



# UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

**La Gestión Logística y su Influencia en la Calidad del Proceso de  
Ensamblaje de la Lámina Térmica de la Empresa P&R World Services  
SAC Surco– Lima, Perú Año 2021.**

## **TESIS**

**Para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y  
Gerencia**

## **AUTOR**

Jacobo Beretta Renzo Tomas  
(ORCID: 0000-0001-7198-4383)

## **ASESOR**

Lucero Vega Jorge Luis  
(ORCID:0000-0002-6600-1730)

**Lima, Perú  
2023**

## **Metadatos Complementarios**

### **Datos de autor**

Apellido y nombre: Jacobo Beretta Renzo Tomas

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 70351671

### **Datos de asesor**

Apellido y nombre: Lucero Vega Jorge Lucero

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 07923634

### **Datos del jurado**

**JURADO 1:** Ramos De Rosas Álvarez Del Villar Javier Demetrio, 07794250, 0000-0003-1648-2254.

**JURADO 2:** Acosta Bueno Víctor Ricardo, 41667100, 0000-0002-5510-2384.

**JURADO 3:** Pedro Luis Mascaro Canales, 10052263, 0000-0003-2886-222X

**JURADO 4:** Oblitas Vallejo Iván Antonio, 08219791, 0000-0001-6134-6193

### **Datos de la investigación**

**Campo del conocimiento OCDE:** 5.02.04

**Código del programa:** 413256

## **DEDICATORIA**

A mi familia que fue el sustento para llegar a este punto.

En especial a mis padres, porque todo se lo debo a ellos, su motivación, su perseverancia, su entrega de siempre inculcarme la importancia de los estudios.

Y a mi abuelita que estuvo en esta etapa, pero nos dejó antes de tiempo, sé que me guiara en cada paso que doy.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios

Por darme la salud y las fuerzas para por  
culminar esta etapa académica.

A mi asesor Mg. Jorge Luis Lucero Vega.

Por su guía, comprensión, paciencia, entrega y  
valiosos consejos a lo largo del proceso de la  
investigación.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado Gestión logística y calidad del proceso de ensamblaje de la lámina térmica en la empresa P&R World Services SAC Surco – Lima, año 2021, tuvo como objetivo general determinar la influencia de la gestión logística en la calidad del proceso de ensamblaje de lámina térmica en la empresa P&R World Services SAC. La metodología de la investigación fue de tipo cuantitativo, método hipotético deductivo, de diseño no experimental: la población y muestra son 23 operario de planta de la empresa en estudio; el instrumento de recogida de datos fue la encuesta con la técnica del cuestionario. Los resultados que se obtuvieron de la aplicación del cuestionario fueron que en la relación de las variables gestión logística y calidad del proceso existe relación positiva ya que se obtuvo un valor de significancia de 0,002 que es inferior a 0,05; asimismo, en la relación de la variable gestión logística con la dimensión control del proceso, se puede observar una relación positiva ya que se obtuvo un valor de significancia de 0,040 siendo inferior a 0,05; asimismo, sobre la relación de la variable gestión logística y la dimensión mejora continua, se observa un valor de significancia de 0,002 siendo inferior a 0,05, se pudo asegurar que hay razones suficientes para decir que existe relación positiva significativa entre estos ítems; finalmente para la relación entre gestión logística y la dimensión rediseño, se pudo observar un valor de significancia de 0,004 siendo este inferior a 0,05, hay razones suficientes para decir que existe una relación entre los ítems, por lo tanto, se concluye que la Gestión logística tiene relación en la calidad del proceso de ensamblaje de la lámina térmica en la empresa P&R World Services SAC.

**Palabras claves:** Calidad, Gestión Logística, Proceso de Ensamblaje, Lámina térmica, P&R World Services SAC

## ABSTRAC

The present research work entitled Logistics management and quality of the assembly process of the thermal sheet in the company P&R World Services SAC Surco - Lima, year 2021, had the general objective of determining the influence of logistics management on the quality of the assembly process. of thermal sheet in the company P&R World Services SAC. The research methodology was of a quantitative type, a hypothetical deductive method, of a non-experimental design: the population and sample are 23 plant operators of the company under study; The data collection instrument was the survey with the questionnaire technique. The results obtained from the application of the questionnaire were that in the relationship of the variables logistics management and process quality there is a positive relationship since a significance value of 0.002 was obtained, which is less than 0.05; Likewise, in the relationship of the logistics management variable with the process control dimension, a positive relationship can be observed since a significance value of 0.040 was obtained, being less than 0.05; likewise, regarding the relationship of the logistics management variable and the continuous improvement dimension, a significance value of 0.002 is observed, being less than 0.05, it was possible to ensure that there are sufficient reasons to say that there is a significant positive relationship between these items; finally, for the relationship between logistics management and the redesign dimension, a significance value of 0.004 could be observed, this being less than 0.05, there are sufficient reasons to say that there is a relationship between the items, therefore, it is concluded that logistics management is related to the quality of the assembly process of the thermal sheet in the company P&R World Services SAC.

**Keywords:** Quality, Logistics Management, Assembly Process, Thermal sheet, P&R World Services SAC

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se realiza en atención a uno de los factores de mayor importancia para la competitividad, tanto para el sector privado como para el sector público, en este aspecto la logística es una de las herramientas que incrementa la calidad en la satisfacción al cliente.

La calidad logística hace referencia a la idoneidad de una empresa para prestar los servicios logísticos requeridos por el cliente. Un servicio de logística se cumple cuando el cliente recibe los bienes correctos en la cantidad correcta en el momento correcto y en el lugar correcto.

Se puede decir que existe alta calidad cuando los factores y características que determinan un servicio logístico son mejores que el promedio. Para lograr este objetivo, los métodos de gestión técnica de la calidad se aplican a los procesos logísticos. Aquí, se presta especial atención a la confiabilidad y la capacidad de entrega porque estas son las dos características básicas de calidad de un servicio de logística.

El presente trabajo tiene el propósito de investigar si existe relación entre gestión logística y la calidad en los procesos del ensamblaje de la empresa, el cual existe un problema en la empresa en el área de mantenimiento de la empresa P&R World Services SAC Surco.

La presente investigación tiene la importancia, ya que se obtendrá beneficios para mejorar y hacer competitiva la gestión en la empresa, optimizando el proceso de ensamblaje, al satisfacer las necesidades del cliente

El presente trabajo consta de cinco capítulos de los cuales en el primero se desarrolla el planteamiento del problema, en el que se realiza la formulación del problema con los problemas general y específicos, asimismo se presenta los objetivos: general y específicos del trabajo, por otro lado, se describe la justificación o razones que llevaron al desarrollo del presente trabajo y la delimitación de la investigación; además de dar el alcance y limitaciones.

En el segundo capítulo, se desarrolla el marco teórico, el cual inicia con los antecedentes nacionales e internacionales, seguido de las definiciones de las variables y dimensiones que se utilizarán en el estudio. Asimismo, se presenta la definición de términos básicos con las palabras que han sido repetidos en el trabajo.

En el tercer capítulo se plantean las hipótesis en respuesta a las preguntas y objetivos descritos anteriormente, asimismo, se identifican las variables con sus respectivas dimensiones en el cuadro de operacionalización de variables por cada variable.

En el cuarto capítulo se desarrolla la metodología de la investigación, en este acápite se identifican el tipo de estudio, el diseño de investigación, se cuantifica la población y la muestra que participará en el estudio; asimismo, se describe el tipo de instrumento que se utilizará y se explica el procedimiento a seguir.

En el quinto capítulo se desarrolla los resultados, en este acápite se presentan las tablas y gráficos resultado de la aplicación de la encuesta a la muestra, presentando los resultados descriptivos, resultados por variable y dimensiones y resultados inferenciales, además del análisis de los resultados.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones del estudio, esperando que el presente estudio sirva como base para futuras investigaciones, profundizando más en el estudio de las variables.



## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRAC.....	vi
INTRODUCCIÓN.....	vii
ÍNDICE.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xv
Capítulo I: Planteamiento del Estudio.....	18
1.1 Formulación del problema.....	18
1.1.1 Problema General.....	22
1.1.2 Problemas Específicos.....	22
1.2 Objetivos de la investigación.....	22
1.2.1 Objetivo general.....	22
1.2.2 Objetivos Específicos.....	22
1.3 Justificación o importancia del estudio.....	23
1.3.1. Justificación teórica.....	23
1.3.2 Justificación práctica.....	23
1.3.3 Justificación Metodológica.....	23
1.3.4 Importancia.....	24
1.4 Delimitación de la investigación.....	24
1.4.1 Delimitación temporal.....	24
1.4.2 Delimitación espacial.....	24
1.4.3 Delimitación Conceptual.....	25

1.5 Alcance y limitaciones del estudio. ....	25
Capítulo II: Marco teórico - conceptual .....	26
2.1 Antecedentes de la investigación.....	26
2.2 Bases teóricas - científicas .....	34
2.2.1 Gestión logística .....	34
2.2.1.1 Teoría de Gestión Logística.....	34
2.2.1.2 Funciones de gestión logística .....	35
2.2.1.3 Importancia de la gestión logística. ....	36
2.2.1.4 Proceso de gestión logística .....	36
2.2.1.4. Definición de Costos Logísticos.....	37
2.2.2 Calidad del proceso.....	37
2.2.2.1 Definición Teoría de la calidad. ....	37
2.2.3 Control de procesos .....	38
2.2.4 Mejora continua .....	40
2.2.5 Layout.....	41
2.2.2.2 Definición de Layout .....	41
2.3 Definición de Términos básicos .....	46
Capítulo III: Hipótesis y Variables .....	48
3.1 Hipótesis y/o supuestos básicos.....	48
3.1.1 Hipótesis general .....	48
3.1.2 Hipótesis específica.....	48
3.2 Variables o unidades de análisis .....	48
3.3 Matriz o lógica de consistencia.....	52
Capítulo IV: Método.....	54
4.1 Tipo de estudio y método de investigación .....	54

4.2	Diseño específico de investigación.....	54
4.3	Población, muestra o participante.....	55
4.4	Instrumentos de recogida de datos.....	55
4.5	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	56
4.6	Procedimiento para la ejecución del estudio .....	56
	Capítulo V: Resultados.....	57
	CONCLUSIONES.....	94
	RECOMENDACIONES .....	95
	REFERENCIAS .....	96
	ANEXO .....	101

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	¿Qué tan importante considera usted la logística para una empresa?.....	57
<b>Tabla 2</b>	¿Cómo considera usted la logística en la empresa PYR World Services SAC?.....	58
<b>Tabla 3</b>	¿Cómo considera usted el proceso de producción de la empresa P & R World Services SAC? .....	59
<b>Tabla 4</b>	¿Cómo considera usted el proceso de distribución en la empresa P & R World Services SAC? .....	60
<b>Tabla 5</b>	¿Qué tan eficiente son las operaciones logísticas dentro de la planta de producción de la empresa P&R World Services SAC? .....	61
<b>Tabla 6</b>	¿Qué tan eficiente considera usted la distribución interna en la empresa P&R World Services SAC? .....	62
<b>Tabla 7</b>	¿Qué tan eficiente considera usted la entrega de mercadería por parte de la empresa P&R World Services SAC?.....	63
<b>Tabla 8</b>	¿Cómo considera usted la calidad de la lámina térmica que distribuye la empresa P&R World Services SAC?.....	64
<b>Tabla 9</b>	¿Qué tal eco amigable considera usted la lámina térmica que utiliza la empresa P&R World Services SAC? .....	65
<b>Tabla 10</b>	¿Considera usted que la instalación de lámina térmica satisface las necesidades de los clientes?.....	66
<b>Tabla 11</b>	¿Qué tan bien cumple con los plazos de entrega la empresa P&R World Services SAC? .....	67
<b>Tabla 12</b>	¿Cómo considera usted los programas de capacitación de la empresa P&R World Services SAC? .....	68

<b>Tabla 13</b>	¿Cómo considera usted las condiciones laborales en la empresa P&R World Services SAC? .....	69
<b>Tabla 14</b>	¿Cómo considera usted el servicio post venta en la empresa P&R World Services SAC? .....	70
<b>Tabla 15</b>	¿Cómo considera usted el proceso de control en la fase de ensamblaje de lámina térmica?.....	71
<b>Tabla 16</b>	¿Cómo considera usted la eficiencia de los proveedores de la empresa P&R World Services SAC? .....	72
<b>Tabla 17</b>	¿Qué tan importante considera usted la implementación de nuevas estrategias de negocios para la empresa P&R World Services SAC?.....	73
<b>Tabla 18</b>	¿Qué tan importante considera usted que son los aliados estratégicos dentro del proceso de mejora continua de la empresa P&R World Services SAC?.....	74
<b>Tabla 19</b>	¿Qué tan importante considera usted el diseño del almacén en la empresa P&R World Services SAC? .....	75
<b>Tabla 20</b>	¿Qué tan importante es para usted el diseño de la planta de ensamblaje de lámina térmica en en la empresa P&R World Services SAC? .....	76
<b>Tabla 21</b>	¿Qué tan optimo considera usted el diseño del almacén de la empresa P&R World Services SAC? .....	77
<b>Tabla 22</b>	¿Qué tan optimo considera usted el proceso de control de ensamblaje de lámina térmica?.....	78
<b>Tabla 23</b>	¿Qué tan eficientes considera usted que es el diseño de planta en la empresa P&R World Services SAC? .....	79
<b>Tabla 24</b>	Variable Independiente: Gestión Logística .....	80
<b>Tabla 25</b>	Variable Dependiente: Teoría de la calidad.....	81
<b>Tabla 26</b>	Dimensión: Control del proceso .....	82

<b>Tabla 27</b>	Dimensión: Mejora continua .....	83
<b>Tabla 28</b>	Dimensión: Rediseño.....	84
<b>Tabla 29</b>	Tabla cruzada Variable Independiente: Gestión Logística* Variable Dependiente: Teoría de la calidad .....	85
<b>Tabla 30</b>	Prueba de chi-cuadrado.....	85
<b>Tabla 31</b>	Tabla cruzada Variable Independiente: Gestión Logística* Dimensión: Control del proceso .....	86
<b>Tabla 32</b>	Prueba de chi-cuadrado.....	87
<b>Tabla 33</b>	Tabla cruzada Variable Independiente: Gestión Logística* Dimensión: Mejora continua.....	87
<b>Tabla 34</b>	Prueba de chi-cuadrado.....	88
<b>Tabla 35</b>	Tabla cruzada Variable Independiente: Gestión Logística* Dimensión: Rediseño .....	89
<b>Tabla 36</b>	Prueba de chi-cuadrado.....	89

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	¿Qué tan importante considera usted la logística para una empresa?.....	57
<b>Figura 2</b>	¿Cómo considera usted la logística en la empresa PYR World Services SAC?.....	58
<b>Figura 3</b>	¿Cómo considera usted el proceso de producción de la empresa P & R World Services SAC? .....	59
<b>Figura 4</b>	¿Cómo considera usted el proceso de distribución en la empresa P & R World Services SAC? .....	60
<b>Figura 5</b>	¿Qué tal eficiente son las operaciones logísticas dentro de la planta de producción de la empresa P&R World Services SAC? .....	61
<b>Figura 6</b>	¿Qué tan eficiente considera usted la distribución interna en la empresa P&R World Services SAC? .....	62
<b>Figura 7</b>	¿Qué tan eficiente considera usted la entrega de mercadería por parte de la empresa P&R World Services SAC?.....	63
<b>Figura 8</b>	¿Cómo considera usted la calidad de la lámina térmica que distribuye la empresa P&R World Services SAC?.....	64
<b>Figura 9</b>	¿Qué tal eco amigable considera usted la lámina térmica que utiliza la empresa P&R World Services SAC?.....	65
<b>Figura 10</b>	¿Considera usted que la instalación de lámina térmica satisface las necesidades de los clientes?.....	66
<b>Figura 11</b>	¿Qué tan bien cumple con los plazos de entrega la empresa P&R World Services SAC? .....	67
<b>Figura 12</b>	¿Cómo considera usted los programas de capacitación de la empresa P&R World Services SAC? .....	68

<b>Figura 13</b>	¿Cómo considera usted las condiciones laborales en la empresa P&R World Services SAC? .....	69
<b>Figura 14</b>	¿Cómo considera usted el servicio post venta en la empresa P&R World Services SAC? .....	70
<b>Figura 15</b>	¿Cómo considera usted el proceso de control en la fase de ensamblaje de lámina térmica?.....	71
<b>Figura 16</b>	¿Cómo considera usted la eficiencia de los proveedores de la empresa P&R World Services SAC? .....	72
<b>Figura 17</b>	¿Qué tan importante considera usted la implementación de nuevas estrategias de negocios para la empresa P&R World Services SAC? .....	73
<b>Figura 18</b>	¿Qué tan importante considera usted que son los aliados estratégicos dentro del proceso de mejora continua de la empresa P&R World Services SAC?.....	74
<b>Figura 19</b>	¿Qué tan importante considera usted el diseño del almacén en la empresa P&R World Services SAC? .....	75
<b>Figura 20</b>	¿Qué tan importante es para usted el diseño de la planta de ensamblaje de lámina térmica en en la empresa P&R World Services SAC? .....	76
<b>Figura 21</b>	¿Qué tan optimo considera usted el diseño del almacén de la empresa P&R World Services SAC? .....	77
<b>Figura 22</b>	¿Qué tan optimo considera usted el proceso de control de ensamblaje de lámina térmica?.....	78
<b>Figura 23</b>	¿Qué tan eficientes considera usted que es el diseño de planta en la empresa P&R World Services SAC?.....	79
<b>Figura 24</b>	Variable Independiente: Gestión Logística .....	80
<b>Figura 25</b>	Variable Dependiente: Teoría de la calidad.....	81



<b>Figura 26</b> Dimensión: Control del proceso .....	82
<b>Figura 27</b> Dimensión: Mejora continua .....	83
<b>Figura 28</b> Dimensión: Rediseño.....	84

## Capítulo I: Planteamiento del Estudio

### 1.1 Formulación del problema

En la última década, se observa un creciente interés de la sociedad en materiales, tecnologías y servicios ecológicos, debido a la explotación de los recursos naturales, y la creciente responsabilidad humana por la riqueza natural y la conciencia del cambio climático (Castro, Iñiguez, Samsudin, Colmillo, & Auras, 2016). Se está llevando a cabo una cantidad significativa de investigación para ayudar los cambios dentro de la construcción nuevos productos que hagan la vida de la persona más confortable (Azadi, Malina, Barrett, & Kraft, 2017).

En Europa, la producción de productos térmicos y la capacidad de los sistemas para almacenar energía térmica, son utilizados a través de paneles llamado “sándwich” de madera con núcleo triturado de colza, en este aspecto, el producto mostró un comportamiento térmico a largo plazo en beneficio de la reducción de la huella de carbono y un menor impacto ambiental.

En Estados Unidos, el crecimiento general del uso de estos productos térmicos, ha sido sustancial debido a que las construcciones en su mayoría están hechas de madera por la economía y la rapidez de su construcción, que soportan en poco nivel los sismos de baja intensidad o tornados ligeros; además que en diversos lugares, el frío es intenso y las láminas térmicas son protectoras (González, 2021).

En este aspecto, el análisis, servicios y sistemas relacionados con la logística y el transporte global y su impacto en las cadenas de suministro de las empresas en el mundo, están transportando y entregando productos perecederos y manufacturados más rápido y más lejos que nunca en todo el mundo a través de soluciones logísticas globales. Las nuevas tecnologías que brindan información durante los envíos globales están transformando la

forma en que las empresas hacen negocios y les permiten mantenerse a la vanguardia de la competencia en sus industrias.

Por otro lado, se ha podido observar que después de la pandemia, ha puesto mucha atención en las cadenas de suministro, de materias primas y el transporte de bienes, especialmente productos esenciales como materiales de saneamiento, alimentos y medicamentos además de los productos de construcción. Esto ha ayudado a comprender la forma en que la infraestructura logística afecta directamente la calidad de los bienes y servicios (PWC, 2015).

Aunque las cadenas de suministro siempre están bajo presión, es durante una crisis, cuando el comportamiento del consumidor cambia rápidamente, por ello, la infraestructura de logística debe adaptarse y evolucionar.

Uno de los primeros ajustes que se hicieron durante la pandemia fue remontar la urgencia, la prisa en la compra de mercancías para evitar posibles desabastecimientos. Otro cambio importante fue el ajuste de la logística para atender el comercio electrónico debido al aumento de las ventas en los canales digitales, generando nuevos desafíos en los procesos logísticos. Debido al aumento de la demanda del comercio electrónico, ha surgido la necesidad de acelerar impulsando la demanda de propiedades con el diseño adecuado para gestionar la logística.

En el sector construcción del Perú, la lámina térmica es un producto nuevo la cual se quiere posicionar con el 70 % de suministro e instalaciones en los almacenes y entre otros, con la que se está dando a conocer por empresas privadas del país, sin embargo, las competencias de hoy en día es aquel que tenga mejor calidad del producto.

El aislamiento térmico es el conjunto de materiales, como principal materia prima la lámina térmica se utilizan técnicas de instalación en elementos de construcción separando

espacios climatizados externos u otros espacios que reducen la transmisión calorífica entre ellos, desde conducciones transportador de fluidos en otra temperatura de ambiente.

La empresa P&R World Services SAC, tiene un grupo de experimentados profesionales con especialidad en soluciones arquitectónicas integrales. Realiza proyectos integrales, ofreciendo materiales, herramientas e insumos en general. La empresa es especialista en aislamiento térmico y acondicionamiento de almacenes BPA, además es distribuidora de Membrana doble ALU y AP 10 y 5mm, que es una membrana aislante térmica, también el ensamblaje de ella, absolutamente impermeable y de fácil instalación, que brindará confort al usuario además de un considerable ahorro de energía.

La empresa nació hace 12 años como un emprendimiento familiar que decidieron invertir en el suministro e instalación de materiales orientado al rubro de construcción. Al paso del tiempo, adquirieron nuevos productos, uno de ellos, lamina térmica con el cual la empresa se identifica.

En el año 2020, ya con una amplia experiencia en el rubro, deciden hacer importaciones de lámina térmica para ofrecer al mercado y con expectativas de aumentar de forma considerable su cartera de clientes y sus ventas, aumentó el presupuesto en el área de producción para tener el material de calidad esperado, y lograr su objetivo de aumentar su cartera de clientes vinculándolos, manteniéndolos a lo largo del tiempo, y, atrayendo a nuevos clientes.

Sin embargo, no se logró resultados esperados debido a existen permanentes retrasos en el proceso de ensamblaje de lámina térmica lo cual no coincide con la teoría del Just time, esto hace tenga que tomar decisiones de manera eficaz, basándose en su intuición y experiencia, lo cual, ocasiona que los determinados recursos asignados no fomenten una acción de competencia, lo que descuida sus esfuerzos en la reducción de los costos y el tiempo de las actividades, lo que conlleva a reducir la rentabilidad empresarial. También se

desaprovecha las oportunidades del mercado como los nuevos segmentos aun no identificados. Todo ello, genera la reducción de la rentabilidad empresarial de P&R World Service SAC. Además, ocasiona que la empresa tenga costos excesivos por el tiempo de almacenaje que pueda tener el producto, ya que una vez se obtenga la materia prima pasa por un proceso que es tardío por ende también conlleva a la postergación en tiempo de entrega de instalaciones, debido a esto se tendrá como resultados pérdida de prestigio, deterioro de la marca y se provocaría una reducción de la rentabilidad de la empresa.

Entre las probables causas expuestas explican esta situación de este problema se encuentra una inadecuada gestión de logística ya que existen retrasos de materia prima, servicios, productos, e información dentro de toda la cadena de suministros. Otra probable causa podrá ser la falta de materia prima. lo cual es el principal recurso para que se pueda desarrollar el proceso, es por ello, que se debe llevar un control logístico para que se pueda desarrollar los procesos de la mejor manera y así no generaría postergación en tiempos de entrega en las instalaciones. Además, otra posible causa que podría ser el inadecuado control estadístico de procesos, ya que esto influye con los costos excesivos, es decir al no tener una información relacionada con el material, lo cual se tendría un aumento de stock de materiales de productos innecesarios que conlleva a un almacenaje, como resultados se tendrán costos elevados.

Si la empresa no supera este problema, se tendría una elevación de los costos de producción, reducción de los ingresos por ventas, acumulación de pérdidas y finalmente la quiebra de la empresa.

En base a los diversos problemas que se presentan en la empresa P&R World Services SAC y para evitar estos retrasos que puedan perjudicar a la empresa y tener mayores problemas a futuro, en esta investigación se va estudiar la influencia de la gestión logística

en la mejor del proceso de ensamblaje, en el área de mantenimiento, acompañado de una buena gestión logística y así, no reducir la rentabilidad de la empresa.

### **1.1.1 Problema General**

¿Cuál es la influencia de la gestión logística en la calidad del proceso de ensamblaje de la lámina térmica en el área de mantenimiento de la empresa P&R World Services SAC Surco-Lima, Perú, año 2021?

### **1.1.2 Problemas Específicos**

- ¿Cuál es la influencia la gestion logistica en el control de procesos de ensamblaje de la lámina térmica en el área de mantenimiento de la empresa P&R World Services SAC Surco-Lima, Perú año 2021?
- ¿Cuál es la influencia la gestión logística en la mejora continua en los procesos de ensamblaje de la lámina térmica en el área de mantenimiento de la empresa P&R World Services SAC Surco-Lima, Perú, año 2021?
- ¿Cuál es la influencia la gestión logística en el layout de los procesos de ensamblaje de la lámina térmica en el área de mantenimiento de la empresa P&R World Services SAC Surco-Lima, Perú, año 2021?

## **1.2 Objetivos de la investigación**

### **1.2.1 Objetivo general**

- Determinar la influencia de la gestión logística en la calidad del proceso de ensamblaje de lámina térmica en el área de mantenimiento de la empresa P&R World Services SAC Surco-Lima, Perú, año 2021

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Determinar la influencia de la gestión logística en el control de procesos de

ensamblaje de la lámina térmica en el área de mantenimiento de la empresa P&R World Services SAC Surco-Lima, Perú, año 2021.

- Determinar la influencia de la gestión logística en la mejora continua en los procesos de ensamblaje de la lámina térmica en el área de mantenimiento de la empresa P&R World Services SAC Surco-Lima, Perú, año 2021
- Determinar la influencia de la gestión logística en el layout de los procesos de ensamblaje de la lámina térmica en el área de mantenimiento de la empresa P&R World Services SAC Surco-Lima, Perú, año 2021

### **1.3 Justificación o importancia del estudio**

#### **1.3.1. Justificación teórica**

El desarrollo del presente trabajo, dejará una nueva visión de cómo se puede aplicar la logística en la literatura y la práctica de gestión se analiza a medida que va avanzando la tecnología en el mundo. Sin embargo, la forma en que se implementa difiere de un origen a otro. Esto hace que la comprensión del concepto sea algo difícil, ya que puede ser diferentes para diferentes organizaciones y en diferentes situaciones. Una de las razones puede ser la falta de marcos teóricos establecidos para evaluar las decisiones de las organizaciones y su aplicación e impacto en la logística. Las perspectivas teóricas de las ciencias sociales para desarrollar un marco dentro del cual se pueda evaluar las decisiones de la aplicación de la gestión logística, con respecto a las actividades de gestión logística se ha convertido en una estrategia destacada de las empresas llamando la atención sobre su papel en el logro de una integración logística efectiva mediante la cual se integran las actividades entre y dentro de la empresa.

#### **1.3.2 Justificación práctica**

Esta investigación tiene una justificación práctica, por cuanto se va identificar los

procesos de ensamblajes de lámina térmica, asimismo, se determinará como influye la gestión logística en los procesos, para lograr optimizar el proceso ensamblador en el área de mantenimiento de la empresa P&R World Service SAC con el fin de lograr sus objetivos empresariales y que la empresa sea competitiva.

### **1.3.3 Justificación Metodológica**

La aplicación de la metodología al ser cuantitativa responde a la teoría de la calidad total. Con el uso de la metodología de investigación se tendrá un resultado importante que será la tesis, que servirá en primera instancia como antecedentes en futuros estudios, que abordan variables similares en el área de operaciones, de la misma manera será un material de apoyo para otros estudios relacionados.

### **1.3.4 Importancia**

La investigación es importante porque se podrá obtener beneficios e identificar claramente el retraso de los procesos de ensamblaje de lámina térmica en el área de mantenimiento de la empresa P&R World Service SAC, y así tener mayor conocimiento de ello, lo cual facilitará al desarrollo de la gestión logística. También, obtendrá una ventaja competitiva cuando los productos y servicios satisfagan las necesidades del cliente de manera más óptima que la competencia.

## **1.4 Delimitación de la investigación**

### **1.4.1 Delimitación temporal**

La investigación cubrió un periodo de 12 meses, del 01 de enero al 30 de diciembre de 2021.

### **1.4.2 Delimitación espacial**

El presente trabajo se realizó en la Planta de operaciones de la empresa P&R World Services SAC, que tiene su ubicación en el distrito de Santiago de Surco de la provincia



de Lima, Perú.

### **1.4.3 Delimitación Conceptual**

La presente investigación se enmarca dentro de:

- a. Disciplina. Administración y Gerencia
- b. Línea de Investigación: Globalización, economía, administración y cadena de suministros, operaciones,
- c. Área temática: Gestión logística, Proceso de instalación

### **1.5 Alcance y limitaciones del estudio.**

El alcance de esta investigación es nivel descriptivo porque identificará la influencia de la gestión logística y el logro de sus objetivos de la empresa P&R World Service SAC tras la aplicación de una encuesta a los operarios de planta del área de mantenimiento de la empresa.

Por otro lado, entre las limitaciones que se presenta en el estudio, siendo que el año de estudios es el 2021, que estaba aún en proceso la pandemia por el Covid 19, y el aislamiento social hicieron que no sea posible obtener diversa información, ya que muchas instituciones estuvieron sin atención presencial, y por el contrario había atención limitada de manera virtual, por ello, esta limitación de la información, retrasó el proyecto. Así mismo, hubo limitación de tiempo, por cuanto el tesista labora a tiempo completo y no dispone de demasiado tiempo para culminar la tesis.

## Capítulo II: Marco teórico - conceptual

### 2.1 Antecedentes de la investigación

#### Antecedentes de investigaciones nacionales

Álvarez (2021) en su tesis titulado Gestión logística y la gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020, para optar el grado de Licenciado en Administración en la Universidad Peruana De Las Américas, tuvo como objetivo general, determinar si existe relación entre las variables gestión logística y gestión de la calidad de una empresa comercial. Metodología: de tipo exploratorio, de enfoque cuantitativo, básico, de nivel descriptivo, de diseño no experimental; la población y muestra son 30 trabajadores de la empresa. Las principales conclusiones fueron que la gestión logística se relaciona con la gestión de calidad de la empresa comercial, con una correlación de Spearman, de 0,796, siendo una correlación alta y positiva; otras conclusiones es que las compras y abastecimientos se relacionan con la gestión de calidad de servicio en una empresa comercial con la correlación de Spearman de 0,781, siendo una correlación alta y positiva; además, se visualizó que los inventarios se relacionan con la gestión de la calidad de servicio con una correlación de Spearman, de 0,775, siendo alto y positivo y finalmente, el almacén se relaciona con la gestión de calidad de servicio en una empresa comercial, con correlación de Spearman, de 0.762. el aporte de la investigación citada para la presente investigación es que relaciona la gestión logística con la gestión de la calidad, variables que se analizarán en este estudio.

Tello (2020) en su tesis titulada Sistema de gestión logística y la satisfacción del cliente en la empresa Tello Trading Corporation E.I.R.L – 2020, para optar el grado de Ingeniero Industrial de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, tuvo como objetivo general realizar un análisis de la influencia del sistema logístico en la satisfacción del cliente en la empresa Tello Trading Corporation. La metodología fue de nivel correlacional, de tipo

aplicado, de diseño no experimental; la población fue 15 trabajadores y 210 clientes, de ellos se obtuvo una muestra de 120 personas. Se concluyó que el desarrollo del Sistema de Gestión Logístico influyó satisfactoriamente en el cliente, el 73%, con el incremento de las ventas, mejora de la rentabilidad, retener y captar nuevos clientes; sobre la dimensión compras del Sistema el 75% indica que, en la satisfacción del cliente, en adquirir productos de primera necesidad del proveedor y ofrecer mejores productos a menor. En la dimensión control de inventarios del Sistema de Gestión Logístico el 73% influyó en la satisfacción del cliente, mejorando en la planificación del producto y control de inventarios; sobre la dimensión Almacén influye de manera baja en un 2% en la satisfacción del cliente, ya que la poca rotación de stock prioriza la salida de productos a caducarse, de poca aceptabilidad del cliente; respecto a la dimensión distribución del Sistema influye en un 63.3% en la satisfacción del cliente, que se origina por la credibilidad y conocimientos que muestran los trabajadores generando confianza en los clientes.

Campones (2018) en su investigación titulado “Influencia de la gestión logística en la satisfacción del cliente en las empresas comercializadoras de productos plásticos, Lima - 2018” para optar el grado de Licenciada en Administración en la universidad Cesar Vallejo tuvo como objetivo general determinar la influencia de la gestión logística con respecto a la satisfacción del cliente de Casa linda e inversiones Fequi. La metodología del trabajo es de diseño no experimental de corte transversal, de enfoque cuantitativo, de nivel explicativo causal, de tipo aplicado, realizado a una población de 300 cliente obteniendo una muestra de 67 clientes. Las conclusiones de la investigación fueron que si hay influencia moderada con 70,50%, con relación directa a la gestión logística con respecto a la satisfacción del cliente de la empresa ( $r= 0.750$ ,  $p < 0.05$ ), por ello, se concluye que la empresa debe mejorar su gestión interna, respecto a la organización y control, con el fin de incrementar el nivel de

satisfacción del cliente; asimismo, existe influencia en la satisfacción del cliente y la gestión de compras de productos plásticos, por su asociación con 65,40% con nivel de significancia de ( $p=0.000$ ), con una buena gestión de compras, controlando el inventario y la variedad de productos, se demostrará que los clientes estarán más satisfechos cuando encuentren lo que necesitan en una variedad de colores, tamaños y precios; por otro lado, la gestión de almacenes tiene relación con la satisfacción del cliente, con correlación de 66,20% y significancia de ( $p=0.000$ ). por ello, si se mejora el ambiente del almacén de los productos, puede ser por códigos, darle más visibilidad y cumplir con las solicitudes de los clientes en menos tiempo, garantizando una segunda o tercera compra; además, existe influencia con un resultado correlacional de 59,90% y significancia de ( $p=0.000$ ) en la distribución del producto, el embalaje disminuiría el tiempo de espera del cliente, mejoraría la rapidez del área de despacho. El aporte del presente antecedentes es que es importante para el presente estudio ya que investiga el análisis, evaluación y mejora de flujos logísticos, asimismo, busca la relación de la variable dependiente e independiente, tal cual lo realizaremos en la presente investigación.

Jauregui (2018) en su tesis titulada “La gestión logística y su influencia en la competitividad de las PYMES del sector construcción de una importadora ubicado en el distrito de Puente Piedra”, para optar el grado de Licenciado en International Business, de la Universidad San Ignacio de Loyola, tuvo como objetivo general determinar la influencia de la gestión logística en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras. La metodología del estudio es de carácter cuantitativo y cualitativo, de diseño no experimental, asimismo, la población fueron 198 empresas distribuidoras de materiales de construcción, y la muestra final fueron 15 empresas ya que estas son las que importan maquinarias de tipo constructivas, equipos y herramientas. Las conclusiones fueron que la gestión logística tiene incidencia respecto a la competitividad de las 15 PYMES,

considerando que el estudio se realizó a personal que toma decisiones y/o directivos de PYMES demostrando conocimiento en temas profesionales relacionados con la gestión logística; se confirmó que el abastecimiento óptimo influye en la competitividad de las PYMES de la industria de la construcción que importan maquinarias, obteniéndose una correlación de 0,442 para abastecimiento óptimo y la variable competitividad; los costos de proceso afectan la competitividad de la empresa, con una correlación de 0,356, siendo esta moderada para la dimensión de las variables costo de proceso y competitividad; finalmente la información recopilada sobre la organización influye en la competitividad de las PYMES que importan máquinas, equipos y herramientas en Puente Piedra con una correlación de 0,590 siendo moderada. El aporte de esta investigación es que analiza la variable dependiente que se estudia en el presente trabajo, por lo tanto, hay un estudio que puede ofrecer datos para comparar con los obtenidos en el presente trabajo.

Terrones (2017) en su tesis titulada “Mejora de un sistema de gestión logística para la reducción de los costos en la empresa EYSN INGENIERIA SAC Callao-2017” para optar el grado de Ingeniero Industrial en la Universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo general determinar si la mejora de un sistema de gestión logística reduce los costos logísticos en la empresa EYSM INGENIERIA SAC. La metodología del estudio fue de tipo aplicado, de carácter explicativo y experimental y según su naturaleza es cuantitativo; la población será los materiales consumibles que llegan a 234 materiales y la muestra será el 100% de elementos evaluados en 14 semanas. Las conclusiones de la investigación fueron las siguientes: Con respecto al costo logístico de Eysm Ingeniería SAC, sin implementar el sistema de gestión logística se obtuvo 71,68%, y después de la mejora los costos logísticos se redujeron en 13%, demostrando así que la mejora disminuyó de manera exitosa los costos logísticos de la empresa; el valor del pedido generado por la empresa EYSM INGENIERIA SAC sin implementar el sistema de gestión logística fue del 47,53%, mientras que el valor

de los pedidos realizados luego de la mejora del sistema de gestión logística aumentó en un 90,49%, lo que demuestra que la gestión logística incrementó el valor de los pedidos realizados por la empresa EYSM INGENIERIA SAC; además el porcentaje del valor de entrega perfecta fue de 69.91% antes de la implementación del sistema de gestión logística, pero luego de la mejora la Empresa EYSM INGENIERIA SAC tuvo diferencia en el valor de porcentaje de entrega perfecta de 32,12%, el resultado después del análisis fue menor que antes, porque los costos se reducen al aumentar este indicador. El aporte que da este estudio a la presente investigación es que muestra que, si se mejora el sistema de gestión logística, se reducirán los costos para la empresa de estudio, lo que significa que si es aplicado en la empresa que se analiza en el presente trabajo puede obtener buenos resultados.

### **Antecedentes de Investigaciones Internacionales**

Medina (2018) en su tesis titulada Impacto logístico en Panamá para el aprovechamiento de la actividad comercial y económica, para optar el título de Administrador en Logística y Producción de la Universidad de Rosario, tuvo como objetivo general identificar el impacto favorable de la logística en Panamá, evidenciando los principales procesos, maquinaria especializada y tecnología con los que cuenta y con los cuales ha logrado crear y posicionar una ventaja competitiva en la actividad comercial y económica. Metodología: descriptiva, analítica. Las conclusiones fueron que la logística permitió que Panamá, se consolide como país líder en este sector y obtenga posicionamiento y reconocimiento comercial a nivel mundial, gracias a una de las obras de ingeniería más grandes en el mundo: el Canal de Panamá; Panamá cuenta con tecnología de punta y maquinaria especializada, logra que el transporte marítimo pase por procesos especializados y sincronizados, con el fin de que la mercancía llegue a su destino en el tiempo y condiciones establecidas. Gracias a ello, el comercio a nivel mundial obtuvo mejoras en términos de conectividad y competitividad, al acortar distancias, disminuir costos, reducir el tiempo de cargar y descargar la mercancía,

augmentar la capacidad de transportar bienes de un lugar a otro y contar con una normatividad que se ajuste a las nuevas políticas del canal. El volumen y la capacidad de los nuevos buques que pueden desplazarse por el Canal de Panamá (gracias a la ampliación de las esclusas), ha permitido un transporte más eficaz y eficiente a la hora de enviar la mercancía, pues al aumentar el número de contenedores por buque, los costos disminuyen y la rotación es cada vez mayor. Esto trae beneficios a gran escala, pues no sólo repercute en los países que intervienen directamente sino en el comercio mundial, generando mayor interacción entre los mismos y formando alianzas y pactos que generen un mayor flujo económico y financiero.

Ortiz (2020) en su tesis titulada “Elementos de la gestión logística en propuesta de fomento al emprendimiento lideradas por la alcaldía, 2020”, para optar el título de administrador logístico, en la Universidad Piloto de Colombia, tuvo como objetivo general establecer elementos de gestión logística considerados en las propuestas de fomento al emprendimiento liderado por la Alcaldía de Ricaurte – Cundinamarca. La Metodología de la investigación documental tipo descriptiva. Las conclusiones son que al iniciar un negocio, se contempla un panorama de incertidumbre, escepticismo, fuerte competencia, y de dinero rápido y fácil, o viceversa, estas motivaciones provienen de la pasión por seguir adelante, por ello, el estudio confirma que la logística aumenta y disminuye la incertidumbre y la probabilidad de fracaso, crea valor y satisfacción al cliente para su fidelización, no incluir la logística en las propuestas de negocios puede generar ideas de negocios, pero no son sostenibles, lo que hace que los emprendedores quieran irse, especialmente si el apoyo es insuficiente; Ricaurte es una ciudad pujante con ventajas demográficas, naturales y comerciales, igualada por la gestión municipal, el objetivo es fomentar, complementar y mejorar las iniciativas empresariales en el desarrollo urbano, y para ello, la gestión logística

empodera al ciudadano que ofrece estas ofertas comerciales en el contexto general en su conjunto.

Mendoza y Solis (2022) en su investigación titulado “Calidad, conocimiento e innovación de procesos de manufactura en Ciudad Juárez, México” realizado en la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez (México), tuvo como objetivo general del estudio es determinar la relación entre calidad y conocimiento en la innovación de procesos de producción en la industria de manufactura. La metodología de la investigación fue correlacional, transversal, cuantitativo, con el uso del método de análisis factorial y ecuaciones estructurales a través de la aplicación de una encuesta a 236 participantes de 30 empresas industriales. Las conclusiones fueron que en cuanto a las variables innovación de procesos calidad y conocimiento en el desarrollo productivo de las empresas manufactureras, se observa que la calidad es un factor que incide en el proceso productivo mejorando así el desempeño de la empresa, y es una estrategia utilizada para lograr la sostenibilidad empresarial. El modelo presentado en este estudio sugiere que el conocimiento y la calidad tienen un impacto en el desarrollo de la innovación de procesos, ya que una relación positiva y significativa aumenta el desarrollo de estrategias adecuadas para la mejora del desempeño. Los resultados confirman que las empresas necesitan aprender, aplicar y transferir conocimientos para responder a tiempo a los cambios del entorno y nuevas oportunidades de mercado, siendo este un factor fundamental para el desarrollo innovador. Así, para asegurar altos resultados en las empresas, se necesita más capacitación e implementación de estrategias de gestión del conocimiento y de la calidad orientadas al desarrollo de innovaciones.

Pérez, Noriega, Hernández, Olivo y De la Hoz (2021) en su investigación titulado Gestión de la calidad y su relación con la competitividad en el sector manufacturero: una revisión de la literatura en el periodo 2010-2021, para optar el título de Ingeniero Industrial de la Universidad Simón Bolívar, tuvo como objetivo general identificar modelos de sistemas de



gestión de la calidad y competitividad para su caracterización en las organizaciones, sintetizar y analizar los resultados relacionados a los sistemas de gestión de la calidad y competitividad. La metodología fue exploratoria, de revisión sistemática. La conclusión fue que actualmente, las organizaciones ya están implementando un sistema de gestión de la calidad porque puede aportar un gran valor comercial, como la eficiencia de los procesos comerciales, la satisfacción del cliente con la calidad de los productos y/o servicios ofrecidos, la reducción de costos y el desempeño organizacional, garantizando así ventajas competitivas en el mercado. Mejora continua para asegurar que sus productos y/o servicios cumplan con los más altos estándares de calidad. La competitividad juega un papel fundamental en este estudio, porque una empresa que quiera obtener una ventaja sobre sus competidores en el mercado buscará estrategias para lograr sus objetivos, por lo que debe ser innovadora, competente en la gestión, desempeñarse mejor en sus operaciones, continuamente mejorar, controlar su proceso para lograr todo esto, debe implementar la gestión de la calidad en su organización.

Martínez (2020) en su investigación titulado “Ingeniería de gestión de calidad por procesos y la mejora continua aplicada a los sistemas de producción de las organizaciones empresariales complejas” para optar el título de Ingeniero de operaciones y logística empresarial de la Universidad de Panamá, tuvo como objetivo general determinar la relación de las variables del estudio, que la gestión de la calidad por procesos depende de la mejora continua, de manera proporcional, en las áreas de producción en las organizaciones complejas. Metodología: Correlacional, descriptiva exploratoria, no experimental, transversal y sistémico; la población se tomó en cuenta el sistema aleatorio, en el que participaron directivos, supervisores y personal de planta siendo un total de 136 personas, aplicando la muestra se obtuvo una muestra de 31 empleados. Las conclusiones del estudio fue que mediante la comprobación de la relación entre variables se determinó que a mayor

mejora continua se mejora la ingeniería de gestión de calidad por procesos, ha avanzado cada vez más en la construcción de una cultura de gestión de calidad, mejorando a las personas, los clientes y los complejos sistemas de producción de la empresa, afectando de manera positiva a la gestión, imperceptible negativa en la mejora continua, pero con un impacto moderado en los complejos sistemas organizativos de producción empresarial. La ingeniería de control de procesos tiene un impacto positivo significativo en los resultados que se utilizan para mejorar los sistemas de producción. Los avances tecnológicos en organizaciones empresariales complejas son muy relevantes para algunas empresas, lo que se refleja en su competitividad. Los encuestados indicaron que la tecnología es un tema crítico para la empresa, enfatizando la necesidad de introducir nuevos métodos de producción y automatizar procesos. Los avances tecnológicos en los sistemas de producción de las organizaciones comerciales avanzan gradualmente, aunque algunos de ellos están muy poco organizados. Esto se debe al aumento de la falta de tecnificación de los procesos, y por desconocimiento se les dificulta identificar oportunidades para mejorar la eficiencia de los sistemas productivos.

## **2.2 Bases teóricas - científicas**

### **2.2.1 Gestión logística**

#### **2.2.1.1 Teoría de Gestión Logística**

La gestión logística es la gestión del flujo de la materia prima, de los productos, servicios y la información sobre la cadena de suministros de un producto o servicio que se realice en alguna compañía,

Lamb (2002) menciona que “la Gestión logística es la administración estratégica del flujo y almacenamiento eficaz de materia prima y bienes terminados del punto de origen al de consumo” (p.20).

La gestión logística es el gobierno de las funciones de gestión de la cadena de suministro que ayuda a las organizaciones a planificar, gestionar e implementar procesos para mover y almacenar mercancías.

“La misión de la logística es entregar los bienes y servicios correctos en el lugar y tiempo acordados y de la condición deseada, mientras se hace la contribución mayor a la compañía” (Mora, 2011, pág. 61)

Las actividades de gestión logística suelen incluir la gestión del transporte entrante y saliente, la gestión de flotas, el almacenamiento, la manipulación de materiales, el cumplimiento de pedidos, el diseño de redes logísticas, el control de inventario, la planificación de suministro/demanda y la gestión de proveedores de servicios logísticos externos.

### **2.2.1.2 Funciones de gestión logística**

En diversos grados, las funciones de gestión logística incluyen servicio al cliente, abastecimiento y adquisiciones, planificación y programación de la producción, embalaje y montaje. La gestión logística forma parte de todos los niveles de planificación y ejecución, incluidos el estratégico, el operativo y el táctico.

Además, coordina todas las actividades logísticas e integra las actividades logísticas con otras funciones, incluidas las de marketing, ventas, fabricación, finanzas y tecnología de la información.

Escudero (2020) sostiene que:

La logística internacional es el estudio de la cadena de suministro global en la cual se dan importantes tareas para trasladar las cargas desde el punto de origen exportador hasta el punto de llegada importador. Dichas tareas pueden ser la preparación y la manipulación de las cargas, la documentación, el transporte, la distribución, los seguros, los agentes de aduanas, entre otros elementos que conforman las tareas de la logística

internacional (p.16).

### **2.2.1.3 Importancia de la gestión logística.**

La gestión logística eficaz es importante para las empresas por varias razones, tanto positivas como negativas.

Una buena gestión logística garantiza que los productos se envíen de la manera más económica, segura, eficiente y oportuna. Esto se traduce en ahorros de costos para la empresa y clientes más satisfechos.

Por el contrario, una gestión logística deficiente puede provocar envíos dañados o retrasados, lo que puede generar clientes insatisfechos, devoluciones y productos desechados. Las consecuencias de estos problemas incluyen mayores costos y problemas de relación con el cliente. Para evitar estos resultados, la gestión logística efectiva incluye una planificación cuidadosa, la selección adecuada del sistema de software, la investigación adecuada y la selección de proveedores subcontratados, y los recursos adecuados para manejar los procesos.

### **2.2.1.4 Proceso de gestión logística**

La gestión logística generalmente consta de procesos para el tráfico logístico entrante y saliente. La logística de entrada es el proceso de mover bienes de los proveedores a un almacén y luego a una instalación de producción para fabricar productos. La logística de entrada puede incluir materias primas, herramientas, componentes, equipos de oficina y suministros. La logística de salida es el proceso de sacar los productos terminados del inventario del almacén y enviarlos a los clientes.

Los procesos logísticos también incluyen la logística inversa, o la gestión de todas las funciones utilizadas para devolver mercancías y materiales. La logística inversa toma los

bienes del cliente o del destino final y los devuelve a la organización de origen, donde se pueden reutilizar, reparar, refabricar o reciclar (Schroeder, 2004).

#### **2.2.1.5. Definición de Costos Logísticos**

Los costos logísticos es aquel precio total que la empresa realiza para obtener y usar lo adquirido. De este mismo origen, se define la logística como el flujo de recursos y materiales destinados a producir y distribuir productos en cantidades requeridas y en lugares apropiados. (Hernandez, 2017)

### **2.2.2 Calidad del proceso**

#### **2.2.2.1 Definición de calidad.**

Son las expectativas del cliente, para ser satisfechas al máximo o inclusive superarlas, y a la vez introducir en la empresa una mejora continua y cumplir con los requisitos establecidos.

Una cultura de calidad total y mejora continua son metas organizacionales que brindan mayor satisfacción a los usuarios de un servicio o sistema dentro de su política organizacional. La implantación del modelo de calidad es transformadora, crea valor añadido a los servicios, incide en la eficiencia organizativa, la mejora continua, el control de procesos o la reestructuración y optimización de recursos, la mejora del rendimiento y la productividad (Deming, 1993, p.78).

El elemento común de las definiciones empresariales es que la calidad de un producto o servicio se refiere a la percepción del grado en que el producto o servicio cumple con las expectativas del cliente. La calidad no tiene un significado específico a menos que se relacione con una función u objeto específico.

La calidad es importante para cualquier empresa que aspire a ser competitiva. No obstante, es un concepto difícil de definir de modo universal. puesto que puede tener

significado distinto para diferentes personas. La calidad es algo cualitativo y subjetivo. (Griful & Canela , 2005)

La calidad del proceso se refiere al grado en que se ha implementado y cumplido un proceso aceptable, incluidas las medidas y los criterios de calidad, para producir los artefactos.

El desarrollo del proceso requiere una red compleja de pasos secuenciales y paralelos. A medida que aumenta la escala del proyecto, se deben incluir más pasos para gestionar la complejidad del proyecto. Todos los procesos consisten en actividades de productos y actividades generales. Las actividades del producto dan como resultado un progreso tangible hacia el producto final. Las actividades generales tienen un impacto intangible en el producto final y son necesarias para muchas tareas de planificación, gestión y evaluación. (Fernández, 2003)

Son los procedimientos, métodos y mecanismos de aseguramiento de la calidad que aseguran la consistencia y el control en la producción de un producto o servicio. También incluye revisiones, pruebas e informes apropiados que brindan evaluaciones de procesos y mejoras continuas.

### **2.2.3 Control de procesos**

El control de procesos es la capacidad de monitorear y ajustar un proceso para dar un resultado deseado. Se utiliza en la industria para mantener la calidad y mejorar el rendimiento. (Escudero, 2020)

El control de procesos es el cambio activo del proceso basado en los resultados del monitoreo del proceso. Una vez que las herramientas de monitoreo de procesos han detectado una situación fuera de control, el responsable del proceso realiza un cambio para que el proceso vuelva a estar bajo control.

Son posibles dos tipos de intervención: una se basa en el juicio de ingeniería y la otra está

automatizada.

Los Planes de Acción fuera de control (OCAPS) detallan la acción a tomar una vez que se detecta una situación fuera de control. Se puede proporcionar un diagrama de flujo específico, que guía al ingeniero de procesos a través del procedimiento correctivo, para cada proceso único.

Los bucles de control de procesos avanzados son cambios automatizados en el proceso que están programados para corregir el tamaño de la medición fuera de control.

El control de procesos es un principio que puede usar para ayudarlo a administrar sus procesos de manera más efectiva. El objetivo del control de procesos es asegurarse de que lo que hacen sus empleados todos los días se haga utilizando el mismo conjunto de pasos o estándares para que puedan mejorar en su trabajo. El control de procesos ayuda a las organizaciones a mejorar sus esfuerzos, asegurando la calidad de los productos y servicios proporcionados por los empleados que realizan tareas repetidamente cada día.

El control de procesos es un método que se utiliza para garantizar que un proceso esté funcionando según lo diseñado. Es una forma de monitorear y medir el desempeño de un proceso y hacer ajustes cuando sea necesario. Es una manera de asegurar que un proceso está bajo control.

El control de procesos analiza muchos aspectos de su negocio y lo ayuda a determinar si sus procesos funcionan como deberían o si necesitan mejoras. El control de procesos se enfoca en asegurar que todos los procesos estén operando dentro de tolerancias aceptables, lo que significa que están funcionando dentro de los parámetros establecidos por sus especificaciones o estándares de diseño, sin fluctuaciones no deseadas fuera de esos parámetros (dentro de lo razonable) (iSixSigma, 2022).

#### 2.2.4 Mejora continua

Terry (2019) “La mejora continua, o Kaizen, es un método para identificar oportunidades para optimizar el trabajo y reducir el desperdicio”. La práctica se formalizó por la popularidad de Lean / Agile / Kaizen en la fabricación y los negocios, y ahora la utilizan miles de empresas de todo el mundo para identificar oportunidades de ahorro. Muchas de estas ideologías se pueden combinar para obtener excelentes resultados. Por ejemplo, Kaizen y Kanban pueden ir de la mano para facilitar la mejora continua.

La mejora continua, es la mejora continua de productos, servicios o procesos a través de mejoras incrementales y revolucionarias. Estos esfuerzos pueden buscar una mejora "incremental" a lo largo del tiempo o una mejora "revolucionaria" al mismo tiempo.

Entre las herramientas más utilizadas para el modelo de mejora continua se encuentra un método de control de calidad de cuatro pasos: el ciclo planificar-hacer-verificar-actuar (PDCA):

Plan: identificar una oportunidad y planificar el cambio.

Hacer: implementar el cambio a pequeña escala.

Verificar: use datos para analizar los resultados del cambio y determinar si marcó una diferencia.

Actúe: si el cambio fue exitoso, impleméntelo a mayor escala y evalúe continuamente sus resultados. Si el cambio no funcionó, comience el ciclo nuevamente.

Otros métodos ampliamente utilizados de mejora continua, como Six Sigma, lean y gestión de calidad total, enfatizan la participación de los empleados y el trabajo en equipo, trabajan para medir y sistematizar procesos y reducir la variación, los defectos y los tiempos de ciclo.



## **2.2.5 Layout**

### **2.2.2.2 Definición de Layout**

Se entiende por Layout al diseño de una planta, lo cual se requiere tener una mejor distribución de ello ya que así se podrá tener los productos más accesibles, en lugares no tan arriesgados para que así no se tenga ningún tipo de incidente dentro de una planta.

Se refiere a la forma en que se diseña, organiza o presenta algo, generalmente la forma en que los elementos se presentan organizados

Cuando hablamos de layout nos referimos a un término que viene del inglés, una palabra que va referida al diseño o plan de alguna cosa que se quiere diseñar. El Layout es como un croquis de donde, debe de ir cada elemento (Definición ABC , 2014)

Elaborar la distribución de un almacén es el primer paso para diseñar una instalación. Si bien esto puede parecer un problema simple, en la práctica es difícil de resolver. En este artículo, se describen los principales factores que deben tenerse en cuenta en el proceso de diseño. Asimismo, muestra un ejemplo de disposición de un almacén distribuido en seis áreas diferenciadas, incluyendo la automatización del almacén.

En general, los diseñadores de almacenes deben trabajar con un espacio en el que ciertos factores limitan la superficie disponible. Es por eso que el diseño debe planificarse cuidadosamente. A la hora de decidir la distribución interior y exterior de un almacén, existen tres escenarios posibles que podrían hacer necesaria una asignación de espacio diferente: la instalación de nuevos almacenes, la ampliación de las instalaciones existentes y la reorganización de las que ya están en funcionamiento (aunque la última de ellas estas opciones no implica tomar decisiones de suma importancia que afectarán el desarrollo del negocio a mediano y largo plazo). (Mora, 2016)

No obstante, a pesar de las circunstancias específicas, la distribución general de un layout debe cubrir todas estas necesidades:

- Aprovechar al máximo el espacio disponible
- Reducir al mínimo la manipulación de mercancías
- Facilitar el acceso al producto almacenado
- Tener la relación de rotación más alta posible
- Ofreciendo la máxima flexibilidad en el posicionamiento de los productos
- Control de las cantidades almacenadas

Para lograr estos objetivos, el primer paso es crear un diseño de almacén, donde se representa el diseño del almacén en forma de plano.

En primer lugar, el diseño creado debe respetar las reglas básicas del buen almacenamiento mencionadas anteriormente y evitar áreas y puntos de congestión, facilitar las tareas de mantenimiento y establecer los recursos necesarios para obtener los mayores flujos de trabajo posibles, con la consiguiente reducción de los tiempos de ejecución.

Las siguientes áreas deben estar perfectamente definidas al diseñar un diseño:

- A. Áreas de carga y descarga
- B. Área de recepción
- C. Área de almacenamiento
- D. Área de recolección
- E. Área de despacho

#### **Zonas de carga y descarga (A)**

Las zonas de carga y descarga, que normalmente se encuentran fuera del almacén o incorporadas al mismo, son aquellas a las que tienen acceso directo los camiones y vehículos de transporte y distribución de mercancías.

En un almacén bien organizado, es útil separar estas actividades del resto de la instalación, dejando espacio suficiente para la carga y descarga. Esta zona puede estar

integrada en el almacén o ser independiente.

Si las zonas de carga y descarga se construyen directamente en los laterales del almacén para que la mercancía se deposite y recoja sin necesidad de desvíos, se dice que están integradas en la instalación. La principal ventaja de esto es la mayor velocidad de manipulación de la carga, por lo que es preferible a las opciones no integradas si hay suficiente espacio para ello.

### **Área de recepción (B)**

El área de recepción debe ubicarse lo más independiente posible del resto del almacén, de modo que pueda utilizarse no solo para la recepción de mercancías, sino también para el control de calidad y clasificación.

Una vez que se ha comprobado que las características y la calidad de la entrega recibida coinciden con las de los productos solicitados, el siguiente paso es determinar dónde ubicar la carga dentro del almacén.

Según el tipo de almacén, puede ser necesario o no transformar las unidades recibidas. Si esto es necesario, se debe establecer un área adecuada para esta función. Por ejemplo, puede ser necesario dividir los palets que han llegado en unidades más pequeñas, quitar las piezas que están unidas con flejes, etc.

Dado el impacto que puede tener un control preciso y, sobre todo, un posicionamiento correcto en el rendimiento futuro del almacén, esta zona debe ser lo más amplia y separada posible.

Actualmente, casi todos los productos que se manejan en un almacén vienen con códigos de barras que se pueden leer con un escáner. Por tanto, una vez que el ordenador central del almacén ha identificado las unidades, puede a su vez generar inmediatamente la etiqueta de posición de la mercancía. Esta etiqueta puede ser leída posteriormente por un carretillero o por los escáneres del automatismo del almacén para, en ambos casos, posicionarlas en el

lugar correcto.

### **Área de almacenamiento (C)**

Un área de almacenamiento es, en sentido estricto, un área utilizada únicamente para almacenar mercancías.

Las mercancías se pueden almacenar de diferentes maneras: directamente en el suelo; directamente sobre el suelo pero apilados o en bloques; o en estanterías. La elección de uno u otro dependerá sobre todo del tipo de producto a almacenar, si se puede apilar, y de la cantidad y tiempo de almacenamiento.

El almacenamiento en pilas consiste en colocar cargas unitarias una encima de otra sin nada entre ellas, excepto las tarimas que las soportan. Este método tiene la ventaja de aprovechar mejor el espacio, ya que no genera posiciones no utilizadas. Sin embargo, no todos los materiales se pueden almacenar de esta manera y debe recordarse que incluso los productos que se pueden apilar tienen sus límites en términos de resistencia y, por lo tanto, tienen una altura máxima de apilamiento. La principal desventaja de este sistema es que no permite el acceso a las cargas, y solo se puede acceder a una carga quitando primero todas las cargas que tiene encima.

El uso del apilamiento se limita principalmente a dos tipos de carga: las de gran resistencia interna y las de embalaje rígido. Las mercancías de gran resistencia interna, como ladrillos cerámicos, bloques de hormigón, etc., pueden almacenarse directamente, en ocasiones incluso sin necesidad de palets u otros sistemas de soporte. Otras mercancías, como piensos, cementos y áridos en general, que se almacenan en sacos, también pueden almacenarse de esta forma gracias a su resistencia a la compresión, aunque para su correcta manipulación se requieren palets u otros sistemas de soporte.

Los embalajes rígidos, como cajas de cartón, madera o plástico, se pueden apilar de esta forma sin problemas, aunque la rigidez y resistencia de estos embalajes determinará el

número de unidades que se pueden apilar, y por tanto la altura de la pila.

Las unidades de estanterías deben utilizarse cuando las unidades de carga no son lo suficientemente fuertes para apilarse a la altura requerida, o cuando existe una mayor necesidad de acceder al producto.

La mercancía se almacena en estanterías apoyándose sobre estructuras metálicas, que básicamente están formadas por marcos y vigas arriostradas adecuadas. Estos elementos crean una estructura multicelular que genera ranuras en las que se pueden colocar unidades de carga. Como se ha visto en el artículo " Sistemas de almacenamiento ", la configuración y disposición de estos espacios (o compartimentos) puede variar para adaptarse a diferentes operaciones y diferentes necesidades en cuanto a la accesibilidad y acumulación de la carga.

#### **Zonas de preparación de pedidos (D)**

Estas áreas no son requeridas en todos los almacenes, sólo cuando la salida de mercancías deba tener una configuración o composición diferente a la de entrada, o cuando requieran algún tipo de modificación.

Las áreas de preparación de pedidos se pueden integrar en las áreas de almacenamiento, como es el caso de la preparación de pedidos en estanterías. También pueden estar separados de las áreas de almacenamiento, creando áreas de recolección específicas, generalmente con sistemas automatizados o semiautomáticos.

#### **Áreas de despacho (E)**

Estas áreas se utilizan para empacar pedidos preparados en las áreas descritas anteriormente. Incluso si esta operación de embalaje es innecesaria, esta área también se puede utilizar para mercancías que deben ser enviadas y cargadas en los vehículos de entrega o distribución.

Para asegurar la correcta velocidad de circulación dentro del almacén, estos espacios deben diseñarse en una ubicación específica y diferenciada del resto de la instalación.

Si se han creado áreas separadas de recepción y despacho, estas también deben tener áreas separadas de carga y descarga. Sin embargo, si la recepción y el envío están cerca, se puede crear un único espacio de carga y descarga. Sin embargo, esta opción dificulta el control del flujo de mercancías y el movimiento de vehículos.

### **Áreas de servicio (F)**

Parte del almacén debe destinarse a actividades de apoyo en la instalación, tales como oficinas generales y de dirección, vestuarios, baños y zona de recarga de baterías de manipuladores.

La solución ideal es que la oficina de gestión se ubique en la zona de recepción y expedición y, si es posible, entre estas dos zonas. Esto proporciona una mayor operatividad y eficiencia en el trabajo del personal de este departamento.

### **2.3 Definición de Términos básicos**

- **Costos Logísticos.** Los costos logísticos, es el precio que le cuesta a una empresa obtener y usar lo adquirido. De este mismo origen se amplía la definición como el flujo de recursos y materiales útiles en la producción y distribución de productos en lugares y cantidades apropiadas (Hernandez, 2017)
- **Ensamblaje.** Es la unión o agrupación de diversos elementos, tales como piezas de madera que se ajusten perfectamente, haciéndose uno parte del otro. (Rodriguez, 2013)
- **Insulación.** Procedimiento o material que impide la entrada de algo en un espacio cerrado. Aislar algo. Ejemplos de uso: la insulación de las paredes". "beneficios de la insulación con poli estireno de paredes y techos: reducir sonidos, baja conductividad térmica, eficiencia energética. (Soler, 2018)
- **Lamina térmica.** Es un panel de lana mineral con las dos caras de lámina de acero. Es recomendado como cubierta y fachada en infraestructura. Cuenta con un óptimo

aislamiento térmico y una alta resistencia al fuego (Metecno Perú, 2009)

- **Logística.** Todos estos son pasos que se realizan para llevar un producto desde donde se obtienen las materias primas, a través de donde se produce, hasta el consumidor. Se realizan operaciones de almacenamiento, transporte, y distribución de productos hacia el mercado (Escudero, 2020)
- **Proveedores.** Son aquellas personas o empresas abastecedoras de existencias (artículos), que se venderán directamente o transformados para su venta posterior. Estas existencias se dirigen a la actividad o negocio principal de la empresa que las obtiene. (Masaaki, 1998)

## Capítulo III: Hipótesis y Variables

### 3.1 Hipótesis y/o supuestos básicos

#### 3.1.1 Hipótesis general

- La gestión logística influye significativamente en la calidad del proceso de ensamblaje de lámina térmica en el área de mantenimiento de la empresa P&R World Services SAC Surco – Lima Perú, año 2021.

#### 3.1.2 Hipótesis específica

- H1 La gestión logística influye significativamente en el control de los procesos de ensamblaje de la lámina térmica en el área de mantenimiento de la empresa P&R World Services SAC Surco – Lima, Perú año 2021.
- H2 La gestión logística influye en la mejora continua en los procesos de ensamblaje de la lámina térmica en el área de mantenimiento de la empresa P&R World Services SAC Surco – Lima, Perú año 2021
- H3 La gestión logística influye en el layout de los procesos de ensamblaje de la lámina térmica en el área de mantenimiento de la empresa P&R World Services SAC Surco – Lima, Perú año 2021.

### 3.2 Variables o unidades de análisis

#### Variable independiente:

X: Gestión de Logística

#### Dimensiones

- Costos Logísticos
- Servicio
- Tiempo de Ciclo
- Gestión



**Variable Dependiente**

Y: Calidad del proceso

**Dimensiones**

- Control de procesos
- Mejora Continua
- Rediseño de Procesos (Layout)

## Operacionalización de Variables

Variable independiente: Gestión de Logística

Operacionalización de las variables				
Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable Independiente <b>Gestión de Logística</b>	Lamb (2002) “La gestión logística es el proceso de administrar estratégicamente el flujo y almacenamiento eficiente de las materias primas” (p.20)	La variable de Gestión logística, servirá como poder desarrollar una buena gestión, en tanto de costos logísticos, servicios, tiempo de ciclo, evaluación de desempeño lo cual ayudar que se eficiente en la organización.	Costos Logísticos	Mano de obra Materia prima Operaciones Distribución Inventario Transporte Proceso de pedidos
			Servicio	Competitividad Rentabilidad Valor agregado Nivel de Inventario Nivel de Servicio Satisfacción al cliente
			Tiempo de Ciclo	Recepción de pedidos Operaciones Entregas Ingresos de pedidos
			Gestión	Evaluación de desempeño Capacitación

Variable independiente: Calidad del Proceso

Tabla de variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
<p>Variable Dependiente <b>Calidad del proceso</b></p>	<p>Una cultura de calidad total y mejora continua son metas de la empresa que brindan mayor satisfacción a los usuarios de un servicio o sistema dentro de su política organizacional. La implantación del modelo de calidad es transformadora, crea valor añadido a los servicios, incide en la eficiencia organizativa, la mejora continua, el control de procesos o la reestructuración y optimización de recursos, la mejora del rendimiento y la productividad. (Deming, 1993, p.78).</p>	<p>La variable de teoría de la Calidad, nos servirá para el desarrollo del producto planteado a través del control del proceso, mejora continua y el layout</p>	<p><b>Control de procesos</b></p>	<p>Pronósticos Medición de su efectividad y eficiencia. Identificación de clientes y proveedores</p>
			<p><b>Mejora Continua</b></p>	<p>Plan de Mejora Rentabilidad</p>
			<p><b>Rediseño de Procesos (Layout)</b></p>	<p>Organización Distribución Control</p>

### 3.3 Matriz o lógica de consistencia

Problemas de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis de la investigación	Variables	Dimensiones	Indicadores	Diseño Metodológico		
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	Variable Independiente Gestión de Logística	Costos Logísticos	Mano de obra	<b>Tipo de estudio</b> Cuantitativo Aplicada  <b>Método</b> Hipotético deductivo <b>Diseño</b> No experimental Descriptivo Correlacional <b>Población</b> Operarios de planta del área de mantenimiento de la empresa P&R World Services SAC		
• ¿Cuál es la influencia de la gestión logística en la calidad del proceso de ensamblaje de la lámina térmica en el área de mantenimiento de la empresa P&R World Services SAC Surco-Lima, Perú, año 2021?	• Determinar la influencia de la gestión logística en la calidad del proceso de ensamblaje de lámina térmica en el área de mantenimiento de la empresa P&R World Services SAC Surco-Lima, Perú, año 2021	• La gestión logística influye significativamente en la calidad del proceso de ensamblaje de lámina térmica en el área de mantenimiento de la empresa P&R World Services SAC Surco – Lima Perú, año 2021.			Servicio		Materia prima	
							Operaciones	
							Distribución	
							Inventario	
							Transporte	
				Proceso de pedidos				
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis específica		Variable Dependiente Calidad	Tiempo de Ciclo	Competitividad	<b>Muestra</b> 23 empleados del área de mantenimiento  <b>Instrumentos de recogida de datos</b> Encuesta y como instrumentos se utilizará el cuestionario.	
¿Cuál es la influencia la gestión logística en el control de procesos de ensamblaje de la lámina térmica en el área de mantenimiento de la empresa P&R World Services SAC Surco-Lima, Perú año 2021?	• Determinar la influencia de la gestión logística en el control de procesos de ensamblaje de la lámina térmica en el área de mantenimiento de la empresa P&R World Services SAC Surco-Lima, Perú, año 2021.	H1 La gestión logística influye significativamente en el control de los procesos de ensamblaje de la lámina térmica en el área de mantenimiento de la empresa P&R World Services SAC Surco – Lima, Perú año 2021				Gestión		Rentabilidad
								Valor agregado
			Nivel de Inventario					
¿Cuál es la influencia la gestión logística en la mejora continua en los procesos de ensamblaje de la lámina térmica en el área de mantenimiento de la empresa P&R World Services SAC Surco-Lima, Perú, año 2021?	• Determinar la influencia de la gestión logística en la mejora continua en los procesos de ensamblaje de la lámina térmica en el área de mantenimiento de la empresa P&R World Services SAC Surco-Lima, Perú, año 2021	H2 La gestión logística influye en la mejora continua en los procesos de ensamblaje de la lámina térmica en el área de mantenimiento de la empresa P&R World Services SAC Surco – Lima, Perú año 2021	Control de procesos	Nivel de Servicio				
				Satisfacción al cliente				
				Recepción de pedidos				
¿Cuál es la influencia la gestión logística en el layout de los procesos de	• Determinar la influencia de la gestión logística en el layout de los	H3 La gestión logística influye en el layout de los procesos de ensamblaje de	Mejora Continua	Operaciones				
				Entregas				
				Ingresos de pedidos				
					Evaluación de desempeño			
					Capacitación			
					Pronósticos			
					Medición de su efectividad y eficiencia.			
					Identificación de clientes y proveedores			
					Plan de Mejora			
					Rentabilidad			
					Organización			

ensamblaje de la lámina térmica en el área de mantenimiento de la empresa P&R World Services SAC Surco-Lima, Perú, año 2021?	procesos de ensamblaje de la lámina térmica en el área de mantenimiento de la empresa P&R World Services SAC Surco-Lima, Perú, año 2021	la lámina térmica en el área de mantenimiento de la empresa P&R World Services SAC Surco – Lima, Perú año 2021.		Rediseño de Procesos (Layout)	Distribución Control	
--	---	---	--	-------------------------------	-------------------------	--

## Capítulo IV: Método

### 4.1 Tipo de estudio y método de investigación

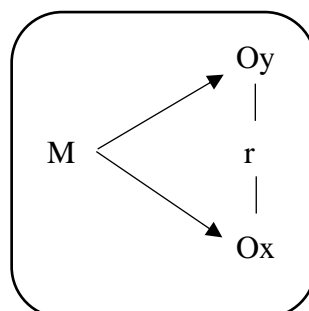
Esta investigación presenta un enfoque cuantitativo por cuanto se recolectará información en donde se elaborará tablas y cuadros estadísticos que contribuirán de manera fundamental para poder obtener información con el fin de interpretar los resultados y llegar a una conclusión.

Este estudio es de tipo aplicada porque se hará uso de las teorías administrativas para identificar e implementar las estrategias y un modelo de gestión que procure mejorar en los procesos de ensamblaje.

Asimismo, se empleará el método hipotético deductivo ya que se va obtener información por medios de encuestas, entrevistas con el fin de averiguar a fondo el problema de investigación.

### 4.2 Diseño específico de investigación

El diseño específico es no experimental, por cuanto las variables serán observadas en su estado natural, sin manipulación alguna. Es descriptivo, por cuanto se describen hechos observados. Es correlacional, ya que estudian las relaciones entre variables dependientes e independientes. La estructura del diseño correlacional es el siguiente



Donde:

M: Muestra

Oy: Observación de la variable dependiente.

Ox: Observación de la variable independiente.

### 4.3 Población, muestra o participante

**Población:** La población de estudio serán los operarios de planta del área de mantenimiento de la empresa P&R World Services SAC Surco.

**Tabla 1**

*Cantidad de operarios y empresas*

<b>Población</b>	<b>Cantidad</b>
Operarios de Planta	23
Total	23

Autoría propia

La muestra es el mismo tamaño de la población es por ello que se estudiara todos los elementos de la población por cuanto el número es pequeño.

#### **Factores de Inclusión**

- Contratados
- Colaboradores que tengan mayor a 1 año de permanencia en la organización
- Contratados
- Participación voluntaria para la investigación

#### **Factores de Exclusión**

- Colaboradores que tengan menos a 1 año de permanencia en la organización.
- Colaboradores por recibos por honorarios.
- Que no acepten a participar a la investigación

### 4.4 Instrumentos de recogida de datos

En el desarrollo del presente trabajo se utilizará la técnica de la encuesta y como instrumentos se utilizará el cuestionario. Se entiende por instrumento, el medio por el cual se va a recoger la información y sirve para una recopilación de datos.

#### **4.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Se realizará encuestas por medios de los programas como on-line encuestas, Google drive lo cual se llegará a desarrollar de una manera virtual y presencial hacia contribuyentes y trabajadores de la compañía con el fin de obtener información para luego poder analizarlos mediante tablas, cuadros estadísticos así permitirá llegar a una conclusión ya que para ello se utilizará los programas de Software como son el Excel y SPSS Versión 25. Asimismo, poder llegar a las conclusiones y recomendaciones pertinentes a la investigación.

#### **4.6 Procedimiento para la ejecución del estudio**

N°1 Formulación de preguntas con respecto al problema.

N°2 Elaboración de encuestas.

N°3 Manifiesto de los trabajadores de la empresa.

N°4 Aplicación de encuesta a cada uno de ellos.

N°5 Tabulación y análisis de resultados.



## Capítulo V: Resultados

### Resultados descriptivos

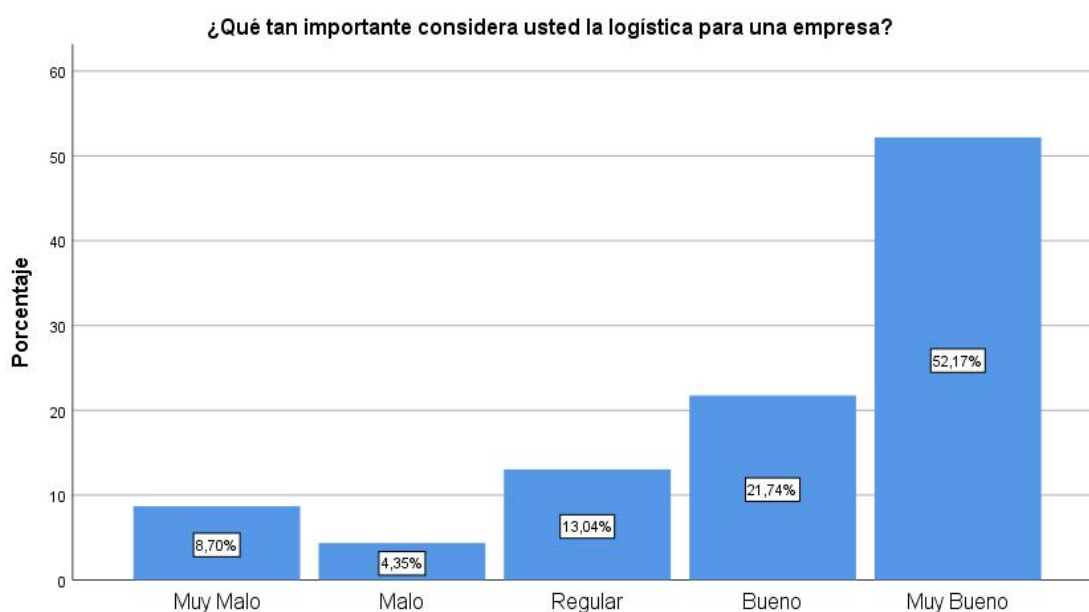
**Tabla 1**

*¿Qué tan importante considera usted la logística para una empresa?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	2	8,7	8,7	8,7
	Malo	1	4,3	4,3	13,0
	Regular	3	13,0	13,0	26,1
	Bueno	5	21,7	21,7	47,8
	Muy Bueno	12	52,2	52,2	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

**Figura 1**

*¿Qué tan importante considera usted la logística para una empresa?*



Como podemos observar en la figura, el 52,17% de los encuestados considera como Muy Bueno, y el 21,74% como Bueno respecto de la importancia de la logística. Mientras que el 13,04% la considera como Regular, siendo Mala para el 4,35% y de Muy Mala el 8,70%. Por lo tanto, podemos deducir que la logística es importante para una empresa.

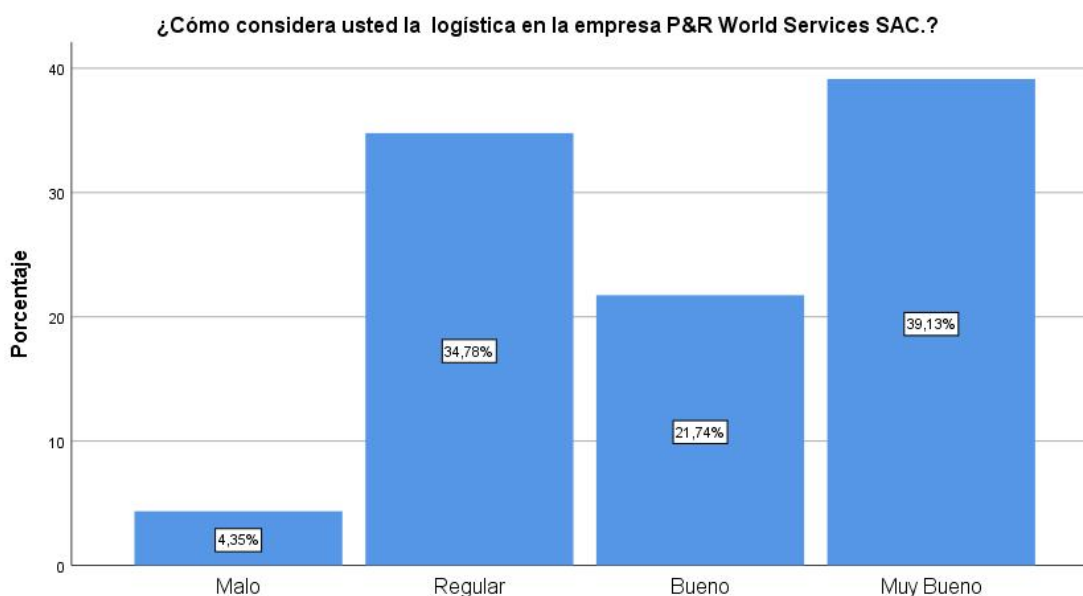
**Tabla 2**

*¿Cómo considera usted la logística en la empresa PYR World Services SAC?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	4,3	4,3	4,3
	Regular	8	34,8	34,8	39,1
	Bueno	5	21,7	21,7	60,9
	Muy Bueno	9	39,1	39,1	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

**Figura 2**

*¿Cómo considera usted la logística en la empresa PYR World Services SAC?*



Como podemos observar en la presente figura, el 39,13% de los encuestados considera como Muy Bueno, y el 21,74% como Bueno con respecto de la logística en la empresa. Siendo Mala para el 34,78% y de Muy Mala el 4,35%. Por lo tanto, podemos concluir que la logística en la empresa P&R está siendo aprobada por la mayoría de los operarios, sin embargo tiene temas por mejorar.

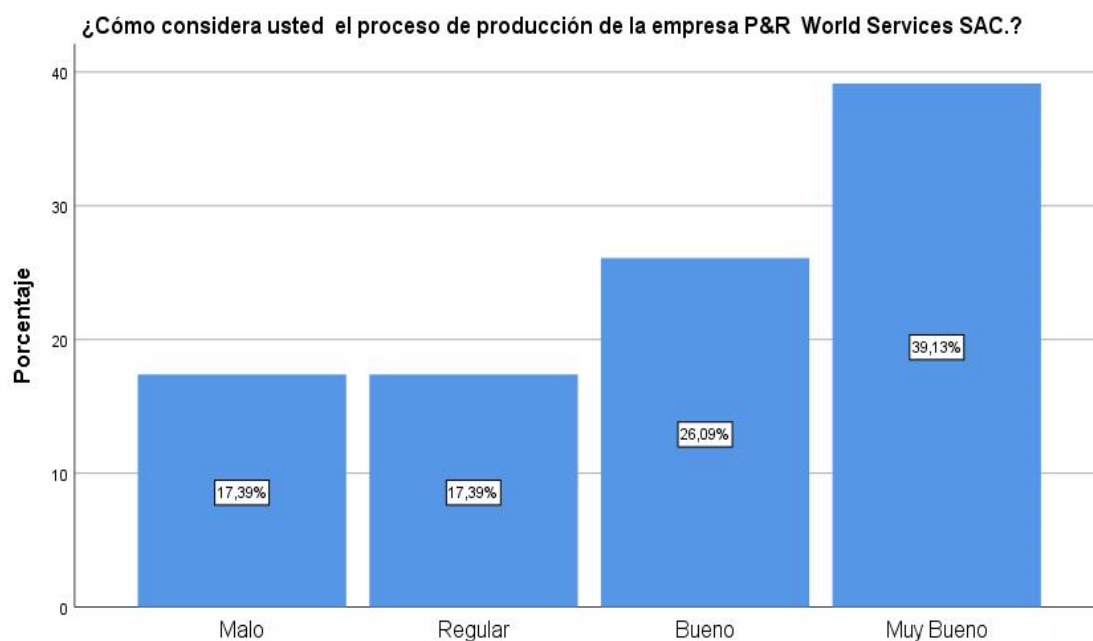
**Tabla 3**

*¿Cómo considera usted el proceso de producción de la empresa P & R World Services SAC?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	4	17,4	17,4	17,4
	Regular	4	17,4	17,4	34,8
	Bueno	6	26,1	26,1	60,9
	Muy Bueno	9	39,1	39,1	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

**Figura 3**

*¿Cómo considera usted el proceso de producción de la empresa P & R World Services SAC?*



Como podemos observar en la figura, el 39,13% de los encuestados considera como Muy Bueno, y el 26,09% como Bueno con respecto del proceso de producción de la empresa. Siendo Regular para el 17,39% y de Muy Mala para otro 17,39%. Podemos deducir según el grafico que el proceso de producción cumple las expectativas de los operarios.

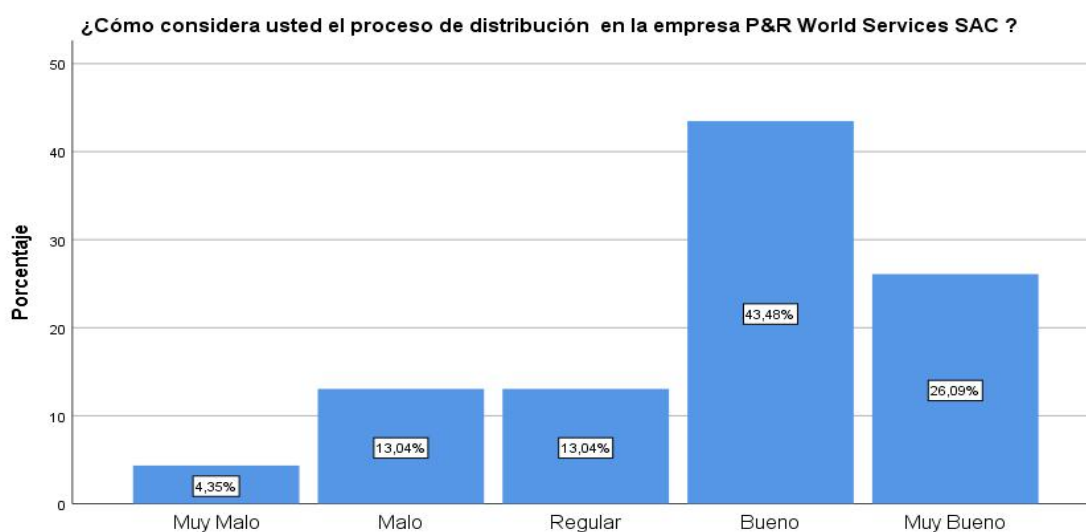
**Tabla 4**

*¿Cómo considera usted el proceso de distribución en la empresa P & R World Services SAC?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	1	4,3	4,3	4,3
	Malo	3	13,0	13,0	17,4
	Regular	3	13,0	13,0	30,4
	Bueno	10	43,5	43,5	73,9
	Muy Bueno	6	26,1	26,1	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

**Figura 4**

*¿Cómo considera usted el proceso de distribución en la empresa P & R World Services SAC?*



Como podemos observar en la figura, el 26,09% de los encuestados considera como Muy Bueno, y el 43,48% como Bueno el proceso de distribución. Mientras que el 13,04% la considera como Regular, siendo Mala para otro 13,04% y de Muy Mala el 4,35%. Podemos observar que los procesos de distribución se encuentran dentro del lineamiento que tiene la empresa P&R World Services SAC.

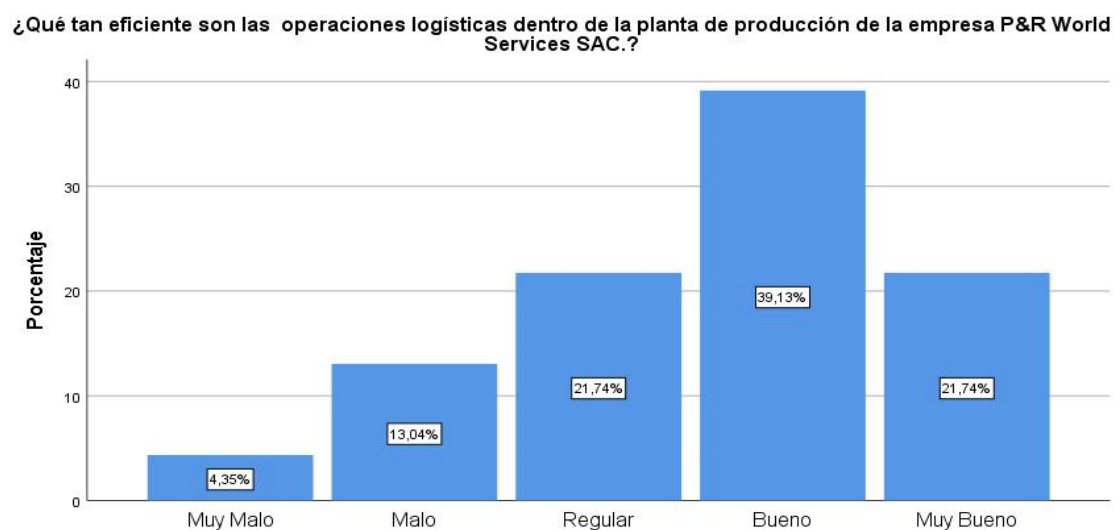
**Tabla 5**

*¿Qué tan eficiente son las operaciones logísticas dentro de la planta de producción de la empresa P&R World Services SAC?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	1	4,3	4,3	4,3
	Malo	3	13,0	13,0	17,4
	Regular	5	21,7	21,7	39,1
	Bueno	9	39,1	39,1	78,3
	Muy Bueno	5	21,7	21,7	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

**Figura 5**

*¿Qué tal eficiente son las operaciones logísticas dentro de la planta de producción de la empresa P&R World Services SAC?*



Como podemos observar en la figura, el 21,74% de los encuestados considera como Muy Bueno, y el 39,13% como Bueno a la eficiencia de las operaciones logísticas. Mientras que el 21,74% la considera como Regular, siendo Mala para el 13,04% y de Muy Mala el 4,35%. Por lo tanto, podemos inferir que las operaciones de la empresa P&R World Services SAC son eficientes según las encuestas que presenta la figura.

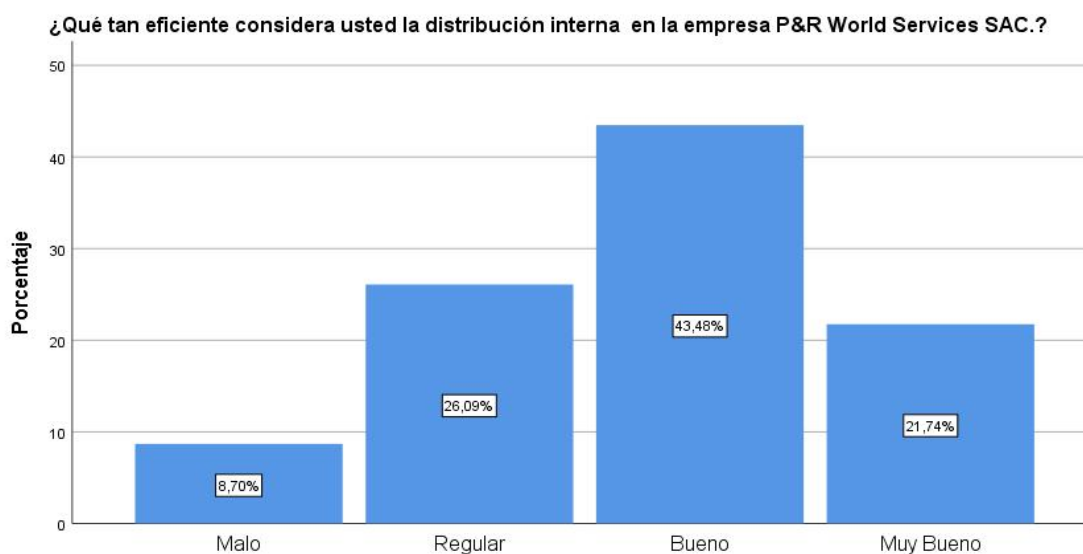
**Tabla 6**

*¿Qué tan eficiente considera usted la distribución interna en la empresa P&R World Services SAC?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	2	8,7	8,7	8,7
	Regular	6	26,1	26,1	34,8
	Bueno	10	43,5	43,5	78,3
	Muy Bueno	5	21,7	21,7	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

**Figura 6**

*¿Qué tan eficiente considera usted la distribución interna en la empresa P&R World Services SAC?*



Como podemos observar en la figura, el 21,74% de los encuestados considera como Muy Bueno, y el 43,48% como Bueno con respecto de la eficiencia de la distribución interna. Siendo Regular para el 26,09% y de Mala para el 8,70%. Por lo tanto, podemos deducir que la distribución interna de la empresa P&R World Services SAC son eficientes según las encuestas que presenta la figura.

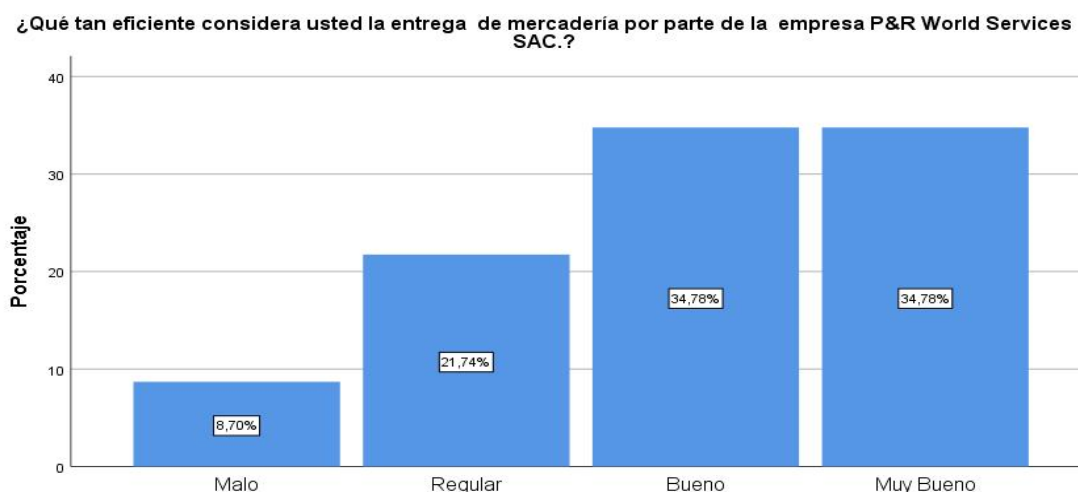
**Tabla 7**

¿Qué tan eficiente considera usted la entrega de mercadería por parte de la empresa P&R World Services SAC?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	2	8,7	8,7	8,7
	Regular	5	21,7	21,7	30,4
	Bueno	8	34,8	34,8	65,2
	Muy Bueno	8	34,8	34,8	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

**Figura 7**

¿Qué tan eficiente considera usted la entrega de mercadería por parte de la empresa P&R World Services SAC?



Como podemos observar en la figura, el 34,78% de los encuestados considera como Muy Bueno, y otro 34,78% como Bueno con respecto de la eficiencia de la entrega de mercaderías. Siendo Regular para el 21,74% y de Mala para el 8,70%. Por lo tanto, podemos deducir que las entregas de mercadería de la empresa P&R World Services SAC son eficientes según las encuestas que presenta la figura.

**Tabla 8**

¿Cómo considera usted la calidad de la lámina térmica que distribuye la empresa *P&R*

*World Services SAC?*

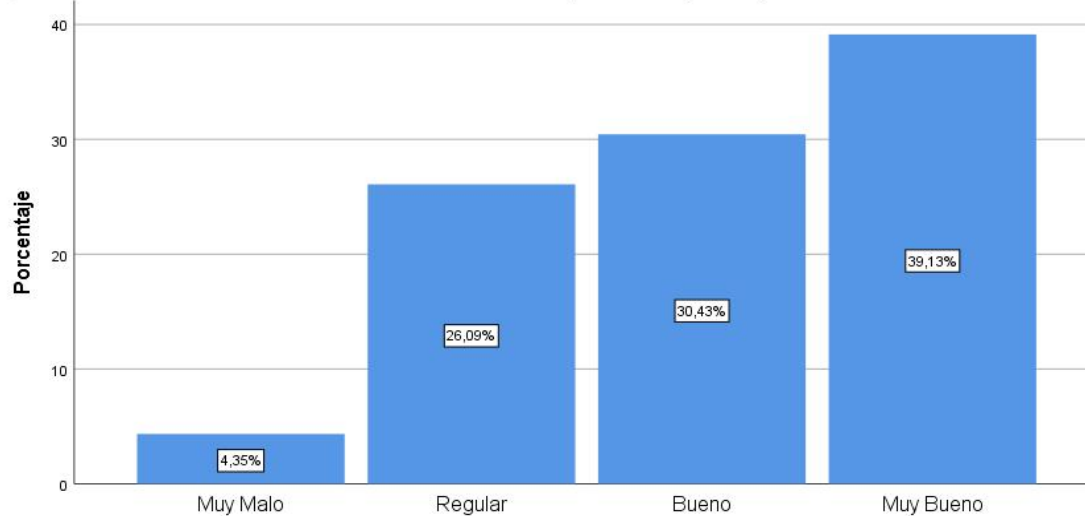
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	1	4,3	4,3	4,3
	Regular	6	26,1	26,1	30,4
	Bueno	7	30,4	30,4	60,9
	Muy Bueno	9	39,1	39,1	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

**Figura 8**

¿Cómo considera usted la calidad de la lámina térmica que distribuye la empresa *P&R*

*World Services SAC?*

¿Cómo considera usted la calidad de la lámina térmica que distribuye a empresa *P&R World Services SAC?*



Como podemos observar en la figura, el 39,13% de los encuestados considera como Muy Bueno, y el 30,43% como Bueno con respecto de la calidad de la lámina térmica que distribuye la empresa. Siendo Regular para el 26,09% y de Mala para el 4,35%. Podemos llegar a la conclusión de que la lámina que distribuye la empresa *P&R World Services SAC*, cumplen los lineamientos de calidad.



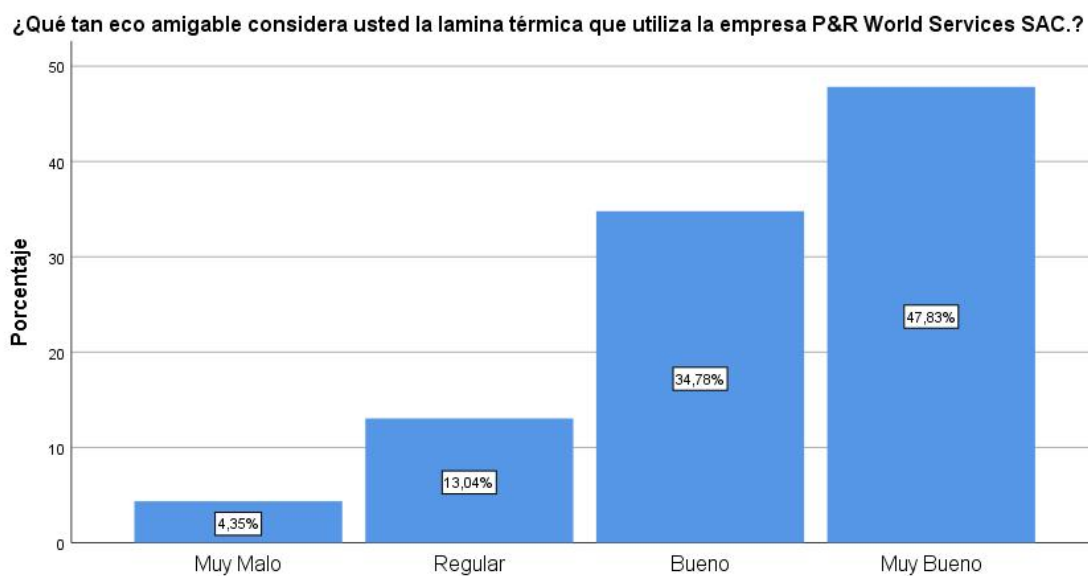
**Tabla 9**

*¿Qué tan eco amigable considera usted la lámina térmica que utiliza la empresa P&R World Services SAC?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	1	4,3	4,3	4,3
	Regular	3	13,0	13,0	17,4
	Bueno	8	34,8	34,8	52,2
	Muy Bueno	11	47,8	47,8	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

**Figura 9**

*¿Qué tan eco amigable considera usted la lámina térmica que utiliza la empresa P&R World Services SAC?*



Como podemos observar en la figura, el 47,83% de los encuestados considera como Muy Bueno, y el 34,78% como Bueno con respecto de qué tan eco amigable sea la lámina térmica. Siendo Regular para el 13,04% y de Mala para el 4,35%.

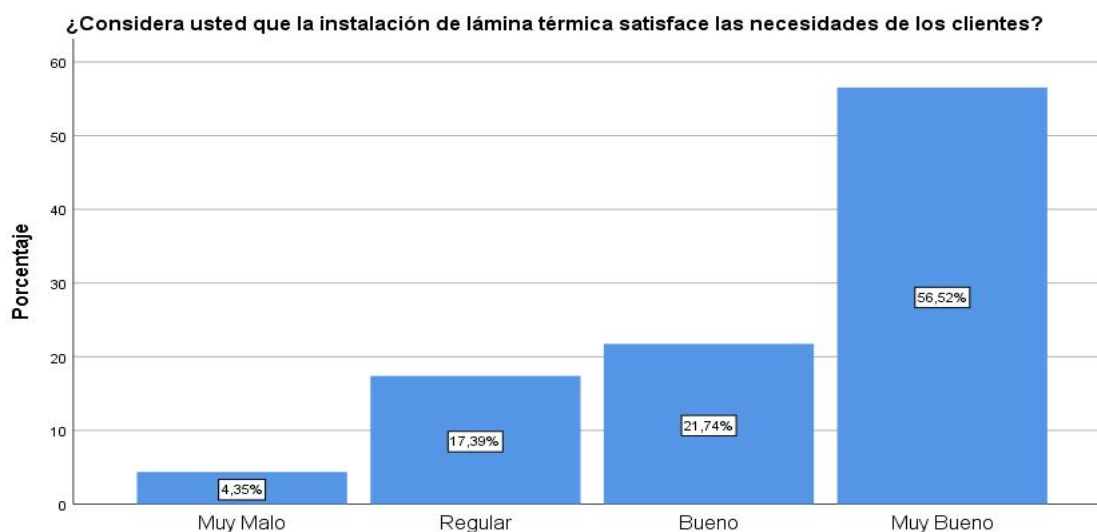
**Tabla 10**

*¿Considera usted que la instalación de lámina térmica satisface las necesidades de los clientes?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	1	4,3	4,3	4,3
	Regular	4	17,4	17,4	21,7
	Bueno	5	21,7	21,7	43,5
	Muy Bueno	13	56,5	56,5	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

**Figura 10**

*¿Considera usted que la instalación de lámina térmica satisface las necesidades de los clientes?*



Como se puede observar en la figura, el 56,52% de los encuestados considera como Muy Bueno, y el 21,74% como Bueno con respecto de la satisfacción de la necesidad del cliente. Siendo Regular para el 17,39% y de Mala para el 4,35%. Por lo tanto, podemos deducir que la instalación de lámina térmica satisface las necesidades de los clientes de la empresa P&R World Services SAC según las encuestas que presenta el gráfico.

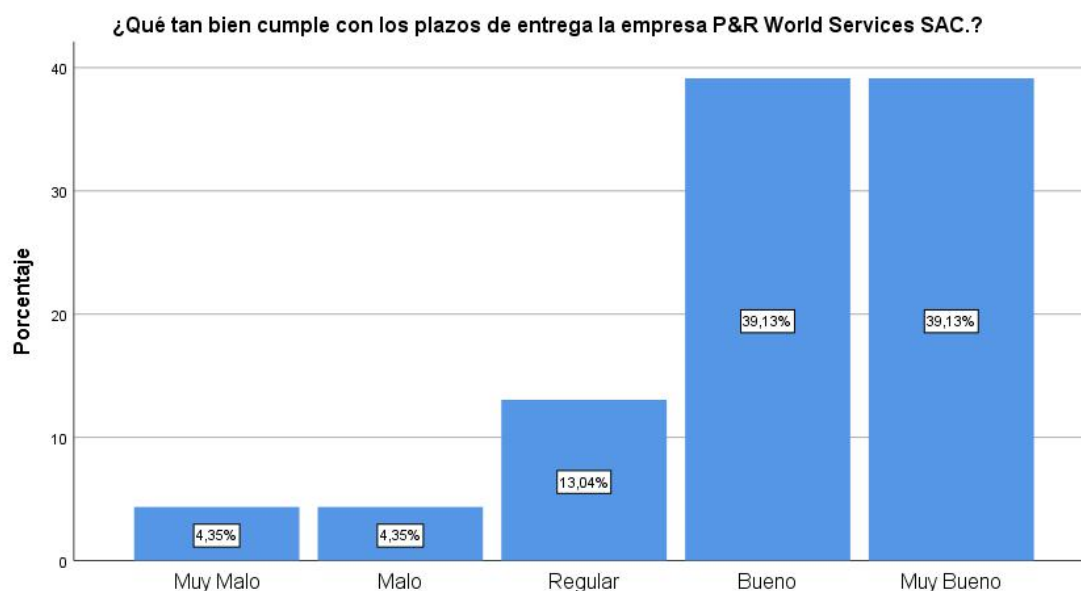
**Tabla 11**

¿Qué tan bien cumple con los plazos de entrega la empresa *P&R World Services SAC?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	1	4,3	4,3	4,3
	Malo	1	4,3	4,3	8,7
	Regular	3	13,0	13,0	21,7
	Bueno	9	39,1	39,1	60,9
	Muy Bueno	9	39,1	39,1	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

**Figura 11**

¿Qué tan bien cumple con los plazos de entrega la empresa *P&R World Services SAC?*



Como podemos observar en la figura, el 39,13% de los encuestados considera como Muy Bueno, y otro 39,13% como Bueno con respecto del cumplimiento de los plazos de entrega. Siendo Regular para el 13,04% y de Mala para el 4,35% así como muy mala. Por lo tanto, podemos deducir que la empresa cumple los plazos de entrega de los servicios según lo que muestra la figura.

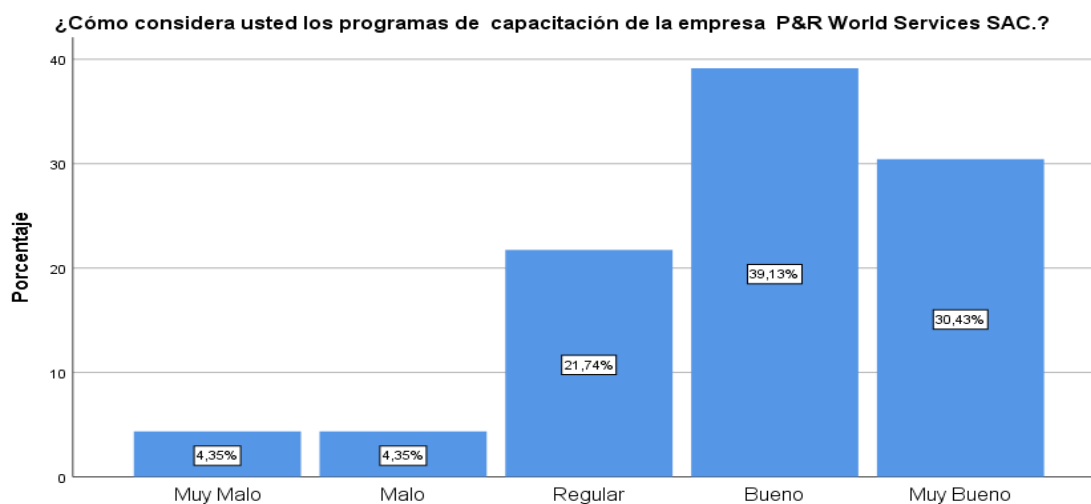
**Tabla 12**

¿Cómo considera usted los programas de capacitación de la empresa *P&R World Services SAC?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	1	4,3	4,3	4,3
	Malo	1	4,3	4,3	8,7
	Regular	5	21,7	21,7	30,4
	Bueno	9	39,1	39,1	69,6
	Muy Bueno	7	30,4	30,4	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

**Figura 12**

¿Cómo considera usted los programas de capacitación de la empresa *P&R World Services SAC?*



Como podemos observar en la figura, el 30,43% de los encuestados considera como Muy Bueno, y el 39,13% como Bueno con respecto los programas de capacitación. Siendo Regular para el 21,74% y de Mala para el 4,35% así como Muy Mala. Podemos inferir que la empresa cumple con los programas de capacitación a nuestros trabajadores de planta, según el grafico presentado.

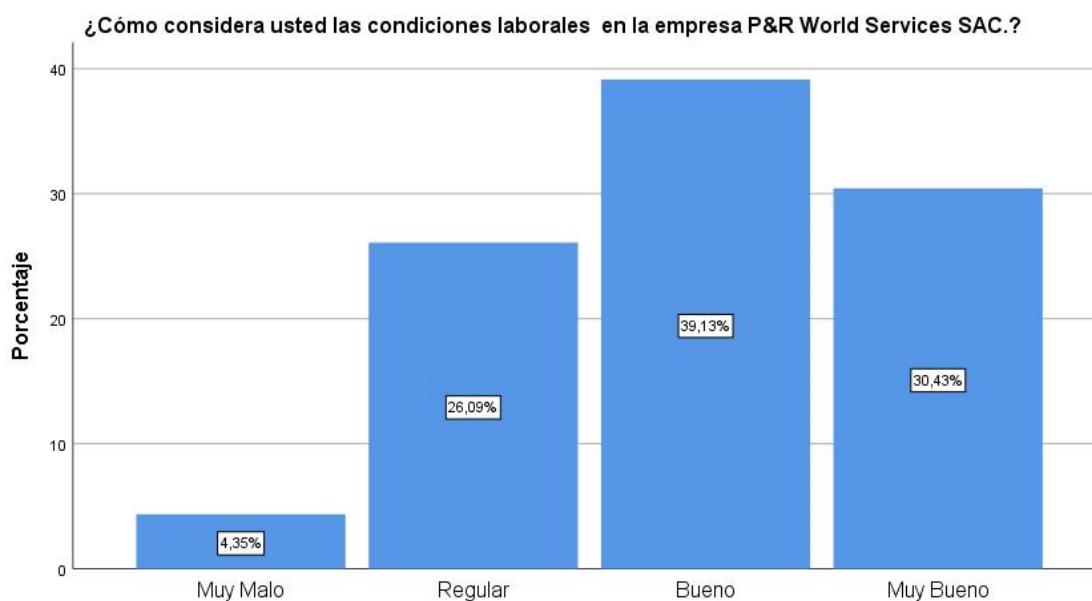
**Tabla 13**

¿Cómo considera usted las condiciones laborales en la empresa *P&R World Services SAC*?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	1	4,3	4,3	4,3
	Regular	6	26,1	26,1	30,4
	Bueno	9	39,1	39,1	69,6
	Muy Bueno	7	30,4	30,4	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

**Figura 13**

¿Cómo considera usted las condiciones laborales en la empresa *P&R World Services SAC*?



Como podemos observar en la figura, el 30,43% de los encuestados considera como Muy Bueno, y el 39,13% como Bueno con respecto las condiciones laborales. Siendo Regular para el 26,04% y de Mala para el 4,35%. Podemos inferir que las condiciones laborales de la empresa están adecuadas para el personal, sin embargo, hay mejoras por intervenir.

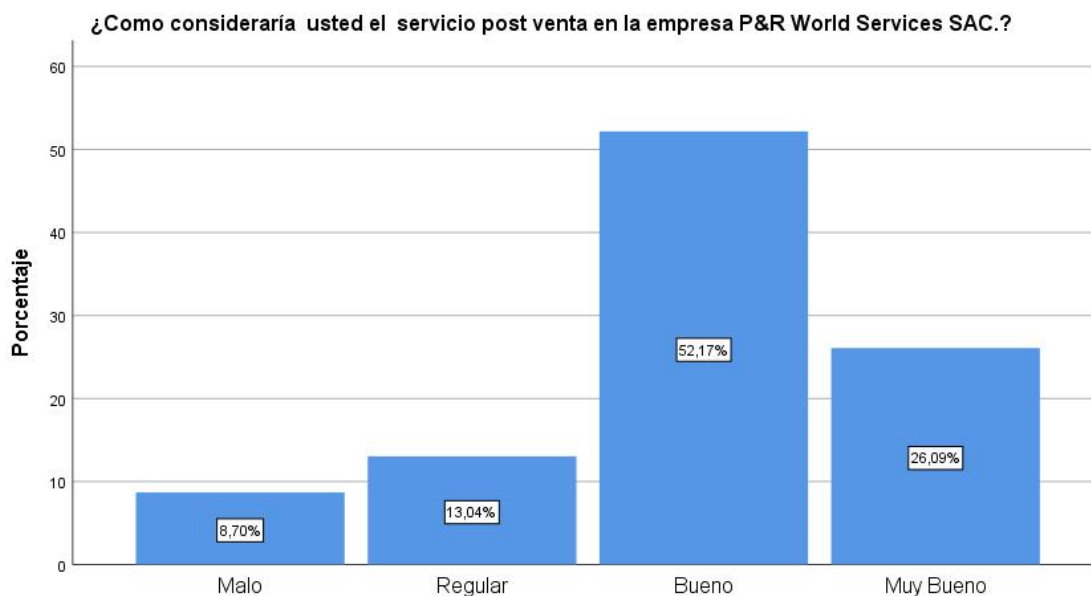
**Tabla 14**

¿Cómo considera usted el servicio post venta en la empresa *P&R World Services SAC?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	2	8,7	8,7	8,7
	Regular	3	13,0	13,0	21,7
	Bueno	12	52,2	52,2	73,9
	Muy Bueno	6	26,1	26,1	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

**Figura 14**

¿Cómo considera usted el servicio post venta en la empresa *P&R World Services SAC?*



Como podemos observar en la figura, el 26,09% de los encuestados considera como Muy Bueno, y el 52,17% como Bueno con respecto del servicio post venta. Siendo Regular para el 13,04% y de Mala para el 8,70%. Podemos deducir que la empresa cumple con el servicio post venta con los clientes.

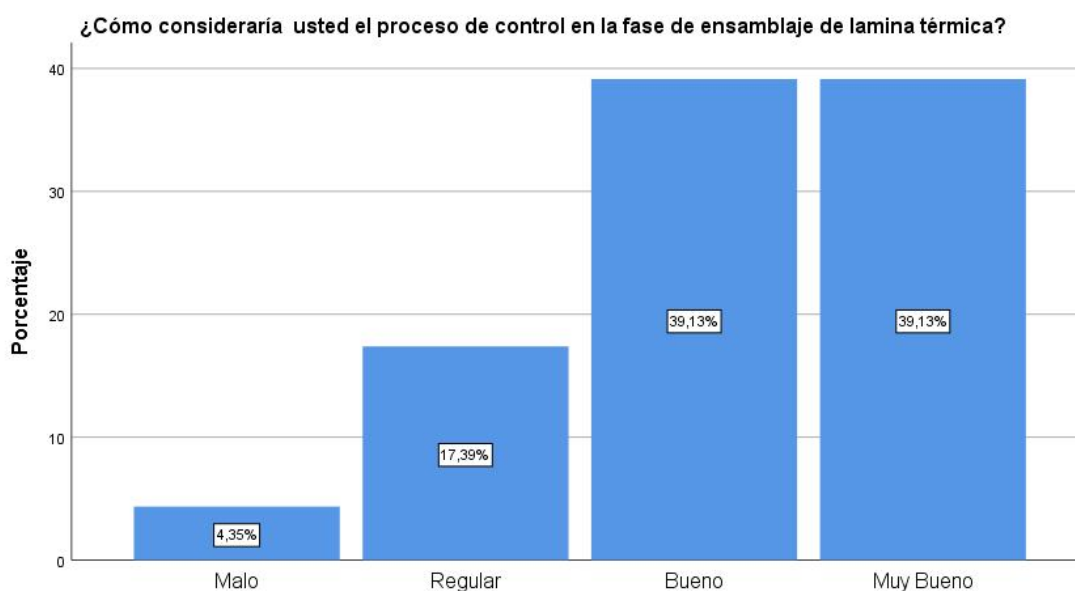
**Tabla 15**

*¿Cómo considera usted el proceso de control en la fase de ensamblaje de lámina térmica?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	4,3	4,3	4,3
	Regular	4	17,4	17,4	21,7
	Bueno	9	39,1	39,1	60,9
	Muy Bueno	9	39,1	39,1	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

**Figura 15**

*¿Cómo considera usted el proceso de control en la fase de ensamblaje de lámina térmica?*



Como podemos observar en la figura, el 39,13% de los encuestados considera como Muy Bueno, y otro 39,13% como Bueno con respecto del proceso de control en la fase de ensamblaje. Siendo Regular para el 17,39% y de Mala para el 4,35%. Podemos inferir que le proceso de control en la fase de ensamblaje son óptimas en la empresa P&R World Services SAC.

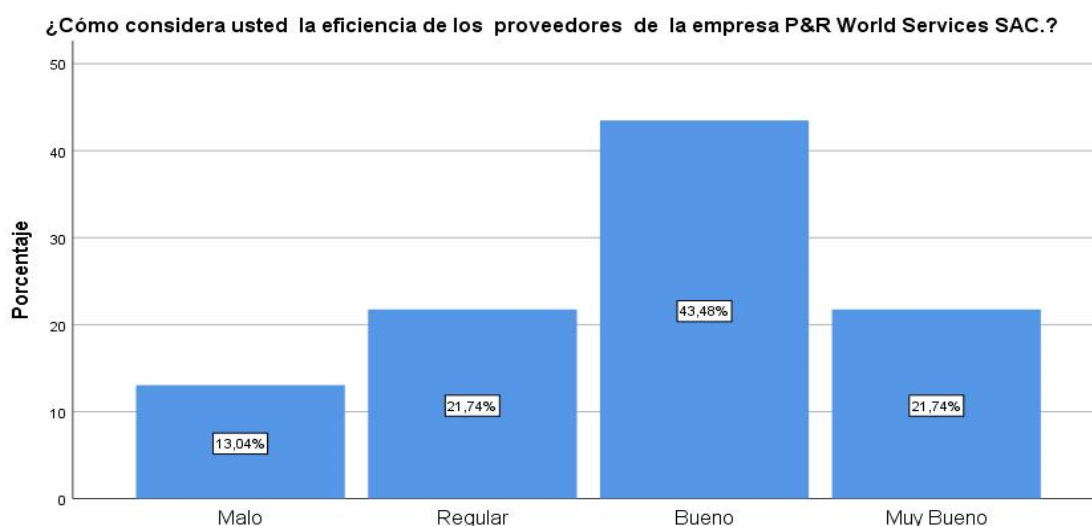
**Tabla 16**

*¿Cómo considera usted la eficiencia de los proveedores de la empresa P&R World Services SAC?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	3	13,0	13,0	13,0
	Regular	5	21,7	21,7	34,8
	Bueno	10	43,5	43,5	78,3
	Muy Bueno	5	21,7	21,7	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

**Figura 16**

*¿Cómo considera usted la eficiencia de los proveedores de la empresa P&R World Services SAC?*



Como podemos observar en la figura, el 21,74% de los encuestados considera como Muy Bueno, y el 43,48% como Bueno con respecto de la eficiencia de los proveedores. Siendo Regular para el 21,74% y de Mala para el 13,04%. Podemos deducir que los proveedores de la empresa pasan por un proceso de selección, sin embargo, hay mejoras por intervenir, según el gráfico presentado.



**Tabla 17**

*¿Qué tan importante considera usted la implementación de nuevas estrategias de negocios para la empresa P&R World Services SAC?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	5	21,7	21,7	21,7
	Bueno	9	39,1	39,1	60,9
	Muy Bueno	9	39,1	39,1	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

**Figura 17**

*¿Qué tan importante considera usted la implementación de nuevas estrategias de negocios para la empresa P&R World Services SAC?*



Como podemos observar en la figura, el 39,13% de los encuestados considera como Muy Bueno, y 39,13% como Bueno con respecto de la implementación de nuevas estrategias de negocios. Siendo Regular para el 21,74%. Podemos inferir que la implementación de nuevas estrategias de negocio en la empresa P&R World Services SAC son óptimas, según el grafico presentado.

**Tabla 18**

*¿Qué tan importante considera usted que son los aliados estratégicos dentro del proceso de mejora continua de la empresa P&R World Services SAC?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	4,3	4,3	4,3
	Regular	7	30,4	30,4	34,8
	Bueno	8	34,8	34,8	69,6
	Muy Bueno	7	30,4	30,4	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

**Figura 18**

*¿Qué tan importante considera usted que son los aliados estratégicos dentro del proceso de mejora continua de la empresa P&R World Services SAC?*



Como podemos observar en la figura, el 39,13% de los encuestados considera como Muy Bueno, y 39,13% como Bueno con respecto de la implementación de nuevas estrategias de negocios. Siendo Regular para el 21,74%. Podemos inferir que los aliados estratégicos dentro del proceso de mejora continua son óptimos en la empresa P&R World Services SAC, según el gráfico presentado.

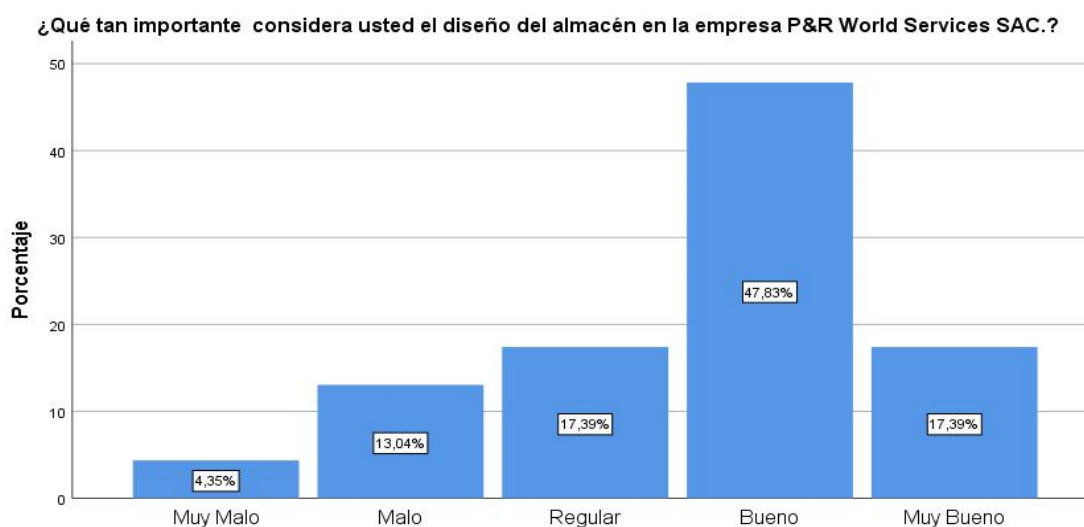
**Tabla 19**

*¿Qué tan importante considera usted el diseño del almacén en la empresa P&R World Services SAC?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	1	4,3	4,3	4,3
	Malo	3	13,0	13,0	17,4
	Regular	4	17,4	17,4	34,8
	Bueno	11	47,8	47,8	82,6
	Muy Bueno	4	17,4	17,4	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

**Figura 19**

*¿Qué tan importante considera usted el diseño del almacén en la empresa P&R World Services SAC?*



Como podemos observar en la figura, el 30,43% de los encuestados considera como Muy Bueno, y el 43,78% como Bueno con respecto de la importancia de los aliados estratégicos. Siendo Regular para el 30,43% y de Mala para el 4,35%. Podemos deducir que el diseño de planta de empresa cumple con los parámetros establecidos, según el grafico presentado.

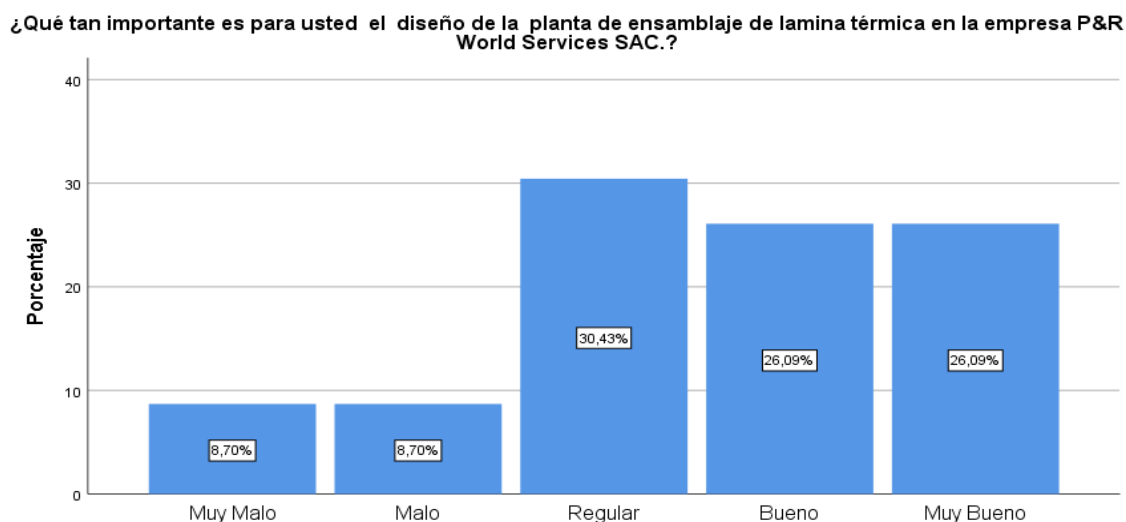
**Tabla 20**

*¿Qué tan importante es para usted el diseño de la planta de ensamblaje de lámina térmica en la empresa P&R World Services SAC?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	2	8,7	8,7	8,7
	Malo	2	8,7	8,7	17,4
	Regular	7	30,4	30,4	47,8
	Bueno	6	26,1	26,1	73,9
	Muy Bueno	6	26,1	26,1	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

**Figura 20**

*¿Qué tan importante es para usted el diseño de la planta de ensamblaje de lámina térmica en la empresa P&R World Services SAC?*



Como podemos observar en la figura, el 26,09% de los encuestados considera como Muy Bueno, y otro 26,09% como Bueno con respecto de la importancia para el diseño de la planta de ensamblaje. Siendo Regular para el 30,43%, Mala para el 8,70% y de Muy Mala para otro 8,70%. Podemos deducir que el diseño de planta de empresa cumple con los parámetros establecidos, según el grafico presentado.

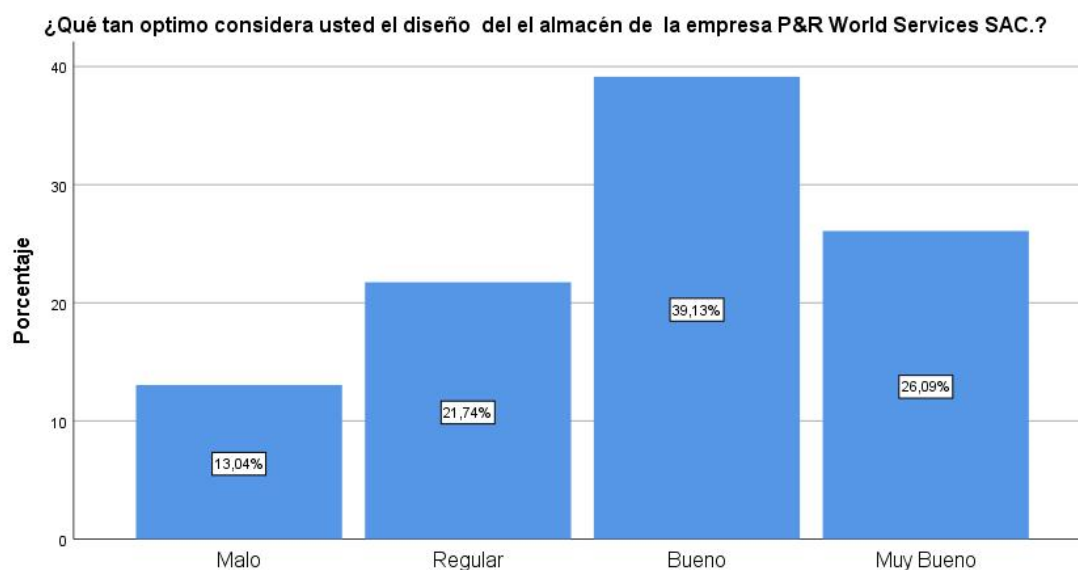
**Tabla 21**

*¿Qué tan optimo considera usted el diseño del almacén de la empresa P&R World Services SAC?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	3	13,0	13,0	13,0
	Regular	5	21,7	21,7	34,8
	Bueno	9	39,1	39,1	73,9
	Muy Bueno	6	26,1	26,1	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

**Figura 21**

*¿Qué tan optimo considera usted el diseño del almacén de la empresa P&R World Services SAC?*



Como podemos observar en la figura, el 26,09% de los encuestados considera como Muy Bueno, y el 39,13% como Bueno con respecto del diseño del almacén de la empresa. Siendo Regular para el 21,74% y de Mala para el 13,04%. Podemos deducir que el diseño de almacén cumple con el nivel óptimo establecido, según el grafico presentado

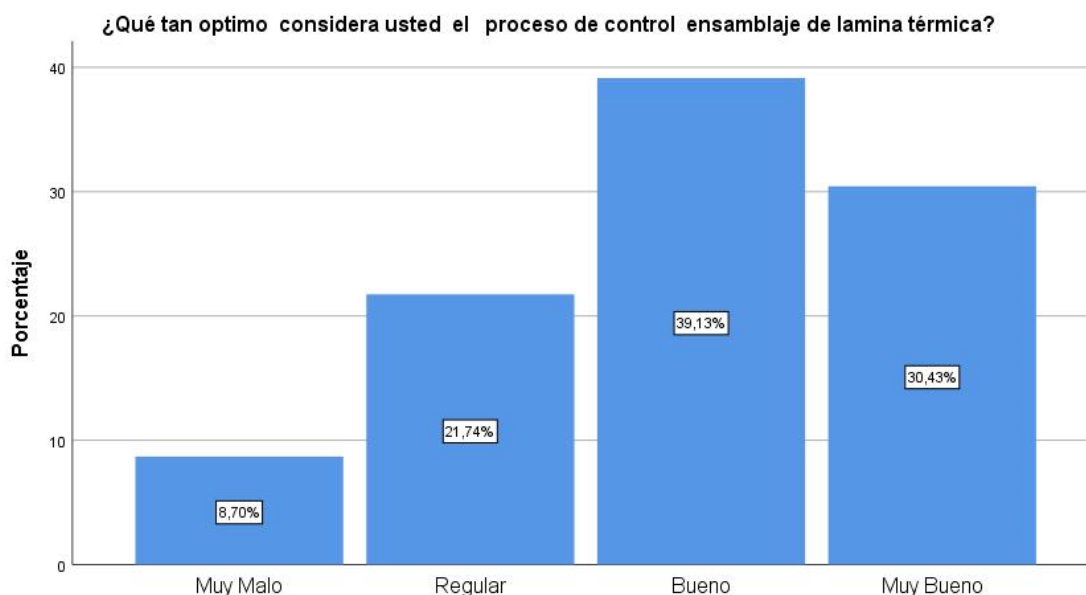
**Tabla 22**

*¿Qué tan optimo considera usted el proceso de control de ensamblaje de lámina térmica?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	2	8,7	8,7	8,7
	Regular	5	21,7	21,7	30,4
	Bueno	9	39,1	39,1	69,6
	Muy Bueno	7	30,4	30,4	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

**Figura 22**

*¿Qué tan optimo considera usted el proceso de control de ensamblaje de lámina térmica?*



Como podemos observar en la figura, el 30,43% de los encuestados considera como Muy Bueno, y el 39,13% como Bueno con respecto del proceso de control de ensamblaje. Siendo Regular para el 21,74% y de Mala para el 8,70%. Podemos deducir que el proceso de control de ensamblaje de lámina térmica cumple con el nivel óptimo establecido, según el grafico presentado.

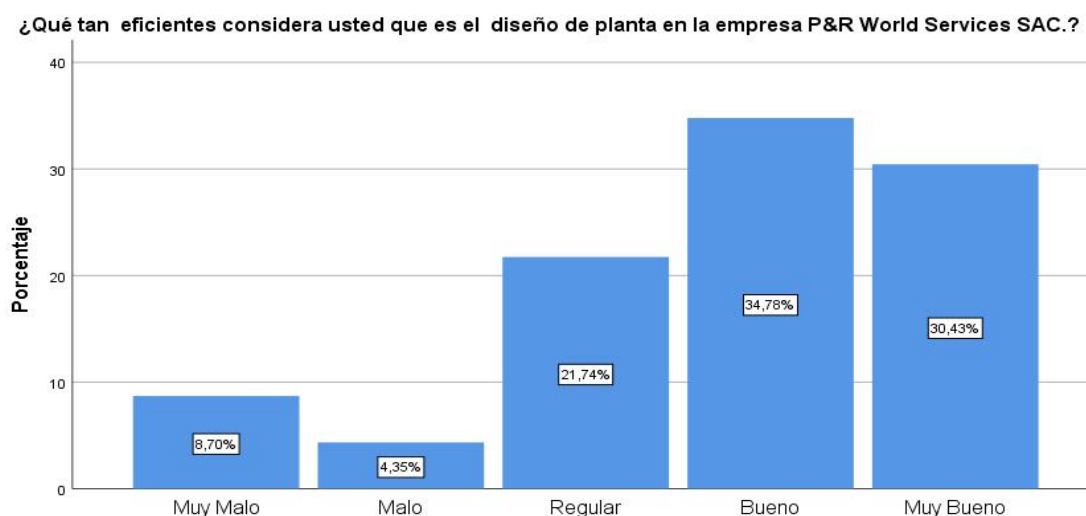
**Tabla 23**

*¿Qué tan eficientes considera usted que es el diseño de planta en la empresa P&R World Services SAC?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	2	8,7	8,7	8,7
	Malo	1	4,3	4,3	13,0
	Regular	5	21,7	21,7	34,8
	Bueno	8	34,8	34,8	69,6
	Muy Bueno	7	30,4	30,4	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

**Figura 23**

*¿Qué tan eficientes considera usted que es el diseño de planta en la empresa P&R World Services SAC?*



Como podemos observar en la figura, el 30,43% de los encuestados considera como Muy Bueno, y el 34,78% como Bueno con respecto del diseño de planta. Siendo Regular para el 21,74% y de Mala para el 4,35%. Estando como Muy Mala el 8,70%. Podemos deducir que el diseño de planta es eficiente para empresa P&R World Services SAC, según el grafico presentado.

## Resultados por variable y dimensiones

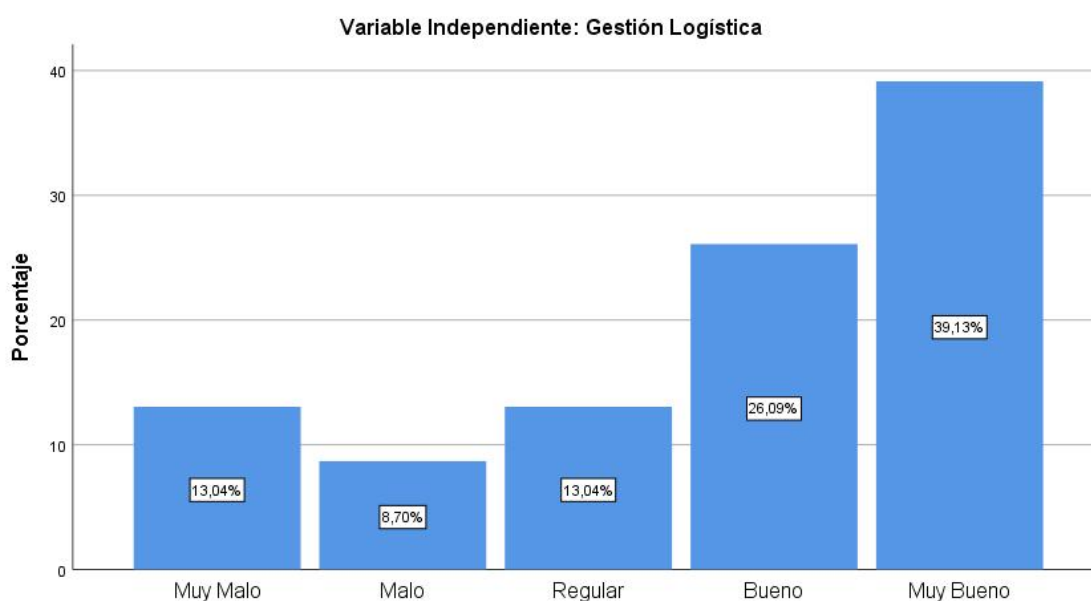
**Tabla 24**

*Variable Independiente: Gestión Logística*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	3	13,0	13,0	13,0
	Malo	2	8,7	8,7	21,7
	Regular	3	13,0	13,0	34,8
	Bueno	6	26,1	26,1	60,9
	Muy Bueno	9	39,1	39,1	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

**Figura 24**

*Variable Independiente: Gestión Logística*

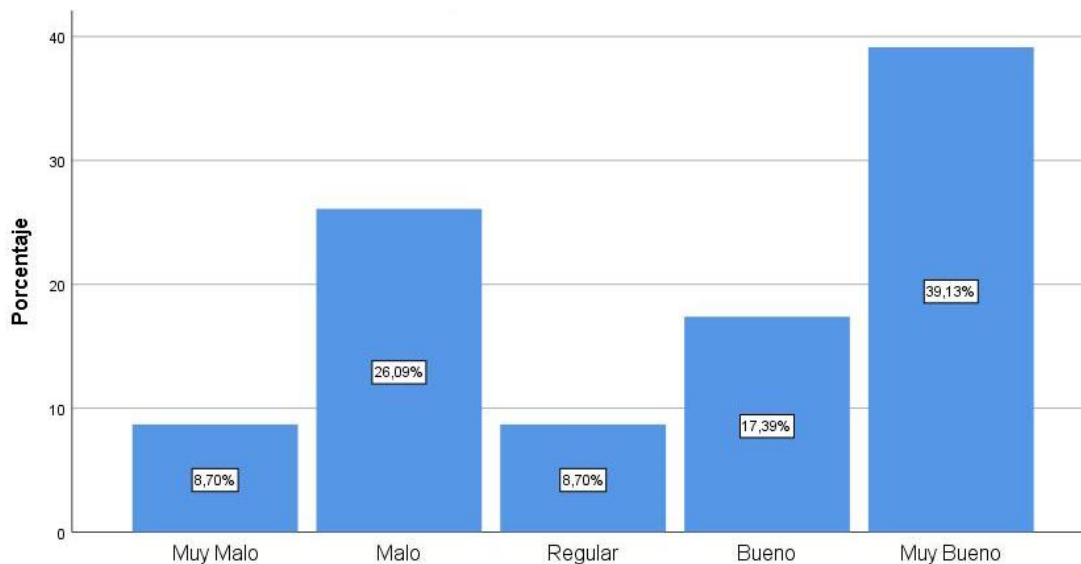


Como podemos apreciar en la figura, el 39,13% de los encuestados consideran como Muy Bueno, y el 26,09% como Bueno la Gestión Logística. Mientras que para el 13,04% a esta variable la consideran como Regular, estando como Mala el 8,70%, y Muy Mala el 13,04%.



**Tabla 25***Variable Dependiente: Teoría de los procesos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	2	8,7	8,7	8,7
	Malo	6	26,1	26,1	34,8
	Regular	2	8,7	8,7	43,5
	Bueno	4	17,4	17,4	60,9
	Muy Bueno	9	39,1	39,1	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

**Figura 25***Variable Dependiente: Teoría de los procesos*

Como podemos apreciar en la presente Variable, el 39,13% de los encuestados consideran como Muy Bueno, y el 17,39% como Bueno la Teoría de la Calidad. Mientras que para el 8,70% a esta variable la consideran como Regular, estando como Mala el 26,09%, y Muy Mala el 8,70%.

**Tabla 26***Dimensión: Control del proceso*

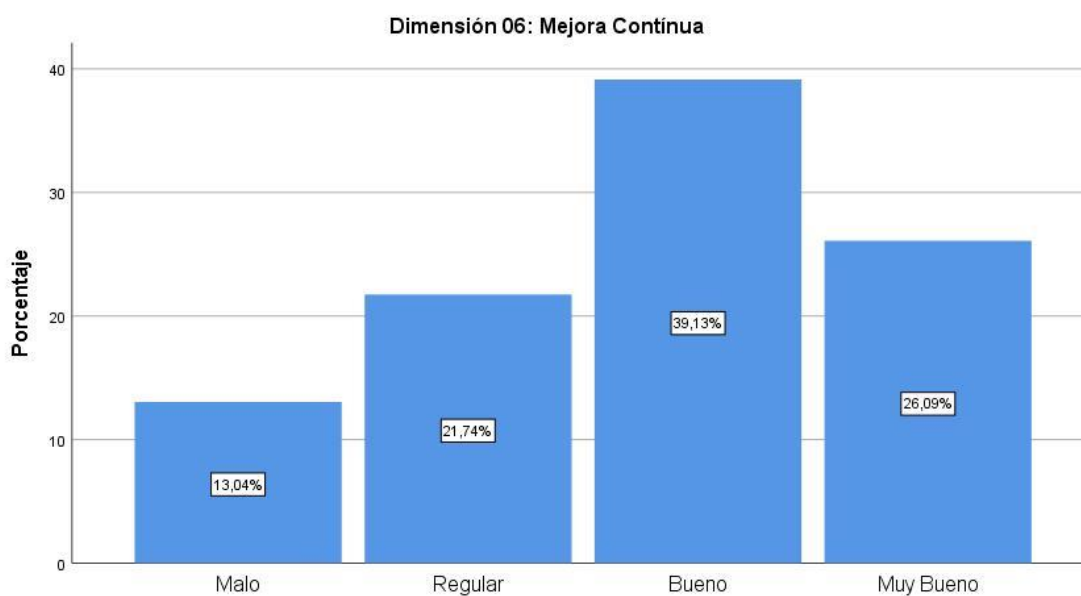
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	2	8,7	8,7	8,7
	Malo	6	26,1	26,1	34,8
	Regular	5	21,7	21,7	56,5
	Bueno	4	17,4	17,4	73,9
	Muy Bueno	6	26,1	26,1	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

**Figura 26***Dimensión: Control del proceso*

Como podemos apreciar en la presente Dimensión, el 26,09% de los encuestados consideran como Muy Bueno, y el 17,39% como Buena el Control del Proceso. Mientras que para el 21,74% a esta dimensión la consideran como Regular, estando como Mala el 26,09%, y con 8,70% para Muy Mala.

**Tabla 27***Dimensión: Mejora continua*

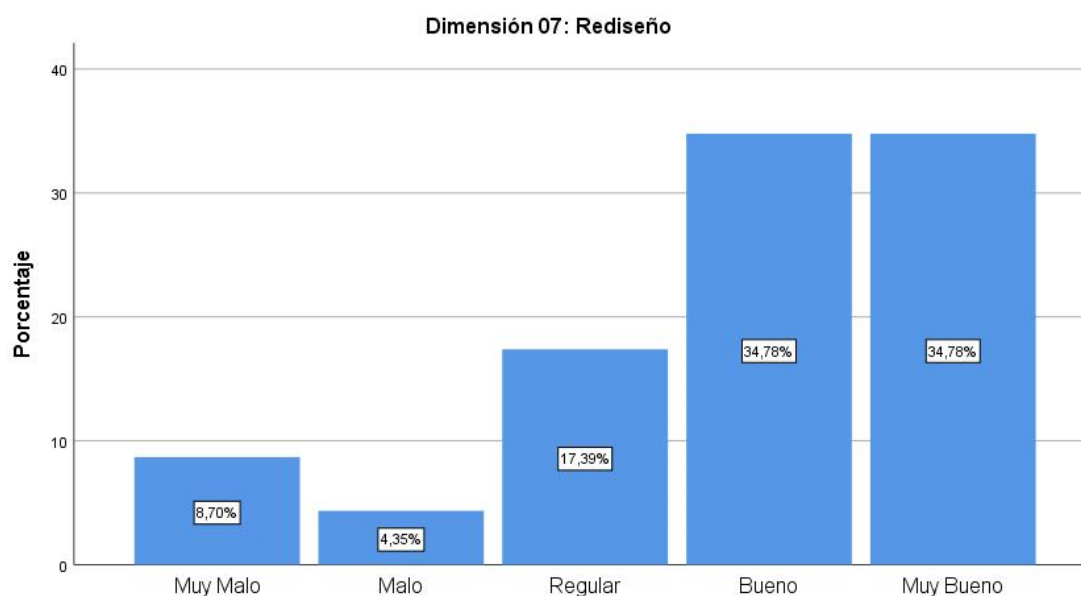
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	3	13,0	13,0	13,0
	Regular	5	21,7	21,7	34,8
	Bueno	9	39,1	39,1	73,9
	Muy Bueno	6	26,1	26,1	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

**Figura 27***Dimensión: Mejora continua*

Como podemos apreciar en la presente Dimensión, el 26,09% de los encuestados consideran como Muy Bueno, y el 39,13% como Buena la Mejora Continua. Mientras que para el 21,74% a esta dimensión la consideran como Regular, estando como Mala el 13,04%.

**Tabla 28***Dimensión: Rediseño*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	2	8,7	8,7	8,7
	Malo	1	4,3	4,3	13,0
	Regular	4	17,4	17,4	30,4
	Bueno	8	34,8	34,8	65,2
	Muy Bueno	8	34,8	34,8	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

**Figura 28***Dimensión: Rediseño*

Como podemos apreciar en la presente dimensión, el 34,78% de los encuestados consideran como Muy Bueno, y otro 34,78% como Bueno el Rediseño. Mientras que para el 17,39% a esta dimensión la consideran como Regular, estando como Mala el 4,35%, y Muy Mala el 8.70%.

## Resultados inferenciales

### Hipótesis General

**HG** La gestión logística influye significativamente en la calidad del proceso de ensamblaje de lámina térmica en la empresa P&R World Services SAC Surco – Lima año 2021.

**HG0** La gestión logística **No** influye significativamente en la calidad del proceso de ensamblaje de lámina térmica en la empresa P&R World Services SAC Surco – Lima año 2021.

### Tabla 29

*Tabla cruzada Variable Independiente: Gestión Logística\* Variable Dependiente: Teoría de la calidad*

Recuento		Variable Dependiente: Teoría de la Calidad					Total
		Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Variable Independiente: Gestión Logística	Muy Malo	2	0	1	0	0	3
	Malo	0	2	0	0	0	2
	Regular	0	2	0	0	1	3
	Bueno	0	2	0	3	1	6
	Muy Bueno	0	0	1	1	7	9
Total		2	6	2	4	9	23

### Tabla 30

*Prueba de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	37,233 <sup>a</sup>	16	,002
Razón de verosimilitud	34,464	16	,005
Asociación lineal por lineal	12,333	1	,000
N de casos válidos	23		

a. 25 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,17.

Respecto a la tabla 29, tabla cruzada entre la variable Tabla cruzada Variable Independiente: gestión logística y variable dependiente: Teoría de la calidad; los resultados fueron los siguientes: que la mayoría indicó sobre la variable independiente que la gestión logística 9 considera que muy bueno; De la prueba de hipótesis general, se observa que el valor de chi-cuadrado es de 37,233 con 16 grados de libertad y un valor de significancia de 0,002, ya que el valor es inferior a 0,05, se puede asegurar de que tenemos razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que existe una relación positiva entre las variables.

### Hipótesis Específica 1

H1 La gestión logística influye significativamente en el control de los procesos de ensamblaje de la lámina térmica en la empresa P&R World Servicios SAC Surco – Lima, año 2021.

H10 La gestión logística **No** influye significativamente en el control de los procesos de ensamblaje de la lámina térmica en la empresa P&R World Servicios SAC Surco – Lima, año 2021.

### Tabla 31

*Tabla cruzada Variable Independiente: Gestión Logística\* Dimensión: Control del proceso*

Recuento		Dimensión 05: Control del Proceso					Total
		Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Variable Independiente: Gestión Logística	Muy Malo	1	1	1	0	0	3
	Malo	1	1	0	0	0	2
	Regular	0	2	0	1	0	3
	Bueno	0	2	3	1	0	6
	Muy Bueno	0	0	1	2	6	9
Total		2	6	5	4	6	23

**Tabla 32***Prueba de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	27,153 <sup>a</sup>	16	,040
Razón de verosimilitud	30,677	16	,015
Asociación lineal por lineal	12,282	1	,000
N de casos válidos	23		

a. 25 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,17.

Respecto a la tabla 31, Tabla cruzada Variable Independiente: Gestión Logística\* Dimensión: Control del proceso; los resultados fueron los siguientes: que la mayoría indicó sobre la variable independiente que la gestión logística 6 considera que muy bueno; De la prueba de hipótesis específica 1, se observa que el valor de chi-cuadrado es de 27,153 con 16 grados de libertad y un valor de significancia de 0,040, ya que el valor es inferior a 0,05, se puede asegurar de que tenemos razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que existe una relación positiva moderada entre la variable y dimensión.

**Hipótesis Específica 2**

H2 La gestión logística influye en la mejora continua en los procesos de ensamblaje de la lámina térmica en la empresa P&R World Services SAC Surco-Lima año 2021

H20 La gestión logística **No** influye en la mejora continua en los procesos de ensamblaje de la lámina térmica en la empresa P&R World Services SAC Surco-Lima año 2021

**Tabla 33**

*Tabla cruzada Variable Independiente: Gestión Logística\* Dimensión: Mejora continua*

		Dimensión 06: Mejora Continua				Total
		Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Variable Independiente: Gestión Logística	Muy Malo	0	3	0	0	3
	Malo	1	0	1	0	2
	Regular	0	2	0	1	3
	Bueno	2	0	4	0	6
	Muy Bueno	0	0	4	5	9
Total		3	5	9	6	23

**Tabla 34**

*Prueba de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	30,440 <sup>a</sup>	12	,002
Razón de verosimilitud	33,900	12	,001
Asociación lineal por lineal	6,835	1	,009
N de casos válidos	23		

a. 20 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,26.

Respecto a la tabla 33, Tabla cruzada Variable Independiente: Gestión Logística\* Dimensión: Mejora continua; los resultados fueron los siguientes: que la mayoría indicó sobre la variable independiente que la gestión logística 5 considera que muy bueno; De la prueba de hipótesis específica 2, se observa que el valor de chi-cuadrado es de 30,440 con 12 grados de libertad y un valor de significancia de 0,002, ya que el valor es inferior a 0,05, se puede asegurar de que tenemos razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, ya que existe una relación positiva débil entre la variable y dimensión.



### Hipótesis Específica 3

H3 La gestión logística influye en el layout de los procesos de ensamblaje de la lámina térmica de la empresa P&R World Services SAC Surco-Lima, año 2021.

H30 La gestión logística **No** influye en el layout de los procesos de ensamblaje de la lámina térmica de la empresa P&R World Services SAC Surco-Lima, año 2021.

**Tabla 35**

*Tabla cruzada Variable Independiente: Gestión Logística\* Dimensión: Rediseño*

		Dimensión 07: Rediseño					Total
		Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Variable Independiente: Gestión Logística	Muy Malo	2	0	1	0	0	3
	Malo	0	0	1	1	0	2
	Regular	0	0	2	0	1	3
	Bueno	0	0	0	5	1	6
	Muy Bueno	0	1	0	2	6	9
Total		2	1	4	8	8	23

**Tabla 36**

*Prueba de chi-cuadrado*

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	34,979 <sup>a</sup>	16	,004
Razón de verosimilitud	32,734	16	,008
Asociación lineal por lineal	10,560	1	,001
N de casos válidos	23		

a. 25 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,09.

Respecto a la tabla 35, Tabla cruzada Variable Independiente: Gestión Logística\* Dimensión: Rediseño; los resultados fueron los siguientes: que la mayoría indicó sobre la variable independiente que la gestión logística 6 considera que muy bueno; De la prueba de hipótesis específica 3, se observa que el valor de chi-cuadrado es de 34,979 con 16 grados de libertad y un valor de significancia de 0,004, ya que el valor es inferior a 0,05, se puede

asegurar de que tenemos razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, ya que existe una relación positiva débil entre la variable y dimensión.

### **Discusión de Resultados**

Respecto al objetivo general, correspondiente a determinar la influencia de la gestión logística en la calidad del proceso de ensamblaje de lámina térmica en la empresa P&R World Services SAC Surco – Lima año 2021, se observó que la prueba de hipótesis general, se observa que el valor de chi-cuadrado es de 37,233 con 16 grados de libertad y un valor de significancia de 0,002, ya que el valor es inferior a 0,05, se puede asegurar de que tenemos razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que existe una relación positiva entre las variables, que es la gestión logística influye significativamente en la calidad del proceso de ensamblaje de lámina térmica en la empresa P&R World Services SAC Surco – Lima año 2021. Los resultados que se obtienen en la presente investigación tienen similitud con los obtenidos por Tello (2020) que en su tesis concluyó que el desarrollo del Sistema de Gestión Logístico influyó satisfactoriamente en el cliente, el 73%, con el incremento de las ventas, mejora de la rentabilidad, retener y captar nuevos clientes; sobre la dimensión compras del Sistema el 75% indica que, en la satisfacción del cliente, en adquirir productos de primera necesidad del proveedor y ofrecer mejores productos a menor; sobre la dimensión Almacén influye de manera baja en un 2% en la satisfacción del cliente, ya que la poca rotación de stock prioriza la salida de productos a caducarse, de poca aceptabilidad del cliente; respecto a la dimensión distribución del Sistema influye en un 63.3% en la satisfacción del cliente, que se origina por la credibilidad y conocimientos que muestran los trabajadores generando confianza en los clientes. En este aspecto, Lamb (2002) menciona que “la Gestión logística es la administración estratégica del flujo y almacenamiento eficaz de materia prima y bienes terminados del punto de origen

al de consumo” (p.20), por lo tanto, tanto la presente investigación como la investigación de Tello (2020) asumen la misma definición en los resultados.

Respecto al objetivo específico 1, el cual corresponde a determinar la influencia de la gestión logística en el control de procesos de ensamblaje de la lámina térmica en la empresa P&R World Servicios SAC Surco – Lima, año 2021, se observó que la prueba de hipótesis específica 1, se observa que el valor de chi-cuadrado es de 27,153 con 16 grados de libertad y un valor de significancia de 0,040, ya que el valor es inferior a 0,05, se puede asegurar de que tenemos razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que existe una relación positiva moderada entre la variable y dimensión. Los resultados obtenidos en la presente investigación son similares a los obtenidos por Mendoza y Solis (2022) quienes concluyeron que en cuanto a las variables procesos calidad y conocimiento en el desarrollo productivo de las empresas manufactureras, la calidad es un factor que incide en el proceso productivo mejorando así el desempeño de la empresa, y es una estrategia utilizada para lograr la sostenibilidad empresarial. Los resultados confirman que las empresas necesitan aprender, aplicar y transferir conocimientos para responder a tiempo a los cambios del entorno y nuevas oportunidades de mercado, siendo este un factor fundamental para el desarrollo innovador. Así, para asegurar altos resultados en las empresas, se necesita más capacitación e implementación de estrategias de gestión del conocimiento y de la calidad orientadas al desarrollo de innovaciones. En este aspecto, Escudero (2020) sostiene que el control de procesos es la capacidad de monitorear y ajustar un proceso para dar un resultado deseado. Se utiliza en la industria para mantener la calidad y mejorar el rendimiento; por lo tanto, mejorar los procesos es indispensable para la mejora de la empresa.

Respecto al objetivo específico 2: Determinar la influencia de la gestión logística en la mejora continua en los procesos de ensamblaje de la lámina térmica en la empresa P&R

World Services SAC Surco-Lima año 2021, se observó que la prueba de hipótesis 2 el valor de chi-cuadrado es de 30,440 con 12 grados de libertad y un valor de significancia de 0,002, ya que el valor es inferior a 0,05, se puede asegurar de que tenemos razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, ya que existe una relación positiva débil entre la gestión logística y la mejora continua en los procesos de ensamblaje de la lámina térmica en la empresa P&R World Services SAC Surco-Lima año 2021. Los resultados obtenidos en la presente investigación tienen similitud a los obtenidos por Martínez (2020) concluyendo en su estudio que mediante la comprobación de la relación entre variables se determinó que a mayor mejora continua se mejora la ingeniería de gestión de calidad por procesos, ha avanzado cada vez más en la construcción de una cultura de gestión de calidad, mejorando a las personas, los clientes y los complejos sistemas de producción de la empresa, afectando de manera positiva a la gestión, imperceptible negativa en la mejora continua, pero con un impacto moderado en los complejos sistemas organizativos de producción empresarial. La ingeniería de control de procesos tiene un impacto positivo significativo en los resultados que se utilizan para mejorar los sistemas de producción. Los avances tecnológicos en organizaciones empresariales complejas son muy relevantes para algunas empresas, lo que se refleja en su competitividad. Los encuestados indicaron que la tecnología es un tema crítico para la empresa, enfatizando la necesidad de introducir nuevos métodos de producción y automatizar procesos, tal como lo indica Terry (2019) “La mejora continua, o Kaizen, es un método para identificar oportunidades para optimizar el trabajo y reducir el desperdicio”, por ello, ambos estudios confirman esta definición.

Respecto al objetivo específico 3: Determinar la influencia de la gestión logística en el layout de los procesos de ensamblaje de la lámina térmica de la empresa P&R World Services SAC Surco-Lima, año 2021, se observó que el valor de chi-cuadrado es de 34,979

con 16 grados de libertad y un valor de significancia de 0,004, ya que el valor es inferior a 0,05, se puede asegurar de que tenemos razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, la gestión logística influye en el layout de los procesos de ensamblaje de la lámina térmica de la empresa P&R World Services SAC Surco-Lima, año 2021, ya que existe una relación positiva débil entre la variable y dimensión. Los resultados obtenidos en la presente investigación son similares a los observados en la investigación realizada por Medina (2018) quien concluyó en su estudio que la gestión logística permitió que Panamá, se consolide como país líder en este sector y obtenga posicionamiento y reconocimiento comercial a nivel mundial. Panamá cuenta con tecnología de punta y maquinaria especializada, logra que el transporte marítimo pase por procesos especializados y sincronizados, con el fin de que la mercancía llegue a su destino en el tiempo y condiciones establecidas. Gracias a ello, el comercio a nivel mundial obtuvo mejoras en términos de conectividad y competitividad, al acortar distancias, disminuir costos, reducir el tiempo de cargar y descargar la mercancía, aumentar la capacidad de transportar bienes de un lugar a otro y contar con una normatividad que se ajuste a las nuevas políticas del canal, lo que confirma que la importancia de una gestión de almacén o el rediseño será positivo para la empresa, tomando en cuenta la definición de Mora (2016) que indica que el layout es un término que va referida al diseño o plan de alguna cosa que se quiere diseñar. El Layout es como un croquis de donde, debe de ir cada elemento, el cual tomando en cuenta el resultado de las investigaciones, el Layout es la dimensión muy importante ya que si se rediseña, mejora la competitividad de la empresa.

## CONCLUSIONES

Se pudo concluir lo siguiente:

- La gestión logística influye significativamente en la calidad del proceso de ensamblaje de lámina térmica en la empresa P&R World Services SAC Surco – Lima año 2021
- La gestión logística influye significativamente en el control de los procesos de ensamblaje de la lámina térmica en la empresa P&R World Services SAC Surco – Lima, año 2021.
- La gestión logística influye en la mejora continua en los procesos de ensamblaje de la lámina térmica en la empresa P&R World Services SAC Surco-Lima año 2021
- La gestión logística influye en el layout de los procesos de ensamblaje de la lámina térmica de la empresa P&R World Services SAC Surco-Lima, año 2021, por ello, el diseño de un layout adecuado permitirá una mejor gestión logística en la empresa P&R World Services SAC.

## RECOMENDACIONES

1. Una de las principales herramientas para mejorar la calidad de los procesos sería aplicar la gestión de calidad total. ya que se busca continuamente mejorar la calidad participativa en los procesos estratégicos para poder producir el mejor producto y servicio posible a través de constante innovación, es por ello que enfatiza la importancia de la medición y el diagnóstico, el rol del cliente y el compromiso de sus empleados a todos los niveles de organización.
2. La empresa debería fomentar la aplicación del ciclo de Deming que consiste en planear, hacer, controlar y actuar, así se podrá llegar a la optimización constante de las actividades del proceso de gestión logística y permita identificar oportunidades de mejora en cada proceso.
3. La gerencia de la empresa, debe mantener como fortaleza las actividades de abastecimiento, selección y almacenaje de la gestión logística, es por ello que se debe tener en cuenta las capacitaciones continuas con la finalidad de enfocarse en mejorar las actividades de distribución de los productos, lo que repercute en el layout evitando que el almacén tenga un sobre stock que ocupe un espacio innecesario y que este se pueda destinar para otros productos.
4. Los sistemas académicos son los indicados para la expansión de la investigación de la relación de las variables de estudio de la presente investigación, asimismo, este documento servirá como base e inicio de otro de mucha mayor profundidad.

## REFERENCIAS

- Álvarez, O. (2021). *Gestión logística y la gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020*. Tesis de administración y gestión de empresas, Universidad Peruana de Las Américas, Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1566/ALVAREZ%20SORIANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arrieta, E. (11 de Mayo de 2010). *Propuesta de mejora en un operador logístico: Análisis, evaluación y mejora de los flujos logísticos de su centro de distribución*. Tesis de Grado, Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de ciencias e ingeniería, Lima. Obtenido de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4483/ARRIETA\\_EDUARDO\\_OPERADOR\\_LOGISTICO.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4483/ARRIETA_EDUARDO_OPERADOR_LOGISTICO.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Azadi, P., Malina, R., Barrett, S., & Kraft, M. (2017). La evolución de la ciencia de los biocombustibles. *Renovar. Sostener. Energy Rev.*, 76, 1479–1484.
- Camopones, N. (2018). *Influencia de la gestión logística en la satisfacción de clientes en las empresas comercializadoras de productos de plásticos, 2018*. Tesis de grado, Universidad César Vallejo, Lima-Peru. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25194/Lliuya\\_CNM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25194/Lliuya_CNM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castro, E., Iñiguez, F., Samsudin, H., Colmillo, X., & Auras, R. (2016). Poly (ácido láctico): producción en masa, procesamiento, aplicaciones industriales y fin de la vida útil. *Adv. Entrega de drogas Rev*, 107, 333–366.
- Chavarro, L. (2020). *Elementos de la gestión logística en propuesta de fomento al emprendimiento lideradas por la alcaldía Ricalde, 2020*. Tesis de Grado, Universidad Piloto de Colombia, Facultad de Ciencias Sociales y Empresariales,



- Bogotá-Colombia. Obtenido de  
<http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/9272>
- Definición ABC . (2014). *Definición de Layout* . Obtenido de  
<https://www.definicionabc.com/tecnologia/layout.php>
- Deming, E. (1993). *Calidad total. Ciclo PHVA*.
- Escudero, S. (2020). *Gestión Logística Internacional* . Bogotá : Eco Ediciones.
- Fernández, M. (2003). *El control fundamento de la gestión por procesos y la calidad total*.  
 Madrid: Esic Editorial.
- Flores, C. (2014). *La gestión logística y su influencia en la rentabilidad de las empresas especialistas en implementación de campamentos para el sector minero en Lima Metropolitana*. Lima – Perú. Obtenido de  
[http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/1111/flores\\_tc.pdf?sequence=1](http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/1111/flores_tc.pdf?sequence=1)
- Flores, V. (2018). *Impacto logístico en Panamá*. Trabajo de grado, Universidad del Rosario, Bogotá. Obtenido de  
<https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/18807/LancherosGomez-LauraAndrea-2018.PDF.docx.pdf?sequence=13&isAllowed=y>
- González, C. (2021). *¿Por qué en Estados Unidos se siguen construyendo las casas con madera?* Estados Unidos. Obtenido de  
[https://us.as.com/us/2021/09/28/actualidad/1632862928\\_713449.html](https://us.as.com/us/2021/09/28/actualidad/1632862928_713449.html)
- Griful, E., & Canela , M. (2005). *Gestión de la calidad*. Catalunya: Ediciones UPC .
- Hernandez, L. (2017). *Técnicas para ahorrar costos logísticos*. Barcelona: Marge Book.
- iSixSigma. (2022). *Control de procesos*. Obtenido de  
<https://www.isixsigma.com/dictionary/process-control/>

- Lamb, C., Hair, J., & McDaniel, C. (2002). *Marketing* (6a ed.). International Thomson Editores S.A.
- Martinez, C. (2011). *El concepto de productividad en el management clasico al concepto de eficacia de management contemporaneo*. Bogotá, D.C: Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Ciencias Económicas.
- Martínez, J. (2020). *Ingeniería de gestión de calidad por procesos y la mejora continua aplicada a los sistemas de producción de las organizaciones empresariales complejas*. Universidad de Panamá, Panamá. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6517/651769122005/html/>
- Masaaki, I. (1998). *Kaizen: La clave de la ventaja competitiva japonesa*. Editorial continental.
- Mendoza, U., & Solis, F. (2022). Calidad, conocimiento e innovación de procesos de manufactura en Ciudad Juárez, México. *Retos. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 12(23), 1390. Obtenido de <https://retos.ups.edu.ec/index.php/retos/article/view/5154>
- Metecno Perú. (2009). *Hipertec Roof*. Obtenido de <https://metecnoperu.com/producto/hipertec-sound/>
- Molina, J. (2015). *Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S.A.* Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10267/1/UPS-GT001298.pdf>
- Mora, L. (2011). *Gestión Logística integral las mejores practicas de la cadena de abastecimiento*. Bogotá: Ecoe ediciones.

- Mora, L. (2016). *Gestion Logistica Integral*. Bogota: Ecoe Ediciones. Obtenido de [https://corladancash.com/wp-content/uploads/2018/11/Gestion-logistica-integral\\_-Las-Luis-Anibal-Mora-Garcia.pdf](https://corladancash.com/wp-content/uploads/2018/11/Gestion-logistica-integral_-Las-Luis-Anibal-Mora-Garcia.pdf)
- Pérez, M., Noriega, L., Hernández, J., Olivo, J., & De la Hoz, E. (2021). *Gestión de la calidad y su relación con la competitividad en el sector manufacturero: una revisión de la literatura en el periodo 2010-2021*. Tesis de Ingeniería industrial, Universidad Simón Bolívar.
- Portal, C. (2003). *Costos Logísticos*. Asunción. Obtenido de [https://www.fca-ude.edu.uy/upload/Materiales/1\\_costos-logisticos-en-la-empresa-0004-0025.pdf](https://www.fca-ude.edu.uy/upload/Materiales/1_costos-logisticos-en-la-empresa-0004-0025.pdf)
- PWC. (2015). *Shifting patterns. The future of the logistics industry*. Obtenido de <https://www.pwc.com/gx/en/transportation-logistics/pdf/the-future-of-the-logistics-industry.pdf>
- Quintero, A. (2018). *Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress Cia. Ltda. Del Cantón Durán*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28590/1/TESIS%20Quintero-Sotomayor.pdf>
- Rodriguez, O. (2013). *Ensamble*. Obtenido de [http://132.248.9.195/ptd2013/enero/0688067/0688067\\_A12.pdf](http://132.248.9.195/ptd2013/enero/0688067/0688067_A12.pdf)
- Schmidt, C. (2002). Just in time, six sigma y teoría de limitaciones. *Partida doble*, 145.
- Schroeder, R. (2004). *Administración de operaciones concepto y casos contemporáneos*. (2da ed.). México: Mc Graw Hill.
- Soler, P. (2018). *Materiales aislantes térmicos: tipos y aplicaciones*. Obtenido de <https://www.solerpalau.com/es-es/blog/materiales-aislantes-termicos/>

- Sortino, R. (2001). Radiación y distribución de planta (Layout) como gestión empresarial. *Invenio*, 2.
- Tello, J. (2020). *Sistema de gestión logística y la satisfacción del cliente en la empresa Tello Trading Corporation E.I.R.L – 2020*. Tesis de Ingeniero Industrial, Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Facultad de Ingeniería Industrial y Sistemas, Huánuco – Perú. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6241/TII00196T35.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Terrones, A. (2017). *Mejora de un sistema de gestión logística para la reducción de los costos en la Empresa Eysn Ingeniería SAC, 2017*. . Universidad Cesar Vallejo, Callao. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1992>
- Urday, C. (2018). *La gestión logística y su influencia en la competitividad en las Pymes del sector construcción*. Universidad San Ignacio de Loyola, Facultad de ciencias empresariales, Lima. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ee64dff9-43b7-4d29-871d-a19baf1a7ba3/content>
- Valle, J., Kliemann, F., & Evaldo, J. (1989). Considerações críticas sobre a evolução das filosofias de administração da produção: do "just-in case" ao "just-in-time". *Revista de Administração de Empresas*.
- Zapata , A. (2017). *Mejora de un sistema de gestion logistica para la reduccion de los costos en la Empresa EYSN Ingeniería SAC, 2017*. Callao.

## **ANEXO**

## Instrumento

Ítem	Actividades	1	2	3	4	5
1	¿Qué tan importante considera usted la logística para una empresa?					
2	¿Cómo considera usted la logística en la empresa PYR World Services SAC?					
3	¿Cómo considera usted el proceso de producción de la empresa P & R World Services SAC?					
4	¿Cómo considera usted el proceso de distribución en la empresa P & R World Services SAC?					
5	¿Qué tan eficiente son las operaciones logísticas dentro de la planta de producción de la empresa P&R World Services SAC?					
6	¿Qué tan eficiente considera usted la distribución interna en la empresa P&R World Services SAC?					
7	¿Qué tan eficiente considera usted la entrega de mercadería por parte de la empresa P&R World Services SAC?					
8	¿Cómo considera usted la calidad de la lámina térmica que distribuye la empresa P&R World Services SAC?					
9	¿Qué tan eco amigable considera usted la lámina térmica que utiliza la empresa P&R World Services SAC?					
10	¿Considera usted que la instalación de lámina térmica satisface las necesidades de los clientes?					
11	¿Qué tan bien cumple con los plazos de entrega la empresa P&R World Services SAC?					
12	¿Cómo considera usted los programas de capacitación de la empresa P&R World Services SAC?					
13	¿Cómo considera usted las condiciones laborales en la empresa P&R World Services SAC?					
14	¿Cómo considera usted el servicio post venta en la empresa P&R World Services SAC?					
15	¿Cómo considera usted el proceso de control en la fase de ensamblaje de lámina térmica?					
16	¿Cómo considera usted la eficiencia de los proveedores de la empresa P&R World Services SAC?					

17	¿Qué tan importante considera usted la implementación de nuevas estrategias de negocios para la empresa P&R World Services SAC?					
18	¿Qué tan importante considera usted que son los aliados estratégicos dentro del proceso de mejora continua de la empresa P&R World Services SAC?					
19	¿Qué tan importante considera usted el diseño del almacén en la empresa P&R World Services SAC?					
20	¿Qué tan importante es para usted el diseño de la planta de ensamblaje de lámina térmica en en la empresa P&R World Services SAC?					
21	¿Qué tan óptimo considera usted el diseño del almacén de la empresa P&R World Services SAC?					
22	¿Qué tan óptimo considera usted el proceso de control de ensamblaje de lámina térmica?					
23	¿Qué tan eficientes considera usted que es el diseño de planta en la empresa P&R World Services SAC?					