



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN EL CONTROL DE INVENTARIOS
EN LA COMPAÑÍA AGROVET MARKET S.A. LURÍN - 2018

**PARA OBTENER EL GRADO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

BRAYAN MALCA CARPIO
ORCID: 0000-0003-4572-2501

ASESOR

ING. WILBER HUGO FLORES VILCA
ORCID: 0000-0002-7630-1059

LINEA DE INVESTIGACION

COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DE NEGOCIOS

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2019

DEDICATORIA

El siguiente trabajo investigación está dedicado a mi abuela Trinidad Valera Calla que en paz descansa y a mi familia, que con su apoyo y dedicación se esforzaron para darme lo mejor de cada uno de ellos para convertirme en una mejor persona que atribuye a la sociedad. Mi familia que es el motor para finalizar con éxito el siguiente trabajo.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mis asesores y profesores universitarios los cuales con sus conocimientos y experiencias me ayudaron a tener un camino más claro para poder terminar con éxito el presente trabajo de investigación.

Agradezco infinitamente a mi familia que fueron y serán el motor para seguir con mis metas profesionales. En primer lugar, está mi abuela materna Trinidad Valera Calla que mientras estuvo en vida me enseñó el significado de las palabras responsabilidad, dedicación y disciplina, a mi madre Ortencia Yanet Carpio Valera que estuvo conmigo en cada paso que avancé y también en las veces que pude caer, Finalmente a mi tío Jorge Félix Carpio Valera que es considerado como mi padre y un ejemplo de superación en mi vida.

Agradezco a mi novia Lyset Lucia Benito Zevallos quien supo darme el equilibrio necesario para no rendirme en este largo camino.

Agradezco a mis compañeros de la universidad que hicieron los días más divertidos

Finalmente agradezco a la compañía Agrovét Market S.A. por darme la oportunidad de ser parte de sus colaboradores y los a los encargados de cada área por permitir el desarrollo y recolección de información en las instalaciones.

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática	13
1.2. Justificación e importancia de la investigación.....	17
1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos	18
1.4. Limitaciones de la investigación.....	19

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios	22
2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	27
2.3. Definición conceptual de la terminología empleada	51

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación	55
3.2. Población y muestra.....	57
3.3. Hipótesis	58
3.4. Variables – Operacionalización.....	58
3.5. Métodos y técnicas de investigación.....	61
3.6. Análisis estadísticos e interpretación de los datos	63

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1. Análisis de confiabilidad de las variables	69
4.2. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable.....	70
4.3. Contrastación de hipótesis.....	83

CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones.....	91
5.2. Conclusiones.....	93
5.3. Recomendaciones	95

REFERENCIAS

ANEXOS

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Distribución de la población.....	57
Tabla 2	Operacionalización de variable gestión logística.....	60
Tabla 3	Operacionalización de variable gestión logística.....	61
Tabla 4	Confiabilidad del instrumento de cuestionario de gestión logística	69
Tabla 5	Confiabilidad del instrumento de cuestionario del control de inventarios	69
Tabla 6	Resultados de la validación del cuestionario de gestión logística	70
Tabla 7	Resultados de la validación del cuestionario de control de inventarios ...	70
Tabla 8	Análisis descriptivo de la variable gestión logística	71
Tabla 9	Análisis descriptivo de la variable control de inventarios.....	72
Tabla 10	Análisis descriptivo de la dimensión gestión de compras y abastecimiento.....	73
Tabla 11	Análisis descriptivo de la dimensión gestión de calidad	74
Tabla 12	Análisis descriptivo de la dimensión gestión de distribución y almacenamiento	75
Tabla 13	Análisis descriptivo de la dimensión gestión de transporte y distribución	76
Tabla 14	Análisis descriptivo de la dimensión prevención de la demanda.....	77
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión de stock.....	78
Tabla 16	Análisis descriptivo de la dimensión de técnicas y herramientas	79
Tabla 17	Análisis descriptivo de la dimensión de ventas	80
Tabla 18	Análisis descriptivos de los resultados de la relación entre la gestión logística y el control de inventarios.....	81
Tabla 19	Resultados de la prueba de normalidad de la variable control de inventarios.....	82
Tabla 20	Resultados de correlación entre las variables gestión logística y control de inventarios	83
Tabla 21	Resultados de la prueba de normalidad de la variable gestión de compras y abastecimiento y el control de inventarios	85
Tabla 22	Resultados de la prueba de normalidad de la variable gestión de calidad y el control de inventarios.....	86
Tabla 23	Resultados de la prueba de normalidad de la variable gestión de distribución y almacenamiento y el control de inventarios.....	87

Tabla 24	Resultados de la prueba de normalidad de la variable gestión de transporte y distribución y el control de inventarios	88
----------	---	----

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Análisis descriptivo de la variable gestión logística	71
Figura 2	Análisis descriptivo de la variable control de inventarios.....	72
Figura 3	Análisis descriptivo de la dimensión gestión de compras y abastecimiento.....	73
Figura 4	Análisis descriptivo de la dimensión gestión de calidad	74
Figura 5	Análisis descriptivo de la dimensión gestión de distribución y almacenamiento	75
Figura 6	Análisis descriptivo de la dimensión gestión de transporte y distribución	76
Figura 7	Análisis descriptivo de la dimensión prevención de la demanda	77
Figura 8	Análisis descriptivo de la dimensión de stock.....	78
Figura 9	Análisis descriptivo de la dimensión de técnicas y herramientas	79
Figura 10	Análisis descriptivo de la dimensión de ventas	80
Figura 11	Análisis descriptivos de los resultados de la relación entre la gestión logística y el Control de inventarios.....	81
Figura 12	Cuadro de dispersión de las variables gestión logística y control de inventarios.....	84

LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN EL CONTROL DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA AGROVET MARKET S.A. LURÍN - 2018

BRAYAN MALCA CARPIO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

En la actualidad la gestión logística es un factor muy importante para las empresas, el cual le permite desarrollarse de acuerdo con el tipo de negocio que ofrecen al mercado, es lógico que se debe aplicar de una manera impecable para disminuir los riesgos de pérdidas, esta situación problemática generó interés por saber cuál es la relación que existe entre la gestión logística y el control de inventarios en la compañía Agrovvet Market S.A. Lurín – 2018. La finalidad de este estudio fue determinar la relación entre la gestión logística y el control de inventarios en la compañía Agrovvet Market S.A. Lurín – 2018. La hipótesis alterna es, si se encontró relación entre la gestión logística y el control de inventarios en la compañía Agrovvet Market S.A. Lurín – 2018. La investigación es de un corte no experimental de tipo transversal con un modelo descriptivo de correlacional, la población estuvo constituida por 60 trabajadores, obteniendo como resultado de muestra probabilística de corte censal a 60 trabajadores. Las herramientas aplicadas a la muestra presentan una confiabilidad a través de la prueba estadística de alfa del Cronbach, esta prueba nos dio como resultado un 0.833 con respecto al formulario de la gestión logística y 0.809 para el formulario de control de inventarios. En la comprobación de los resultados de la hipótesis se obtuvo un R de Pearson 0.080, con un valor de p de 0.000, por lo que se concluye que existe una relación entre la gestión logística y el control de inventarios en la compañía Agrovvet Market S.A. - 2018.

Palabras clave: gestión logística, control de inventarios.

LOGISTICS MANAGEMENT AND ITS INFLUENCE IN INVENTORY CONTROL IN THE COMPANY AGROVET MARKET S.A. LURÍN - 2018

BRAYAN MALCA CARPIO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

At present, logistics management is a very important factor for companies, which allows them to develop according to the type of business they offer to the market, it is logical that it must be applied in an impeccable way to reduce the risk of losses, this the problematic situation generated interest in knowing the relationship between logistics management and inventory control in the company Agrovvet Market S.A. Lurín - 2018. The purpose of the study was to determine the relationship between logistics management and inventory control in the Agrovvet Market S.A. company Lurín - 2018. The alternative hypothesis is, if a relationship was found between logistics management and inventory control in the company Agrovvet Market S.A. Lurín - 2018. The research is of a non-experimental cross-sectional type with a model descriptive of correlational, the population was constituted by 60 workers, obtaining as a result of a probabilistic sample from census cut to 60 workers. The tools applied to the sample show reliability through Cronbach's alpha statistical test gave us a result a 0.833 with respect to the logistics management form and 0.809 for the inventory control form. In the verification of the results of the hypothesis, a Pearson R 0.080 was obtained, with a p value of 0.000, so it is concluded that there is a relationship between logistics management and inventory control in the company Agrovvet Market S.A. - 2018.

Keywords: logistics management, inventory control.

INTRODUCCIÓN

A través del tiempo, las empresas se han visto obligadas a innovar constantemente, ya que, esta ayuda a reducir tiempos en los procesos, permitiendo potenciar sus fortalezas y debilidades, a su vez crear ventajas competitivas frente a sus competidores directos. La mejor forma de diferenciarse es realizando una autoevaluación y saber en qué situación se encuentra y que herramientas, procesos o técnicas se necesitan para reforzar una gestión logística.

Realizar una logística óptima es tener como resultado final un producto perfecto para el cliente, el precio y la calidad perfecta, en el momento perfecto, es el objetivo de toda empresa, lograr desde que los proveedores dejan sus productos en el almacén hasta la llegada al consumidor final. La satisfacción de los clientes son los objetivos que se obtienen con una aplicación adecuada de la logística integral, puesto que ninguna empresa debería estar al margen de dichos conceptos.

La compañía Agroviet Market S.A. se mantuvo al tanto con la satisfacción de sus clientes finales, referente a sus productos terminados, el objetivo fue suministrar a sus consumidores de manera constante.

A continuación presentamos el problema general de la investigación, que se generó a través de la problemática encontrada: ¿Qué relación existe entre la gestión logística y el control de inventarios en la compañía Agroviet Market S.A. Lurín - 2018, el principal objetivo fue definir la relación que existe con la gestión logística y el control de inventarios en la compañía Agroviet Market S.A. Lurín – 2018, de esta manera la investigación reflejó que existen deficiencias en los procesos de la gestión logística el cual afectó directamente al control de inventarios, todos los datos fueron reclutados en la compañía Agroviet Market S.A. Lurín, para poder ser analizados y posteriormente se concluyó en la siguiente hipótesis: Existe relación entre la gestión logística y el control de inventarios en la empresa Agroviet Market S.A. Lurín – 2018.

La siguiente tesis se ejecutó bajo las pautas del diseño descriptivo correlacional, las cuales se desarrollaron por medio de dos instrumentos de

recolección de información que fueron desarrollados en la compañía Agrovét Market S.A. Lurín – 2018.

La siguiente tesis está conformada por cinco episodios o capítulos, los cuales se dividieron de la siguiente manera:

En el capítulo I se explicó la realidad problemática en la actualidad, la justificación de la empresa e importancia de la investigación para la misma empresa, los principales propósitos de la investigación y las limitaciones por la que tuvo que atravesar esta misma para lograr recolectar información confidencial.

En el capítulo II se explicó los antecedentes de la investigación desde una visión internacional, nacional y local, las teorías que tienen relación con las variantes de estudio y la definición de los conceptos de la terminología utilizada.

En el capítulo III se explicó el tipo y el modelo de la investigación, la planificación de la prueba de las hipótesis, las variables, la población y la muestra usada, las diferentes técnicas de investigación, instrumentos o herramientas de recolección de información, el proceso y análisis de datos obtenidos.

En el capítulo IV se expuso los resultados obtenidos de la investigación, la validación de la hipótesis y el análisis e interpretación de los resultados obtenidos.

Por último, en el capítulo V se presentó el debate de cada resultado, conclusiones, recomendaciones y referencias.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel mundial la logística en general tuvo un rol importante en las civilizaciones antiguas, tales como es la griega, esto se debe a la forma de desplazamiento desde el punto de concentración hacia otro lugar en específico como eran en los tiempos de guerra, el cual tenían que desplazarse con todos sus implementos ya sean alimentos, ropa, armamento, etc. Sin algún tipo de conocimiento estos fueron los inicios de la logística en el mundo.

En la actualidad la gestión logística se ha convertido en una actividad clave para las empresas, en algunos países industrializados como (Suiza, Singapur, Finlandia, Suecia, etc.) son algunos de los países que lideran el sector logístico en el mundo, estas potencias se caracterizan por sus sistemas de transportes, almacenamientos y procesos eficientes que tienen implementados con el fin de conseguir una ventaja competitiva frente a sus competidores.

La gestión toma un papel muy importante en la empresa ya que, esto le permite desarrollarse como organización, la ejecución y el control de la gestión logística son fundamentos indispensables para el crecimiento de la empresa, existen diversas técnicas que aplicadas de una manera correcta se transforman en una técnica para obtener una gestión adecuada y obtener un crecimiento no solo económico sino a su vez un reconociendo en su rubro de la empresa, más aún en el mercado peruano.

El rubro de los medicamentos de consumo animal ha tomado mayor fuerza en las últimas décadas, así mismo el aporte al crecimiento de las economías de todos los niveles, esto no solo involucra a la misma empresa si no a sus proveedores, colaboradores y principalmente a sus clientes finales. Esta cadena de trabajo se involucra también con la amplia variedad de insumos, materiales primarios y secundarios que el mercado requiere. Esto genera una actividad inestable en los almacenes a la hora de producciones futuras, lo que en consecuencia lleva a tener en cuenta un buen manejo y control de almacenes.

El crecimiento del consumo de medicinas para animales está en pleno crecimiento, en el año 2016 las ventas estuvieron cerca de S/. 5 000 000 en venta nacional y en la exportación estas cifras se duplicaron, teniendo como mercados principales los continentes de Asia y África. Es por eso que resulta muy importante la aplicación de una adecuada gestión logística.

En el ámbito Internacional los problemas que generó en los inicios de la logística tuvieron como centro principal los terminales marítimos de contenedores en el mundo, puesto que por esos años los contenedores solo eran utilizados como instrumento de carga hasta su punto de llegada, y esto generaba un caos en los terminales por la gran cantidad de contenedores vacíos que se encontraban en los puertos a causa de la mala gestión del comercio.

En el año 2015 según el portal Zona Logística, en Asia la razón fundamental detrás de la acumulación de contenedores vacíos en los terminales marítimos se debe al desequilibrado manejo del comercio en el extranjero y a las transacciones entre los mercados individuales o, en otras palabras, a la economía predominantemente orientada a las importaciones de algunos y dirigida a la exportación de otros mercados. Incluso en los países más desarrollados donde las operaciones de importación y exportación se destacan al lado del otro, los contenedores vacíos se están acumulando, debido entre otras causas al desequilibrio existente entre las importaciones y exportaciones en contenedor y al tipo de contenedor empleado en la distribución física internacional.

Este problema mundial refleja números tales como son los casi 3,5 millones anuales de contenedores que se almacenan vacíos en diferentes terminales en todo el mundo y del total de los negocios realizados en los puertos a nivel mundial, el 20,5% corresponde a la manipulación de contenedores vacíos que tiene como causa el desequilibrio entre las importaciones y exportaciones por los intercambios comerciales que acontecen en el comercio internacional y entre los mercados particulares que genera excedentes y depósitos de contenedores vacíos, el cual genera un tráfico en los terminales y no se facilita la rotación de dichos contenedores para una exportación futura.

Tiba México (2016) menciona que McLean como el padre o creador de los contenedores, su invento trascendió las fronteras y el modelo de transporte que sufrió un cambio rotundo y que hasta en la actualidad su invento sirvió para convertir los contenedores en diferentes opciones de uso. El primer viaje de un contenedor se desarrolló en el año 1956 y desde esa fecha hasta la actualidad este invento fue creciendo y mejorando cada año. El señor Mclean dijo que el mundo no le debe al contenedor, le debe al concepto de cadena logística, un solo embalaje desde el origen hasta el punto final, un mundo más pequeño y una economía más grande, una logística más eficiente.

Esta dificultad generó un caos y una congestión de los contenedores, los cuales no tenían rotación después de llegar a su lugar de destino y solo ocupaban espacios que no generaban rentabilidad económica.

Para generar un desarrollo es necesario que todas las empresas tengan establecidos un sistema logístico adecuado con el objetivo de minimizar costos y aplicar procesos internos más sencillos en ella, de lo contrario los procesos se ejecutarán de manera más lenta e ineficiente, convirtiendo a la compañía incapaz de brindar un servicio óptimo y posteriormente colocando en juego su productividad y su permanencia en los mercados nacionales e internacionales.

Teniendo en cuenta las posibles consecuencias que pueden tener las empresas si no aplicas un buen sistema logístico, se puede deducir que la gestión logística en las compañías toma un rol muy importante, puesto que toda compañía puede llegar a ser más eficiente en todos sus niveles.

En el contexto nacional las fiestas de fin de año (navidad – año nuevo) son fechas en las cuales las actividades pueden llegar a triplicarse. Según Sánchez y Huamán (2017) indica que, en el Perú hay una estación del año en el cual las empresas registran un incremento de devoluciones o retornos de mercaderías al almacén de origen, esto significa que entre los meses de diciembre y febrero las empresas reconocen que el periodo postnavideño generan un alto índice de devoluciones y los mismos gerentes de las empresas reconocen que no tienen las herramientas ni los procesos adecuados para realizar una buena gestión logística

adecuada, el cual les permita recuperar algo del monto económico de los productos o mercaderías ya vendidas, esto tiene como consecuencia que las devoluciones sean destruidas o pasen a un estado obsoleto el cual ya no tendría ningún valor alguno y su destino sería la destrucción inmediata.

Si bien es cierto la logística en el Perú no puede ser comparada con las potencias mundiales como es Suiza o Singapur o al mismo nivel de Estados Unidos, ya que, estos países cuentan con un gran apoyo de sus gobiernos de turno.

Las compañías peruanas con el pasar de los años están tomando conciencia que la gestión logística toma un rol muy importante para el desarrollo de estas mismas, puesto que la implementación e innovación de sus sistemas logísticos significa una mayor competitividad en el mercado y reducción económicas para las compañías.

En el contexto local, en los últimos años las múltiples empresas de diferentes rubros están enfocándose en trasladar sus operaciones logísticas a los distritos del Sur de Lima (Villa El Salvador, Lurín, etc.) esto se debe a la gran cantidad de terrenos y al fácil acceso a diferentes puntos de Lima que les permitan realizar sus actividades de distribución.

En consecuencia, la compañía Agrovét Market S.A. ubicado en el distrito de Lurín no es ajeno a este problema de nivel mundial ya que dicha empresa no cuenta con un almacén propio el cual le permita realizar y establecer procesos y sistemas permanentes para las diversas actividades de cada área que incluyen la llegada de los productos de los proveedores hasta la fabricación del producto final, Agrovét Market S.A. siendo una empresa dedicada a la fabricación, importación y exportación de medicamentos de uso veterinario está más expuesto al retorno de materiales ya sea primarios o secundarios el cuales tiene como consecuencias el mal almacenamiento y control de dichas devoluciones, el cual tiene como consecuencia final el deficiente control de inventarios.

Es por lo siguiente que el objetivo del trabajo de investigación es conocer y dar alternativas a la compañía para obtener un mejoramiento de la gestión logística el

cual les permita reducir y mejorar el control de inventarios que se genera en la compañía Agroviet Market S.A.

Problema general

¿Cuál es la relación entre la gestión logística y en el control de inventarios en la compañía Agroviet Market S.A. Lurín – 2018?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la gestión de compras y abastecimiento y el control de inventarios en la compañía Agroviet Market S.A. Lurín - 2018?

¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad y el control de inventarios en la compañía Agroviet Market S.A. Lurín - 2018?

¿Cuál es la relación entre la gestión abastecimiento y almacenamiento y el control de inventarios de la compañía Agroviet Market S.A. Lurín - 2018?

¿Cuál es la relación entre la gestión de transportes y distribución y el control de inventarios en la compañía Agroviet Market S.A. Lurín - 2018?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La investigación titulada “La gestión logística y su influencia en el control de inventarios en la compañía Agroviet Market S.A. Lurín - 2018” busca demostrar la situación real por la que está pasando la compañía Agroviet Market S.A., la cual tiene una idea y modelo de negocio que permite que sus ventas sean considerables ante el mercado peruano y extranjero, pero que a un corto o mediano plazo el no tener una adecuada gestión logística puede generar una amenaza para la empresa. Al no tener definido un proceso logístico le genera más pérdidas en un determinado tiempo sin necesidad de realizar un estudio previo, a primera vista se notaron considerables pérdidas esto debido al modelo de gestión logística actual. Con la siguiente investigación se va a concluir cuáles son las áreas por mejorar dentro de la compañía,

explicando y aplicando sistemas y métodos de gestión logística necesarios para la optimización de los procesos que se desarrollen involucrando las áreas de gerencias, administración, control de calidad y almacén.

La aplicación de los tipos de gestión logística presentados en la presente investigación ayudará a la compañía a mejorar su modelo de gestión logística actual, basándose en mejora continua de sus procesos actuales para lograr optimizar sus productos finales y lograr ser una compañía competente para el mercado, reduciendo los riesgos con una planificación adecuada, un manejo de inventario optimizado y control de estos mismos. Todo ello llevará a la compañía a tener un mejoramiento de procesos el cual la gestión logística requiere para tener resultados eficientes.

La importancia de tener el control de sus procesos en la logística en general permite que todas las empresas, sea el rubro que tengan en el mercado, genere una ventaja competitiva y esto permita que las competencias incluyan dichas actividades para la mejora continua de las empresas.

Así mismo, en la actualidad las empresas implementaron con mayor fuerza diversos tipos de sistemas que les ayuden a minimizar sus pérdidas económicas las cuales a futuro les permitan crecer como organización y así mantener a sus clientes y trabajadores satisfechos.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

¿Determinar cuál es la relación entre la gestión logística y el control de inventarios en la compañía Agroviet Market S.A. Lurín - 2018?

Objetivos específicos

Determinar cuál es la relación entre la gestión de compras y abastecimiento y el control de inventarios en la compañía Agroviet Market S.A. Lurín-2018.

Determinar cuál es la relación entre la gestión de calidad y el control de inventarios en la compañía Agroviet Market S.A. Lurín- 2018.

Determinar cuál es la relación entre la gestión de abastecimiento y almacenamiento y el control de inventarios en la compañía Agroviet Market S.A. Lurín - 2018.

Determinar cuál es la relación entre la gestión de transportes y distribución y en control de inventarios en la compañía Agroviet Market S.A. Lurín – 2018.

1.4. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones que se presentaron en el desarrollo de la presente investigación fueron las siguientes.

Limitaciones bibliográficas

La investigación sobre las variables son limitadas, tanto como la gestión logística y el control de inventarios.

En consecuencia, se requirió a libros, información en internet y la experiencia del investigador en el ámbito logístico.

Limitación temporal

El investigador no tiene la disponibilidad para trabajar a tiempo completo, por razones laborales, por lo cual, tiene un horario establecido para realizar las actividades de la investigación que le ayude a optar por el título profesional.

En consecuencia, se realizó las actividades programadas en horario de trabajo más específico en el horario de almuerzo de los encuestados.

Limitaciones internas

La empresa cuenta con normas internas que pueden llegar a resolver tramitando los permisos correspondientes en los tiempos necesarios.

Ante este obstáculo tramitó los permisos correspondientes con las gerencias involucradas para la autorización de información confidencial de la empresa.

Limitaciones laborales

Para la recolección de datos y de alguna muestra o las mismas encuestas tuvieron que realizarse en horarios establecidos y con los permisos correspondientes el cual no interrumpa las actividades diarias de la empresa.

En consecuencia, se realizó las encuestas de forma parcial en los horarios de almuerzo y a una pequeña cantidad de encuestados por día.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

A nivel internacional

Miguel (2016) en su tesis *Planificación y gestión de operaciones en sistemas logísticos de distribución* desarrollada en la Universidad Bahía Blanca de Argentina, para obtener la maestría en administración, con la finalidad de encontrar, en el campo tecnológico de la información empleadas al sistema SCM, el crecimiento y la utilización de un instrumentos de gestión, que potencie la eficiencia del programa de actividades de la parte operativa como es la entrega en físico de las mercaderías, con el modelo de corte descriptivo correlacional, concluye lo siguiente:

La elaboración de un trabajo del ámbito hipotético conceptual en el contexto de la administración de sistemas logísticos de transporte y distribución a partir la visión de la gestión logística. Logrando determinar la relevancia y dificultad del problema que tienen las acciones con relación a la gestión de la distribución de mercaderías físicas en la situación que es objeto de estudio.

Se detectó el nexo de los diversos sistemas de información logística y las principales actividades que tiene, planteando una respuesta para la probable afiliación de las herramientas algorítmicas elaborada en su tesis que tiene como modelo de apoyo para la toma de decisiones del programa, el itinerario de las movilidades que usa equipos tecnológicos para obtener la información en tiempo real del sistema de gestión de transporte y los otros sistemas de información logística que tienen relación en común.

Ramírez y Ramos (2016) en su tesis: *Diseño de un sistema de gestión para el control de inventario en la empresa Electrónica Frank "R"* desarrollado en la Universidad de Cartagena – Colombia, para la obtención del grado de Licenciado en Administración de Empresas, con la finalidad de elaborar un proceso de gestión logística para optimizar el manejo de los inventarios de la empresa Electrónica Frank "R", con un diseño de corte aplicativo, determina lo siguiente:

Identificar el canal de aprovisionamiento que le autorice a la empresa obtener los insumos básicos y necesarios para su respectiva comercialización en el tiempo y lugar indicado, por un precio menor, el cual se refleja a través de la satisfacción del cliente final. Así mismo, permite sostener una mejor supervisión de los elementos que conforman el sistema de abastecimiento y su modelo de funcionamiento, obteniendo como resultado un avance en los protocolos de abastecimiento.

La falta de control en los productos tiene como resultado que las empresas obtengan una reducción significativa en sus utilidades. Al mismo tiempo pueden llegar a provocar numerosas pérdidas de clientes a causa de la falta de la entrega de los requerimientos. Por lo cual es muy importante para la compañía comprender la importancia de los inventarios y establecer herramientas para controlarlos y administrarlos de una manera óptima.

Eugenio (2010) en su tesis: *Logística de Inventario y su incidencia en las ventas de la Farmacia Cruz Azul "Internacional" de la ciudad de Ambato* desarrollada en la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador, para la obtención del título profesional de Ingeniería de Empresas, cuya finalidad fue definir cómo influye la logística de inventarios en el aumento de las ventas en la farmacia Cruz Azul "Internacional" de la ciudad de Ambato, con un diseño de corte descriptivo correlacional, en una muestra conformada por 317 clientes, concluye lo siguiente:

La realización de un sistema logístico de inventarios favorecerá a la empresa a tener una mejor visión a la hora realizar las compras de los productos farmacéuticos, el gerente general está en la facultad de cumplir con todos los requerimientos que la compañía necesite, esto genera como resultado una logística óptima y aplicada.

La logística de inventarios en los centros farmacéuticos tiene como resultado desarrollar la comercialización de la medicina y su respectiva distribución a las bodegas y tiendas, permitiendo un posicionamiento adecuado de fármacos y medicamentos para su respectiva comercialización final.

La logística de inventarios tiene como resultados: el desarrollar una mejor atención al público y el aumento de las ventas, también se verá una mejora en la rotación de fármacos y productos finales evitando su fecha de vencimiento.

Implementado la logística de inventarios, los vendedores de campo serán los encargados del control de inventarios, al mismo tiempo deberán aplicar diferentes métodos de convencimiento para satisfacción de los clientes finales.

Los centros farmacéuticos están en una continua riña por eso diariamente desean perfeccionar la atención al consumidor; con la incorporación de la logística de inventarios permitirá la optimización del manejo adecuado de los stocks, obteniendo niveles máximos, mínimos y un punto de equilibrio de fármacos y productos.

A nivel nacional

Escalante (2016) en su tesis: *Propuesta de mejora en la gestión logística para reducir los costos en una empresa comercializadora de Agroquímicos* desarrollada en la Universidad Privada del Norte, para la obtención del título profesional de Ingeniería Industrial, cuya finalidad fue ofrecer mejoras continuas en la gestión logística para minimizar los precios y aumentar la rentabilidad económica de una compañía comercializadora de agroquímicos, desarrollado con un modelo aplicativo, concluye lo siguiente:

Se apreciaron todas las causas que atacan al manejo de la gestión logística y se determinó el efecto que la provocan, entre las principales causas tenemos las observaciones de los productos rechazados, productos caducados o próximos a vencer, acondicionamientos, stock negativos y elevados importes de almacenamiento.

Para obtener los resultados se implementaron Diagrama de Pareto (la regla del 80/20), el análisis de la situación encontrada, intercambio de ideas y una matriz de prioridades. Los resultados que obtuvieron son: Separación de productos rechazados y vencidos, anulación de reprocesos y stock cero, reducción total de los costos de la cadena de suministro. El impacto producido por las mejoras que se obtuvieron en los

costos logísticos fue decisivo para la eficiencia de la gestión logística de la compañía comercializadora de agroquímicos.

Espinoza y Becerra (2017) en su tesis: *Control de inventario y gestión logística de la compañía fábrica de polos Bustamante Jaén – 2017* desarrollado en la Universidad Señor de Sipán, para optar el grado académico de licenciado en Contabilidad, cuya finalidad fue determinar el nivel de relación que tiene el control de inventario y la gestión logística de la compañía fábrica de Polos Bustamante Jaén 2017, desarrollado con un modelo descriptivo correlacional, con una muestra de 8 colaboradores de la compañía, concluye lo siguiente:

En la evaluación realizada en la compañía del control de inventarios, se encontró un nivel de porcentaje del 55%, este resultado es reflejo de que la compañía no aplica los índices básicos del control de inventarios para generar un buen funcionamiento de sus tareas dentro de la compañía.

En la encuesta realizada en la compañía de la gestión logística, se encontró un nivel de porcentaje del 57%, este resultado es reflejo que la compañía no está cumpliendo con las actividades básicas del control de inventarios con el cual generara un mejor desarrollo en sus procesos.

Para detallar la relación que tiene el control de inventario y gestión logística de la compañía Fabrica de polos Bustamante Jaén, 2017, se realizó la prueba estadística de Rho de Spearman que tiene un nivel de correlación de 0.661 otorgándole un nivel moderado, esto quiere decir que si una variable aumenta considerablemente la otra variable aumentara de la misma manera, obteniendo como resultado final la correlación positiva, la gestión logística necesita de un buen control de inventario esto generara que la compañía desarrolle sus procesos de manera eficiente y obteniendo como resultado un desarrollo y crecimiento económico sostenible.

La buena aplicación de una gestión logística mejoraría considerablemente las compras de MP (materia prima) del área de abastecimiento y compras de la compañía de polos Bustamante, Jaén - 2017. El volumen de compras de materiales cambió por medio de los cálculos efectuados antes, durante y después de poner en práctica la

gestión logística ($z = -9.029$, $p < 0.05$). El promedio de las OC (órdenes de compra) antes de la gestión logística es de 0,50, y el promedio de las órdenes de compra después de la gestión logística es de 0,75.

La gestión logística sufre una mejoría en el área de CC (control de calidad) dentro de la compañía de polos Bustamante, Jaén – 2017. El nivel de la campaña cambió entre los cálculos efectuados antes, durante y después de poner en práctica la gestión logística ($z = -3.504$, $p < 0.05$). El promedio del número de rotación antes de la gestión logística es de 7.65, y el promedio del número de rotación después de la gestión logística es de 9.73.

La gestión logística sufre una mejoría en el área de distribución y almacén dentro de la compañía de polos Bustamante, Jaén – 2017. La distribución y el almacenamiento de la compañía cambió entre los cálculos estimados antes, durante y después de poner en práctica la gestión logística ($z = -12.301$, $p < 0.05$). El promedio del stock de seguridad antes de la gestión logística es de 112,25, y el promedio del stock de seguridad después de la gestión logística es de 1,8.

La gestión logística es un cambio en el cual las empresas pasan por un proceso de adaptación, esto conlleva a muchos problemas tales como son las áreas de transporte y distribución las cuales están expuestas a diferentes peligros ya sean naturales o provocadas por el hombre. De esta manera la fábrica de polos Bustamante Jaén – 2017, tiene un ligero mejoramiento el cual espera que crezca con el pasar del tiempo.

García y Montenegro (2017) en su tesis: *Análisis de la gestión de inventarios del almacén de la compañía Inversiones Lanca S.A., de la ciudad de Trujillo - 2016* desarrollada en la Universidad Privada del Norte, para obtención del título profesional de administración de empresa, desarrollada con un modelo descriptivo, concluye lo siguiente:

Los impactos alcanzados en la compañía Inversiones Lanca S.A. nos dice que ejecuta una gestión de inventarios efectiva, que además de implementar diversos procesos como la revisión continua y el método FIFO FEFO para la validación de las

cantidades aún se pueden estimar varios inconvenientes debido a un mal control, estandarización de sus actividades logísticas y la capacitación constante a los trabajadores sobre la gestión de inventarios.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

Bases teóricas de la variable 01

Definiciones de gestión logística

Heredia (1985) citado por Jara, Asmat, Alberca y Medina (2018) definió que: “La acción y efecto de realizar tareas con cuidado, esfuerzo y eficacia que conduzcan a una finalidad” (p. 744).

Torres (2003) citado por Betancour (2012) sostuvo: “La logística es un conjunto de técnicas que de por sí tienen cuerpo propio, no formando parte de ninguna en específico y sirviéndose de elementos de diferentes áreas como: la matemática, la informática económica, la administración de empresas y otras” (p. 4).

Lamb, Hair y Mc Daniel (2004) citado por Thompson (2007) manifiesta que es la acción de manejar de manera estratégica el manejo y almacenamiento correcto de la materia prima, de las existencias de cantidades en el proceso de los productos finales desde el punto de origen hasta el consumidor final.

Sahid (1998) es la ciencia que se encarga de proyectar, planear y dirigir un proceso capaz de integrar y unir a todos los procedimientos directos e indirectos de una empresa, a través del acopio y la administración de circulación de energía, mercadería y comunicación, para hacerla ejecutable y competitiva, y poder satisfacer las necesidades del cliente final.

Tejada (2010) menciona que la logística es una de las ramas de la administración la cual tiene como finalidad proporcionar a las empresas la mano de obra, materia prima y también los servicios básicos para satisfacer en volumen,

calidad, tiempo e infraestructura de las necesidades que se requiere por los representantes de una compañía.

Importancia de la gestión logística

Según Iglesias (2017) directivo de ESIC Business Marketing School, menciona que la gestión logística está enfocada en potenciar el desempeño de las empresas, porque permite:

- Implementar herramientas tecnológicas (computadoras, Tablet. Laptop, etc.) Que permitan gestionar y controlar de la mejor manera todas las actividades operativas en las actividades operativas de almacén y transporte.
- Controlar en tiempo actual el inventario, la mayoría de las compañías no cuentan con los datos actualizados de los inventarios; teniendo este una causa que dificulta la seguridad de las actividades en los canales de venta.
- Separar los procesos de venta, ya que la solicitud de los pedidos no tiene los mismos requerimientos; los pedidos se deben adaptar a las características de todos los clientes finales.
- Tener diferentes soluciones en el almacén que permita acoplarse a los requerimientos de los pedidos y los tamaños de stocks que cambia de manera constante.
- Optimizar y perfeccionar el modelo de todas las actividades que participan en el sistema que tiene la logística de distribución y transporte; convirtiéndose en una causa que tiene más influencia al servicio al cliente.

Debemos tener en cuenta que las compañías que consideran relevantes estas técnicas de gestión logística le estarían otorgando una mayor importancia la cual realmente se merecen, en la actualidad la innovación es una de las principales fuentes de cambio de las compañías.

Otro punto importante para tener en cuenta y así lograr una óptima gestión logística es incentivar el compromiso de todo el personal que conforman y su compromiso en los distintos procesos; para esto es fundamental que dichos profesionales tengan:

- Experiencia e información básica en actividades operativas, las cuales le permitan manejar de manera directa o indirecta la mercadería.
- Información y conocimientos básicos en el campo tecnológico, para agilizar la gestión del tránsito de información.
- Facilidad en el área comercial, para mantener una constante comunicación de toda la cadena de suministro desde los proveedores hasta los clientes finales.

Características de la gestión logística

Según Gonzales (2017) director general de Esic e Icemd, define a la logística interna como las diversas tareas que se realizan en el interior de la cadena de suministro y que controla el tránsito de insumos básicos, datos y capital financiero por medio de la misma cadena de suministro.

De igual modo, la gestión logística tiene las siguientes características:

- Mantener el almacenamiento de insumos y materiales para las producciones sea el adecuado, así como en la calidad y cantidad.
- Mantener los protocolos de compra y que sigan los procesos correctos en el tiempo establecido.
- Colaborar con los proveedores a obtener y brindar los materiales según las especificaciones requeridas por el cliente final.
- Promover la buena atención externas e internas con los proveedores.
- Sostiene una claridad única en los momentos críticos del suministro interno.
- Autoriza la planificación del transporte interno y la entrega de la mercadería según las fechas establecidas.
- Monitorea el stock y el desarrollo de una del inventario idóneo.

- Planifica el desarrollo de un inventario general y cíclicos.
- Proporcionar la seguridad en el recinto logístico a nivel interno.
- Proporcionar la integridad de las mercaderías.
- Admite la planificación del almacén.

Tipos de gestión logística

Logística de aprovisionamiento o abastecimiento

Semejo (2016) menciona que la misión de abastecimiento o es la acción de suministrar o proveer lo justo y elemental. La gestión de abastecimiento es una serie de actividades que ejecuta una organización para suministrar las mercaderías justas y necesarios, a partir de los requerimientos de fabricación o comerciales.

El aprovisionamiento o abastecimiento es el ingreso de la mercadería al almacén de la empresa, la cual tiene como finalidad su respectiva transformación y distribución de manera adecuada. Se define como una serie de actividades que proporciona la empresa, en óptimas condiciones de calidad, volumen, tiempo y precio, todos los insumos y materiales de importación que son necesarios para el correcto funcionamiento de la empresa y en común acuerdo con las metas que empresa ha establecido.

La gestión de aprovisionamiento o abastecimiento se caracteriza por las siguientes razones:

- La buena relación de la compañía con sus proveedores, y el cliente (empresa) le interesa tener cuanto antes sus productos requeridos en su almacén.
- Desde la perspectiva comercial, a la empresa le genera menor pérdidas económicas tener un stock mínimo de materiales inmovilizados, ya que de lo contrario en el inventario puede generar mayores pérdidas, (mantenimiento, almacenaje, etc.) reduciendo de esta manera la competitividad de la empresa.

- Para obtener una óptima gestión empresarial, es indispensable mantener un control de los inventarios y de costos financieros.

Ballou (2004) define la logística de aprovisionamiento o abastecimiento como la serie de actividades dedicadas a la obtención de los insumos fundamentales para las actividades de la compañía, como el almacenamiento, así como los procesos de producción y venta.

Así mismo, el propósito del procedimiento de aprovisionamiento o abastecimiento es abastecer al área de producción con los insumos necesarios y el área de ventas comercializar los productos finales en el mercado.

De acuerdo con este autor existen cuatro etapas para el sistema de compra del aprovisionamiento.

- 1- Estudio del mercado, para obtener información de las necesidades del mercado.
- 2- Análisis, entrevistas y negociación con los proveedores.
- 3- Monitoreo de la mercadería. Control de inventarios.
- 4- Recepción y almacenamiento de los diversos materiales recibidos.

Así mismo el autor sostiene tres objetivos del aprovisionamiento:

- 1- Identificar las necesidades que la compañía necesite.
- 2- Reducir el gasto en los inventarios con personal externo.
- 3- Implementar un método de información y control.

Manzano (2014) menciona que la misión de abastecimiento sostiene que la compañía pueda producir sus productos de manera sucesiva, con la amenaza de que se genere un desperfecto en las maquinarias. Adicionalmente el área de aprovisionamiento debe adquirir los insumos en las mejores condiciones, y de esta manera evitando una aglomeración de mercaderías.

Gerson (2011) menciona que la logística de aprovisionamiento es una serie de procesos que tienen como propósito asegurar las entregas planteadas por la

compañía del volumen de materia prima necesarias, productos semi- terminados, equipamiento condiciones adecuadas.

La aplicación de este sistema involucra el concepto de una gestión de aprovisionamiento (técnicas de gestión de aprovisionamiento, el tiempo de espera de entrega de mercadería, gestión del transporte ups tream, constituyendo una red de proveedores, un programa de información) son algunas de las herramientas que se pueden utilizar para la mejora de una gestión logística en general.

Villegas (2006) define a la logística de aprovisionamiento como una serie de actividades o procesos que realizan las compañías para asegurar el s de los bienes y servicios externos que son primordiales para la ejecución de sus actividades” estas actividades en conjunto generan una óptima transformación y elaboración de productos terminados que son distribuidos a grandes y pequeños distribuidoras autorizadas.

De Navascués (1998) sostiene que la logística de aprovisionamiento o abastecimiento es una función estrictamente destinada para tener a disposición de la compañía todos los materiales, bienes y servicios que son básicos para su operatividad. La gestión de abastecimiento está conformada por el área de gestión de compras local o importación, la gestión con los proveedores, el almacenaje y la gestión de inventarios, todo esto con el objetivo de disponer de los materiales, insumos, productos terminados, con las unidades solicitadas, para tenerlos disponibles y con un costo mínimo.

Este autor menciona que debemos tener en cuenta tres principios fundamentales en la gestión de aprovisionamiento:

- 1- Impacto en el sentido económico, sino también afecta la calidad de los productos terminados y la postventa.
- 2- La rebaja de gastos en esta área se ve reflejado en el incremento de los beneficios en el sistema logístico.
- 3- La gestión de aprovisionamiento genera una mejora continua.

Asimismo, este autor nos menciona las principales metas de la gestión de aprovisionamiento:

- Optimizar el tránsito de las mercaderías necesarias y asimismo optimizar la calidad producto.
- Implementar y sostener diferentes tipos de normas de control de calidad interna y externas.
- Comprar mercaderías según las especificaciones, requerimientos o necesidades de la compañía y de sus clientes finales.
- Aplicar de manera eficiente los inventarios de mercadería o productos finales.
- Buscar y fidelizar proveedores estables y competentes.
- Generar nexos estables con todos los proveedores.
- Ayudar a conseguir las metas de la compañía.
- Reducir el precio general de la gerencia de abastecimiento.

Logística de distribución

Barragán (2015) sostiene lo siguiente: la logística de distribución tiene relación con el área de transporte y distribución de los productos (bien o servicio) y los coloca a alcance de los clientes finales. El área de distribución es el encargado de que el cliente obtenga su producto final en el tiempo, lugar y cantidades requeridas.

Así mismo se debe tener en cuenta:

- Estudio de la demanda y oferta. La logística de distribución será eficiente si se coloca a disposición del mercado los productos que el consumidor necesite, en el tiempo y cantidad necesaria.
- Toma de solicitudes. Es una serie de tareas relativas al proceso que tiene que pasar las órdenes de compra con los proveedores o clientes finales.
- Gestión de almacén. La compañía tiene la obligación de llevar el control de los ingresos y egresos de las mercaderías en el almacén.

- Embalaje. Es el proceso que tiene como objetivo la conservación y protección de los productos finales para que lleguen en óptimas condiciones a los clientes finales.
- Transporte del producto. Es el proceso el cual se encarga de la manipulación de producto final, así como el plan de ruta para ser trasladarlo hasta su destino final.
- Gestión de créditos y cobranzas. Personal capacitado que atiende al cliente, en el momento de su entrega del producto final y realizan la cobranza respectiva.

Calderón (2014) nos dice que la logística de distribución abarca los procesos de envío y entrega de los productos finales a los diferentes mercados, formando un vínculo entre las actividades de producción y de comercialización.

Gerson (2011) nombra a la logística de distribución como una serie de tareas que cuentan con la finalidad captar los pedidos y entregas deseadas por los clientes con las unidades requeridas de productos terminados en las mejores condiciones posibles y un costo accesible.

El funcionamiento de esta actividad incluye conocer las definiciones de una gestión y técnicas de distribución (herramienta de gestión de cantidades de los productos terminados, los tiempos de entrega y reparto, la gestión del transporte y la subcontratación de personal que brinde servicios logísticos de distribución).

Velásquez (2012) menciona que la logística de distribución es una serie de procesos la cual se encarga del transporte de productos finales y los servicios desde su proceso de fabricación hasta su entrega y consumo final. Incluye los procesos adicionales compañía con el fin de colocar el producto al alcance de los clientes finales.

De igual forma el presente autor sostiene que la principal finalidad de la distribución es que los requerimientos de los clientes lleguen en las mejores condiciones posibles de uso, a los lugares y el momento establecido por el cliente.

Es preciso resaltar que el precio de los servicios de distribución genera para la mayoría de las compañías, un valor más alto del precio del producto final. La mayoría de las compañías tratan de obtener un servicio a un precio mínimo, es decir, generan un sistema como el almacenamiento de productos, la recepción y el proceso de pedidos, la distribución, implementación de sistemas de inventarios y manejo de materiales, de una forma más eficiente, con el objetivo de lograr que el producto final llegue de la mejor manera a los clientes finales y a un precio accesible.

La entrega en físico beneficiara a la mezcla del mercadeo de una compañía con ayuda de lo siguiente:

- Desarrollar una mejora en el servicio del cliente. La compañía, a través de un método logístico de acuerdo con el modelo de negocio que tiene la empresa, puede optimizar el transporte y distribución. Así, la empresa brindara a sus clientes una satisfacción y una fidelidad.
- Minimizar los costos de distribución. Esto si es posible a través de una buena administración en los procesos de distribución física. Esto quiere decir, con la organización de esta actividad, se obtiene como resultado la reducción del costo de almacenamiento, esto facilita una reducción de los precios.
- Producir volumen adicional de venta. Tener un sistema optimo y planificado de logística, genera una reducción en el margen de errores en los inventarios, obteniendo como resultado que el vendedor extienda su cartera de cliente y su mercado geográfico.
- Generar una ventaja en el contexto en la fabricación y el consumo adecuado. Con esta condición, el producto final puede estar correctamente localizado con respecto a la necesidad de un mercado determinado. Con el paso de los años puede ser que se acabe o exista nuevas necesidades para el producto, por lo tanto, se le adiciona un nuevo valor e innovación para nuevas necesidades. El control adecuado del almacén genera almacenar productos sobrantes, baja rotación, de tal forma que sean requeridos en el momento que el mercado no se encuentre activo.

- Equilibrar precios. Un óptimo manejo de la infraestructura y la minuciosa manipulación de la mercadería, pueden cooperar a la estabilización de los precios en una compañía de manera personal, o en general a la compañía.
- Seleccionar los medios de reparto y la localización de los mediadores. A través de esta última actividad se podrá descubrir cuántos sitios nuevos de almacenaje se necesitan. Éstos pueden ser bienes de la propia compañía o alquilados. Además, se puede determinar cuándo se requiera mediadores, a través de su localización.
- Emplear la gestión de tráfico para reducir precios. Se necesitan buscar más rutas más rápidas o alternativas y las tarifas al mínimo costo.

Logística de producción

Calderón (2014) sostiene que la logística de producción es un subsistema que proporciona bienes y/o servicios a una determinada empresa de producción y estos procesos son llamados como logística de producción, por lo que ambos se asocian en las actividades de producción de bienes y a su vez podría ser prestación de servicios.

Insis (2013) sostiene que la logística de producción es una función de control de órdenes de fabricación gestionando el proceso desde la producción y liberación de una solicitud hasta su transformación final.

Al producir o transformar un producto se toma una fórmula o receta de producción única, por lo cual se calculan de manera inmediatas los insumos requeridos para dicha producción. Una vez aprobada la solicitud, se transforma en una orden y automáticamente se reservan las materias primas necesarias para su respectiva producción. La aprobación de la orden es el inicio del proceso de producción la cual emite la documentación necesaria y creando un registro único según el cliente. Las hojas de fabricación informan que los productos obtenidos, cantidades son necesarias para su futura producción.

Al término de la orden de producción se liberan los insumos que quedaron pendientes. Esto es posible determinar los insumos o materiales las cuales se

generan automáticamente por cantidades teóricas de la orden en el inicio o al término de la fabricación. Los productos y el consumo real son revisados y comparados con los productos de anteriores producciones con la finalidad de efectuar análisis de calidad, productos observados, productividad, rechazos, etc.

Gerson (2011) sostiene que es una serie de procesos que tiene la finalidad de asegurar los productos fabricados por las diferentes unidades de producción utilizando los mejores insumos que sus proveedores les ofrecen. La ejecución de esta actividad involucra la descripción de técnicas de administración (sistema de control de flujos, control de las cantidades que intervienen en la fabricación, gestión del reparto entre el almacén de origen y la planta de fabricación).

Logística inversa

Rodas (2013) establece a la logística inversa como la gestión del regreso de las mercaderías desde su punto final hasta el punto de inicio, de una manera efectiva, económica y rápida.

Este artífice menciona que la logística inversa es responsable de:

- Reparación y reutilización de los envases primarios y secundarios, empaques y materia primas.
- Recuperación de los excesos de inventario al almacén de origen.
- Devoluciones de clientes finales, productos vencidos o dañados.

De este modo el autor menciona que La Logística Inversa está impulsada por.

- Precio - beneficio: los productos con los mejores precios de fabricación mínimo. Ejemplo: recipientes de vidrios importados.
- Solicitudes formales: que se dirigen al cuidado sanitario y del medio ambiente de manera responsable. Por ejemplo: Limpieza de los residuos tóxicos que producen las industrias mineras, petrolera y farmacéuticas.

- Responsabilidad social: impulsado por organizaciones no gubernamentales o entidades públicas. Ejemplo: recolección de residuos reciclables con la finalidad de fomentar el reciclaje en la sociedad.

Según Rosas, Rodríguez, Castañeda y Torres (2009) mencionan que la logística inversa es la actividad de controlar, aplicar y gestionar el tránsito de insumos, inventarios actuales, productos finales con información recolectada desde el punto del consumidor final hasta el punto de inicio de una manera eficiente y rentable posible, con el objetivo de rescatar algún tipo de valor del mismo producto devuelto. Asume la recuperación y reutilización de envases primarios o secundarios, empaques y materias primas, así como de las actividades de regreso de inventarios en exceso, inventarios estáticos y productos rechazados. Incluso se prolonga o acelera el término de duración de los productos, con el propósito de agilizar la salida en los mercados con mayor demanda.

Rosas et al. (2009) sostiene que la logística reversa o inversa es una serie de procesos relacionados al control y la gestión de maquinarias para la recuperación de productos terminados, insumos, material de empaques o incluso procesos técnicos personalizados.

De este modo el autor indica que la logística inversa deduce la inclusión de los productos rechazados y obsoletos a la cadena de suministro como recursos útiles para clientes específicos.

Rogers y Tibben (1999) definen a la logística inversa como la acción de planificar, gestionar y controlar de la eficiencia y eficacia de los insumos, inventarios generales, productos finales e información, desde el punto del cliente final hasta el almacén de inicio, con el objetivo de rescatar algún tipo de valor o su posterior salida del inventario.

Dimensiones de la gestión logística

Gestión de compras y abastecimiento

Ballou (2004) nos indica que los procesos de compras cumplen un rol muy importante para las compañías, puesto que los insumos o materiales comprados grafican un 35 % y el 65 % del importe de ventas de los productos terminados. Esto quiere decir que las reducciones de los precios relativamente mínimas tienen un mayor resultado sobre los beneficios que puedan llegar a obtener las demás gerencias de la compañía.

Sangri (2014) menciona que las compras debidamente planificadas generan para la compañía ahorros económicos. Bajo el control de un proceso ordenado, estas compras simbolizan para la compañía una buena gestión, gestionando fechas de facturación, descuentos, bonificaciones y otros beneficios. Para la empresa es primordial la compra de los insumos y materiales necesarios, incluyendo los materiales que a través de solicitudes de las gerencias de la compañía que solicitan artículos o insumos para su mejor desarrollo y desempeño.

Gestión de calidad

Deming y Medina (1989) al respecto dice es un conjunto de cuestionamientos hacia la mejora continua de algo o alguien, por este motivo se le conoce como uno de los padres de la calidad debido a sus importantes aportes para la definición.

Juran, Gryna y Bingham (2005) define la calidad como la verificación para el uso, satisfaciendo las necesidades del consumidor.

La calidad no solo se refiere a la calidad física de los productos, sino que la calidad es comprendida de una manera profunda (cualidades), esto también significa, las dimensiones de fabricación que, cuando se desee obtener las cantidades necesarias y a un costo mínimo para que tenga un buen precio, o por lo menos un precio razonable, y además, un servicio de postventa, rápido y bueno para la tranquilidad del

cliente, incluyendo todo lo anteriormente mencionado para que su carácter total sea el más adecuado. (Yamaguchi, 1989).

Por este motivo, la gestión de la calidad es aquel conjunto de especificaciones correspondientes a una compañía, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la compañía en cuestión podrá controlar de manera organizada la calidad de su mercadería. La conceptualización de la gestión de la calidad como una filosofía deja claro que no puede compararse con un programa de calidad, que necesariamente tiene un inicio y un final. El objetivo siempre estará puesto hacia la mejora continua de la calidad.

Importancia de la gestión de calidad

Lo más resaltante para la gestión de calidad, está en la colaboración a mejorar la posición competitiva de la compañía, así como en la imagen externa e interna de la compañía.

Gestión de distribución y almacenamiento

Estudio de las características de la logística, Servicio Nacional de Aprendizaje. (2006) la define como la evolución de las pequeñas tiendas han pasar a ser bodegas, distribuidores, supermercados, sistemas de almacén, sistemas de rotación de mercaderías, bases de datos, sistemas de supervisión y sistemas de traslado, han generado el nacimiento de los diferentes procesos

Ruibal (1995) al respecto dice que la principal duda que tiene al principio las empresas es si utilizar almacenes propios o alquilados. También existen productos requieren almacenes personalizados como son los productos que necesitan refrigeración. Por otro lado, es una decisión fundamental escoger el nivel y tipo de almacén. En la era moderna existen muchas opciones de almacenes adecuados al tipo de negocio. Pero en ocasiones resulta más rentable un almacén promedio.

BPA (Buenas prácticas de almacenamiento)

Constituyen una serie de reglas obligatorias que deben cumplir los almacenes para el correcto almacenamiento de productos de importación, distribución, dispensación y de productos farmacéuticos, etc., respecto a la infraestructura, maquinarias y actividades operativas, con la finalidad de garantizar el mantenimiento y conservación de los productos y sus propiedades.

Las compañías importadoras como son las droguerías, distribuidoras autorizadas, farmacias, boticas, centros de salud público o privadas, depósitos de equipos de hospitales y los centros de distribución de las Direcciones Regionales u Subregionales de Salud a nivel nacional, deberán contar con personal capacitado para las actividades asignadas y designar al químico-farmacéutico u otro profesional a cargo, según corresponda, con la autoridad y responsabilidad definidas para diseñar, implementar y mantener un sistema que garantice el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento.

Gestión de transporte y distribución

Ballou (2004) dice que el sistema de transporte y el tránsito de la información tienen relación entre sí, esto genera un manejo fluido de todo el sistema de transporte para garantizar la movilización de los productos a los clientes finales en tiempo exacto y al menor precio posible.

Chopra (2008) con el propósito de obtener y mantener una gestión de transporte sostenible, es fundamental observar a la logística como área, esta área es donde se genera el mayor potencial de la compañía con el fin de desarrollar la eficiencia y eficacia. Por otro parte, es importante mantener la comunicación fluida del sistema de transporte por medios de equipos modernos, con lo cual se necesita una infraestructura adecuada y el uso de las herramientas tecnologías de la información.

La gestión de transporte y distribución es considerada uno de los procesos críticos en la gestión logística por lo general representa un costo importante según sea la forma que tenga las empresas.

Esto varía según si la forma de transporte es directa o indirecta ya que siendo de forma directa la empresa asume en su totalidad la responsabilidad el estado que llega su producto a su destino mientras que si es de forma indirecta la responsabilidad es compartida con los transportistas que terciario la propia empresa de origen.

Bases teóricas de la variable 02

Definiciones de la variable: Control de inventarios

Según Espinoza (2011) manifiesta que en la actualidad es definido como un medio primordial debido a que permite a las grandes compañías y organizaciones conocer las cantidades reales de productos disponibles para su respectiva comercialización, en un lugar y tiempo establecido, así como las condiciones de almacenaje aplicables en las empresas industriales.

Cespón (2012). citado por Salinas (2018). Nos dice que “El inventario constituye una reserva de materiales, materias primas, producción en procesos o productos terminados, que no tiene un empleo sistemático y son originados por la baja fiabilidad, para garantizar un determinado servicio al cliente” (párr. 3).

Para Schroeder (1992) citado por Alemán (2013) el inventario es almacenar determinada cantidad de materiales los cuales se emplean para agilizar la producción o incluso satisfacer a los consumidores que demandan los productos.

Un inventario es una herramienta que sirve para las actividades que sustentan la cadena de suministro, el almacenamiento y la accesibilidad de los artículos para asegurar la disponibilidad de estos al tiempo que se minimizan los costos de inventario. La técnica de justo a tiempo se sustenta con la definición de “cero inventarios”. Los inventarios tienen múltiples conceptos, pero la más específica se define como la acción de contar algún artículo específico, lo cual lo considera como un enfoque calculable.

Cuando existen altos índices de inflación en el país, la idea de “cero inventarios” pierde su valor, pues en estos casos la mejor forma de protegerse de la inflación del país es sostener volúmenes de inventarios altos, específicamente de los productos cuya tasa de inflación es alta con respecto al promedio natural. Otro aspecto en contra en los inventarios es la inestabilidad de la demanda y oferta, esto genera dificultad para mantener un inventario que pueda satisfacer todas las solicitudes de los clientes; existiendo momentos en los cuales es imposible ocultar inventarios faltantes, del mismo modo con el cual se agotan, generando costos negativos por pérdidas, en algunas situaciones existen productos que pierden sus propiedades tanto externas como internas por baja rotación en el mercado. Queda bajo aviso, utilizar los costos opuestos de la compañía, que en otras palabras no quiere decir: Si hay mucho inventario, la compañía pierde; pero al mismo tiempo pierde si hay faltante.

Llegando a evaluar la suma de cada pérdida o ganancia que tiene la empresa, por cada decisión que se toma y esta se multiplica por la probabilidad, da como resultado el valor que se espera, llamado a su vez punto de equilibrio, este punto de equilibrio determina la cantidad de inventario que se puede mantener en ciertos costos propuestos y la probabilidad de demanda y oferta. El argumento que se tiene es que la mejor decisión se toma en términos de probabilidad, siendo que la determinación de punto óptimo de pedidos es válido para un solo producto. Se entiende que lo esperado es que en una empresa exista variedad de productos y es por lo cual el determinar el punto óptimo de un producto no llegará a significar que es el punto óptimo para los demás productos.

Sistemas de inventarios

Se define como una serie de procesos calculables atribuidos al control del traslado de mercancías, controlando el registro de todas las funciones aplicando un método de evaluación y su correspondiente exposición en los indicadores financieros de acuerdo con las normas de contabilidad.

Los sistemas de inventarios que ayudan a la evaluación de mercancías existentes en una compañía son:

- Sistema del inventario periódico
- Sistema del inventario perpetuo

Sistema de inventario periódico: Es el proceso que encarga de la evaluación y conteo del inventario final, como: El costo de ventas que se determina cada cierto periodo ya sea anua, semestral, mensual o diario. La finalidad de esta herramienta logística es poder facilitar el registro de operaciones aplicable a pequeñas y microempresas.

Sistema de inventario perpetuo. Es un proceso que realiza la evaluación del inventario final y contabilización del costo de ventas, el cual se determina por cada venta que se realiza y de acuerdo con el método de evaluación implantado en la compañía. El objetivo de este sistema de inventarios es lograr un adecuado control del movimiento de mercaderías y poder contar con información oportuna.

Razones por las cuales se requiere mantener un inventario

- a. Reducir costos de requerimientos. Al requerir un lote de insumos de un proveedor, esto causa un costo adicional para el proceso del pedido, el seguimiento de la orden de compra, y para la recepción de la mercadería en el almacén de destino. Al fabricar mayores cantidades de lotes, se obtendrá inventarios mayores, pero también, se obtendrán menos solicitudes de pedidos durante un periodo determinado de tiempo y con ello se reducirán los costos anuales de requerimientos.
- b. Reducir precios por mercadería faltante. El no tener mercaderías disponibles en el inventario para continuar con el proceso o satisfacer las solicitudes del cliente, esto afecta directamente a los costos de la compañía. Los costos afectados son las ventas no procesadas, los consumidores insatisfechos, costos por retraso o parar la fabricación. Para evitar faltantes de mercaderías se puede llevar en paralelo un registro extra, llamado inventario de respaldo.

- c. Reducir precios de adquisición. En la compra de mercaderías, las adquisiciones de lotes de gran volumen pueden incrementar los precios de los insumos, pero también, los precios bajos pueden reducirse a causa de que se obtengan una reducción por mayor volumen aún menor precio de traslado y manipulación de mercaderías. Para los productos finales, los tamaños de lote de gran volumen incrementan los inventarios en proceso y de productos finales, sin embargo, los precios unitarios en promedio pudieran resultar inferiores debido a que los precios por maquinaria y tecnología se distribuyen sobre lotes más grandes.

Razones por las cuales no se desea mantener un inventario

Se desea reducir los inventarios debido a que, al aumentar los niveles, ciertos precios aumentan, tales como:

- a. Costo de almacén. Entre los precios destinados está el almacén y de la gestión de inventarios se encuentran: intereses de los préstamos o deudas bancarias, intereses no ejecutados que se generarían por los ingresos, alquiler del espacio o terreno de otras empresas, acondicionado, equipos, infraestructura, limpieza, mantenimiento, seguros contra trabajo de riesgo, encomiendas, recibimiento, manipulación de mercaderías, IGV y administración.
- b. Dificultad para responder a los clientes. Ante la existencia de mercaderías en tránsito esto genera un retraso en los sistemas de fabricación, aumenta el tiempo necesario para fabricar y entregar los requerimientos a los clientes, con ello disminuye la capacidad de respuesta a las modificaciones de pedidos de los clientes finales.
- c. Costo de coordinación de la producción. Inventarios grandes obstruyen el proceso de fabricación, lo cual requiere mayor personal para resolver problemas de tránsito y aumento de pedidos, para resolver el congestionamiento de la producción y de esta manera cumplir con las metas planteadas y coordinar programas semanales o mensuales con el fin de satisfacer de la mejor manera al mercado.

- d. Precio por reducción en la capacidad. Las mercancías requeridas, conservados y fabricados antes que sean necesarios desperdician capacidad de producción.
- e. Precios por productos defectuosos en lotes grandes. Cuando se producen lotes grandes se obtienen inventarios de gran volumen. Cuando un lote grande se encuentra defectuoso se almacena en grandes cantidades de inventario defectuoso u observados. Los lotes de menor tamaño (y con ello una reducción en los niveles de inventario) pueden reducir la cantidad de materiales defectuosos.

Dimensiones de la variable: Control de inventarios

Previsión de la demanda

Christopher (1998) la finalidad de la demanda es un promedio de las unidades de un producto o servicio que serán solicitadas por el mercado y por el consumidor en futuros pedidos.

Chopra (2008) La previsión de la demanda es la actividad que controla el tránsito de mercaderías e información por medio de las actividades del tipo de negocio que tiene la compañía, internos y externos, para responder de la mejor manera ante la demanda del mercado. Antiguamente había una obligación por el tipo de servicio que involucraba satisfacer las necesidades de los clientes finales a cualquier precio, pero este modelo fracasó con el tiempo, debido a que una compañía tiene que mantener sus finanzas transparentes para garantizar su sostenibilidad y, por lo tanto, su capacidad de ofrecer un mejor servicio a sus clientes.

Stock

Ballou (2004) sostiene que es prioridad asegurar la existencia de un stock suficiente para satisfacer las necesidades del mercado interno y externo (los requerimientos que los nuestros clientes) o la oferta y demanda interna del área de fabricación, por ejemplo, cuando se solicita MP (materias primas) u otros insumos que intervienen para la producción), de tal manera que su modo de almacenamiento

resulte lo más rentable posible para la empresa. El objetivo de este proceso es mantener siempre un stock disponible de los productos

Lambert y Couper (1998) las compañías conocen en promedio su oferta y su demanda en un periodo determinado, pero tampoco nos quiere decir que en la temporada en la que realicen sus operaciones permanezca de manera estable. Las publicaciones y la promoción de eventos publicitarios, la integración o la eliminación de productos sustitutos con relación a los diferentes cambios del mercado, en las ofertas o al costo unitario de los productos son algunas de las razones que obligan a las compañías a realizar estudios de mercados de forma constante.

Se denomina stock a todo aquel bien que se almacena para ser posteriormente vendido o usado en el proceso productivo. Normalmente, el stock es asociado a un almacén (de ahí que se importante saber gestionarlo) aunque no siempre sucede: puede que existan existencias en el tiempo en que se desplaza a un cliente.

Control de stock

Conforma una sección de la logística de una compañía y tiene como propósito organizar, planificar y controlar una serie de mercaderías que se encuentran en un almacén determinado.

Una de las diferentes definiciones que tiene es: “La actividad e inversión de capital económico y elementos para planificar, organizar, dirigir y controlar los productos y mercaderías almacenados con el objetivo de ofrecer un servicio constante a la demanda existente con la máxima fiabilidad, rapidez, versatilidad y calidad al menor coste posible.”

Por lo tanto, el objetivo es garantizar que siempre que un cliente solicite un producto podamos entregárselo en el tiempo y la forma correcta. Sin embargo, encontrar este equilibrio entre las salidas (ventas) y entradas (solicitudes al proveedor) no es tan sencillo como dice las definiciones. Las ventas son imprevisibles y depende exclusivamente de los clientes y sus necesidades; y los requerimientos de materiales a los proveedores, pese a que está en manos de la empresa, supone

regularizar la frecuencia y el volumen de los requerimientos aprobados se ejecuten sin quedarnos cortos ni tampoco pasarnos de las cantidades planificadas. Lo recomendable para el tránsito de ingreso fuera idéntico que el de la salida, pero es algo prácticamente imposible. Por lo tanto, hay que tratar de que el nivel de existencias sea mínimo posible sin que se produzcan rupturas de stock.

Sin duda alguna, la gestión de stocks es todo un arte y requiere conocer en su totalidad el funcionamiento del almacén y del tipo de negocio al que la empresa se dedique. Si este aspecto funciona de manera correcta, tendríamos la oportunidad de ofrecer un producto o servicio de calidad a nuestros clientes finales.

Técnicas y herramientas

ERI (Exactitud en el registro de inventarios)

Heizer y Rende (2001) nos indican que: La exactitud de los inventarios se refiere al nivel de concordancia entre los registros de inventario y el conteo físico real. Su importancia reside en el hecho que únicamente cuando una empresa sabe exactamente de lo que dispone, puede tomar decisiones acertadas en el corto, mediano y largo plazo.

FEFO – FIFO

La herramienta logística FIFO significa “lo primero en entrar, lo primero en salir”, mientras que la técnica logística LIFO significa “lo último en entrar, lo primero en salir”. Estas herramientas son utilizadas para valorar el costo de las mercaderías vendidas y en el inventario final.

Con la herramienta logística FIFO, los artículos con mayor antigüedad se registran de la misma forma como se vendieron por primera vez, mientras que con la herramienta logística LIFO, las nuevas mercaderías de inventarios se registran de la misma forma como se vendieron por primera vez.

Estas dos técnicas son utilizadas en el control del inventario, tienen que ver con el fondo y la forma en la que se asumen los inventarios con la finalidad de ser rastreados y registrados como productos vendidos. El precio del flujo no tiene que ser igual con el flujo físico y real de los bienes, sino que se utilizan para asignar precios a las unidades del inventario.

Ventas

La American Marketing Association, define la venta como "el proceso personal o impersonal por el que el vendedor comprueba activa y satisface las necesidades del comprador para el mutuo y continuo beneficio de ambos (del vendedor y el comprador)".

Según Kotler y Keller (2012) menciona que para las ventas es una de las diversas formas de acceso al mercado para muchas compañías, cuyo objetivo, es vender lo que hacen en lugar de hacer lo que el mercado desea. El concepto de venta de Kotler sostiene que los consumidores y los negocios, si se les deja solos, no adquirirán una cantidad suficiente de los productos de la organización; por ello, ésta debe emprender una labor agresiva de ventas y promoción.

Beneficios de las ventas

Los beneficios vitales que concede el concepto de ventas a la marca son la diferenciación y la unicidad. Otros beneficios que conlleva el desarrollo de conceptos de venta son la Recordación y la generación de una Actitud de marca positiva. Además, crea una Identidad y posicionamiento sólidos.

Atención del pedido

Un sistema de atención de pedidos es un proceso implementado que está dentro de la gestión documentaria y es utilizado por las compañías para el ingreso de pedidos y su atención inmediata.

Las empresas pueden recepcionar pedidos de otras compañías, consumidores finales, o una combinación de ambos, dependiendo de los productos solicitado. Los productos finales junto con sus ofertas y precios se publicitan a través de revistas, redes sociales, páginas web, o anuncios en medios de comunicación.

Con la finalidad de captar la atención de la mayor parte de consumidores en todos los niveles sociales.

El sistema de gestión de pedidos de clientes en su mayoría contiene los siguientes módulos:

- Información del producto a vender (características, beneficios, mercado, stock)
- Inventarios de disponibilidad actualizados y abastecimiento
- Los proveedores, compras importaciones y exportaciones
- Marketing (redes sociales, promociones, descuentos)
- Clientes fieles y potenciales
- Pedidos de clientes y servicio de post venta (incluyendo devoluciones y reembolsos en el menor tiempo posible)
- Procedimientos de pago (las tarjetas de crédito o débito, facturación, créditos hasta 120 días)
- Proceso de pedidos de clientes (selección, impresión, recolección, embalaje, traslado y entrega final)
- Análisis de información y presentación de informes semanales
- Indicadores financieros (facturas a pagar, facturas por cobrar, préstamos bancarios)

Demanda de los productos

Chopra (2008) indica que es la actividad que controla el tránsito de mercaderías e información por medio de las actividades del tipo de negocio que tiene la compañía, internos y externos, para responder de la mejor manera ante la demanda del mercado. Antiguamente había una obligación por el tipo de servicio que involucraba satisfacer las necesidades a los clientes finales a cualquier precio, pero este modelo fracaso con

el tiempo, porque una compañía tiene que mantener sus finanzas transparentes para garantizar su sostenibilidad y, por ello, su capacidad de ofrecer un mejor servicio a sus clientes finales.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

La gestión

Gestión es la acción y el efecto de gestionar y administrar. De una forma más específica, una gestión es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir algo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación.

Gestión es también un conjunto de acciones u operaciones relacionadas con la administración y dirección de una organización.

Este concepto se utiliza para hablar de proyectos o en general de cualquier tipo de actividad que requiera procesos de planificación, desarrollo, implementación y control.

La logística

Se refiere al procedimiento de coordinación y el traslado de recursos estos pueden ser personal, mercaderías, inventario y maquinarias- de un punto específico a otro para su respectivo almacenamiento. La palabra logística se originó en la antigua Grecia, para referirse al traslado de equipos y suministros a las tropas en tiempos de guerra.

La logística se caracteriza por las detallar los acontecimientos que pasan en las empresas, incluyendo la compra y la entrega de insumos, material de empaque, envío y traslado de bienes a los distribuidores autorizados, por ejemplo. Mientras que el manejo de la cadena de suplementos se refiere a una relación más grande de compañías que trabajan juntas para entregar productos a los consumidores,

incluyendo vendedores, proveedores de transporte, centro de llamadas, proveedores de almacén, y otros.

Gestión logística

Es la acción de controlar los procesos desde el punto de inicio hasta el punto final de todo el canal logístico. Las tareas de la gestión de logística específicamente incluyen a la gestión de transporte tanto interno como externo, la gestión de las flotas de la compañía ya sea propia o de terceros, el almacenamiento de la mercadería, la manipulación de los productos finales, la atención de órdenes de requerimiento, la forma y fondo del plan de red logísticas, la gestión y control de inventario, la planificación de oferta y la demanda y la gestión de proveedores de logística a nivel local como internacional.

Las tareas logísticas de igual forma incluyen el servicio y atención al cliente, el suministro y adquisición, la planificación de la fabricación y su respectivo embalaje y ensamblaje. La gestión de logística engloba todos los niveles de planificación y ejecución – estratégica, operativa y táctica.

Es una técnica integradora, que coordina todas las funciones logísticas, y también integra actividades logísticas con otras funciones en todos los niveles de la cadena de suministro, incluyendo el área comercial, las ventas de la fabricación, los índices financieros y la tecnología de la información de la compañía.

Control de inventarios

El Control de Inventarios es el corazón de cualquier empresa que se dedique a la compra y venta de bienes o servicios; de aquí la importancia del manejo correcto de inventario por parte de la misma compañía para obtener los mejores resultados financieros.

Buenas prácticas de almacenamiento (BPA)

Las buenas prácticas de almacenamiento (BPA) son una serie de normas o reglas mínimas de carácter obligatorias de almacenamiento que deben cumplir los almacenamientos de mercaderías de importación, exportación, distribución, dispensación y comercialización de productos farmacéuticos entre otros, respecto a las instalaciones, equipamientos, maquinarias y procedimientos operativos, destinados a garantizar el mantenimiento de las características y propiedades de los productos finales.

Las grandes compañías exportadoras, droguerías, distribuidoras, farmacias, boticas, botiquines, servicios de farmacia veterinaria como Agroveter Market o depósitos de hospitales, y los centros de distribución de las Direcciones Regionales y Subregionales de Salud a nivel nacional, deberán contar con personal calificado para las tareas asignadas y designar al químico farmacéutico u otro profesional, según corresponda, con la autoridad y responsabilidad definidas para diseñar, implementar y mantener un sistema que garantice el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento.

Cadena de suministro

La cadena de suministro es el nombre que se le otorga a todos los pasos involucrados en la preparación y distribución de un elemento para su venta, es decir, es el proceso que se encarga de la planificación o coordinación de las tareas a cumplir, para poder realizar la búsqueda, obtención y transformación de distintos elementos, de esta forma poder comercializar un producto para que el mismo sea de fácil acceso al público.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

La siguiente tesis tuvo como modelo de investigación no experimental, dado que no es probable el manejo de las variables, pues solo se registran los fenómenos en su estado y contexto natural para analizarlos, explicarlos y para luego definir la solución.

Por otro lado, el grado de análisis es de tipo transversal, dado que las variables son medidas por única vez.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) definieron: “Lo que efectúas en la investigación no experimental es observar o medir fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural, para analizarlas” (p. 174).

Bernal (2010) definió a la investigación de tipo transversal como: “estudio en el que se consigue la información de un determinado objeto de estudio por única vez en un momento determinado” (p. 118).

Malhotra (2004) definió: La investigación de tipo transversal es la investigación que incorpora la recolección de datos de una determinada muestra de los elementos de una población por única vez” (p. 80).

Diseño de investigación

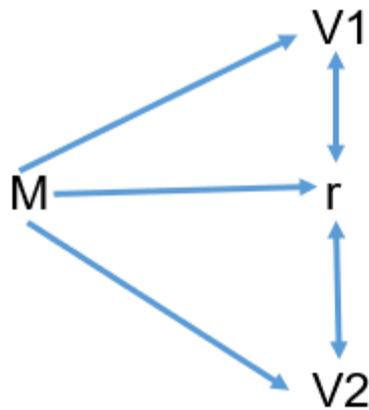
El diseño de investigación que se utilizó en la siguiente tesis es Descriptiva – correlacional, dado que este tipo de investigación detalla los acontecimientos visualizados y consideran los nexos entre la variable dependiente e independiente, esto quiere decir que se analiza la relación entre las dos variables.

Investigación descriptiva – Correlacional

Hernández, Fernández y Baptista (2010) mencionaron que “los estudios descriptivos determinan las propiedades más importantes de los individuos, grupos, comunidades o cualquier conjunto que sea objeto de un estudio” (p. 68)

Hernández, Fernández y Baptista (2010) mencionaron que: “los estudios de tipo correlacionales miden dos o más variables las cuales se deseen descubrir, si están relacionadas o no lo están al mismo sujeto y de esta manera analizar su posterior correlación” (p. 63).

La investigación se representa de la siguiente manera.



Donde:

M: Trabajadores de la empresa Agrovvet Market S.A.

V 1: Gestión logística

V 2: Control de Inventarios

r: Relación entre V 1 y V 2

3.2. Población y muestra

Población

En el presente estudio la población estuvo constituida por 60 colaboradores entre hombres y mujeres de la empresa Agroviet Market del distrito de Lurín - 2018.

Tabla 1

Distribución de la población

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Hombres	45	25%
Mujeres	15	75%
Total	60	100%

En la tabla 1, se observa que la población está constituida por 45 colaboradores varones que simbolizan el 75% y 15 mujeres que simbolizan el 25% del total de la poblacional en el área de logística de la compañía Agroviet Market S.A. – Lurín.

A propósito de la población, Tamayo (2004) definió: “La población se representa como un suceso o acontecimiento de estudio en la cual la unidad de población posee características común y única la cual es objeto de la investigación con lo que se da inicio con los datos obtenidos del estudio” (p. 114).

Muestra

La muestra está constituida por 60 colaboradores de la compañía, obteniendo una muestra probabilística de tipo censal. Probabilística, porque todas las unidades de análisis tienen la misma posibilidad de ser parte de la muestra y censal porque todos los miembros que conforman la población con parte de la muestra a estudiar.

En relación con la muestra probabilística Hernández et al. (2010) sostiene que:

Es un subgrupo de la población en la que todos los miembros tienen las mismas posibilidades de ser escogidos y se obtienen resaltando todas

las características de la población y el tamaño de la muestra, a través de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis. (p. 176).

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

Ho: No existe relación entre la gestión logística y el control de inventarios en la compañía Agrovvet Market S.A. Lurín – 2018.

Ha: Existe relación entre la gestión logística y el control de inventarios en la compañía Agrovvet Market S.A. Lurín – 2018.

Hipótesis específicas

H1. Existe relación entre la gestión de compras y abastecimiento y el control de inventarios en la compañía Agrovvet Market S.A. Lurín – 2018.

H2. Existe relación entre la gestión de calidad y el control de inventarios en la compañía Agrovvet Market S.A. Lurín – 2018.

H3. Existe relación entre la gestión de abastecimiento y almacenamiento y el control de inventarios en la compañía Agrovvet Market S.A. Lurín – 2018.

H4. Existe relación entre la gestión de transportes y distribución y el control de inventarios en la compañía Agrovvet Market S. A. Lurín – 2018.

3.4. Variables – Operacionalización

Definición conceptual de la gestión logística

Lamb, Hair y Mc Daniel (2004) citado por Thompson (2007) explica que es la técnica de administrar y gestionar de manera óptima el tránsito y el almacenamiento de las MP (materias primas), teniendo en cuenta las existencias en proceso y de los productos finales desde el punto de inicio hasta el consumidor final

Definición operacional de la gestión logística

La variable gestión logística está constituida por cuatro dimensiones (gestión de compra y abastecimiento, gestión de calidad, gestión de distribución y almacenamiento y gestión de transporte y distribución), estas dimensiones se miden por medio de 12 indicadores (2 cada dimensión) interpretado en 24 ítems (6 ítems destinados para la dimensión de gestión de compras y abastecimiento, 6 ítems destinados para la dimensión gestión de calidad, 6 ítems destinados para la dimensión gestión de distribución y almacenamiento y finalmente 6 ítems destinados para la dimensión gestión de transporte y distribución) que conforman el instrumento a estudiar.

Definición conceptual de la gestión logística

Cespón (2012). citado por Salinas (2018). Nos dice que “El inventario constituye una reserva de materiales, materias primas, producción en procesos o productos terminados, que no tiene un empleo sistemático y son originados por la baja fiabilidad, para garantizar un determinado servicio al cliente” (párr. 3).

Definición operacional de la gestión logística

La segunda variable control de inventarios está constituida por cuatro dimensiones (prevención de la demanda, stock, técnicas – herramientas y ventas), estas dimensiones se miden por medio de 12 indicadores (2 cada dimensión) interpretado en 24 ítems (6 ítems destinados para la dimensión prevención de la demanda, 6 ítems destinados para la dimensión stock, 6 ítems destinados para la dimensión técnicas - herramientas y finalmente 6 ítems destinados para la dimensión ventas) que conforman el instrumento a estudiar.

Tabla 2

Operacionalización de variable gestión logística

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Gestión de compras y abastecimiento	Requerimientos de mayor importancia Atención al cliente Proveedores	Del 1 al 6		
Gestión de calidad	Calidad de servicio Calidad del producto Mejora continua	Del 7 al 12	1=nunca 2=casi nunca 3=a veces 4=casi siempre 5=siempre	1=bajo 2=regular 3=alto
Gestión de distribución y almacenamiento	Programación de recursos BPA (Buenas Prácticas de Almacenamiento) Distribuidores	Del 13 al 18		
Gestión de transporte y distribución	Eficiencia Seguridad Rapidez de entrega	Del 19 al 24		

Tabla 3

Operacionalización de variable gestión logística

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
	Estadísticas			
Prevención de la demanda	Plan de trabajo	Del 25 al 30		
	Análisis de factores del mercado			
Stock	Demanda del producto	Del 31 al 36	1=nunca	
	Atención de pedidos		2=casi nunca	1=bajo
Técnicas y Herramientas	Devoluciones	Del 37 al 42	3=a veces	2=regular
	ERI (Exactitud en el registro de inventarios)		4=casi siempre	3=alto
	Conteos cíclicos		5=siempre	
Ventas	FEFO-FIFO			
	Desempeño del personal	Del 43 al 48		
	Capacidad y conocimiento			
	Satisfacción			

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Métodos de investigación

El siguiente trabajo de investigación se realizó bajo las normas establecidas por el método científico, las cuales se emplearon en su totalidad los procedimientos del método científico, tales como son la observación, las posibles preguntas, planteamiento de hipótesis, la experimentación y finalmente las conclusiones, ajustándose para futuros proyectos sociales.

Según Bonilla y Rodríguez (2000) identifican al método científico como una serie de procesos, leyes, normas y reglas que sirven como objeto de investigación para llegar a una solución de un determinado problema de investigación, formalizados por la sociedad científica reconocida. El método científico se define como una serie de procesos que, sobreviviendo con sus instrumentos o técnicas determinada, estudian y solucionan uno y/o varios de los problemas encontrados en la indagación.

Por otra parte, la investigación tuvo su desarrollo a través del método cuantitativo, esto se da por la información recolectada de la muestra que fueron estudiados de forma estadística, dicho análisis determinó el grado de correlación que hay entre las dos o más variables de estudio.

Según Bernal (2010) sostiene que el método cuantitativo consiste en: “El reconocimiento de características de los problemas sociales, lo cual deriva a un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de técnicas que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva” (p. 60).

Técnica

La técnica que se utilizó en el siguiente trabajo de investigación fue el cuestionario de preguntas simples o comúnmente llamada encuesta, la cual permitió recolectar los datos correspondientes que resultó de la muestra escogida.

Carrasco (2005) define a la encuesta como aquel procedimiento de investigación social que sirve para la examinación, indagación y recolección de datos, a través de una serie de preguntas formuladas de forma simples o complejas para los miembros que conforman el número de análisis del estudio.

De igual modo, se utilizó la técnica de la observación, para poder explicar la realidad problemática y la sinopsis de la información de las bases teórica y otros puntos importantes dentro del desarrollo de la siguiente tesis.

Según Muñoz (2001) citado por Bernal (2010) manifiesta que la observación, con el pasar del tiempo obtiene un alto nivel de veracidad y su uso tiende a ser

general, debido a que se obtiene datos verdadera y confiable, siempre y cuando se realice mediante un procedimiento controlado y adecuado, para lo cual hoy en la actualidad se están utilizándose herramientas audiovisuales más modernas, específicamente en estudios del comportamiento de los trabajadores en sus puestos de trabajo.

3.6. Análisis estadísticos e interpretación de los datos

Técnicas de procesamiento

Para el proceso de recolección de información se elaboró un formulario, en el que se observan dos instrumentos que se miden de forma independiente para luego pasar a correlacionarlas una por una. El primer instrumento lleva el nombre de cuestionario de gestión logística; el segundo instrumento lleva el nombre de cuestionario de control de inventarios de los colaboradores de la compañía Agroviet Market S.A. Lurín - 2018.

Todo instrumento elaborado para recolectar información debe tener dos requisitos principales que son la validez y la confiabilidad.

Instrumento I: Cuestionario de gestión logística

Ficha técnica

Nombre	: Cuestionario de gestión logística
Autor	: Brayan Malca Carpio
Procedencia	: Lima – Perú
Administración	: Individual y colectiva
Duración	: 20 minutos por cada 10 colaboradores diarias
Aplicación	: trabajadores de la compañía Agroviet Market S.A.
Materiales	: Hoja de preguntas lapicero o lápiz

Descripción

El siguiente cuestionario es un medio que sirve para medir cuatro dimensiones de la gestión logística dentro de una compañía como son: gestión de compra y abastecimiento, gestión de calidad, gestión de abastecimiento y almacenamiento, gestión de transportes y distribución. Dicha herramienta está conformada por 24 ítems, 6 ítems destinados para la dimensión de gestión de compras y abastecimiento, 6 ítems destinados para la dimensión de gestión de calidad, 6 ítems destinados para la dimensión de gestión de abastecimiento y almacenamiento y finalmente 6 ítems destinados para la dimensión de gestión de transportes y distribución. Para la medición de las respuestas obtenidas se utilizó la escala tipo Likert con cinco posibles respuestas, y la calificación máxima que se puede obtener del instrumento aplicado es 120 puntos.

Normas de aplicación

El desarrollo del cuestionario puede aplicarse de forma personal o grupal, donde la persona o grupo de personas evaluadas pueden optar por cinco posibles respuestas a cada proposición, recalcando la confidencialidad y teniendo en cuenta los siguientes criterios: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

Normas de calificación

Para evaluar los resultados del cuestionario, se debe sumar los totales de puntos por dimensión y así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla de puntajes obtenidos mediante los puntos de corte considerando el puntaje mínimo y máximo y el 75 por ciento de la desviación estándar para determinar la percepción sobre el liderazgo resonante y las dimensiones que la componen.

Instrumento II: Cuestionario de control de inventarios

Ficha técnica

Nombre	: Cuestionario de control de inventarios
Autor	: Brayan Malca Carpio
Procedencia	: Lima – Perú
Administración	: Individual y colectiva
Duración	: 20 minutos por cada 10 colaboradores diarias
Aplicación	: trabajadores de la compañía Agrovvet Market S.A.
Materiales	: Hoja de preguntas lápiz o lapicero

Descripción

El siguiente cuestionario es un instrumento que sirve para medir cuatro dimensiones del control de inventarios dentro de una compañía como son: prevención de la demanda, stock, técnicas – herramientas y ventas. Dicha herramienta está conformada 24 ítems, 6 ítems destinados para la dimensión prevención de la demanda, 6 ítems destinadas para la dimensión de stock, 6 ítems destinadas para la dimensión de técnicas y herramientas y finalmente 6 ítems destinadas para la dimensión de ventas. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con cinco posibles respuestas, y la calificación máxima que se puede obtener del instrumento es 120 puntos.

Normas de aplicación

El desarrollo de la encuesta puede darse de forma personal o grupal, donde la persona o grupo de personas evaluadas pueden optar por cinco posibles respuestas a cada proposición, recalcando la confidencialidad y teniendo en cuenta los siguientes criterios: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

Normas de calificación

Para calificar los resultados, solo se debe sumar los totales por dimensión y así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla de puntaje obtenidos mediante los puntos de corte considerando el puntaje mínimo y máximo y el 75 por ciento de la desviación estándar para determinar la percepción sobre el liderazgo resonante y las dimensiones que la componen.

Análisis de datos

Los resultados estadístico-obtenidos, considerando los datos que se tomaron de la aplicación del instrumento, fueron ingresados y procesados en el programa estadístico SPSS, estos resultados fueron representados en cuadros, tablas y representaciones gráficas, las cuales fueron minuciosamente estudiados e interpretados, de tal forma que, se utilizó de base inicial como objeto de investigación, con el objetivo que realice el investigador una discusión adecuada, se formuló diversas deducciones y realizaron recomendaciones sobre los resultados obtenidos.

De forma específica el procedimiento estadístico de la información del instrumento se realizó continuando el siguiente proceso:

- La seriación (ordenamiento): Es el inicio del procesamiento de los datos obtenidos mediante la aplicación de la encuesta a los trabajadores de la compañía, es esencial hacer una secuencia que contribuya con la identificación de los datos.
- La codificación(programación): Una vez realizado el primer paso que es la seriación (ordenamiento), posteriormente se codificara los datos otorgándole un valor a las posibles respuestas, utilizando el programa estadístico SPSS.
- La tabulación (listado): Se efectuó el tabulado de todas las respuestas obtenidas con su respectivo valor de cada variable, la cual, permitirá a los investigadores elaborar las representaciones estadísticas a través de cuadros en referencia a los instrumentos obtenidos en la tesis.

Evolución e interpretación de información: finalmente, elaborado los cuadros, tablas y gráficos estadísticos se procedió a analizar las posibles hipótesis para tener una visión real de lo que se intentó lograr con este estudio. Por tanto, se comparó las posibles hipótesis con las variables y los objetivos planteados inicialmente, de igual manera los gráficos, tablas y cuadros resultantes de tabulación y así mismo desarrollar la validación del objeto de estudio. Al final se formularon las conclusiones y sugerencias más adecuadas para mejorar la problemática investigada.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1. Análisis de confiabilidad de las variables

Confiabilidad del instrumento gestión logística

Para obtener la confiabilidad del instrumento gestión logística se realizó la prueba estadística de alfa de Cronbach determinado que el cuestionario presenta una escala politómica.

Tabla 4

Confiabilidad del instrumento de cuestionario de gestión logística

Alfa de Cronbach	N de elementos
,833	24

Se puede observar que en la tabla 4, que el resultado obtenido de la prueba estadística de alfa de Cronbach asciende a 0.833, este resultado nos demuestra que el instrumento de gestión logística presenta una fiabilidad muy alta por encontrarse en el rango de 0.83 a 1.00 y por lo tanto el instrumento es aplicable para la recolección de datos.

Confiabilidad del instrumento control de inventarios

Para obtener la confiabilidad del instrumento sobre el control de inventarios se utilizó la prueba estadística de alfa de Cronbach considerando que el cuestionario presenta una escala polinómica.

Tabla 5

Confiabilidad del instrumento de cuestionario del control de inventarios

Alfa de Cronbach	N de elementos
,809	24

Se puede observar que en la tabla 5, que el resultado obtenido de la prueba estadística de alfa de Cronbach asciende a 0.709, lo cual nos demuestra que el instrumento sobre el control de inventarios presenta una fiabilidad muy alta por

encontrarse en el rango de 0.70 a 1.00 y por lo tanto el instrumento es aplicable para la recolección de datos.

4.2. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable

Validez del instrumento de la variable gestión logística

La validez de instrumento indico atreves del criterio de los docentes, denominados conocedores del campo de la gestión de logística, considerando expertos de tipo temático, metodológico y estadístico, los cuales aprobaron la validez de contenido, criterio y construcción del instrumento lo que permitió realizar una prueba piloto para el análisis de confiabilidad.

Tabla 6

Resultados de la validación del cuestionario de gestión logística

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Wilber Hugo Flores Vilca	Aplicable
Mg. Jorge Ramos Chang	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

La validez de instrumento indico atreves del criterio de los docentes, denominados conocedores del campo de la gestión de logística, considerando expertos de tipo temático, metodológico y estadístico, los cuales aprobaron la validez de contenido, criterio y construcción del instrumento lo que permitió realizar una prueba piloto para el análisis de confiabilidad.

Validez del instrumento de la variable control de inventarios

Tabla 7

Resultados de la validación del cuestionario de control de inventarios

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Wilber Hugo Flores Vilca	Aplicable
Mg. Jorge Ramos Chang	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

Resultados descriptivos de la variable gestión logística

Tabla 8

Análisis descriptivo de la variable gestión logística

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Bajo	8	13,1
	Regular	48	80,3
	Alto	4	6,6
	Total	60	100,0

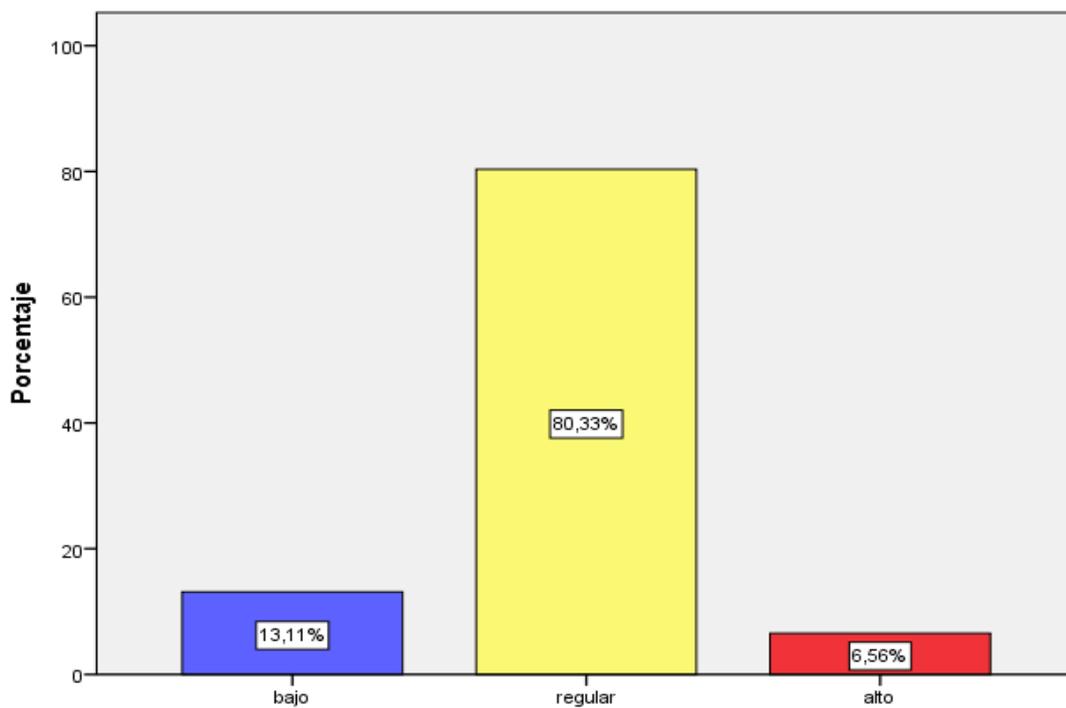


Figura 1. Análisis descriptivo de la variable gestión logística

Interpretación

En la tabla 8 y figura 1 se aprecia que 48 trabajadores encuestados que representan el 80.3% esto nos indica que la gestión logística resonante está en un nivel regular, 8 de los trabajadores encuestados que representan el 13.1% lo consideran en un nivel bajo y 4 trabajadores que representan el 6.6% consideran en un nivel alto.

Tabla 9

Análisis descriptivo de la variable control de inventarios

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Bajo	16	26,7
	Regular	25	41,7
	Alto	19	31,7
	Total	60	100,0

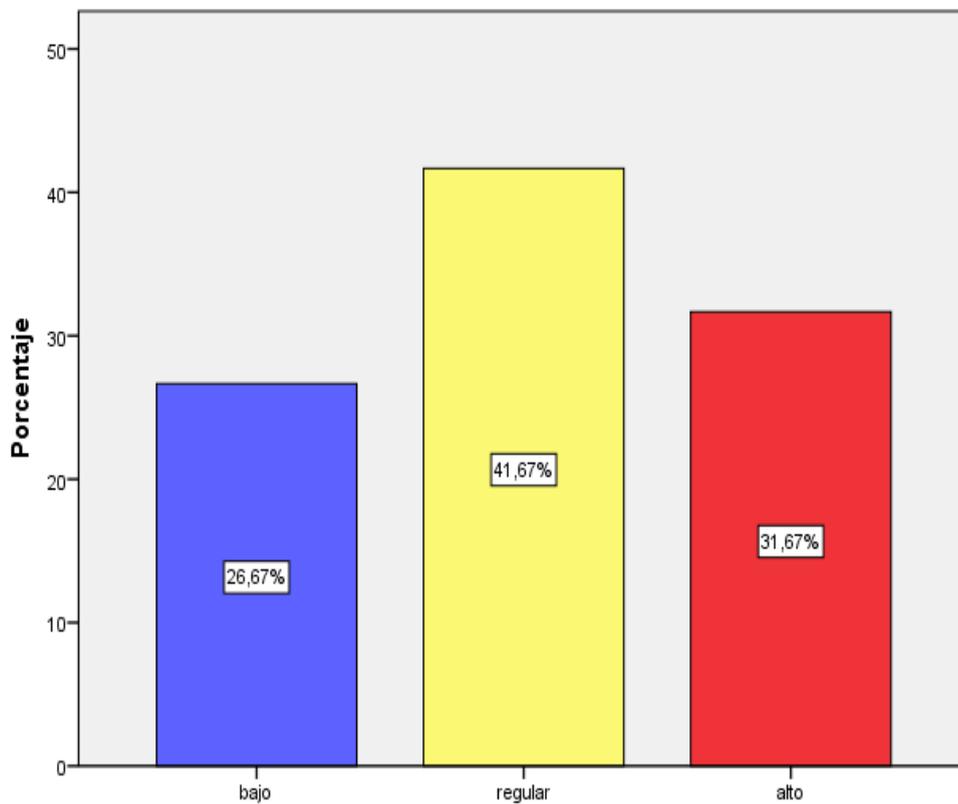


Figura 2. Análisis descriptivo de la variable control de inventarios

Interpretación

En la tabla 9 y figura 2 se aprecia que 25 trabajadores encuestados que representa el 41.7% esto nos indica que el control de inventarios está en un nivel regular, 16 trabajadores encuestados que representan el 26.7% lo consideran en un nivel bajo y 19 trabajadores que representa el 31.7% lo consideran en un nivel alto.

Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones de la gestión logística

Tabla 10

Análisis descriptivo de la dimensión gestión de compras y abastecimiento

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Bajo	18	30,0
	Regular	34	56,7
	Alto	8	13,3
	Total	60	100,0

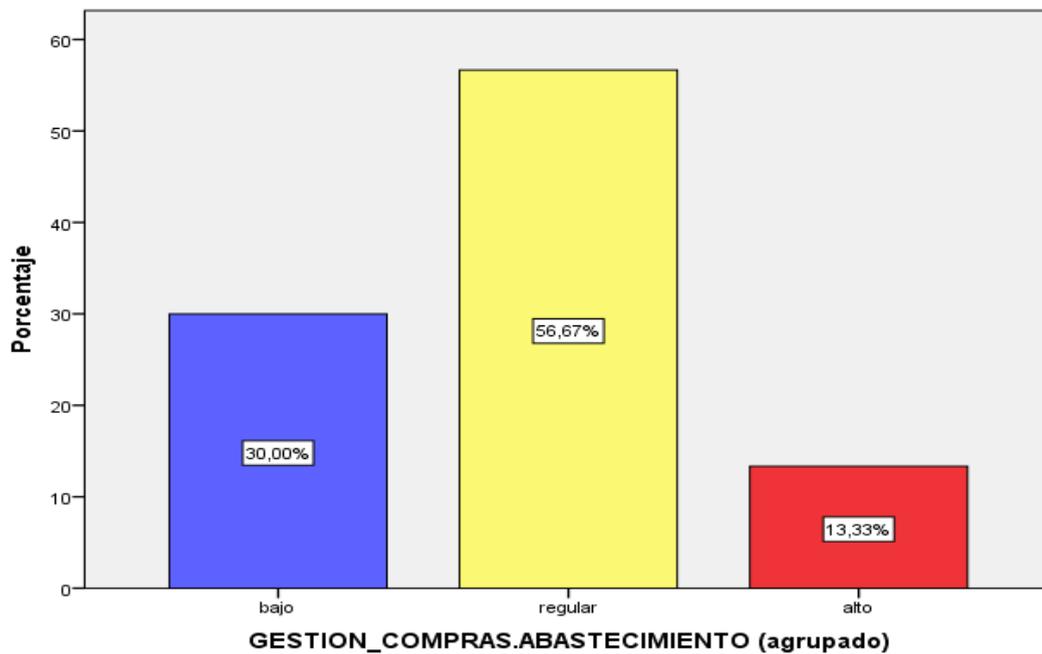


Figura 3. Análisis descriptivo de la dimensión gestión de compras y abastecimiento

Interpretación

En la tabla 10 y figura 3 se aprecia que 34 trabajadores encuestados que representa el 56.7% esto nos indica que la gestión de compras y abastecimiento está en un nivel regular, 18 trabajadores encuestados que representan el 30% lo consideran en un nivel bajo y 8 trabajadores que representa el 13.3% lo consideran en un alto nivel.

Tabla 11

Análisis descriptivo de la dimensión gestión de calidad

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Bajo	9	15,0
	Regular	36	60,0
	Alto	15	25,0
	Total	60	100,0

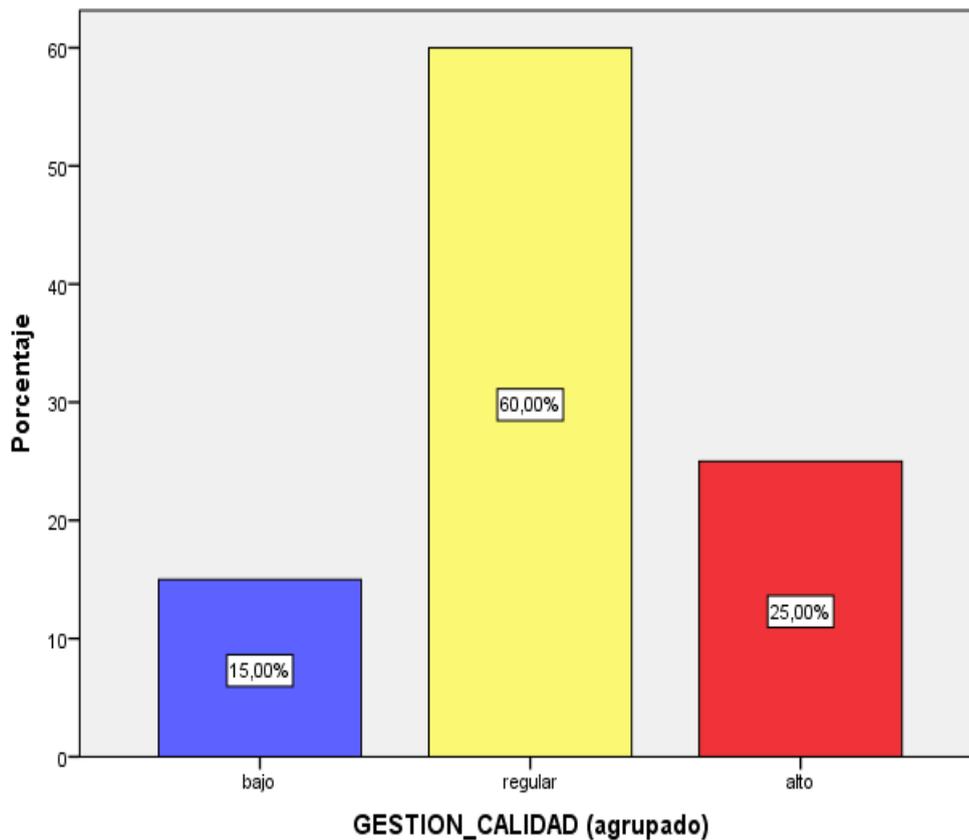


Figura 4. Análisis descriptivo de la dimensión gestión de calidad

Interpretación

En la tabla 11 y figura 4 se aprecia que 36 trabajadores encuestados que representa el 60% esto nos indica que la gestión de calidad está en un nivel regular, 9 trabajadores encuestados que representan el 15% lo consideran en un nivel bajo y 15 trabajadores que representa el 25% lo consideran en un alto nivel.

Tabla 12

Análisis descriptivo de la dimensión gestión de distribución y almacenamiento

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Bajo	15	25,0
	regular	25	41,7
	Alto	20	33,3
	Total	60	100,0

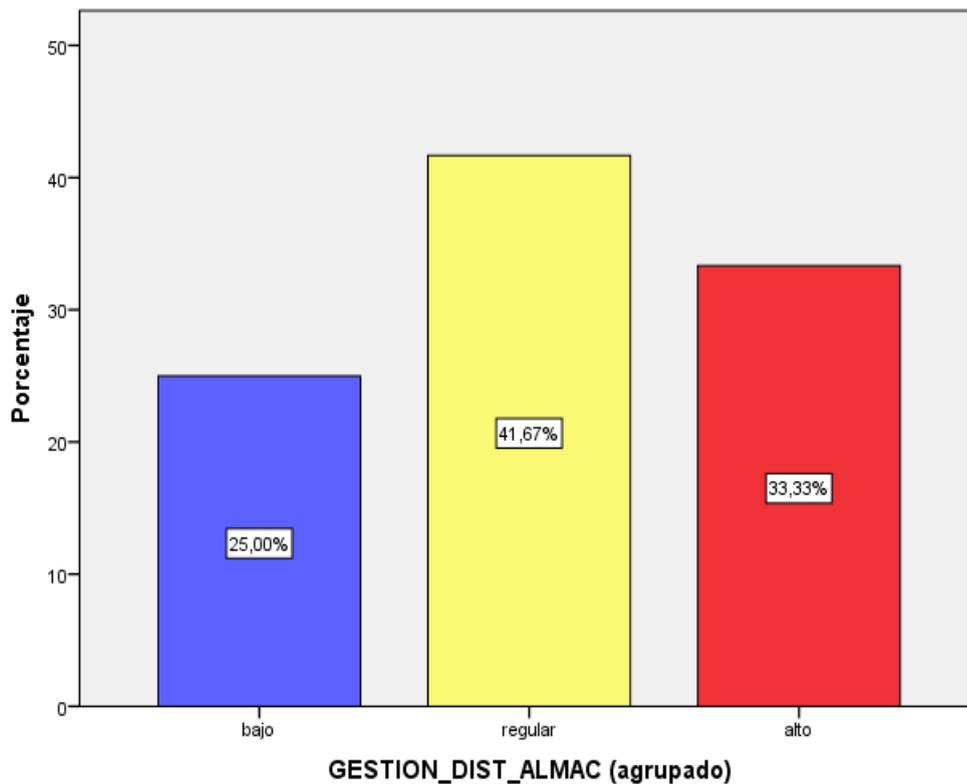


Figura 5. Análisis descriptivo de la dimensión gestión de distribución y almacenamiento

Interpretación

En la tabla 12 y figura 5 se aprecia que 25 trabajadores encuestados que representa el 41.7% esto nos indica que la gestión de distribución y almacenamiento está en un nivel regular, 15 trabajadores encuestados que representan el 25% lo consideran en un nivel bajo y 20 trabajadores que representa el 33.3% lo consideran en un nivel alto.

Tabla 13

Análisis descriptivo de la dimensión gestión de transporte y distribución

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Bajo	10	16,4
	Regular	43	70,5
	Alto	7	13,1
	Total	60	100,0

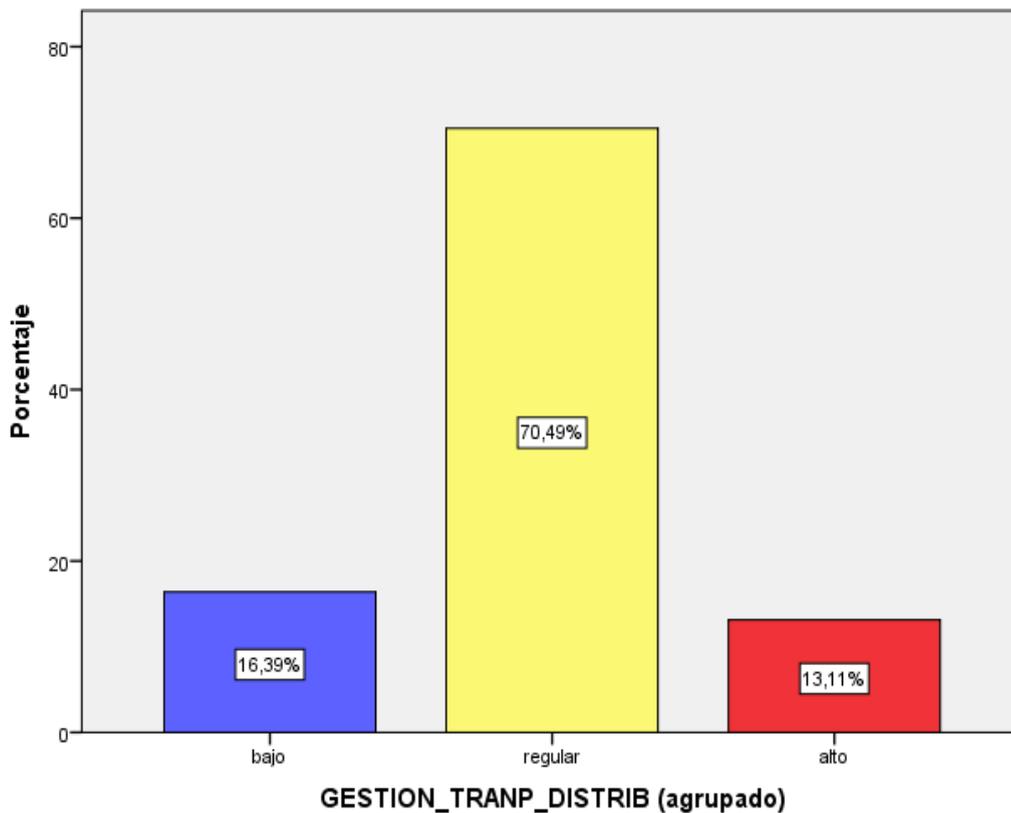


Figura 6. Análisis descriptivo de la dimensión gestión de transporte y distribución

Interpretación

En la tabla 13 y figura 6 se aprecia que 43 trabajadores encuestados que representa el 70.5% esto nos indica que la gestión de transporte y distribución está en un nivel regular, 10 trabajadores encuestados que representan el 16.4% lo consideran en un nivel bajo y 7 trabajadores que representa el 13.3% se consideran en un alto nivel.

Resultados descriptivos de las dimensiones del control de inventarios

Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión prevención de la demanda

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	bajo	18	30,0
	regular	25	41,7
	Alto	17	28,3
	Total	60	100,0

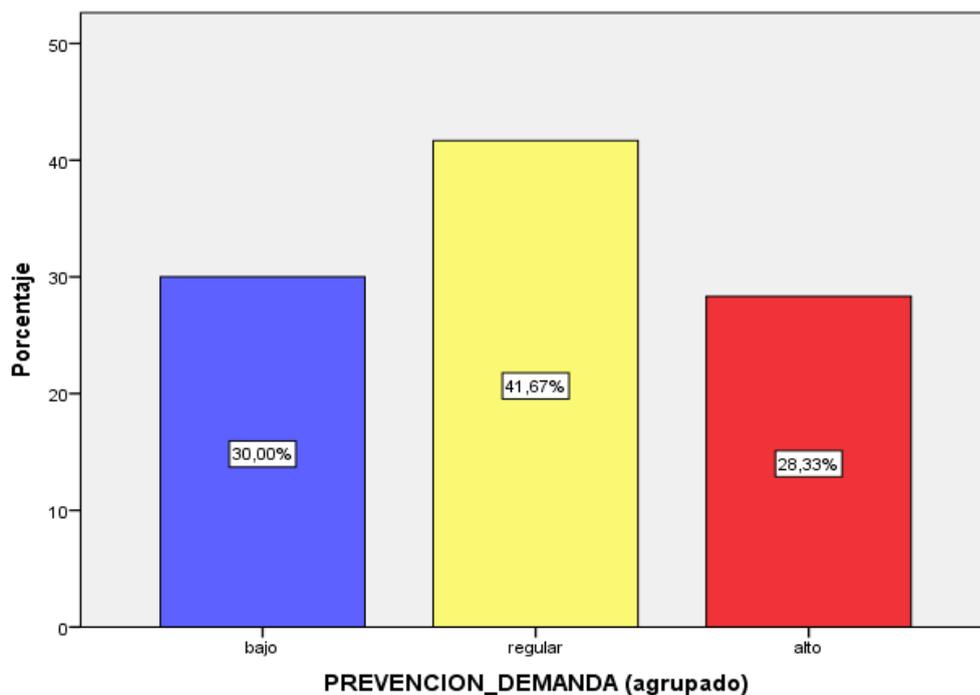


Figura 7. Análisis descriptivo de la dimensión prevención de la demanda

Interpretación

En la tabla 14 y figura 7 se aprecia que 25 trabajadores encuestados que representa el 41.7% esto nos indica que la prevención de la demanda está en un nivel regular, 18 trabajadores encuestados que representan el 30% lo consideran en un nivel bajo y 17 trabajadores que representa el 28.3% lo consideran en un alto nivel.

Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión de stock

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Bajo	18	30,0
	regular	23	38,3
	Alto	19	31,7
	Total	60	100,0

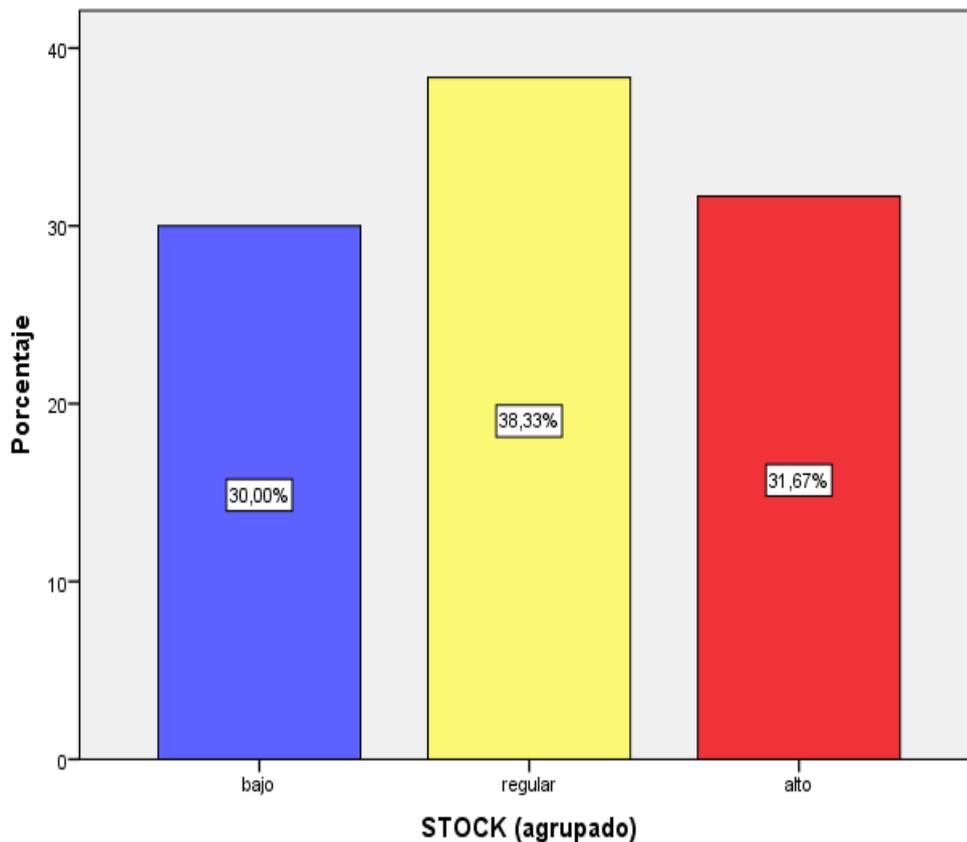


Figura 8. Análisis descriptivo de la dimensión de stock

Interpretación

En la tabla 15 y figura 8 se aprecia que 23 trabajadores encuestados que representa el 38.3% esto nos indica que el stock está en un nivel regular, 18 trabajadores encuestados que representan el 30% lo consideran en un nivel bajo y 19 trabajadores que representa el 31.7% lo consideran en un nivel alto.

Tabla 16

Análisis descriptivo de la dimensión de técnicas y herramientas

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Bajo	13	21,7
	Regular	37	61,7
	Alto	10	16,7
	Total	60	100,0

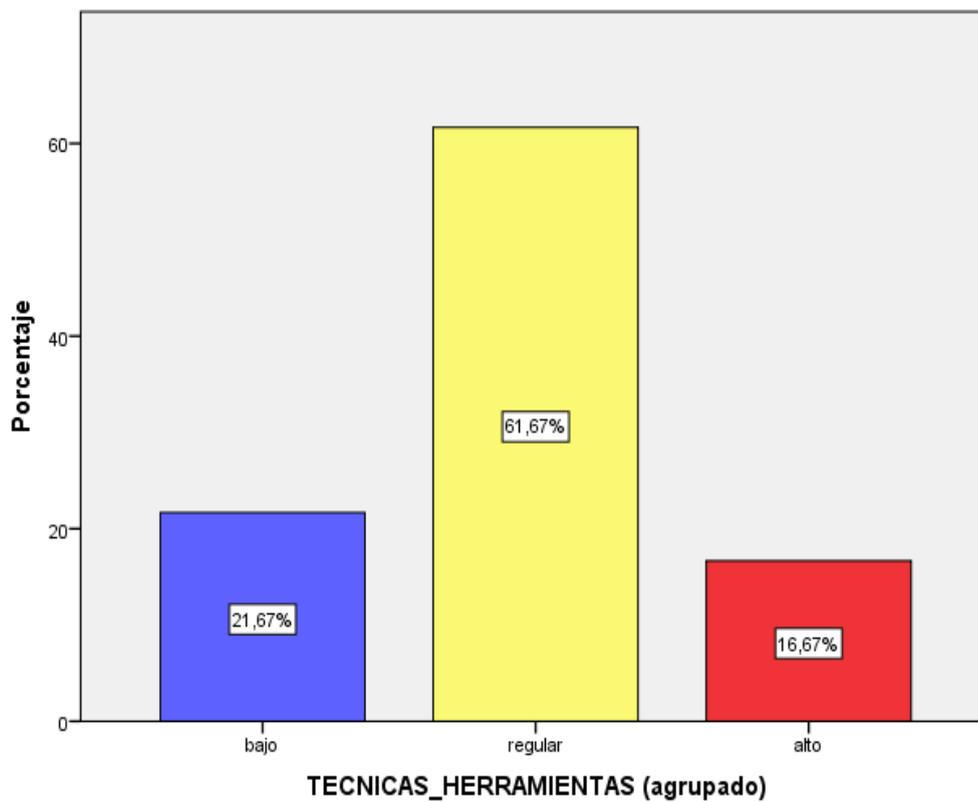


Figura 9. Análisis descriptivo de la dimensión de técnicas y herramientas

Interpretación

En la tabla 16 y figura 9 se aprecia que 37 trabajadores encuestados que representa el 61.7% esto nos indica que las técnicas y herramientas está en un nivel regular, 13 trabajadores encuestados que representan el 21.7% lo consideran en un nivel bajo y 10 trabajadores que representa el 16.7% lo consideran en un nivel alto.

Tabla 17

Análisis descriptivo de la dimensión de ventas

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Bajo	12	20,0
	regular	35	58,3
	Alto	13	21,7
	Total	60	100,0

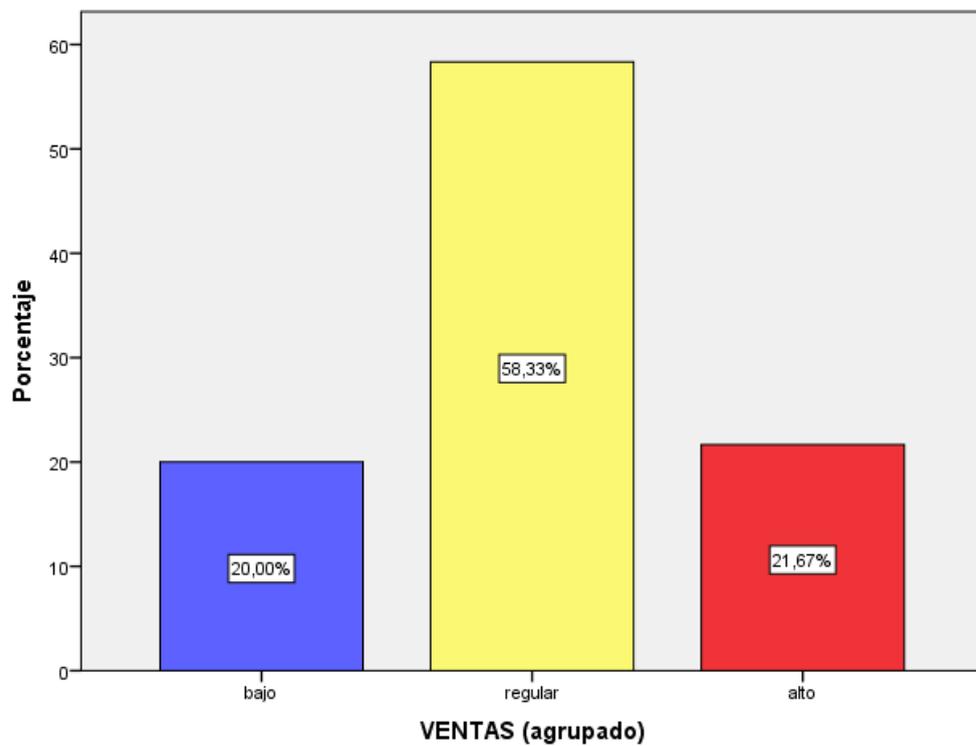


Figura 10. Análisis descriptivo de la dimensión de ventas

Interpretación

En la tabla 17 y figura 10 se aprecia que 35 trabajadores encuestados que representa el 58.3% esto nos indica que las ventas están en un nivel regular, 12 trabajadores encuestados que representan el 20% lo consideran en un nivel bajo y 13 trabajadores que representa el 21.7% lo consideran en un nivel alto.

Resultados descriptivos de las variables relacionadas

Tabla 18

Análisis descriptivos de los resultados de la relación entre la gestión logística y el control de inventarios

Gestión logística	Control inventarios						Total	
	Bajo Recuento	%	Regular Recuento	%	Alto Recuento	%	Recuento	%
Bajo	9	15.0%	13	15.0%	10	16.7%	32	53.3%
Regular	7	11.7%	9	21.7%	6	10.0%	22	36.7%
Alto	0	0.0%	3	5.0%	3	5.0%	6	10.0%
Total	16	26.7%	25	41.7%	19	31.7%	60	100.0%

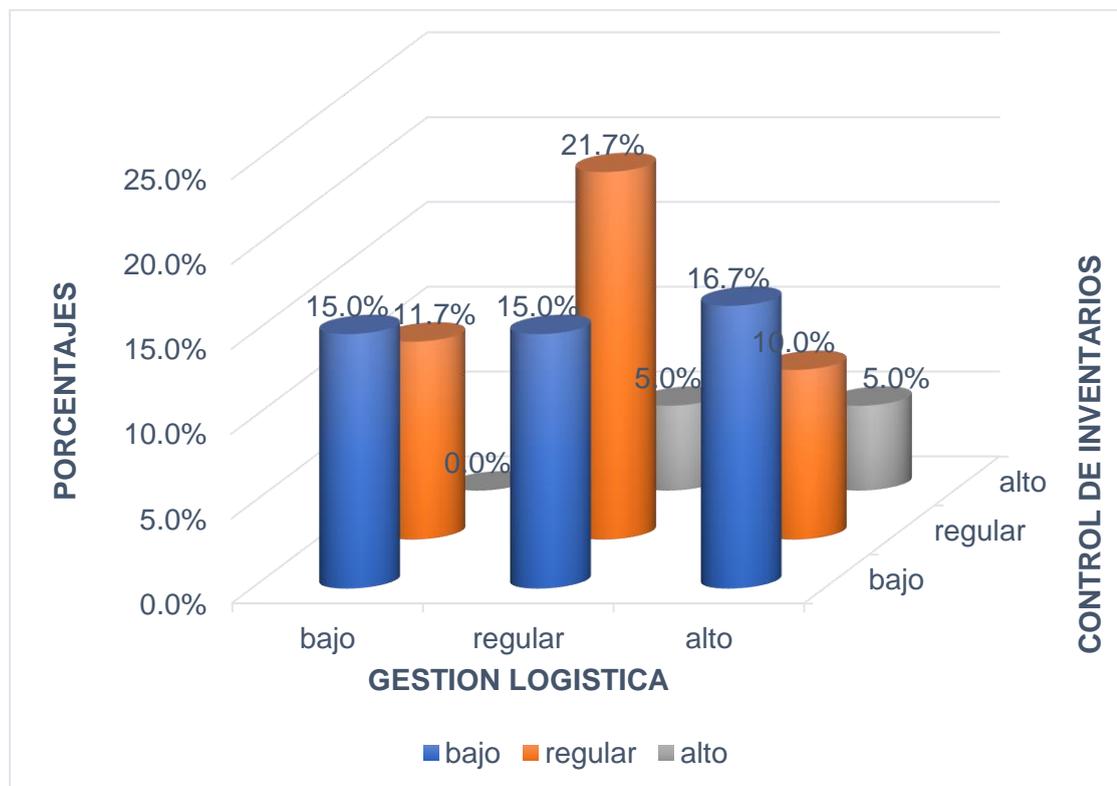


Figura 11. Análisis descriptivos de los resultados de la relación entre la gestión logística y el control de inventarios

Interpretación

La tabla 18 y figura 11, se aprecia la descripción relacionada que tiene las variables de estudio como es la gestión logística y control de inventarios, donde se aprecia que el 15% de los trabajadores encuestados tiene como baja la relación entre las mencionadas variables. Así mismo, 21.7% de los trabajadores encuestados menciona que esta relación está en un nivel regular, mientras que el 5% de los trabajadores encuestados afirman que esta relación está en un nivel alto; estos números reflejan que, si tiene relación positiva directa entre las variables gestión logística y el control de inventarios, lo cual se verifica con la prueba de hipótesis.

Prueba de la normalidad para la variable de estudio.

H0: La variable control de inventarios presenta una distribución normal.

H1: La variable control de inventarios no presenta una distribución normal.

Tabla 19

Resultados de la prueba de normalidad de la variable control de inventarios

	Kolmogorov-Smirnov ^a Shapiro-Wilk					
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Control inventarios	,132	60	,001	,947	60	,001

Nota: a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación

La tabla 19 se aprecia que los resultados de la prueba estadística de normalidad de Shapiro Wilk donde se desarrolla la mayor parte de los puntajes esto se aproxima a una distribución normal en la variable control de inventarios, ya que el coeficiente logrado es de un valor significativo ($p > 0.05$); esto último resultado permite aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna, por lo tanto, la prueba estadística a usarse tiene que ser paramétrica, para el caso de la investigación en los estadísticos inferenciales se aplicó la prueba estadística de R de Pearson.

4.3. Contrastación de hipótesis

Contrastación de hipótesis general

H0: No existe relación entre la gestión logística y el control de inventarios en la compañía Agrovvet Market S.A. Lurín - 2018.

H1: Existe relación entre la gestión logística y el control de inventarios en la compañía Agrovvet Market S.A. Lurín - 2018.

Nivel de confianza: 95% ($p=0,05$).

Regla de decisión: Si sig. $\geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H0)

Si sig. $< 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H0)

Tabla 20

Resultados de correlación entre las variables gestión logística y control de inventarios

		Gestion logistica	Control inventarios
Gestion logistica	Correlación de Pearson	1	.080
	Sig. (bilateral)		.000
	N	61	60
Control inventarios	Correlación de Pearson	.008	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	60	60

Interpretación

En la tabla 20, se aprecia que el valor de la significancia resultante es $p=0,000$, muestra que p es menor a $0,05$, lo que permite afirmar que se rechaza la hipótesis nula o hipótesis de trabajo, tomando la decisión de aceptar la hipótesis alterna o hipótesis del investigador. Por otro lado, el análisis estadístico también da cuenta el grado de correlación, mediante la magnitud del coeficiente Rho de Spearman $Rho=0.080$. De lo anteriormente mencionado las estadísticas y las probabilidades numéricamente, es que ahora si se puede determinar que: Existe relación significativa

entre la gestión logística y el control de inventarios en la compañía Agrovét Market S.A. Lurín - 2018.

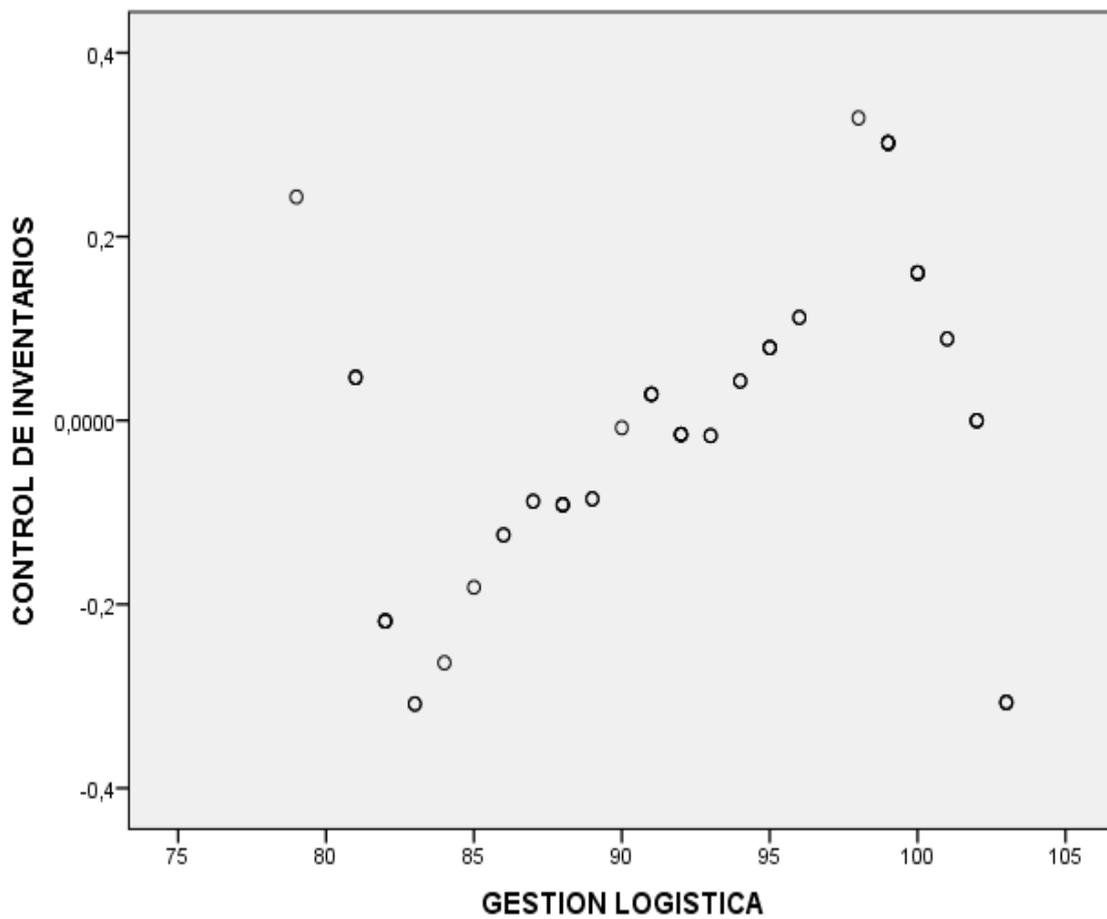


Figura 12. Cuadro de dispersión de las variables gestión logística y control de inventarios

Interpretación

La figura 12 se aprecia el resultado gráfico estadístico de la dispersión donde se presenta una correlación positiva considerable entre las variables gestión logística y control de stocks, esto quiere decir que a mayores puntajes en la variable gestión logística mayores serán los puntajes de la variable control de stocks.

Contrastación de hipótesis específicas 1

H0: No existe relación entre la gestión compras y abastecimiento, y el Inventarios en la compañía Agroviet Market S.A. Lurín - 2018.

H1: Existe relación entre la gestión de compras y abastecimiento y el control de inventarios en la compañía Agroviet Market S.A. Lurín - 2018.

Nivel de confianza: 95% ($p=0,05$).

Regla de decisión: Si $\text{sig.} \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H0)

Si $\text{sig.} < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H0)

Tabla 21

Resultados de la prueba de normalidad de la variable gestión de compras y abastecimiento y el control de inventarios

		Gestion logistica	Gestion compras y abastecimiento
Gestion logistica	Correlación de Pearson	1	,400**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	61	60
Gestion compras y abastecimiento	Correlación de Pearson	,400**	1
	Sig.(bilateral)	0.000	
	N	60	60

*Nota: **.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

Interpretación

En la tabla 21, se aprecia el valor de la significancia resultante es $p=0,000$, muestra que p es menor a 0,05, esto nos permite afirmar que se rechaza la hipótesis nula o hipótesis de trabajo, tomando la decisión de aceptar la hipótesis alterna o hipótesis del investigador. Por otro lado, el análisis estadístico también da cuenta el grado de correlación, mediante la magnitud del coeficiente Rho de Spearman $Rho=0.400$. Dicho esto, último nos explica que las estadísticas con las probabilidades numéricamente, esto quiere decir que ahora si se puede determinar que: Existe una

relación significativa entre la gestión de compras y abastecimiento y el control de inventarios en la compañía Agrovvet Market S.A. Lurín - 2018.

Contrastación de hipótesis específicas 2

H0: No existe relación entre la gestión calidad y el control Inventarios en la compañía Agrovvet Market S.A. Lurín - 2018.

H1: Existe relación entre la gestión de calidad y el control de inventarios en la compañía Agrovvet Market S.A. Lurín - 2018.

Nivel de confianza: 95% ($p=0,05$).

Regla de decisión: Si sig. $\geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H0)

Si sig. $< 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H0)

Tabla 22

Resultados de la prueba de normalidad de la variable gestión de calidad y el control de inventarios

		Gestion logistica	Gestion calidad
Gestion logistica	Correlación de Pearson	1	,521**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	61	60
Gestion calidad	Correlación de Pearson	,521**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	60	60

*Nota: **.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

Interpretación

En la tabla 22, se aprecia la cantidad de la significancia resultante es $p=0,000$, muestra que p es menor a 0,05, lo que admite afirmar que se rechaza la hipótesis nula o hipótesis de trabajo, tomando la decisión de aceptar la hipótesis alterna o hipótesis del investigador. Por otro lado, el análisis estadístico también da cuenta el grado de correlación, mediante la magnitud del coeficiente Rho de Spearman

Rho=0.521. Dicho esto, último lo explicado a los estadísticos y las probabilidades numéricamente, es que ahora si se puede determinar que: Existe relación significativa entre la gestión de calidad y el control de inventarios en la compañía Agroviet Market S.A. Lurín año 2018.

Contrastación de hipótesis específicas 3

H0: No existe relación entre la gestión distribución y almacenamiento y el control Inventarios en la compañía Agroviet Market S.A. Lurín - 2018.

H1: Existe relación entre la gestión de distribución y almacenamiento y el control de inventarios en la compañía Agroviet Market S.A. Lurín - 2018.

Nivel de confianza: 95% ($p=0,05$).

Regla de decisión: Si sig. $\geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H0)

Si sig. $< 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H0)

Tabla 23

Resultados de la prueba de normalidad de la variable gestión de distribución y almacenamiento y el control de inventarios

		Gestion logistica	Gestion dist almac
Gestion logistica	Correlación de Pearson	1	,426**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	61	60
Gestion dist almac	Correlación de Pearson	,426**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	60	60

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

Interpretación

En la tabla 23, se aprecia el valor de la significancia resultante es $p=0,000$, muestra que p es menor a $0,05$, lo que permite afirmar que se rechaza la hipótesis nula o hipótesis de trabajo, tomando la decisión de aceptar la hipótesis alterna o

hipótesis del investigador. Por otro lado, el análisis estadístico también da cuenta el grado de correlación, mediante la magnitud del coeficiente Rho de Spearman $Rho=0.426$. Dicho esto, último, se explicado a las estadísticas y las posibilidades numéricamente, es que ahora si se puede determinar que: Existe relación significativa entre la gestión de distribución y almacenamiento y el control de inventarios en la compañía Agroviet Market S.A. Lurín año 2018.

Contrastación de hipótesis específicas 4

H0: No existe relación entre la gestión transporte y distribución y el control Inventarios en la compañía Agroviet Market S.A. Lurín - 2018.

H1: Existe relación entre la gestión de transporte y distribución y el control de inventarios en la compañía Agroviet Market S.A. Lurín - 2018.

Nivel de confianza: 95% ($p=0,05$).

Regla de decisión: Si $sig. \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H0)

Si $sig. < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H0)

Tabla 24

Resultados de la prueba de normalidad de la variable gestión de transporte y distribución y el control de inventarios

		Gestion logistica	Gestion tranp distrib
Gestion logistica	Correlación de Pearson	1	,473**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	61	61
Gestion tranp distrib	Correlación de Pearson	,473**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	61	61

*Nota: **.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

Interpretación

En la tabla 24, se aprecia el valor de la significancia resultante es $p=0,000$, muestra que p es menor a $0,05$, lo que permite afirmar que se rechaza la hipótesis nula o hipótesis de trabajo, tomando la decisión de aceptar la hipótesis alterna o hipótesis del investigador. Por otro lado, el análisis estadístico también da cuenta el grado de correlación, mediante la magnitud del coeficiente Rho de Spearman $Rho=0.473$. Dicho esto último las posibilidades numéricamente, es que ahora si se puede concluir que: Existe relación significativa entre la gestión de transporte y distribución y el control de inventarios en la compañía Agroviet Market S.A. Lurín - 2018.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

Las herramientas que se aplicaron para la obtención de la información, fueron evaluados a criterios de validez y confiabilidad por profesionales con amplia experiencia en su tema, estos resultados obtenidos determinaron la aprobación por parte los jueces y expertos, con un grado de fiabilidad con respecto al estudio estadístico; respecto al instrumento evaluado como es la gestión logística que obtuvo un valor estadístico de alfa de Cronbach de 0,833, mientras que el instrumento de control de inventarios obtuvo un valor estadístico de alfa de Cronbach de 0,809, ambos instrumentos tienen un mayor valor de 0,75; dicho resultado determina que los instrumentos son confiables para la recolección de datos reales que sirvan para la muestra, dicho aspecto genera el avance de la investigación.

Acerca de estas cantidades obtenidas en la contrastación de la hipótesis general a través de la prueba estadística de correlación de Pearson, se obtuvo como resultado un 0,080 con el nivel de significancia de 0,000, eso quiere decir existe una relación bajamente significativa entre las variables gestión logística y el control de inventarios, estos resultados se comparan con los resultados obtenidos por Espinoza y Becerra (2017) en su tesis: "Control de inventario y gestión logística de la empresa fábrica de polos Bustamante Jaén – 2017" desarrollado en la Universidad Señor de Sipán. El índice de compra de materiales de la compañía vario en los cálculos efectuados antes y después de implementar la gestión logística ($z = -9.57$, $p < 0.05$). El promedio del stock abastecimiento de materiales antes de la gestión logística es de 0, 73, y el promedio del stock abastecimiento de repuestos mecánicos después de la gestión logística es de 0, 22.

Referentes a las cantidades obtenidas en la contrastación de la hipótesis específica 1, a través de la prueba estadística de correlación de Pearson, se obtuvo como resultado un 0,400 con el nivel de significancia de 0,000, esto quiere decir que existe relación medianamente significativa entre la gestión de compras y abastecimiento y el control de inventarios, dichos resultados se comparan con los resultados obtenidos por Espinoza y Becerra (2017) en su tesis: "Control de inventario y gestión logística de la empresa fábrica de polos Bustamante Jaén – 2017" desarrollado en la Universidad Señor de Sipán. Concluye que la gestión logística

mejora significativamente las compras de materiales para la empresa. El rango de la adquisición de materiales cambió en los cálculos efectuados antes, durante y luego de implementar la gestión logística ($z = -9.029$, $p < 0.05$). El promedio de las órdenes de compra antes de la gestión logística es de 0,50, y el promedio de las órdenes de compra después de la gestión logística es de 0,75.

Referentes a las cantidades obtenidas en la contrastación de la hipótesis específica 2, a través de la prueba estadístico de correlación de Pearson, se obtuvo un resultado de 0,521 con un nivel de significancia de 0,000, esto quiere decir que existe una relación entre la gestión de calidad y el control de inventarios, estos resultados se comparan con los resultados obtenidos por Espinoza y Becerra (2017) en su tesis: "Control de inventario y gestión logística de la empresa fábrica de polos Bustamante Jaén – 2017" desarrollado en la Universidad Señor de Sipán, concluye que la gestión logística mejora significativamente la rotación de inventario. El grado del control de calidad de materiales de la empresa cambió entre las mediciones efectuadas antes y después de implementar la gestión logística ($z = -3.504$, $p < 0.05$). El promedio del índice de rotación antes de la gestión logística es de 7,65, y el promedio del índice de rotación después de la gestión logística es de 9,37.

Referente a las cantidades obtenidas en la contrastación de la hipótesis específica 3, a través de la prueba estadística de correlación de Pearson, se obtuvo un resultado de 0,426 con un nivel de significancia de 0,000, esto quiere decir existe una relación medianamente significativa entre la gestión de distribución y almacenamiento y el control de inventarios, dichos resultados se comparan con los resultados obtenidos por Espinoza y Becerra (2017) en su tesis: "Control de inventario y gestión logística de la empresa fábrica de polos Bustamante Jaén – 2017" desarrollado en la Universidad Señor de Sipán., que concluye la gestión de distribución y almacenaje mejora de manera considerable Con respecto al control de inventarios de materiales de la compañía cambió previo y posteriormente de poner en marcha la gestión logística ($z = -12.301$, $p < 0.05$). El promedio del stock de seguridad antes de la gestión logística es de 112,25, y el promedio del stock de seguridad después de la gestión logística es de 1,8.

Referente a las cantidades obtenidas en la comparación de la hipótesis específica 4, a través de la prueba estadística de correlación de Pearson, se obtuvo un resultado de 0,473 un nivel de significancia de 0,000, esto quiere decir existe una relación medianamente significativa entre la gestión de transportes y distribución y el control de inventarios, estos resultados se comparan con los resultados obtenidos por Espinoza y Becerra (2017) en su tesis: “Control de inventario y gestión logística de la empresa fábrica de polos Bustamante Jaén – 2017” desarrollado en la Universidad Señor de Sipán, determina la prueba de las causas que afectan al funcionamiento de la gestión logística y se identificó el impacto que generan, entre los factores encontrados tenemos pérdidas por productos obsoletos, productos vencidos, Reprocesos, productos devueltos y altos costos de almacenamiento, para determinar las mejoras a proponer se elaboraron diversos estudios y algunas pruebas piloto. Estos resultados fueron: Separación de productos caducados y obsoletos, la eliminación de reprocesos y productos devueltos al almacén de origen, la reducción de los costos totales de transporte y distribución. El efecto de las mejoras que se obtuvo en la eliminación de algunos costos logísticos fue importante para el adecuado desarrollo de la gestión logística de la empresa.

5.2. Conclusiones

Primero

Existe relación entre la gestión logística y el control de inventarios en la compañía Agroviet Market S.A, Lurín – 2018, a través la prueba estadística R de Pearson de 0,080 con un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05. De esta manera, los trabajadores entienden que la logística es una rama importante de la administración que tiene por finalidad proporcionar a la organización los medios personales, materiales y servicios básicos para satisfacer en cantidad, calidad y lugar las necesidades generadas por los órganos estructurales de una empresa.

Segundo

Existe relación entre la gestión de compras y abastecimiento y el control de inventarios en la compañía Agroviet Market S.A. Lurín – 2018. A través de la prueba

estadística de R de Pearson de 0,400 con un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05. De esta manera, queda demostrado que el lugar donde se encuentra el almacén no es el indicado para las operaciones logística. El abastecimiento y los indicadores de inventarios altamente elevados los cuales se consideran para generar un óptimo desarrollo.

Tercero

Existe relación entre la gestión de calidad y el control de inventarios en la compañía Agroviet Market S.A. Lurín – 2018, A través de la prueba estadística R de Pearson de 0,521 con un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05. Esto quiere decir que se deben realizar y controlar los inventarios de la forma más adecuada; ya que un manejo deficiente en el inventario genera excedentes, desperdicio y variabilidad de stock, por el contrario, una buena gestión de inventarios permite preservar y custodiar los activos de la empresa.

Cuarto

Existe relación la entre la gestión de distribución y almacenamiento y el control de inventarios en la compañía Agroviet Market S.A. Lurín – 2018, a través de la prueba estadística R de Pearson de 0,426 con un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05. En decisiones de clasificación dentro de los almacenes, la mejor manera de beneficiarse gracias a estas mismas y no convertirlas en una carga irremediable dentro del almacén es personalizar las clasificaciones de los productos terminados desde su ingreso.

Quinto

Existe relación entre la gestión de transportes y distribución y el control de inventarios en la compañía Agroviet Market S.A. Lurín – 2018, a través de la prueba estadística R de Pearson de 0,473 con un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05. Esto representa que el transporte y la distribución tienen en la actualidad un papel fundamental para el funcionamiento de la compañía ya que favorece a la

vinculación de los clientes directos y proveedores para que cumplan con las entregas de materiales en el tiempo establecido.

5.3. Recomendaciones

Primera

En referencia con el objetivo general, el cual se requiere determinar la relación que existe entre la gestión logística y el control de inventarios en la compañía Agroviet Market S.A. Lurín – 2018, se recomienda que Agroviet Market S.A., implementar el uso de herramientas logísticas que ayuden a obtener una eficacia como es la metodología 5 S que permite obtener beneficios y ventajas dentro del almacén, con un mayor control en la cadena de suministro, el empleo del traslado multiservicios que simplifica el transporte de mercaderías, productos terminados e incluir el servicio de outsourcing que genera la reducción los costos y mejorar el servicio que brinda de la empresa, mediante un plan de acción.

Segundo

En referencia con el objetivo específico 1, el cual se requiere determinar la relación que existe entre la gestión de compras y abastecimiento en la compañía Agroviet Market S.A. Lurín – 2018, se recomienda aplicar en la compañía Agroviet Market S.A. la incorporación y designación de personal capacitado y con experiencia mínima para cada área, en cuanto al orden de los productos terminados se debe manejar según la día de recepción y no por la reducción de espacio, ya que esto generar que los productos terminados llegue a su fecha de vencimiento en mismo almacén de origen antes de ser utilizados en una futura producción.

Tercero

En referencia con el objetivo específico 2, el cual se requiere determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y el control de inventarios en la compañía Agroviet Market S.A. Lurín– 2018, se recomienda la implementación y aplicación correctos procesos de almacenamientos de mercancías e insumos,

prácticas de organización de productos terminados, control de stock de manera optima según los estándares de clasificación, implementar la técnica Just In Time.

Cuarto

En referencia con el objetivo específico 3, el cual se requiere determinar la relación que existe entre la gestión de distribución y almacenamiento y el control de inventarios en la compañía Agroviet Market S.A. Lurín – 2018, se recomienda aprovechar el mayor beneficio del almacén de una manera eficiente y eficaz ya que también hay un gran cantidad de trabajadores que no están de acuerdo con el espacio y distribución, podrían utilizarse las partes altas de toda la infraestructura logística y en el caso de mercadería frágiles y productos controlados podrían colocarse productos de mayor volumen con la finalidad de no perjudicar su estado a estos productos frágiles.

Quinto

En referencia con el objetivo específico 4, el cual se requiere determinar la relación que existe entre la gestión de transporte y distribución y el control de inventarios en la compañía Agroviet Market S.A. Lurín– 2018 se recomienda generar un cambio de procesos y personal en cada puesto de trabajo operativo, esto producirá que los trabajadores estén motivados, al mantener contacto directo con los proveedores ya que ellos mismos tienen que corregir sus errores o fallas de entrega de mercadería al almacén estas pueden tener el empaque principal o el mismo producto, adicionalmente los mejores trabajadores del área de logística cuentan con la habilidad de dar un trato personalizado con el cliente se le pueda autorizar la entrega del producto final al cliente final con la finalidad de mejorar el servicio, también mejorar la recepción de todos los pedidos, que sean recibidos y despachados con puntualidad, solo en algunos casos puntuales.

REFERENCIAS

- Alemán, A. (2013). *Procedimiento para la clasificación y propuesta de métodos de inventario para los productos de la Sucursal Emprestur SA Villa Clara* (Tesis de maestría). Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas, Cuba.
- Ballou, R. (2004). *Logística: Administración de la Cadena de Suministro* (5ª ed.). México: Prentice Hall.
- Barragán, A. (1 de enero de 2015). *La calidad logística*. Pyme Rang. Recuperado de <https://www.pymerang.com/logistica-y-supply-chain/logistica/distribucion/cadena-de-distribucion/510-la-calidad-logistica>
- Betancour, O. (2012). *Logística. Conceptualización y tendencias actuales*. Recuperado de <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2012/oab.html>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación.
- Bonilla, E. y Rodríguez, S. (2000) *Más allá del dilema de los métodos de investigación en ciencias sociales* (3ª ed.). Santa Fe, Colombia: Uniandes.
- Calderón, F. (2014). *Los sistemas logísticos*. Madrid, España: Pirámide.
- Carrasco, S. (2005) *Metodología de la investigación*. Lima, Perú: San Marcos.
- Chopra, S. (2008). *Administración de la cadena de suministro*. México: PPH.
- Christopher, P. (1998). *Logística y aprovisionamiento*. Barcelona, España: Folio.
- Deming, E. y Medina, J. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Escalante, D. F. (2016). *Propuesta de mejora en la gestión logística para reducir los costos en una empresa comercializadora de Agroquímicos* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/10157>

Espinoza, O. (2011). *La administración eficiente de los inventarios*. Barcelona, Madrid: La ensenada.

Espinoza, W. y Becerra E. (2017). *Control de inventario y gestión logística de la empresa fábrica de polos Bustamante Jaén – 2017* (Tesis de pregrado). Recuperado de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USSS_e0f8ef73661702db88aa0ee12eebb48a/Details

Eugenio, R. (2010). *Logística de inventario y su incidencia en las ventas de la farmacia Cruz Azul “Internacional” de la ciudad de Ambato* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://es.calameo.com/read/00590023380b4644c7e44>

García, M. y Montenegro, M. (2017). *Análisis de la gestión de stock del almacén de la empresa Inversiones Lanca S.A., de la ciudad de Trujillo-2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/9792>

Gerson, A. (2011). *Análisis logístico*. Madrid, España: Grao.

Gonzales, F. (2017). *Management. Revista Rethink by ESIC, 1(5), 10 – 16*. Recuperado de <https://www.esic.edu/rethink/portfolio/francisco-gonzalezlopez/>

Hernández, R., Fernandez, C. y Baptista L. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.

Hernández, R., Fernandez, C. y Baptista L. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.

Heizer, D. y Render, B. (2001). *Dirección de la producción y de operaciones. Decisiones tácticas*. Madrid, España: Prentice Hall

Jara, A., Asmat, N., Alberca, N. y Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista*

- Venezolana de Gerencia*, 23(83), 739 – 758. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/29058775014.pdf>
- Juran, J. M., Gryna, F. y Bingham, R. S. (2005). *Manual de control de calidad* (2ª ed.). Recuperado de <https://books.google.com.cu/books?id=gkZwjwEACAAJ&printsec=copyright#v=onepage&q=satisfaciendo%20&f=false>
- Iglesias, A. (2017). *Management*. Esic. Recuperado de https://www.esic.edu/rethink/autores/antonio-iglesias-lopez?_adin=02021864894
- Insis, R. (2013). *La empresa y la importancia del control de stocks* (4ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Kotler, P. y Keller, K. (2012). *Marketing management*. (14ª ed.). Recuperado de http://eprints.stiperdharma.wacana.ac.id/24/1/%5BPhillip_Kotler%5D_Marketing_Management_14th_Edition%28BookFi%29.pdf
- Lambert, D. y Cooper, M. (1998). Supply Chain Management: Implementación Issues and Research Opportunities. *The International Journal of Logistics Management*, 2(9), 12 – 19. Recuperado de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09574099810805807/full/html>
- Malhotra, N. (2004). *Metodología de la investigación*. México: Pearson Educación.
- Manzano, J. (2014). *Desarrollo de flujos logísticos de una empresa de venta y transformación de materiales*. México: Trillas.
- Miguel, F. M. (2016). *Planificación y gestión de operaciones en sistemas logísticos de distribución* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/123456789/2602/1/Tesis%20Fabio%20Miguel%20%28BC.UNS-calidad%29.pdf>

- Navascués, R. (1998). *Manual de logística integral*. Jerez, España: Díaz de Santos.
- Ramírez, N. y Ramos, K. (2016). *Diseño de un sistema de gestión para el control de inventario en la empresa Electrónica Frank "R"* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/3989/1/tesis%20de%20grado%20dise%c3%91o%20de%20un%20sistema%20de%20gesti%c3%93n%20para%20el%20control%20de%20inventario%20en%20la%20empresa%20electr%c3%93nica%20frank%20r.pdf>
- Rodas, R. (1 de enero de 2013). *Logística inversa*. Perú: Approlog. Recuperado de <https://approlog.org/logistica-inversa/#.YLThEvIKiM9>
- Rogers, D. S. y Tibben, R. S. (1999). *Diferencia entre la logística inversa y el comportamiento organizacional*. Madrid, España: Ecoe.
- Rosas, A., Rodríguez, C., Castañeda, E. y Torres, M. (2009). *La logística integral*. Madrid, España: Pirámide.
- Ruibal, A. (1995). *Logística de la distribución física internacional* (3ª ed.). Bogotá, Colombia: Norma.
- Sahid, C. (1998). *Logística, conceptualización y tendencias actuales*. Madrid, España: Ecoe.
- Salinas, A. (27 de junio 2018). *Fundamentos teóricos de la Gestión de Inventarios*. Gestiopolis. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/fundamentos-teoricos-de-la-gestion-de-inventarios/Alemán Rodríguez, 2013>).
- Sánchez, J. y Huamán, V. (2017). *Aplicación de just in time para mejorar el abastecimiento de almacén. Empresa Tecnológica de Alimentos S.A. Chimbote, 2018* (Tesis de pregrado). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27588/S%C3%A1nchez_CJJ-Huam%C3%A1n_MVH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sangri, A. (2014). *Administración de compras. Ediciones adquisiciones y abastecimiento*. México: Trillas.

Semejo, A. (2016). *Administración logística*. México: McGraw-Hill.

Servicio Nacional de Aprendizaje. (2006). *Estudio de caracterización de la logística en Colombia*. Recuperado de <https://repositorio.sena.edu.co/handle/11404/752>

Tamayo, M. (2004). *El proceso de Investigación Científica* (4ª ed.). Bogotá, Colombia. Limusa.

Tejada, L. (2010). *Logística inversa* (2ª ed.). Madrid, España: Pirámide.

Thompson, I. (2007). *Definición de logística*. PromoNegocios. Recuperado de <https://www.promonegocios.net/distribucion/definicion-logistica.html>

Tiba México. (29 de abril de 2016). *McLean y la caja que cambió el transporte de mercancías*. [mensaje en un blog]. Tiba Group. Recuperado de <https://www.tibagroup.com/mx/mclean-y-la-caja-que-cambio-la-historia-del-comercio>

Velásquez, K. (2012). *Funciones laborales del trabajador social*. Bogotá, Colombia: Norma.

Villegas, S. (2006). *Uso del diagrama causa efecto en el análisis de casos*. Madrid, España: Ecoe.

Yamaguchi, K. (1989). *El aseguramiento de la calidad en el Japón*. La Habana, Cuba: Científico Técnica.

ANEXOS

Anexo 1. Informe de Índices de Coincidencias



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS
LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN EL CONTROL DE INVENTARIOS EN LA COMPAÑÍA AGROVET MARKET S.A. LURÍN - 2018

PARA OBTENER EL GRADO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR
BRAYAN MALCA CARPIO
ORCID: 0000-0003-4572-2501

ASESOR
ING. WILBER HUGO FLORES VILCA
ORCID: 0000-0002-7630-1059

LINEA DE INVESTIGACION
COMPETITIVIDAD Y GESTION DE NEGOCIOS

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2019

Resumen de coincidencias ×

17 %

< >

1	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	8 %	>
2	1library.co Fuente de Internet	3 %	>
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %	>
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %	>
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
6	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>



Anexo 2. Matriz de Consistencia

Título: LA GESTION LOGISTICA Y SU INFLUENCIA EN EL CONTROL DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA AGROVET MARKET S.A. LURÍN, AÑO 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA		INSTRUMENTOS	TÉCNICAS ESTADÍSTICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS
<p>Problema General ¿Qué relación existe entre la gestión logística y el control de inventarios en la empresa AROVET MARKET S.A. Lurín año 2018?</p> <p>Problemas específicos. ¿Qué relación existe entre la gestión de compras y el Abastecimiento y el control de inventarios en la empresa Agrovat Market S.A. Lurín año 2018?</p> <p>¿Qué relación</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión logística y el control de inventarios en la empresa Agrovat Market S.A. Lurín año 2018.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre la Gestión logística y el control de inventarios en la empresa Agrovat Market S.A. Lurín año 2018.</p> <p>Hipótesis específicas. Existe relación entre la gestión de compras y abastecimiento y el control de inventarios en la empresa Agrovat Market S.A. Lurín año 2018.</p> <p>Existe relación entre la gestión de calidad y el control de inventarios en la empresa Agrovat Market S.A. Lurín año 2018.</p>	<p>Tipo de investigación El diseño de investigación es no experimental</p>	<p>Población La población estará conformada por un total de 160 colaboradores</p>	<p>Variable 1: Gestión logística Dimensiones: 1. Gestión de comprar y abastecimiento. 2. Gestión de calidad 3. Gestión de abastecimiento y almacenamiento 4. Gestión de transportes y distribución.</p>	<p>Medidas de tendencia central: Media Mediana Moda.</p> <p>Medidas de dispersión: Desviación estándar y varianza.</p> <p>Medidas inferenciales: R de Pearson</p>
	<p>Objetivos específicos. Determinar la relación entre la gestión de compras y Abastecimiento y el control de inventarios en la empresa Agrovat Market S.A. Lurín 2018.</p>		<p>Nivel de investigación El nivel de investigación es relacional</p>	<p>Tamaño de la muestra La muestra estará conformada por 60 colaboradores.</p>		
	<p>Determinar la</p>		<p>Diseño de investigación</p>	<p>Tipo de muestreo</p>		

<p>existe entre la gestión de calidad y el control de inventarios en la empresa Agrov Market S.A. Lurín año 2018?</p>	<p>relación entre la gestión de calidad y el control de inventarios en la empresa Agrov Market S.A. Lurín año 2018.</p>	<p>Existe relación entre la gestión de abastecimiento y el almacenamiento y el control</p>	<p>El tipo de estudio es descriptivo - correlacional</p>	<p>Probabilístico, seleccionada con la técnica de muestreo censal</p>	<p>herramientas 4. Ventas</p>	
---	---	--	--	---	-----------------------------------	--

<p>¿Qué relación existe entre la gestión de abastecimiento y almacenamiento y el control de inventarios en la empresa Agrov Market S.A. Lurín año 2018?</p>	<p>Determinar la relación entre la gestión de abastecimiento y almacenamiento y el control de inventarios en la empresa Agrov Market S.A. Lurín año 2018.</p>	<p>De inventarios en la empresa Agrov Market S.A. Lurín año 2018.</p> <p>Existe relación entre la gestión de transportes y distribución y el control de inventarios en la empresa Agrov Market S.A. Lurín año 2018.</p>				
<p>¿Qué relación existe entre la gestión de transportes y distribución y el control de inventarios en la empresa Agrov Market S.A. Lurín año 2018?</p>	<p>Determinar la relación entre la gestión de transportes y distribución y el control de inventarios en la empresa Agrov Market S.A. Lurín año 2018.</p>					

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE NIVELES DE GESTIÓN LOGÍSTICA

Este cuestionario contiene una serie de frases relativamente cortas que permite hacer una descripción de cómo percibes la gestión logística en la empresa donde laboras. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de las proposiciones que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Con respecto a cada ítem le rogamos que valore y marque con una **X**, según la siguiente escala de valoración:

Nunca (1)
Casi siempre (4)

Casi nunca (2)
Siempre (5)

A veces (3)

	1	2	3	4	5
GESTIÓN DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTO					
1. Se evalúa los requerimientos de compra de acuerdo con la necesidad de la empresa.					
2. Los requerimientos de compra toman en cuenta las necesidades de cada área.					
3. Se incentiva a la gestión de reclamos de los clientes.					
4. Les da seguimiento a los pedidos de los clientes.					
5. Se realiza una homologación de proveedores al momento de seleccionarlos.					
6. Se cuenta con un registro de proveedores.					
GESTIÓN DE CALIDAD					
7. La empresa se preocupa por la calidad de sus servicios.					
8. La empresa atiende a sus clientes de manera personalizada.					
9. La empresa se preocupa por la calidad de sus productos.					
10. Usted recomendaría este producto por su calidad.					
11. La empresa tiene una visión de mejora.					
12. Considera usted que la empresa es una de las mejores en su rubro.					
GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y ALMACENAMIENTO					
13. Se realizan actividades para minimizar el costo total de las operaciones.					
14. Cuenta la empresa con un programa eficiente para el desarrollo de las operaciones					
15. Se almacena de forma adecuada y cuidadosa la materia prima					
16. Se recepcionan de manera eficiente la mercadería.					
17. Considera usted que la empresa realiza una distribución adecuada					
18. Considera usted que el centro de distribución está ubicado en un lugar acorde a las exigencias de la empresa.					
GESTIÓN DE TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN					
19. El personal de transporte y distribución se caracteriza por su eficiencia al momento de la entrega de pedidos.					
20. Se utiliza de forma eficiente los vehículos.					
21. Los transportistas cumplen con todas las medidas de seguridad básicas.					
22. El personal de transporte está capacitado para realizar traslados de mercadería fiscalizada.					
23. El personal de transporte se caracteriza por su rapidez en la entre de mercadería.					

48. Los precios son adecuados con los productos recibidos

--	--	--	--	--

Anexo 4. Ficha de validación de instrumento

Validación del instrumento _____

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [/] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing: RAMOS CHANG, JORGE ALONSO.

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento _____

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [/] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing: RAMOS CHANG, JORGE ALONSO

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento _____

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HOY SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing: UASQUEZ RUIZ SEGUNDO 20120

DNI: 17858481

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento _____

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HOY SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing: UASQUEZ RUIZ SEGUNDO 20120

DNI: 17858481

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico [X]

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Wilber Hugo Flores Vilela

DNI: 01324100

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Wilber Hugo Flores Vilela

DNI: 01324100

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Constancia de autorización emitida por la empresa



agrovetermarket
animalhealth

CONSTANCIA

SEÑORES:
UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL PERÚ

Por medio de la presente dejamos constancia que el Sr. BRAYAN MALCA CARPIO, identificado con DNI N° 48138936, estudiante de vuestra casa de estudio, solicitó los permisos correspondientes para realizar su trabajo de investigación en nuestras instalaciones ubicadas en el distrito de Lurín donde realizó las encuestas correspondientes del caso bajo las normas establecidas por los encargados de cada área.

Lurín, jueves 28 de noviembre de 2019

.....
Área Logística Agroveter Market

Anexo 6. Plan de acción

PLAN DE ACCION EN LA EMPRESA AGROVET MARKET S.A.				
ACTIVIDADES	INDICADOR CLAVE	RESPONSABLE	TIEMPO	OBSERVACIONES
inducción al personal nuevo y capacitación personal según el puesto que desempeñe en la empresa	número de miembros a capacitar	Gerente del área / jefe de almacén/ supervisores	5 a 15 días desde el día primer día de trabajo	se debe capacitar e indicar sus actividades a realizar en su puesto de trabajo
retroalimentación con todos los proveedores de la empresa	número total de los proveedores que tiene la empresa	Gerencia de compras y abastecimiento	Semestralmente de acuerdo con los cambios que tenga el cliente en la forma de recibir el producto de los proveedores	Se debe tener constante comunicación con los proveedores según los requerimientos o cambio de última hora
capacitaciones de gestión logística	total, de trabajadores de la gerencia de logística	capacitador / especialista del tema de preferencia externo de la empresa	mensual	Tener nociones básicas de las actividades logísticas (técnicas, herramientas, peligros, etc.)
talleres profesionales	trabajadores operativos del área de logística	especialistas profesionales/ profesores	mensual	ayudar al desarrollo en la misma o fuera de la empresa en el ámbito profesional

Anexo 7. Base de datos

TESIS.sav BRAYAN.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 68 de 68 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	f
1	4	5	4	5	3	5	3	3	4	2	3	2	4	5	4	
2	4	5	4	5	3	5	3	3	4	2	3	2	4	5	4	
3	4	5	4	5	3	5	3	3	4	2	3	2	4	5	4	
4	3	5	4	5	3	5	3	3	4	2	3	2	4	5	4	
5	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	5	
6	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	
7	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	
8	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	5	
11	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	5	
13	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
14	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	5	
15	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	
17	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	
18	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	
20	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	
22	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	
23	5	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	2	4	3	3	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:OFF

BRAY... Descar... TESIS e W gestio... W Monte... W matriz... P X Google Resul... TESIS... ? 08:20 p.m. 05/12/2019



Visible: 68 de 68 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	f
1	casi siempre	siempre	casi siempre	siempre	a veces	siempre	a veces	a veces	casi siempre	casi nunca	a veces	casi nunca	casi siempre	siempre	casi siempre	
2	casi siempre	siempre	casi siempre	siempre	a veces	siempre	a veces	a veces	casi siempre	casi nunca	a veces	casi nunca	casi siempre	siempre	casi siempre	
3	casi siempre	siempre	casi siempre	siempre	a veces	siempre	a veces	a veces	casi siempre	casi nunca	a veces	casi nunca	casi siempre	siempre	casi siempre	
4	a veces	siempre	casi siempre	siempre	a veces	siempre	a veces	a veces	casi siempre	casi nunca	a veces	casi nunca	casi siempre	siempre	casi siempre	
5	siempre	casi siempre	a veces	a veces	a veces	a veces	casi siempre	casi siempre	siempre	casi						
6	siempre	casi siempre	a veces	a veces	casi siempre	a veces	casi siempre	a veces	a veces	a veces	a veces	casi nunca	casi siempre	a veces	a veces	
7	siempre	casi siempre	a veces	a veces	casi siempre	a veces	casi siempre	a veces	a veces	a veces	a veces	casi nunca	casi siempre	a veces	a veces	
8	casi siempre	casi siempre	casi siempre	a veces	casi siempre	a veces	a veces	a veces	casi siempre	casi						
9	casi siempre	a veces	a veces	casi siempre	casi siempre	a veces	a veces	a veces	casi siempre	casi						
10	casi siempre	a veces	casi siempre	a veces	a veces	casi siempre	a veces	casi siempre	a veces	a veces	a veces	a veces	casi siempre	casi siempre	siempre	
11	a veces	casi siempre	casi siempre	a veces	casi siempre	a veces	a veces	a veces	casi siempre	casi						
12	a veces	casi siempre	a veces	a veces	a veces	a veces	casi siempre	casi siempre	siempre	casi						
13	a veces	casi siempre	casi siempre	a veces	casi siempre	a veces	a veces	a veces	casi siempre	casi						
14	a veces	casi siempre	a veces	a veces	a veces	a veces	casi siempre	casi siempre	siempre	casi						
15	a veces	casi siempre	casi siempre	a veces	casi siempre	a veces	a veces	a veces	casi siempre	casi						
16	casi siempre	a veces	casi siempre	casi siempre	casi siempre	casi siempre	siempre	casi siempre	casi siempre	casi						
17	a veces	a veces	casi siempre	casi siempre	a veces	a veces	a veces	a veces	casi siempre	a veces	a veces	a veces	siempre	a veces	casi siempre	
18	casi siempre	a veces	casi siempre	a veces	a veces	a veces	a veces	casi siempre	casi							
19	a veces	a veces	casi siempre	casi siempre	casi siempre	casi siempre	siempre	casi siempre	casi siempre	casi						
20	casi siempre	a veces	a veces	a veces	a veces	casi siempre	casi siempre	a veces	casi siempre	casi						
21	a veces	a veces	casi siempre	a veces	casi siempre	a veces	a veces	casi siempre	siempre	casi siempre	casi siempre	casi				
22	a veces	casi siempre	casi siempre	a veces	a veces	a veces	casi siempre	a veces	casi siempre	casi siempre	siempre	casi				
23	siempre	casi siempre	a veces	a veces	a veces	casi nunca	a veces	a veces	casi siempre	a veces	casi siempre	casi nunca	casi siempre	a veces	a veces	

TESIS.sav BRAYAN.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 68 de 68 variables

		GESTION_LOGISTICA	CONTROL_INVENTARIOS	GESTION_COMPRAS.ABASTECIMIENTO_p1	GESTION_CALIDAD_p1	GESTION_DIST_ALMAC_p1	GESTION_TRANP.
1	52	86	91	alto	bajo	regular	
2	56	87	92	alto	bajo	regular	
3	54	89	94	alto	bajo	regular	
4	61	88	103	alto	bajo	regular	
5	61	92	102	alto	regular	alto	
6	60	85	103	alto	regular	regular	
7	56	86	88	alto	regular	regular	
8	58	96	99	alto	alto	regular	
9	60	95	102	regular	alto	regular	
10	55	92	91	regular	regular	alto	
11	57	93	99	regular	alto	regular	
12	55	90	93	regular	regular	alto	
13	56	93	99	regular	alto	regular	
14	53	90	85	regular	regular	alto	
15	51	93	82	regular	alto	regular	
16	58	95	94	regular	alto	alto	
17	49	79	79	regular	regular	regular	
18	55	95	99	regular	alto	regular	
19	53	94	99	regular	alto	alto	
20	61	91	102	regular	alto	regular	
21	56	94	100	regular	alto	alto	
22	53	93	89	regular	regular	alto	
23	57	86	101	regular	regular	regular	

Vista de datos Vista de variables

Área del procesador IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:OFF

BRAY... Descar... TESIS e W gestio... W Monte... W matriz... P X Chrome *Resul... TESIS... ? 08:28 p.m. 05/12/2019

TESIS.sav BRAYAN.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

23 : GESTION_CALIDA... 2 Visible: 68 de 68 variables

	IAC	GESTION_TRANP_DISTRIB	PREVENCION_DEMANDA	STOCK	TECNICAS_HERRAMIENTAS	VENTAS	GESTION_LOGISTICA	CONTROL_INVENTARIOS
1	23	20	27	24	25	52	86	91
2	23	21	24	25	27	56	87	92
3	23	23	30	19	28	54	89	94
4	23	23	29	26	31	61	88	103
5	26	24	30	25	31	61	92	102
6	22	23	30	27	29	60	85	103
7	22	24	23	19	29	56	86	88
8	25	27	30	22	29	58	96	99
9	25	27	29	27	28	60	95	102
10	26	26	25	22	29	55	92	91
11	25	25	30	25	28	57	93	99
12	26	24	29	22	28	55	90	93
13	25	25	29	28	28	56	93	99
14	26	24	23	19	26	53	90	85
15	25	25	22	18	26	51	93	82
16	26	25	25	24	28	58	95	94
17	23	18	21	18	25	49	79	79
18	25	27	30	26	28	55	95	99
19	26	25	33	25	27	53	94	99
20	24	24	27	28	30	61	91	102
21	26	25	30	26	28	56	94	100
22	27	27	27	23	27	53	93	89
23	22	25	31	26	26	57	86	101

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:OFF

BRAY... Descar... TESIS 08:29 p.m. 05/12/2019