. (2021, 1 de diciembre). *El impacto del sector cervecero en el Perú*. https://www.revistaeconomia.com/el-impacto-del-sector-cervecero-en-el-peru/

Salazar Angulo, R., & Laguna Lozano, L. (2021). *Diseño de un modelo de transformación digital de los procesos centrales que permita elevar la productividad de una empresa de logística ligera de Lima, Perú* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico UPC. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/656229/Salazar_AR.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Santos Aldana, L. L., Vásquez Gutiérrez, K. E., Leong Leung, V., & Prado Meléndez, E. (2018). *Proyecto empresarial cerveza artesanal*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. https://hdl.handle.net/10757/625017

UNESCO. (2017). *Educación para los Objetivos de Desarrollo Sostenible: Objetivos de aprendizaje*. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000252423

United Nations. (2019). *Goal 9: Industry, innovation and infrastructure*. In *The Sustainable Development Goals report 2019*. https://unstats.un.org/sdgs/report/2019/goal-09/

ANEXOS

Informe Turnitin

PAPER NAME	AUTHOR
Eva. Permanente %234 - Grupo 03.pdf	JORGE GERARDO ABAD JAUREGUI

WORD COUNT	CHARACTER COUNT
7523 Words	39132 Characters
PAGE COUNT	**FILE SIZE**
41 Pages	965.9KB
SUBMISSION DATE	**REPORT DATE**
Jul 9, 2023 11:05 PM GMT-5	Jul 9, 2023 11:05 PM GMT-5

21% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 11% Internet database
- 1% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 15% Submitted Works database

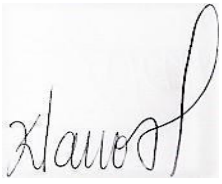
Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Quoted material









Propuesta de mejora de los procesos digitales estructurados y la infraestructura logística de las pymes del sector cervecero en Lima Metropolitana, año 2022

Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
Línea de investigación:					
TÍTULO: Propuesta de mejora de los procesos digitales estructurados y la infraestructura logística en las MYPES del sector cervecero en Lima Metropolitana, año 2022					
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	*VARIABLE 1*	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación que existe entre los procesos digitales estructurados y la infraestructura logística en las mypes del sector cervecero en Lima Metropolitana, año 2022?	Evaluar la relación que existe entre los procesos digitales estructurados y la infraestructura logística en las mypes del sector cervecero en Lima Metropolitana, año 2022	Se sabe que, durante el 2022, en las pymes del sector cervecero, de Lima Metropolitana, no se hallaba una infraestructura logística acertada para el manejo de base datos y de un inventario fácil, el cual debería llevarse de manera sencilla y proactiva. Esto genero que los procesos digitales estructurados de estas empresas se vieran afectadas, generando mayor inestabilidad para estos procesos que se adoptan en el área de logística, por lo que al tener una relación entre ambos términos se busca poder lograr una solución que brinde mayor organización y seguridad a las mypes en su trabajo interno.	PROCESOS DIGITALES ESTRUCTURADOS	HR ANALYTICS FLUIDEZ TECNOLOGICA HIPER AUTOMATIZACION	- Enfoque: Cuantitativo. - Tipo de investigación: Aplicado. - Diseño: Experimental - Técnica de recolección de datos: Cuestionario. - Instrumento de recolección de datos: Google Forms. - Población: La población elegida está compuesta por personas de 18 a 30 años que tengan experiencia en el rubro de la logística interna de empresas en Lima Metropolitana, Perú. Ya sean experimentadas en el área de logística interna (no gerencial) u ostenten un marco gerencial con responsabilidades logísticas. También tomamos en cuenta a los trabajadores de inventariado de empresas pequeñas y medianas de Lima, Perú. - Muestra: Muestreo probabilístico para inferir datos claves sobre nuestra población a investigar.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	*VARIABLE 2*	DIMENSIONES	MEDIOS DE CERTIFICACIÓN
¿Cuál es la influencia que existe entre los procesos digitales estructurados y la experiencia del usuario en las mypes del sector cervecero en Lima Metropolitana, año 2022?	Comparar la relación que existe entre los procesos digitales estructurados y la experiencia de usuario en las mypes del sector cervecero en Lima Metropolitana, año 2022	Se sabe que durante el 2022 los procesos digitales estructurados fueron indispensables en varias empresas para las distintas tareas que realizan, de forma externa e interna en su organización, esto en base a la experiencia de usuario que buscan obtener para sus clientes, así como para sus colaboradores, siendo las mypes las más interesadas en comenzar a ponerlo en práctica en las distintas tareas que realizan dentro de sus gestiones.	INFRAESTRUCTURA LOGISTICA	EXPERIENCIA AL USUARIO	Cuestionario: Muestra de 25 personas.
¿De qué manera los procesos digitales estructurados se relacionan con el valor al negocio en las mypes del sector cervecero en Lima Metropolitana, año 2022?	Precisar la relación que existe entre los procesos digitales estructurados y el valor al negocio en las mypes del sector cervecero en Lima Metropolitana, año 2022	Los procesos digitales estructurados influyen en el valor al negocio de las mypes del sector cervecero de Lima Metropolitana, durante el año 2022, en razón a la falta de las herramientas necesarias para poder dar el soporte necesario y la importancia que requieren en el área correspondiente que termina repercutiendo al resto de la empresa.		VALOR AL NEGOCIO	
¿Existe relación significativa entre los procesos digitales estructurados y la viabilidad técnica en las mypes del sector cervecero en Lima Metropolitana, año 2022?	Evaluar la relación que existe entre los procesos digitales estructurados y la viabilidad técnica en las mypes del sector cervecero en Lima Metropolitana, año 2022	Los procesos digitales estructurados influyen en el área de logística y este en la viabilidad técnica en las mypes del sector cervecero en Lima Metropolitana, durante el año 2022. Puesto que, los procesos digitales estructurados que puedan tener una empresa conduce a cambios dentro de la viabilidad técnica de cualquier área de logística, generando que tenga una mejor infraestructura como organización.		VIABILIDAD TECNICA	

Matriz de operacionalización de variables

Matriz operacionalización de variables											
Título: PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS DIGITALES ESTRUCTURADOS Y LA INFRAESTRUCTURA LOGÍSTICA DE LAS PYMES DEL SECTOR CERVECERO EN LIMA METROPOLITANA, AÑO 2022											
Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	N	Items	Valoración (Siendo 1: No me interesa y Siendo 5: Me interesa mucho)				
V1: Procesos digitales estructurados	Los procesos digitales estructurados se refieren a la modificación de la cadena de valor del negocio en todas las áreas afectando de manera interna como externa, llegando a los clientes, empleados y stakeholders, sumando la digitalización a todos sus procesos. (Bueno et al., 2017, como se cito en Morante et al., 2020).	Este modelo se enfoca en desarrollar competencias prácticas en los estudiantes, lo que significa que el aprendizaje debe estar basado en la experiencia y en situaciones reales de la vida.	Usabilidad	1	¿Cuál es tu percepción después de utilizar el producto?	1	2	3	4	5
				2	De implementar esta solución, ¿Qué tan complicado consideras que es la ejecución de las tareas?	1	2	3	4	5
			Valor Percibido	3	¿Qué tanto valor te aportaría este producto?	1	2	3	4	5
				4	¿Qué tan dispuestos estarían tus colegas para utilizar este producto?	1	2	3	4	5
			Eficiencia	5	¿Como evalúan el proceso actual?	1	2	3	4	5
				6	De implementar este producto ¿qué tanto afectaría la eficiencia del proceso?	1	2	3	4	5
V2: Infraestructura Logística	La infraestructura logística se refiere a las estrategias y herramientas utilizadas con el fin de mejorar la red de almacenamiento y la cadena de suministros, partiendo del diseño imprescindible de nuevas estratregias de diferenciación que optimicen los distintos componentes que reflejen la eficiencia de una red de transporte, generando distintos tipos de operaciones que permitan brindar el mejor producto o servicio para el consumidor final. (López, 2022).	En el contexto de la tesis, la empleabilidad de los estudiantes universitarios se relaciona con su capacidad para aplicar sus competencias digitales en el mercado laboral y en diferentes áreas profesionales, para conseguir y mantener un empleo adecuado a sus habilidades y experiencia.	Reduccion de perdidas	7	¿Qué tan frecuentes son las pérdidas?	1	2	3	4	5
				8	¿Qué tanto impacto tiene las pérdidas de producto en tu negocio?	1	2	3	4	5
			Costo incial en tecnologia	9	¿Qué tan equipada crees esta tu empresa en tecnología?	1	2	3	4	5
				10	¿Considera que tu empresa haría una inversión grande en productos tecnológicos?	1	2	3	4	5
			Gasto por uso	11	¿Qué tan dispuesta crees que esta tu empresa en mantener un proyecto tecnológico?	1	2	3	4	5
				12	¿Qué tanto impactaría un gasto recurrente en el servicio dentro de tu empresa	1	2	3	4	5

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario

Pregunta 1: ¿Cuál es tu percepción después de utilizar el producto?

Pregunta 2: De implementar esta solución, ¿Que tan complicada consideras que es la ejecución de las tareas?

Pregunta 3: ¿Qué tanto valor te aportaría este producto?

Pregunta 4: ¿Qué tan dispuestos estarían tus colegas para utilizar este producto?

Pregunta 5: ¿Cómo evalúan el proceso actual?

Pregunta 6: De implementar este producto, ¿qué tanto afectará la eficiencia del proceso?

Pregunta 7: ¿Qué tan frecuentes son las pérdidas?

Pregunta 8: ¿Qué tanto impacto tiene las pérdidas de producto en tu negocio?

Pregunta 9: ¿Qué tan equipara crees que está tu empresa en tecnología?

Pregunta 10: ¿Consideras que tu empresa haría una inversión grande en productos tecnológicos?

Pregunta 11: ¿Qué tan dispuesta crees que está tu empresa en mantener un proyecto tecnológico?

Pregunta 12: ¿Qué tanto impacta un gasto recurrente en el servicio dentro de tu empresa?

Validación de Expertos

Validación

	Nombre	Cargo	Experiencia
Experto 1	Gustavo Acuña	Desarrollo de productos digitales	10 años a más
	Nombre	Cargo	Experiencia
Experto 2	David Vilca	Diseñador de productos	6 años a más
	Nombre	Cargo	Experiencia
Experto 3	Alfredo Cautín	Máster y docente especialista en Comunicaciones y en Gestión de temas de tesis	9 años a más

Calculo de la V de Aiken

Claridad	90%
Coherencia	88%
Relevancia	79%

V de Aiken Total	85%

Tablas

	Claridad											
Categoria	EXPERIENCIA DE USUARIO				VALOR AL NEGOCIO				VIABILIDAD TECNICA			
Indicador	Usabilidad		Valor percibido		Eficiencia		Reducción de perdidas		Costo inicial en tecnología		Gasto por uso	
Preguntas / Items	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Juez 1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Juez 2	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	2	3
Juez 3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	2	2	3
Suma de Rpta	9	9	7	8	8	5	9	9	9	8	7	9

	Claridad											
Categoria	EXPERIENCIA DE USUARIO				VALOR AL NEGOCIO				VIABILIDAD TECNICA			
Indicador	Usabilidad		Valor percibido		Eficiencia		Reducción de perdidas		Costo inicial en tecnología		Gasto por uso	
Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
V de Aiken x pregunta	100%	100%	78%	89%	89%	56%	100%	100%	100%	89%	78%	100%
V de Aiken x Indicador	100%		83%		72%		100%		94%		89%	
V de Aiken x Categoria	92%				86%				92%			
V de Aiken Total	90%											

Claridad de los reactivo =	90%

	Coherencia											
Categoria	EXPERIENCIA DE USUARIO				VALOR AL NEGOCIO				VIABILIDAD TECNICA			
Indicador	Usabilidad		Valor percibido		Eficiencia		Reducción de perdidas		Costo inicial en tecnología		Gasto por uso	
Preguntas / Items	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Juez 1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Juez 2	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3
Juez 3	2	3	1	2	2	3	1	3	3	3	3	3
Suma de Rpta	8	7	5	6	8	9	7	9	9	9	9	9

	Claridad											
Categoria	EXPERIENCIA DE USUARIO				ACCESIBILIDAD				CURVA DE APRENDIZAJE			
Indicador	Usabilidad		Valor percibido		Eficiencia		Reducción de perdidas		Costo inicial en tecnología		Gasto por uso	
Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
V de Aiken x pregunta	89%	78%	56%	67%	89%	100%	78%	100%	100%	100%	100%	100%
V de Aiken x Indicador	83%		61%		94%		89%		100%		100%	
V de Aiken x Categoria	72%				92%				100%			
V de Aiken Total	88%											

Claridad de los reactivo =	88%

	Relevancia											
Categoria	EXPERIENCIA DE USUARIO				**VALOR AL NEGOCIO**				VIABILIDAD TECNICA			
Indicador	**Usabilidad**		**Valor percibido**		**Eficiencia**		**ducción de perdi**		**o inicial en tecno**		**Gasto por uso**	
Preguntas / Items	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Juez 1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Juez 2	3	3	3	1	3	2	3	1	1	3	3	1
Juez 3	2	3	2	1	2	3	1	2	1	1	2	2
Suma de Rpta	8	9	8	5	8	8	7	6	5	7	8	6

	Claridad											
Categoria	EXPERIENCIA DE USUARIO				ACCESIBILIDAD				CURVA DE APRENDIZAJE			
Indicador	Usabilidad		Valor percibido		Eficiencia		ducción de perdi		o inicial en tecnol		Gasto por uso	
Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
V de Aiken x pregunta	89%	100%	89%	56%	89%	89%	78%	67%	56%	78%	89%	67%
V de Aiken x Indicador	94%		72%		89%		72%		67%		78%	
V de Aiken x Categoria	83%				81%				72%			
V de Aiken Total	79%											

Claridad de los reactivo = 79%