



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

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

El proceso logístico y su relación con la rentabilidad de una empresa metal
mecánica en el distrito de Villa El Salvador, 2023.

TESIS

Para optar el título profesional de Licenciada en Administración y Gerencia

AUTORA

Hoyos Diaz, Ana Maria
ORCID: 0009-0003-8317-3395

ASESOR

Lucero Vega, Jorge Luis
ORCID: 0000-0002-6600-1730

Lima, Perú

2024

Metadatos Complementarios

Datos de autora

Hoyos Diaz, Ana Maria

Tipo de documento de identidad del AUTORA: DNI

Número de documento de identidad del AUTORA: 10097822

Datos de asesor

Lucero Vega, Jorge Luis

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 07923634

Datos del jurado

JURADO 1: Yto Yto, Juan Luis, DNI: 07815722, ORCID: 0000-0003-2454-4179

JURADO 2: Mascaro Canales Pedro Luis, DNI: 10052263, ORCID: 0000-0003-2886-222x

JURADO 3: Angulo Chocano Veronica Esther, DNI: 09379299, ORCID: 0000-0002-6282-0114

JURADO 4: Delgadillo Portocarrero Luis Alfonso, DNI: 06997475, ORCID: 0009-0002-1334-7540

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.04

Código del programa: 413256

Declaración jurada de originalidad

Yo, Ana Maria Hoyos Diaz, con código de estudiante N.º 200813227 con DNI N.º 10097822, con domicilio en Jirón Ricardo Palma # 325 Urb Mariano Melgar, Villa María del Triunfo, provincia y departamento de Lima, en mi condición de Bachiller de Administración y Gerencia de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, declaro bajo juramento que:

La presente tesis titulado “El proceso logístico y su relación con la rentabilidad de una empresa metal mecánica en el distrito de Villa El Salvador, 2023” es de mi única autoría, bajo el asesoramiento del docente Jorge Luis Lucero Vega, y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica o de investigación, universidad, etc.; la cual ha sido sometida al anti plagio Turnitin y tiene el 25% de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en la tesis, el contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y por las cuales no asumo responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de internet.

Asimismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro de la tesis es de mi conocimiento y autoría. Por tal motivo, asumo toda la responsabilidad de cualquier error u omisión en la tesis y soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.

Surco, 15 de mayo de 2024



Ana Maria Hoyos Diaz

10097822

Índice de similitud

El proceso logístico y su relación con la rentabilidad de una empresa metal mecánica en el distrito de Villa El Salvador, 2023.

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

26%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	11%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	2%
4	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	dspace.ups.edu.ec Fuente de Internet	1%
6	repository.ucc.edu.co Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uan.edu.co Fuente de Internet	1%
8	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Y EMPRESARIALES
Dr. Carlos Eduardo Del Valle Díaz
Jefe de la Unidad de Gestión y Seguimiento

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

MAG. CRISTIAN ALEJANDRO BARRERA RAZURI
DIRECTOR GENERAL DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

9	biblio3.url.edu.gt Fuente de Internet	1 %
10	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	1 %
12	theibfr.com Fuente de Internet	1 %

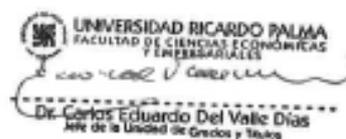
Excluir citas

Ápagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado



Dedicatoria:

A Dios por darme la familia que tengo.

A mis padres, por darme la vida.

A mi hija, por ser siempre mi mayor
motivación de seguir creciendo.

A mi esposo, por estar siempre a mi lado,
apoyándome incondicionalmente.

Agradecimientos:

A mi familia por su apoyo incondicional

A mis profesores por las enseñanzas recibidas, en especial a mi asesor, por su apoyo y orientación para la presentación de mi tesis.

Introducción

La preparación de esta tesis, se fundamenta en el entorno de una organización metal mecánica en el distrito de Villa El Salvador, 2023. Centrándose en el objetivo principal de cómo el proceso logístico tiene relación con la rentabilidad de la organización.

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo utilizando los datos del año 2023 entre los meses de julio hasta noviembre.

La siguiente tesis está compuesta de cinco capítulos, en el cual se empleará una breve explicación resumida de cada uno de ellos en los siguientes párrafos:

En el capítulo I, Se identifica la situación actual de la organización, se plantea los objetivos, alcance, justificación y limitaciones de la investigación.

En el capítulo II, Se presenta información relevante para respaldar la investigación, tales como antecedentes, marco teórico, procedimientos de proceso logístico.

En el capítulo III, Se establece la hipótesis de investigación, los factores de estudio, la matriz de operacionalización y la matriz lógica de consistencia.

En el capítulo IV, se presenta enfoque de investigación, se define el tipo, el diseño, la población, el instrumento utilizado para la recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos. Asimismo, se indica el instrumento utilizado para la recolección de datos, en el cual la validez fue realizada por 5 expertos y la confiabilidad se evaluó mediante el programa SPSS.

En el capítulo V, se establecieron los resultados de la investigación a través del análisis de las hipótesis, también se detallaron los datos cuantitativos, el análisis de resultados y también su discusión.

Finalmente, en el capítulo VI, se explicaron las conclusiones y recomendaciones, luego del desarrollo del trabajo.

Índice

Metadatos Complementarios	II
Dedicatoria.....	VI
Agradecimientos.....	VII
Introducción.....	VIII
Índice	IX
Lista de tablas	XI
Lista de Figuras	XIV
Resumen	XVII
Abstract.....	XVIII
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	1
1 Formulación del Problema	1
2 Objetivo General y Específicos.....	3
3 Justificación e Importancia del Estudio	4
4 Alcance y Limitaciones.....	4
CAPÍTULO II.....	6
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	6
1 Antecedentes de la Investigación	6
2 Bases teórico-científicas.....	17
3 Definición de términos básicos	28
CAPÍTULO III	32
HIPÓTESIS Y VARIABLES	32
1 Hipótesis y/o Supuestos Básicos	32

2	VARIABLES DE ESTUDIO Y SU OPERACIONALIZACIÓN.....	33
3	Matriz lógica de consistencia.....	36
	CAPÍTULO IV.....	37
	METODO.....	37
1	Tipo y Método de la Investigación.....	37
2	Diseño Especifico de Investigación.....	38
3	Población y Muestra.....	38
4	Instrumentos de Obtención de Datos.....	39
5	Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	39
6	Procedimiento de Ejecución del Estudio.....	40
	CAPITULO V.....	41
	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	41
1	Datos cuantitativos.....	41
2	Análisis de resultados.....	70
3	Discusión de Resultados.....	78
	CAPITULO VI.....	82
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	82
1	Conclusiones.....	82
2	Recomendaciones.....	84
	REFERENCIAS.....	87
	APÉNDICE.....	96
	Apéndice A - Cuestionario.....	96
	Apéndice B – Validación de instrumento.....	98

Lista de tablas

Tabla 1 <i>Rentabilidad</i>	21
Tabla 2 <i>La productividad se define como:</i>	24
Tabla 3 <i>Operacionalización de unidades de análisis</i>	33
Tabla 4 <i>Matriz de la variable Proceso Logístico</i>	34
Tabla 5 <i>Matriz de la variable Rentabilidad</i>	35
Tabla 6 <i>Matriz de consistencia</i>	36
Tabla 7 <i>Análisis descriptivo de la variable independiente "Proceso Logístico"</i>	41
Tabla 8 <i>Análisis descriptivo de la dimensión "Compras"</i>	42
Tabla 9 <i>Análisis descriptivo ¿Considera usted que es importante evaluar al proveedor antes de establecer los lazos comerciales?</i>	43
Tabla 10 <i>Análisis descriptivo ¿Considera usted que se debe aplicar alguna penalidad a los proveedores que no cumplen con la fecha de entrega acordada?</i>	44
Tabla 11 <i>Análisis descriptivo ¿Considera usted que el equipo de Compras, requiere de capacitación para cumplir con las competencias para el cargo que desempeñan?</i>	45
Tabla 12 <i>Análisis descriptivo ¿Cree usted que la falta de procedimientos sobre las funciones de los colaboradores puede ser la causa que influye en el desempeño de sus actividades?</i>	46
Tabla 13 <i>Análisis descriptivo de la dimensión "producción"</i>	47
Tabla 14 <i>Análisis descriptivo ¿Considera usted que la empresa cuenta con el personal y material indicado para la producción de pedidos?</i>	48
Tabla 15 <i>Análisis descriptivo ¿Considera usted que la empresa debe capacitar al personal de manera más continua para mejorar su rendimiento en los procesos de producción?</i>	49

Tabla 16 <i>Análisis descriptivo ¿Considera usted que la empresa debe planificar para cumplir con el pronóstico de la demanda?</i>	50
Tabla 17 <i>Análisis descriptivo ¿Considera usted que las funciones de su área de trabajo se le duplican cuando no existe una planeación estratégica adecuada?</i>	51
Tabla 18 <i>Análisis descriptivo de la dimensión "Distribución"</i>	52
Tabla 19 <i>Análisis descriptivo ¿Cree usted que la distribución del área de almacén es la adecuada?</i>	53
Tabla 20 <i>Análisis descriptivo ¿Considera usted que el área de distribución debe mejorar su organización para evitar demoras en la atención?</i>	54
Tabla 21 <i>Análisis descriptivo ¿El despacho de la mercadería cumple con sus exigencias en cuanto a peso y calidad?</i>	55
Tabla 22 <i>Análisis descriptivo ¿Cree usted que contar con unidades propias para la distribución de mercadería favorece la seguridad de estos?</i>	56
Tabla 23 <i>Análisis descriptivo de la variable independiente "Rentabilidad"</i>	57
Tabla 24 <i>Análisis descriptivo de la dimensión "Productividad"</i>	58
Tabla 25 <i>Análisis descriptivo ¿Considera usted que el cumplimiento de los plazos es un indicador clave para medir la eficiencia de la empresa?</i>	59
Tabla 26 <i>Análisis descriptivo ¿Considera usted que la falta de concentración es un factor que influye en el incremento de los tiempos muertos?</i>	60
Tabla 27 <i>Análisis descriptivo ¿Considera usted que un adecuado manejo de los procesos logísticos ayudaría a eliminar los tiempos muertos en la organización?</i>	61
Tabla 28 <i>Análisis descriptivo de la dimensión "ventas"</i>	62
Tabla 29 <i>Análisis descriptivo ¿Cree usted que se debe proponer un plan de comisiones para incrementar el volumen de ventas?</i>	63

Tabla 30 <i>Análisis descriptivo ¿Considera usted si los requerimientos internos se cumplieren al 100% ayudaría a cumplir la meta de venta mensual?</i>	64
Tabla 31 <i>Análisis descriptivo ¿Usted considera que la empresa les da importancia a los reclamos recibidos de los clientes?.....</i>	65
Tabla 32 <i>Análisis descriptivo de la dimensión “satisfacción del cliente “</i>	66
Tabla 33 <i>Análisis descriptivo ¿Considera usted que el buen desempeño del personal ayuda a mejorar el nivel de satisfacción?</i>	67
Tabla 34 <i>Análisis descriptivo ¿Cree usted que la entrega oportuna le da una conformidad de servicio al recibir un pedido?.....</i>	68
Tabla 35 <i>Análisis descriptivo ¿Considera usted que la empresa debe mejorar los tiempos de atención de clientes y así mejorar?</i>	69
Tabla 36 <i>Recuento cruce Proceso Logístico y Rentabilidad</i>	71
Tabla 37 <i>Proceso Logístico con Rentabilidad</i>	71
Tabla 38 <i>Medidas simétricas Proceso Logístico y Rentabilidad.....</i>	71
Tabla 39 <i>Recuento cruce Proceso Logístico y Productividad</i>	73
Tabla 40 <i>Proceso Logístico con productividad</i>	73
Tabla 41 <i>Medidas simétricas Proceso Logístico y productividad</i>	73
Tabla 42 <i>Recuento cruce Proceso Logístico y Ventas</i>	75
Tabla 43 <i>Proceso Logístico con Ventas</i>	75
Tabla 44 <i>Medidas simétricas Proceso Logístico y ventas</i>	75
Tabla 45 <i>Recuento cruce Proceso Logístico y Satisfacción del cliente</i>	77
Tabla 46 <i>Proceso Logístico con Satisfacción del cliente.....</i>	77
Tabla 47 <i>Medidas simétricas Proceso Logístico y satisfacción del cliente.....</i>	77

Lista de Figuras

Figura 1	<i>Proceso logístico</i>	20
Figura 2	<i>Elementos de un sistema de producción</i>	25
Figura 3	<i>5 S</i>	27
Figura 4	<i>Clasificación de las ventas</i>	28
Figura 5	<i>Variable independiente “proceso logístico”</i>	41
Figura 6	<i>Dimensión “compras”</i>	42
Figura 7	<i>¿Considera usted que es importante evaluar al proveedor antes de establecer los lazos comerciales?</i>	43
Figura 8	<i>¿Considera usted que se debe aplicar alguna penalidad a los proveedores que no cumplen con la fecha de entrega acordada?</i>	44
Figura 9	<i>¿Considera usted que el equipo de Compras, requiere de capacitación para cumplir con las competencias para el cargo que desempeñan?</i>	45
Figura 10	<i>¿Cree usted que la falta de procedimientos sobre las funciones de los colaboradores puede ser la causa que influye en el desempeño de sus actividades?</i>	46
Figura 11	<i>Dimensión “producción”</i>	47
Figura 12	<i>¿Considera usted que la empresa cuenta con el personal y material indicado para la producción de pedidos?</i>	48
Figura 13	<i>¿Considera usted que la empresa debe capacitar al personal de manera más continua para mejorar su rendimiento en los procesos de producción?</i>	49
Figura 14	<i>¿Considera usted que la empresa debe planificar para cumplir con el pronóstico de la demanda?</i>	50
Figura 15	<i>¿Considera usted que las funciones de su área de trabajo se le duplican cuando no existe una planeación estratégica adecuada?</i>	51
Figura 16	<i>Dimensión “Distribución”</i>	52

Figura 17	<i>¿Cree usted que la distribución del área de almacén es la adecuada?</i>	53
Figura 18	<i>¿Considera usted que el área de distribución debe mejorar su organización para evitar demoras en la atención?</i>	54
Figura 19	<i>¿El despacho de la mercadería cumple con sus exigencias en cuanto a peso y calidad?.....</i>	55
Figura 20	<i>¿Cree usted que contar con unidades propias para la distribución de mercadería favorece la seguridad de estos?</i>	56
Figura 21	<i>Variable dependiente “Rentabilidad”</i>	57
Figura 22	<i>Dimensión “Productividad”</i>	58
Figura 23	<i>¿Considera usted que el cumplimiento de los plazos es un indicador clave para medir la eficiencia de la empresa?</i>	59
Figura 24	<i>¿Considera usted que la falta de concentración es un factor que influye en el incremento de los tiempos muertos?</i>	60
Figura 25	<i>¿Considera usted que un adecuado manejo de los procesos logísticos ayudaría a eliminar los tiempos muertos en la organización?</i>	61
Figura 26	<i>Dimensión “ventas “</i>	62
Figura 27	<i>¿Cree usted que se debe proponer un plan de comisiones para incrementar el volumen de ventas?</i>	63
Figura 28	<i>¿Considera usted si los requerimientos internos se cumpliesen al 100% ayudaría a cumplir la meta de venta mensual?</i>	64
Figura 29	<i>¿Usted considera que la empresa les da importancia a los reclamos recibidos de los clientes?</i>	65
Figura 30	<i>Dimensión “satisfacción del cliente”</i>	66
Figura 31	<i>¿Considera usted que el buen desempeño del personal ayuda a mejorar el nivel de satisfacción?.....</i>	67

Figura 32 <i>¿Cree usted que la entrega oportuna le da una conformidad de servicio al recibir un pedido?</i>	68
Figura 33 <i>¿Considera usted que la empresa debe mejorar los tiempos de atención de clientes y así mejorar?</i>	69

Resumen

La presente investigación titulada, *Proceso Logístico y su relación con la rentabilidad de una empresa metal mecánica en el distrito de Villa El Salvador, 2023*, tiene como objetivo principal buscar la relación que tiene la variable 1 y la variable 2, las cuales son el proceso logístico y la rentabilidad. La metodología usada en la presente investigación fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, además de usar un método hipotético – deductivo, asimismo se empleó un diseño No experimental, ya que se estudió el fenómeno en su contexto natural, sin alterar el resultado, de la misma manera, tuvo un diseño de corte transversal, la presente investigación se realizó en un determinado tiempo, donde los datos utilizados fueron en el periodo de junio a noviembre de 2023. La población que se usó para el desarrollo de esta investigación fue de 90 colaboradores de la empresa metal mecánica, en el cual se realizó una muestra censal. La conclusión que se obtuvo en la presente investigación es que sí existe una relación considerable entre el proceso logístico y la rentabilidad de una empresa metal mecánica, en el distrito de Villa El Salvador, 2023.

Palabras clave: Procesos logísticos, rentabilidad, productividad, Gestión de compras.

Abstract

The main objective of the present research titled *Logistics Process and its relationship with the profitability of a metal-mechanical company in the district of Villa El Salvador, 2023* is to find the relationship between variable 1 and variable 2, which are the logistics process and profitability. The methodology used in this research was applied with a quantitative approach, in addition to using a hypothetical-deductive method, a non-experimental design was also used since the phenomenon was studied in its natural context, without altering the result, in the same way. In this way, it had a cross-sectional design, the present investigation was carried out at a certain time, where the data used was from June to November 2023. The population that was used to develop this research was 90 employees of the metal mechanics company, in which a census sample was carried out. The conclusion obtained in this investigation is that there is a considerable relationship between the logistics process and the profitability of a metalworking company, in the district of Villa el Salvador, 2023.

Keywords: Logistics processes, profitability, productivity, Purchasing management.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1 Formulación del Problema

Antes de los años 50, el primer concepto de la palabra logística hacía referencia al suministro de municiones y armas como principal actividad logística. Durante un tiempo, este proceso fue cada vez más evolucionando hasta que el significado **logístico** se volvió relevante en el ámbito empresarial.

Hoy en día el **proceso Logístico** sigue evolucionando gracias a los avances de la tecnología y la globalización. Esto posibilita que las empresas, cada vez sean más eficaces, puedan obtener una mayor rentabilidad y un mayor posicionamiento en el mercado.

Por otro lado, los países que tienen un alto rendimiento logístico son desarrollados, siendo los más competitivos, lo que les permite incrementar sus inversiones de manera eficiente.

En la actualidad, las organizaciones se encuentran interesadas en incrementar la rentabilidad, considerando como una oportunidad de mejora en lo siguiente: **El Proceso Logístico, Mejora Continua, Cadena de Suministro, Desarrollo Organizacional, etc.** Dado que opta por una nueva filosofía en el ámbito de trabajo.

Además, la crisis sanitaria ocasionada de COVID-19 no ha hecho más incrementar el uso de dispositivos electrónicos y herramientas en línea, como evidencian las cifras de incremento del comercio electrónico durante los dos últimos años. No obstante, la pandemia también ha evidenciado la urgencia de modificar el modelo logístico actual. Los aspectos como la globalización, la sostenibilidad, la resiliencia o la seguridad a lo largo de toda la gama de productos están en evidencia. Las habilidades y

las competencias de los profesionales de la logística sin duda marcarán el éxito a largo plazo según (Viu & Castillo, 2022).

Los procesos logísticos son alternativas que permiten satisfacer la demanda de bienes y servicios en las organizaciones, se señala también que es fundamental para el buen funcionamiento de la economía local y global, tener un proceso logístico adecuado implica tener los productos finales adecuados en una cantidad suficiente, almacenados de manera adecuada y disponible para el mercado, lo cual es fundamental para que las empresas sean lo más rentables posible.

El proceso logístico es responsable de la organización de los procesos operativos internos y externos, un mejor control del proceso del producto y valor agregado, lo que convierte a la organización en una unidad de calidad calificada.

Una buena gestión logística puede reducir costos y aumentar las ventas.

El propósito del proceso logístico es garantizar que los productos se entreguen a tiempo y al menor costo posible.

Este trabajo de investigación se enfocará en determinar la relación que existe entre el proceso logístico y la rentabilidad de la organización.

El problema de investigación se da por los constantes reclamos de los clientes, en la demora de atención de pedidos solicitados. Este inconveniente se da desde el abastecimiento de la materia prima hasta la llegada del producto al cliente final, no hay una buena coordinación y comunicación constante, como resultado se tiene el malestar del cliente, ya que no sienten que son atendidos con prioridad.

Esto genera inestabilidad en la organización, afectando directamente la rentabilidad.

El objetivo de esta investigación es ofrecer un servicio de entrega realmente oportuno que permita atender a más clientes de manera eficiente, tomando en cuenta los niveles de productividad, mejora en el proceso de ventas y satisfacción del cliente.

Problema general

¿De qué manera el proceso logístico se relaciona con la rentabilidad de una empresa metal mecánica en el distrito de Villa El Salvador, 2023?

Problemas específicos

¿De qué manera el proceso logístico se relaciona con la productividad de una empresa metal mecánica en el distrito de Villa El Salvador, 2023?

¿De qué manera el proceso logístico se relaciona con las ventas de una empresa metal mecánica en el distrito de Villa El Salvador, 2023?

¿De qué manera el proceso logístico se relaciona con la satisfacción del cliente de una empresa metal mecánica en el distrito de Villa El Salvador, 2023?

2 Objetivo General y Específicos

Objetivo General

Determinar la relación entre el proceso logístico y la rentabilidad de una empresa metal mecánica en el distrito de Villa El Salvador, 2023.

Objetivos Específicos

Determinar la relación entre un proceso logístico y la productividad de una empresa metal mecánica en el distrito de Villa El Salvador, 2023.

Determinar la relación entre un proceso logístico y las ventas de una empresa metal mecánica en el distrito de Villa El Salvador, 2023.

Determinar la relación entre un proceso logístico y la satisfacción del cliente de una empresa metal mecánica en el distrito de Villa El Salvador, 2023.

3 Justificación e Importancia del Estudio

Justificación Práctica

La presente investigación se realiza a base de los constantes problemas detectados en el proceso logístico de la organización, los cuales generan insatisfacción de los clientes, incidiendo negativamente en la rentabilidad de la organización.

Justificación Teórica

Esta investigación se orienta en la relación entre el proceso logístico y la rentabilidad de la organización, aplicando herramientas que permitan mejorar de manera eficiente los niveles de productividad, ventas y satisfacción del cliente.

Justificación Metodológica

Este trabajo ayudará a que el equipo de logística se involucre en el proceso aplicando métodos que le permitan garantizar una buena gestión logística.

Por otro lado, también les permitirá poder profundizar los conocimientos obtenidos a lo largo de la carrera profesional, sirviendo como fuente de información relacionada con la logística y rentabilidad.

4 Alcance y Limitaciones.

Alcances del Estudio

La presente investigación es de alcance correlacional, porque tiene como objetivo demostrar la relación entre ambas variables, es decir, busca explicar la relación que existe entre el proceso logístico y la rentabilidad de la organización.

Limitaciones del Estudio

Limitación Espacial:

La presente investigación se desarrolló en una empresa metal mecánica en el distrito de Villa El Salvador, 2023

Limitación Social:

Para la presente investigación se tomó en cuenta a los colaboradores de la organización.

Limitación Temporal:

La presente investigación se desarrolló entre el mes de julio al mes de noviembre del año 2023.

Limitación Conceptual:

La presente investigación se centró en desarrollar el impacto que tiene el proceso logístico en la mejora de los resultados de la organización, ya que estos tienen una relación estrecha con la rentabilidad según los procesos productivos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

1 Antecedentes de la Investigación

Antecedentes Internacionales

Tal como es mencionado por Flores (2021) en su artículo titulado *Logística integral y satisfacción del cliente de los servicios logísticos en Guayaquil*.

El presente trabajo tiene como objetivo: Determinar la relación entre la logística integral y la satisfacción del cliente con los servicios logísticos en Guayaquil.

En la actualidad las empresas se enfrentan continuamente a cambios debido a la necesidad del éxito y a la constante competitividad que se enfrentan para cumplir con los objetivos, la empresa debe enfocarse en los clientes, tener en cuenta sus requerimientos, satisfacer sus necesidades que con el pasar del tiempo se vuelven más exigente debido a que conocen lo que necesitan y poseen una gran cantidad de información del mercado nacional e internacional que ha ido cambiando de acuerdo a la globalización, para ello es necesario tener una excelente gestión logística, lograr que los pedidos sean elaborados y distribuidos correctamente a los almacenes del cliente final. La metodología utilizada es de tipo no experimental, transaccional, correlacional, aplicada y cuantitativa. Para recolectar la información se usó la técnica de la encuesta, con un 0.808 de alfa de Cronbach, que muestra consistencia. Se contrasta las hipótesis con el estadístico chi-cuadrado. Como conclusión la investigación indica que existe una relación estadísticamente significativa entre la logística integral y la satisfacción del cliente; además, el presente estudio evidencio que al cliente le genera mayor satisfacción cuando tienen la habilidad de resolver cualquier consulta o emergencia presentada, cuando los mantienen informados.

Tal como es mencionado por Cando y Villamil (2021) en su tesis titulada *Diseño de un plan de mejoramiento para el área de logística de la empresa s.a. importadora Andina S.A.I.A.* La presente investigación tiene como objetivo:

Proyectar un plan de mejora para el área de suministros de la empresa S.A. Importadora Andina S.A.I.A.

Se evidencia que existe falencias en los procedimientos y funciones del área de logística de la empresa Importadora Andina S.A.I.A. Algunos colaboradores no conocen sus funciones y no están capacitados formalmente para ejecutar procedimientos específicos, evitando el desenvolvimiento de las actividades cotidianas que se realizan dentro de las instalaciones de esta área de la organización.

La empresa no tiene ningún indicador que muestre el nivel de gestión de sus actividades dentro del área logística. Se recomienda a la empresa importadora andina S.A.I.A. la utilización y puesta en marcha de esta propuesta como base para la mejora continua dentro de los procesos del área logística. Especialmente poniendo énfasis en la capacitación de los colaboradores y en la utilización de indicadores de gestión del área logística. La organización debe tomar medidas tecnológicas que le permitan la identificación temprana de falencias dentro del área logística, esto incluye la medición del correcto desenvolvimiento de los procesos logísticos y la utilización de indicadores de gestión que den una visión clara de la trazabilidad general de las actividades realizadas en esta área de la organización.

El estudio se basa en un enfoque de método mixto que utiliza una encuesta y entrevista semiestructurada para evaluar las prácticas de gestión y el desempeño del área logística de la empresa.

Asimismo, según Almeida y Cabezas (2021) en su tesis titulada *Incidencia de la Gestión Logística e Inventarios en la Rentabilidad de la Empresa Disprovef Ecuador S.A. en la ciudad de Guayaquil*, la presente investigación tiene como objetivo:

Proyectar mediante un sistema logístico para la recepción, aprovisionamiento y distribución del inventario con el fin de incrementar la rentabilidad de la empresa Disprovef Ecuador S.A. en la ciudad de Guayaquil.

El problema se da en el manejo de los productos que ofrecen para la venta, como la falta de un sistema logístico para recibir, almacenar y distribuir la mercadería, lo que conlleva al transporte de los pedidos, con el riesgo de entregar mercadería incompleta o envíe a la dirección incorrecta y adicional no se emita notas de crédito para una devolución rápida, la información del inventario no es el correcto debido a un inventario inadecuado por falta de actualización en la información.

Por otro lado, la empresa no quiere que el lote esté disponible para la venta debido a los costos de transporte. Las decisiones de almacenamiento son de alto riesgo y tienen un impacto significativo en la gestión de la cadena de suministro de la empresa.

Se aplicó un aspecto metodológico de nivel descriptivo, documental y de campo en conjunto con técnicas de investigación como la encuesta, que facilitó la obtención de información acertada para identificar los principales factores a considerar dentro del desarrollo del sistema logístico a proponer. La muestra está dirigida a los colaboradores de la organización.

Se logró identificar que la incidencia de un sistema logístico en la rentabilidad de la empresa garantiza un adecuado cumplimiento de las actividades a realizar por lo que este incide positivamente y asegura que la empresa va a alcanzar óptimos resultados, ya que como parte del diseño se puntualizó un conglomerado completo de tareas a ejecutar

por parte de los colaboradores de la entidad, partiendo desde la revisión del inventario a abastecer hasta el estudio de la rentabilidad obtenida.

Finalmente, la incidencia de un sistema logístico en la rentabilidad de la empresa garantiza un adecuado desarrollo de las actividades a realizar por lo que este incide positivamente y asegura que la empresa va a alcanzar óptimos resultados.

Tal como es mencionado por López et al. (2021) en su artículo *Gestión Logística en la industria salinera del departamento de Guajira, Colombia*. El presente artículo tiene como objetivo:

El objetivo de esta investigación es analizar la gestión logística en la industria salinera en La Guajira, Colombia.

Se realizó un análisis descriptivo, no experimental y transversal. Se resalta que la población fue accesible y censal, compuesta de 39 colaboradores. Se empleó la técnica de observación mediante encuesta y se construyó un cuestionario de 38 ítem. Se obtuvo como resultado falencias con relación a la aplicación de la gestión logística en la minería de la sal en el departamento de La Guajira, por lo que es importante desarrollar acciones para mejorar su planeación y ejecución. Se concluye que la gestión logística se realiza en forma efectiva, resultando eficiente las estrategias logísticas examinadas, y reflejándose aceptables, los procesos logísticos descritos y la estructura organizacional establecida en el presente estudio.

Tal como es mencionado por Amaya y Mejía (2020) en su tesis titulada *Propuesta de mejora para el proceso logístico de la empresa inversora lockey limitada, sucursal Colombia*, la presente investigación tiene como objetivo:

Plantear un proyecto de mejora para el proceso logístico en la empresa Inversora Lockey Limitada, sucursal Colombia, que permita mejorar el desempeño frente a la responsabilidad en la distribución del producto final a los clientes.

La empresa inversora Lockey Limitada, cuenta con una trayectoria de vida en el mercado nacional e internacional; sin embargo, el proceso logístico que presenta la empresa se evidencian varias inconsistencias, debido a que el 42,3% de operación presentaba malos procedimientos, cuellos de botella y falta de estandarización de procesos. El resultado del análisis permite establecer el estado actual de la empresa y se logra determinar las falencias en cada uno de los procesos afectados, permitiendo de este modo realizar una de las propuestas de mejora a través de la aplicación de 5 S (método de gestión que se basa en 5 principios) y un nuevo Layout (distribución) en la bodega para mejora en cada uno de los procesos enfocados a garantizar un incremento de la confiabilidad por parte del cliente. La metodología utilizada es cuantitativa, explicativa, descriptiva y aplicativa.

Con las herramientas sugeridas se logra alcanzar el objetivo deseado para el mejoramiento del proceso logístico, se sugiere seguir realizando el seguimiento y evaluación. Se concluye que la propuesta es viable, debido a que cumple con una adaptación que optimiza los procesos de intercambio de información entre las áreas relacionadas que intervienen en el proceso logístico de la compañía, garantizando que se cumpla con los requerimientos necesarios para ofrecer un servicio óptimo al cliente y que ayude al crecimiento de la compañía.

Tal como es mencionado por Martínez et al. (2019) en su tesis titulada *Implementación de mejoras en los procesos logísticos para la empresa de distribución de sistemas de seguridad IPC*.

El presente trabajo tiene como objetivo: Aplicar mejorar los procesos logísticos y la gestión de inventario en la empresa IPC Colombia dedicada a la distribución y comercialización de sistemas de seguridad.

En la actualidad, los clientes buscan valor agregado; ya sea una buena atención al cliente o una buena disponibilidad y una entrega inmediata del producto. Estos factores impactan directamente su satisfacción y, asimismo, incrementa la competitividad de la empresa y su posicionamiento. Es por esto, que surge la necesidad de fortalecer y mejorar el departamento logístico de la empresa IPC Colombia. El presente documento hace referencia al proyecto de grado el cual tiene como finalidad aportar a la mejora logística de los procesos principales de recepción, ingreso, ubicación y despacho de la mercancía. Por consecuencia, lograr un incremento en la satisfacción de los clientes finales tanto en la estimulación de las relaciones (el factor solidario) y las condiciones laborales permitirán el mejoramiento de la productividad. Así como también, se evidenciará la disminución de las devoluciones de mercancías, esencial para la estrategia competitiva y el incremento de los ingresos de la empresa. La metodología empleada en esta investigación es descriptiva, inductivo y practico.

Con la implementación parcial del plan de mejoramiento logístico para la empresa lograron la estandarización de los procesos logísticos en IPC Colombia, por medio del diseño, ejecución e implementación del manual de procesos logísticos para los trabajadores del área. Reducción anual en el índice de devoluciones de mercancía, el cual se logró mediante la ejecución de técnicas de organización **5 S**, rotulación total de estanterías del almacén y estandarización de los procesos indicados en el manual de procesos y procedimientos del área logística.

Antecedentes Nacionales

Tal como es mencionado por Paredes (2023) en su tesis titulada *Gestión logística y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Agroindustrias Garay S.A.C. Ayacucho, 2023*.

El principal objetivo de este estudio es: Diagnosticar la incidencia entre la gestión logística y la rentabilidad en la empresa Agroindustrias Garay S.A.C. Ayacucho, 2023.

Se han detectado inconvenientes en la administración logística de la empresa tales como: Planificación deficiente con los proveedores de insumos para la producción, poca capacidad del almacén en algunas temporadas, desabastecimiento de productos debido a la mala planificación en el área de producción, la misma que estaría trayendo como consecuencia la pérdida de oportunidades en cerrar contratos con clientes por falta de stock, la disminución de ventas en algunas temporadas y baja rentabilidad por deficiencias en el plan logístico. De acuerdo a ello el presente estudio pretende dar a conocer que la gestión logística puede tener relación con la rentabilidad, para buscar alternativas que solucionen al problema de la empresa.

En su metodología el estudio fue de tipo aplicado, con un diseño no experimental de corte transversal, bajo un enfoque cuantitativo y nivel correlacional. La población y muestra estuvo conformado por 22 trabajadores. Para el proceso de recaudación de datos, se evaluó las variables gestión logística y rentabilidad, se utilizó como instrumento el cuestionario, que contó con 18 preguntas para cada variable, cuyas respuestas fueron según la escala de Likert. Para el procesamiento de datos se usó el programa SPSS Vers-26, para realizar el análisis descriptivo e inferencial, de manera que, se aplicó el Rho de Spearman con una correlación positiva considerable de 0.569, de manera que, se afirma la relación directa y proporcional entre las variables a la vez, se obtuvo un nivel de significancia de 0.000 menor a 0.05, por lo tanto, se aceptó la hipótesis alterna y se

rechazó la nula, demostrando que, la gestión logística incide en la rentabilidad de la empresa agroindustrias garay S.A.C. Ayacucho, 2023.

Como es mencionado por Noriega (2023) en su trabajo de investigación *Gestión Logística y su relación con la satisfacción del cliente de una empresa agroexportadora en lima,2023*.

El principal objetivo de esta investigación es determinar la relación entre la gestión logística y la satisfacción del cliente.

La organización no tiene un plan que permita que las áreas se capaciten para poder desempeñarse en cada proceso. Lo que dificulta es que radica desde el inicio del proceso (suministro de materia prima) hasta la entrega del producto al cliente, debido a la falta de coordinación y comunicación continua, lo que lleva a no satisfacer a los clientes.

Los problemas que se tiene son los siguientes: gestión logística deficiente, falta de evaluación a los proveedores seleccionados, no ha coordinación entre los procesos, poca cartera de proveedores fijos, desabastecimiento de materia prima, adicional, entregas inexactas por parte de los proveedores, entrega de productos en malas condiciones, pesos inexactos en la entrega de productos.

Debido al análisis presentado, la organización toma medidas para mitigar estos problemas, de otro modo tendrían negativa para la empresa.

El método utilizado en este estudio es de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, método hipotético-deductivo, diseño no experimental, diseño de corte transversal, muestra censal de 50 personas.

Se concluye que existe una relación considerable entre la gestión logística y satisfacción del cliente.

Como es mencionado por Lévano (2023) en su trabajo de tesis *La gestión logística y su incidencia en la rentabilidad de la empresa PRW ingeniería y construcción sac surquillo 2023*. El objetivo principal es determinar en que medida la gestión logística tiene incidencia con la rentabilidad de la organización.

Desde su concepción ha ejecutado con lo solicitado por sus principales clientes; por tanto, los proyectos han ido aumentando y con ello la responsabilidad de cumplir todos los parámetros exigidos, esto provoca algunas dificultades logísticas que deben superarse. Estos problemas se presentan mayormente en la no planificación de requerimientos, demoras en las importaciones de equipos, falta de un inventario adecuado y finalmente la falta de un software logístico.

Centrándose en el propósito general de explorar cómo la gestión logística impacta en la rentabilidad de la entidad. Este enfoque busca contribuir a mejorar la eficiencia operativa, agilizar los plazos de entrega y reducir los gastos, con el objetivo de fomentar un crecimiento sostenible y aceptable de la organización a través de la utilización efectiva de sus recursos.

La investigación es de tipo descriptivo, correlacional y no experimental; ya que tiene como propósito medir y examinar la relación entre las variables de este estudio. Por ello se utilizó una encuesta de 26 preguntas a una muestra constituida por 30 empleados.

Se resalta la importancia de contar con un sistema de gestión adecuado en esta área. El correcto control y planificación de las compras, así como la implementación de sistemas de gestión adecuados en el área logística, permitirán a la empresa optimizar sus recursos, reducir costos operativos y mejorar la eficiencia en el manejo de inventarios. Esto a su vez se traduce en una mayor rentabilidad.

Se concluyo que la gestión logística tiene influencia en la rentabilidad de la organización.

Según lo mencionado por Melendez (2022) en su tesis titulada *La gestión de la cadena de suministro y su influencia en la rentabilidad de una empresa agroindustrial en el distrito de San Juan de Miraflores, 2022.*

Siendo el objetivo de esta investigación el determinar de qué manera la gestión de la cadena de suministro tiene influencia con la rentabilidad de la empresa agroindustrial en el distrito de San Juan de Miraflores, 2022.

Plantea conseguir información que contribuirá en el desarrollo de sistema estratégico, así incrementar la productividad y la rentabilidad, siendo el objetivo de mejorar la percepción de la organización y seguir con la mejora de las estrategias.

Se tuvo un planteamiento cuantitativo y un diseño transversal no experimental y correlacional. Se empleo la técnica de encuesta mediante un cuestionario como instrumento de recopilación de datos.

Se concluye que la gestión de cadena de suministro está ligada a la rentabilidad de la empresa agroindustrial de San Juan de Miraflores, así como también tiene influencia con la productividad, y la eficiencia de las unidades de abastecimiento y almacenamiento.

Tal como es mencionado por Paricahua (2022) en su artículo *gestión logística y su relación con la rentabilidad de empresas constructoras en la provincia de San Román, Puno*. El presente artículo tiene como objetivo Demostrar la relación entre la gestión logística y la rentabilidad de la empresa constructora en la provincia de San Román, Puno.

Dado que la pandemia del COVID-19 que fue originado en China en el año 2019, se han enfrentado retos en el universo de los negocios. Dentro de ellos está el sector construcción, donde se ha evidenciado la deficiencia en los procesos logísticos, ya que tuvieron dificultades en los tiempos de entrega, se suma a esto el desconocimiento de la información actual sobre el estado del pedido, generando se retrase las tareas debido a

que los trabajadores no tenían los insumos necesarios, generando un aumento en los costos y disminuyendo la rentabilidad para las organizaciones de este rubro.

Este tipo de empresas tiene una visión a corto plazo, que afecta la gestión logística, porque no tienen planificación estratégica y los trabajadores no pueden tomar decisiones específicas. Esto hace que los trabajadores tengan que tomar tareas nuevas.

En este artículo se concluye que la gestión logística se relaciona con la rentabilidad de empresas constructoras de la provincia de San Román, ya que existe una correlación entre ambas variables. Adicional a ello, a mayor control en la gestión de compras y gestión de inventarios, se incrementará la rentabilidad. El tipo de investigación fue de tipo correlacional, utilizando un diseño no experimental y método cuantitativo. Se realizó la prueba de correlación de Spearman entre las variables gestión logística y rentabilidad. El valor del coeficiente de relación Spearman obtenido es 0,70 (un valor cercano a 1), lo que evidencia que existe una correlación entre las variables, es decir, una moderada gestión logística ocasiona una regular rentabilidad.

Según como es mencionado por Garcia y Quisoruco (2019) en su tesis titulada *La gestión logística y la rentabilidad en la empresa Ramelsa S.A.C, SJL-2019*.

El objetivo de esta investigación es: Establecer como la gestión logística tiene relación con la rentabilidad de la empresa Ramelsa S.A.C, San Juan de Lurigancho-2019.

A nivel local, el problema que presentó Ramelsa S.A.C. Teniendo como rubro la elaboración de accesorios trabajados a base de metal para Jeans, donde se puede evidenciar que no existe una buena gestión logística en la organización, por motivos se está representando y causando insatisfacción en los clientes debido a que existen demoras en las entregas, esto parte desde el punto de la distribución porque los consumidores emiten quejas, otro punto evidenciado es la falta de planificación en la producción, ya

que Ramelsa no cuenta con un plan de contingencia para cubrir una demanda imprevista y esto se refleja como resultado una baja rentabilidad en la empresa. Se podría mejorar esa rentabilidad manejando eficientemente la gestión logística.

La metodología de la investigación fue de tipo aplicada de nivel correlacional detallado con un diseño no experimental. La población fue censal por los 60 trabajadores, a quienes se aplicó la técnica de la encuesta y herramienta el cuestionario de 32 ítems. Una vez recopilada la información se procesó mediante el programa de SPSS, donde se aplicó la estadística descriptiva, la prueba de normalidad y la prueba de hipótesis. El análisis del estadígrafo tuvo una prueba de Rho Spearman = 0,318, Sig. (Bilateral)=0,000, es decir que existe relación positiva baja entre la gestión logística y la rentabilidad.

2 Bases teórico-científicas

Proceso Logístico

Concepto

El proceso Logístico, como señala Ballou (2004) es una parte de la cadena de suministro en el que se planifica, lleva a cabo y se controla el flujo y almacenamiento eficientes y efectivos de bienes y servicios, así como de la información relacionada, desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el propósito de satisfacer los requisitos de los clientes.

Esta definición es excelente, ya que transmite la idea de que los flujos del producto tienen que ser manejados desde el punto donde se encuentran como materias primas hasta el punto donde finalmente son descartados. El proceso logístico se encarga de los flujos de servicio y bienes físicos, es un área donde las oportunidades de mejora son cada vez más frecuentes. Además, destaca que el proceso logístico comprende todas las actividades que tienen un impacto en hacer que los bienes y servicios estén disponibles

para los clientes, en momento y lugares designados. Según la definición, la logística es solo un componente de la cadena de suministros, no todo el proceso.

De igual forma, según Escudero (2019) La logística se define como la parte de la cadena de suministro que planifica, gestiona y controla el flujo y almacenamiento de bienes, servicios e información, desde el origen hasta el destino, para satisfacer la demanda de los consumidores.

Se resalta que el proceso logístico es una actividad que tiene como finalidad la satisfacción del cliente, proporcionando productos y servicios en el momento, lugar y cantidad que los solicita, y todo ello al mínimo coste.

De igual forma, según Escrivá et al (2014) Define al proceso logístico como parte del proceso de la cadena de suministro, planificando, implementando y controlando el flujo y almacenamiento efectivo de bienes y servicios, también la información relacionada, desde el punto de origen hasta el punto de consumo, para cumplir con los requisitos mencionado por los clientes en el lugar y el plazo solicitado, todo ello, al menor coste posible.

Importancia:

Según Ballou (2004), Los procesos logísticos están relacionados con la creación del valor. Crear valor para los clientes, proveedores y de la empresa. El valor de la logística se manifiesta básicamente en el tiempo y lugar. Los productos y servicios solo tienen valor si pertenecen al cliente cuando (tiempo) y donde(lugar) quieran consumirlos. Una buena dirección logística ve cada actividad en la cadena de suministro como una contribución al proceso al valor agregado. Por muchas razones, la logística se ha convertido en un proceso cada vez más importante para muchas empresas en todo el mundo.

Proceso:

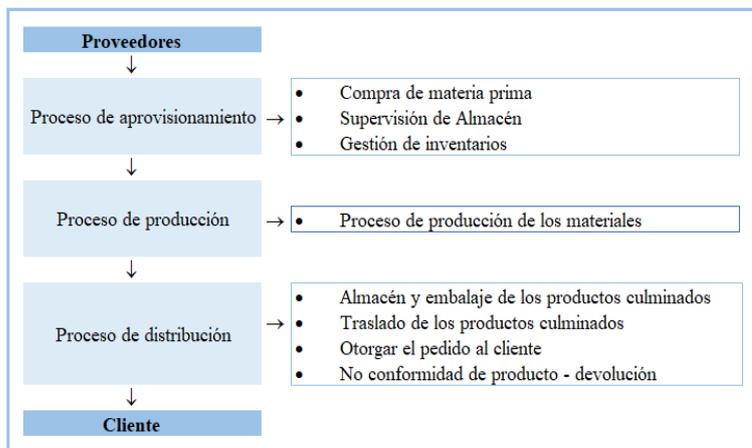
Conjunto de actividades que permite garantizar el proceso logístico desde los productores hasta el consumidor final. Permitiendo presentar el producto en tiempo y forma acorde a las necesidades y exigencia del cliente.

- ✓ **Aprovisionamiento:** Consiste en buscar las fuentes de suministro y adquirir las mercancías suficientes para el desarrollo de la actividad empresarial, con el fin de satisfacer la demanda.
- ✓ **Producción:** Consiste en programar las unidades que se han de producir, utilizando de forma eficaz los medios para satisfacer la demanda, minimizando los costes.
- ✓ **Distribución:** Consiste en el traslado de los productos desde su lugar de origen hasta el punto donde se van a utilizar o consumir, en condiciones óptimas en lo que se refiere al tiempo, a la forma y rentabilidad.
- ✓ **Servicio de Post venta:** Consiste en las actividades que realiza una empresa para que el cliente reciba un producto o servicio de la forma y en el momento que lo ha solicitado, con el fin de satisfacer sus necesidades

Los procesos logísticos facilitan las relaciones entre la producción y almacén, ya que reducen los tiempos de atención y costos. La logística es parte esencial de una empresa, por ello, para que un proceso sea exitoso se debe diseñar un circuito que abarque proveedor, empresa y cliente.

Figura 1

Proceso logístico



Nota: La figura demuestra que la logística coordina con los tres procesos básicos:

Aprovisionamiento, producción y distribución adaptado (Gómez, 2011).

Rentabilidad

Según Santiesteban et al. (2011) El concepto de rentabilidad adopta diferentes formas y se utiliza de muchas maneras. Es uno de los indicadores más importantes del éxito empresarial. La rentabilidad sostenida combinada con una política de dividendos prudente ha aumentado la fortaleza de los activos, una reinversión adecuada de las utilidades significa ampliar la capacidad instalada, renovar la tecnología existente, nuevas mejoras en marketing, fortalecer la logística o una combinación de todo estos puntos.

Según Sánchez (2002) La rentabilidad se aplica a toda actividad económica en la que se utilizan recursos, materiales, humanos y financieros para lograr unos objetivos. Generalmente se refiere al rendimiento que generan los capitales utilizados en un periodo de tiempo específico.

De igual forma, según Zamora (2008) Indica que la rentabilidad es el nexo que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que determina tanto la

efectividad de la gerencia de una empresa, evidenciada por las utilidades alcanzadas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. Estas utilidades, a su vez, son la conclusión de una administración idónea, una planeación integral de costos y gastos y en general del cumplimiento de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades. La rentabilidad también es entendida como una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan los medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener los resultados esperados.

Tabla 1

Rentabilidad

$$\text{RENTABILIDAD} = \frac{\text{BENEFICIO}}{\text{VENTAS}}$$

Nota: La tabla representa la fórmula para calcular la rentabilidad, adaptado (Santiesteban et al, 2011)

Rentabilidad económica. Según Sánchez (2002) La rentabilidad económica o también llamada de inversión, es una medida del desarrollo de los activos de la empresa durante un periodo de tiempo determinado, independientemente de su financiación. Por lo tanto la rentabilidad económica se considera como la capacidad de los activos de una organización para generar valor, independiente de su financiación, lo que permite comparar la rentabilidad de las empresas sin diferencias.

Según Ríos (2014) La rentabilidad económica mide la tasa de retorno generado por una ganancia económica (antes de los intereses y los impuestos) en relación al capital total, abarcando en su totalidad las cantidades prestadas y el patrimonio neto (sumando dan el activo total). Es autónomo a la estructura financiera de la empresa. La rentabilidad

económica R.E. o ROA (*return on assets* o retorno sobre activos) se calcula de la siguiente forma:

$$R.E = \text{Beneficio económico} / \text{activo total}$$

Este resultado indica la capacidad que tiene una organización para analizar con el activo que controla, sea propio o ajeno.

Rentabilidad financiera Según Sánchez (2002) La rentabilidad financiera o también denominada de capital propio, es una medida de desempeño de ese capital durante un periodo determinado, generalmente independiente de la distribución de resultado. Por lo tanto la rentabilidad financiera puede considerarse una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica. Es el indicador que los accionistas de la organización desean maximizar en interés de los propietarios. Además, un desempeño financiero insuficiente implica la disponibilidad de nuevo capital de dos maneras. En primer lugar, porque este bajo beneficio financiero indica activos generados internamente por la empresa; y segundo, porque puede limitar la financiación externa.

Según Ríos (2014) Asocia el rendimiento económico con los recursos indispensable para obtener el beneficio; dentro de una organización expone el retorno para los accionistas, además son los únicos proveedores de capital sin ingresos fijos. La rentabilidad financiera R.F. o ROE (*return on equity* o retorno sobre capital) se calcula de la siguiente forma:

$$R.F = \text{Beneficio neto antes de los impuestos} / \text{fondos propios}$$

Rentabilidad Social Según Villasmil et al. (2020) Se utiliza para referirse a otros tipos de beneficios no tributarios, como por ejemplo el tiempo, prestigio o apoyo social, que se capitalizan de distintas formas a la ganancia financiera. Un proyecto puede ni ser económicamente rentable, pero sí serlo socialmente.

Satisfacción del cliente: Según Dutka (1998) La Satisfacción del cliente es una preocupación que va en aumento entre las organizaciones empresariales de todo el mundo. Cada vez más, los consumidores exigen que los productos satisfagan sus expectativas. Los productos deben tener un rendimiento sobresaliente. También se espera que a la calidad óptima se añadan precios bajos. El cliente se concentra en considerar a los productos y servicios como soluciones a los problemas del cliente.

Según Terry (2002), La satisfacción del cliente es una respuesta emocional ante su evaluación de la discrepancia percibida entre su experiencia previa de nuestro producto y organización y el verdadero rendimiento experimentado una vez establecido el contacto con nuestra organización, una vez que ha probado nuestro producto.

Gestión de compras: El proceso tiene como objetivo obtener los bienes y servicios que la empresa requiere, asegurando la entrega de las cantidades necesarias en tiempo, calidad y precio por (ESAN, 2017).

Su fin es asegurarse de contar con los mejores proveedores para abastecer los mejores productos y servicios, al mejor valor total.

El proceso de compras es considerado como uno de los aspectos importantes para el resultado de la rentabilidad en las empresas, ya que la política de aprovisionamiento tiene una enorme trascendencia sobre las necesidades financieras de las mismas.

Según Escudero (2013), indica que el departamento de compras es el responsable de adquirir los productos y contratar los servicios necesarios para que la empresa funcione correctamente y alcance los objetivos planificados. Los productos y servicios necesarios dependen del tamaño de la empresa y de las actividades principales.

Productividad: Según Chase y Robert (2014) La productividad es una medida común para saber si un país, industria o unidad de negocios utiliza bien sus recursos (o

factores de producción), como la administración de operaciones y suministro se concentra en hacer el mejor uso posible de los recursos de una empresa, resulta fundamental medir la productividad para conocer el desempeño de las operaciones.

Tabla 2

La productividad se define como:

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Salidas}}{\text{Entradas}}$$

Nota: Para incrementar la productividad, lo ideal es que la razón entre la salida y entrada sea lo más grande posible, adaptado de Chase y Robert (2014)

Distribución: Buzón (2019) Se define al proceso de ordenar y revisar las actividades del transporte de mercancías para mejorar el proceso logístico en la organización, esto se da con las especificaciones indicadas en cuanto a plazo y mínimo coste, garantizando la integridad y seguimiento de las mercancías hasta su destino final.

Según Coll (2021) La distribución es una parte importante del universo empresarial y del marketing; entendemos por distribución a la serie de actividades que tienen lugar desde la elaboración de un producto hasta la compra por el consumidor final.

Producción: Según Cuatrecasas (2011) Es el conjunto de actividades desarrolladas con la utilización de recursos organizados y gestionados para la obtención de uno o más productos, a través de un proceso de producción. Este proceso debe estar conformado por métodos de operación más eficaces y a la gestión y control económico

que permitan alcanzar la máxima eficiencia, reduciendo el tiempo y el costo del proceso, incrementando la calidad del producto, de manera que se optimice con ello el valor obtenido.

Figura 2

Elementos de un sistema de producción



Nota: La tabla representa los elementos de un proceso de producción, por Cuatrecasas (2011 p. 14)

5 S: Según Mansano y Gísbert (2016) El objetivo de implementar las herramientas 5 S es eliminar los desperdicio, procurando un entorno de trabajo ordenado y limpio. Estos 5 pasos importantes deben tomarse con el apoyo de los recursos disponibles y la adaptación de la cultura de la organización.

✓ SEIRI: Clasificar

Consiste en identificar y clasificar los objetos que sean necesarios de los innecesarios. Se analiza el fin de cada herramienta o recurso, adicional a ello se analiza la frecuencia con que se utiliza para eliminar todo lo innecesario. Eliminar objetos innecesarios en el espacio de trabajo y controlar el flujo de objetos.

✓ SEITON: Orden

La palabra seiton se refiere al orden. Se recomienda ordenar aquellos elementos necesarios para completar las tareas, por lo que entonces para cada objeto se determina la ubicación y la identificación necesaria, consiste en localizar e identificar los materiales necesarios para que puedan ser encontrados, utilizados y sustituidos fácil y rápidamente.

✓ SEISO: Limpieza

La tercera "S" significa después de eliminar lo innecesario y clasificar lo correcto; es necesario limpiar el área de implementación de 5 S, seiso incluye la limpieza diaria como parte de las inspecciones de trabajo. Trabajar en posibles defectos y prestar más atención a las fuentes de suciedad y defectos, descubrimiento más que sus posibles consecuencias.

✓ SEIKETSU: Control visual - estandarizar

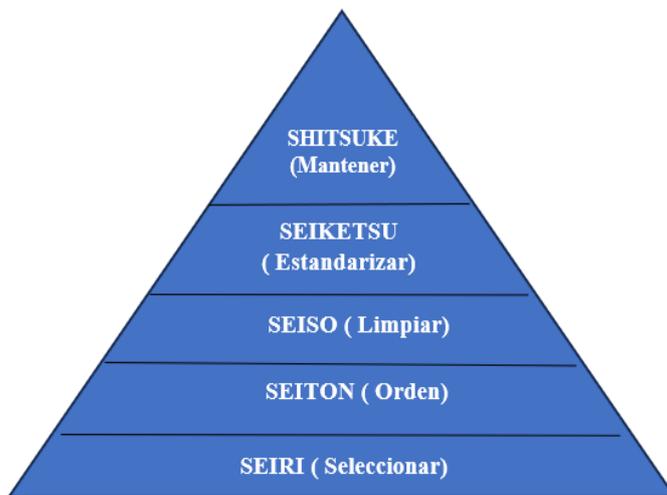
Es la "S" en la cual se disponen las tareas importantes para una adecuada implementación de la herramienta en la empresa. Se concretan los estándares indispensables para llevar a cabo las tres primeras "S", de esta forma se confirma que los órdenes anteriores se ejecutan de la mejor manera posible.

✓ SHITSUKE: Disciplina - hábito

La última "S" incluye la disciplina a través de la cual intentamos estandarizar la aplicación laboral y convertir en hábitos todos los estándares definidos en el punto anterior, junto a este término, las palabras autodisciplina y autocontrol parecen estar asociadas en la nueva cultura.

Figura 3

5 S



Nota: La tabla representa la metodología de gestión de calidad, esta información está descrita en la formación de hábitos de orden y limpieza dentro de una organización, adaptado (Mansano y Gísbert, 2016)

Las tres primeras fases, Clasificación, Orden y Limpieza, son operativas.

La cuarta fase, Control Visual, ayuda a mantener el estado alcanzado en las tres fases anteriores, mediante la estandarización de las prácticas.

La quinta y última fase, Disciplina y Hábito, permite adquirir el hábito de su práctica y mejora continua en el trabajo diario.

Las Cinco fases componen un todo integrado y se abordan de manera sucesiva, una tras otra.

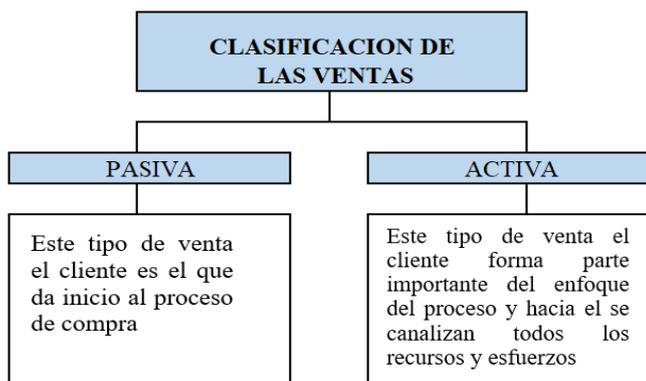
Ventas: Según De la Parra y Madero (2005) Es la ciencia que se encarga del intercambio entre un bien y/o servicio por un equivalente previamente pactado de una unidad monetaria, con el fin de repercutir, por un lado, en el desarrollo de una

organización, por otro lado, en la satisfacción de los requerimientos y necesidades del comprador.

Según García (2007) Vender es un proceso, una serie de actividades específicas y ordenadas, también se denominan como acciones tomadas para incentivar a los clientes potenciales a realizar una compra, las ventas forman parte de la sociedad desde hace bastante tiempo y consiguen considerarse una de las profesiones más antiguas del mundo.

Figura 4

Clasificación de las ventas



Nota: La tabla representa la diferencia entre las ventas activas y pasivas, adaptado (De la Parra y Madero, 2005).

3 Definición de términos básicos

Calidad de Servicio: Según Israel (2011) Calidad del servicio significa brindar al cliente un servicio que cumpla o supere sus expectativas y requisitos en cada punto de contacto entre el cliente y proveedor. Es tanto a la realidad como la percepción, los juicios que emite el cliente sobre la calidad de servicio dependen de cómo perciben los clientes la realización del servicio en contraste con sus expectativas.

Asimismo, Najul (2011) menciona que la calidad de servicio es el horizonte que debe orientar a todos los miembros de la empresa y sus operaciones, por cuanto el éxito de estas se sustenta en la atención al cliente. Se ha convertido en un requisito imprescindible para competir en el contexto de las organizaciones industriales y comerciales de todo el mundo, ya que las implicaciones que tiene en la cuenta de resultados, tanto en el corto como en el largo plazo, son muy positivas para las empresas involucradas en el proceso de atención al cliente.

Capacitación: Según Chiavenato (2009) La capacitación es la preparación educativa a corto plazo, que se lleva a cabo de manera ordenada y organizada, para que las personas adquieran conocimientos y desarrollen habilidades en función a los objetivos planteados por la organización. El ciclo de la capacitación es:

- Detección de necesidades de capacitación
- Planes y programas de capacitación
- Ejecución de la capacitación
- Evaluación de los resultados de la capacitación

Eficiencia: Según Fernández y Sánchez (1997) Es un término que mide la capacidad de un sistema para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos. significa hacer bien las cosas.

Evaluación de proveedores: Según Johnson et al. (2011) La recopilación y el análisis de datos de desempeño es la base para determinar el estándar de desempeño del proveedor. Esta información también permite tomar decisiones informadas sobre las fuentes de retribución y proporciona comentarios útiles a los proveedores actuales sobre

área de mejora. En ocasiones, se realiza un seguimiento a la mejora continua junto con otros factores más habituales como: calidad, cantidad, entrega y precio.

Fidelización: Según Cabrera (2013) La fidelización implica construir vínculos fuertes con los clientes y mantener relaciones a largo plazo. Un cliente lea es un consumidor que compra todo o una o la mayor parte de un determinado tipo de producto o servicio. La fidelización está integrada en la experiencia de todos con una empresa y sus productos y servicios. La frase “mantener un cliente existente es más rentable que encontrar uno nuevo” está muy difundida y ha sido probada durante tiempo en investigaciones de todo el mundo.

Fiabilidad: Según Prieto y Delgado (2010) Se refiere a la consistencia o estabilidad de los resultados de la medida cuando se repite el proceso de medición. Por ejemplo: si se pesa sucesivamente una cesta de manzanas en las mismas condiciones, las lecturas de peso diferirán significativamente, las mediciones se consideran inestables, inconsistente y poco confiables.

Indicador: según Beltrán (1995) Se define un indicador como la relación entre las variables cuantitativas o cualitativas, que permiten medir, evaluar el rendimiento de los procesos internos de la organización, ya sea para medir la rentabilidad, productividad, calidad de servicio, gestión del tiempo, entre otros.

Roi: según Barboza et al. (2016) Es un instrumento financiero, que ayuda a medir efectivamente cómo la empresa utiliza sus activos. Esto significa que es un método utilizado que mide el impacto y el retorno de la inversión.

Servicio al cliente: Según Ballou (2004) El servicio al cliente, es un término amplio que cubre una variedad de aspectos, desde la disponibilidad del producto hasta el soporte de post venta. Desde una perspectiva logística, el servicio al cliente es el producto final de las operaciones de logísticas y cadena de suministros. La decisión del nivel de servicio que se ofrecerá al cliente es esencial para cumplir con los objetivos de utilidad de la empresa.

Tiempo de Atención: Según García (2018) La medición del tiempo es el uso de diversos métodos para determinar el contenido de una tarea definida, determinando el tiempo que dedica un colaborador a realizar el trabajo. El tiempo de espera es un factor importante para determinar si eres un cliente leal o detractores. Los clientes buscan rapidez y agilidad en la atención al cliente. Así, inclusive frente a un gran precio y productos de calidad, el tiempo de espera puede echar por tierra tus esfuerzos, si un cliente espera más de la cuenta, disminuye su satisfacción respecto de la experiencia completa en el servicio.

Tiempos muertos: Según Summers (2006) Los tiempos muertos son procesos lentos, costosos en términos de inventario que se debe mover, contar, almacenar o recuperar. Los tiempos muertos bajos en un proceso reducen los costos de operación y el inventario y podrían evitar daños al inventario u obsolescencia al mismo. Reducir los tiempos muertos de un proceso y la variación presente en el tiempo que toma completar un proceso es tan importante como mejorar la calidad de un producto o un servicio.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

1 Hipótesis y/o Supuestos Básicos

Hipótesis Principal

Existe una relación entre el proceso logístico y la rentabilidad de una empresa metal mecánica en el distrito de Villa El Salvador, 2023

- Variable Independiente: Proceso Logístico
- Variable Dependiente: Rentabilidad

Hipótesis Específicas

Existe una relación entre el proceso logístico y la productividad de una empresa metal mecánica en el distrito de Villa El Salvador, 2023.

- Variable Independiente: Proceso Logístico
- Variable Dependiente: Productividad

Existe una relación entre el proceso logístico y las ventas de una empresa metal mecánica en el distrito de Villa El Salvador, 2023.

- Variable Independiente: Proceso Logístico
- Variable Dependiente: Ventas

Existe una relación entre el proceso logístico y la satisfacción del cliente de una empresa metal mecánica en el distrito de Villa El Salvador, 2023.

- Variable Independiente: Proceso Logístico
- Variable Dependiente: Satisfacción del cliente

2 Variables de Estudio y su Operacionalización

Tabla 3

Operacionalización de unidades de análisis

Variables	Dimensiones	Indicadores
Proceso Logístico	Compras	Evaluación de proveedores Falta de procedimientos
	Producción	Cumplimiento de plazo Retraso en flujo de producción
	Distribución	Organización Fiabilidad de servicio
Rentabilidad	Productividad	Eficiencia Eliminación de Tiempos muertos
	Ventas	Volumen de ventas Atención de reclamos
	Satisfacción del cliente	Nivel de satisfacción Tiempo de atención

Matriz de Operacionalización de Variables

Tabla 4

Matriz de la variable Proceso Logístico

Variable s	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Proceso Logístico	Es la parte de la cadena de suministros que planea, lleva a cabo y controla el flujo y almacenamiento eficientes y efectivos de bienes y servicios, así como de la información relacionada, desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el fin de satisfacer los requerimientos de los clientes. (Ballou, 2004)	Los procesos logísticos integran todas aquellas actividades necesarias por la que discurre un producto desde que se fabrica hasta que se entrega al cliente final. Tener un proceso logístico bien estructurado implica tener los productos finales en calidad, cantidad y disponibles en el momento indicado.	Compras	Evaluación de proveedores	1-4	Escala de Likert
				Falta de procedimientos	5-8	
			Producción	Cumplimiento de Plazo	9-12	
			Distribución	Organización		
				Fiabilidad de envío		

Matriz de Operacionalización de Variables

Tabla 5

Matriz de la variable Rentabilidad

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala
Rentabilidad	La Rentabilidad adopta diferentes formas y se utiliza de muchas maneras. Es uno de los indicadores más importantes del éxito empresarial. La rentabilidad sostenida combinada con una política de dividendos prudente ha aumentado la fortaleza de los activos, una reinversión adecuada de las utilidades significa ampliar la capacidad instalada, renovar la tecnología existente, nuevas mejoras en marketing, fortalecer la logística o una combinación de estos puntos (Santiesteban et al. 2011)	La Rentabilidad es la relación existente entre los beneficios que proporciona una operación y la inversión que se ha realizado. Son los beneficios que se han obtenido o se pueden obtener de una determinada inversión.	Productividad	Eficiencia	13-15	Escala de Likert
			Ventas	Volumen de ventas Atención de reclamos	16-18	
			Satisfacción del cliente	Nivel de satisfacción Tiempo de atención	19-21	

3 Matriz lógica de consistencia

Tabla 6

Matriz de consistencia

Problemas		Objetivos		Hipótesis		Variables	Dimensiones	Metodología	
Problema General: - ¿De qué manera el proceso logístico se relaciona con la rentabilidad de una empresa metal mecánica, en el distrito de Villa El Salvador, 2023?	Objetivo General: - Determinar la relación entre el proceso logístico y la rentabilidad de una empresa Metal Mecánica en el distrito de Villa El Salvador, 2023.	Hipótesis General: - Existe una relación entre el proceso logístico y la rentabilidad de una empresa metal mecánica en el distrito de Villa El Salvador, 2023				Proceso logístico	Compras	Tipo: Aplicada con enfoque cuantitativo.	
Problemas específicos: - ¿De qué manera el proceso logístico se relaciona con la productividad de una empresa metal mecánica, en el distrito de Villa El Salvador, 2023?	Objetivos específicos: - Determinar la relación entre el proceso logístico y la productividad de una empresa metal mecánica en el distrito de Villa El Salvador, 2023.	Hipótesis específicas: - Existe una relación entre el proceso logístico y la productividad de una empresa metal mecánica en el distrito de Villa El Salvador, 2023.					Producción	Método: Hipotético – deductivo.	
Problemas específicos: - ¿De qué manera el proceso logístico se relaciona con las ventas de una empresa metal mecánica, en el distrito de Villa El Salvador, 2023?	Objetivos específicos: - Determinar la relación entre el proceso Logístico y las ventas de una empresa metal mecánica en el distrito de Villa El Salvador, 2023.	Hipótesis específicas: - Existe una relación entre el proceso logístico y las ventas de una empresa metal mecánica en el distrito de Villa El Salvador, 2023.				Rentabilidad	Ventas	Diseño: No experimental, Transversal y correlacional	Población: 90 personas
Problemas específicos: - ¿De qué manera el proceso logístico se relaciona con la satisfacción del cliente de una empresa metal mecánica, en el distrito de Villa El Salvador, 2023?	Objetivos específicos: - Determinar la relación entre el proceso logístico y la satisfacción del cliente de una empresa metal mecánica en el distrito de Villa El Salvador, 2023.	Hipótesis específicas: - Existe una relación entre el proceso logístico y la satisfacción del cliente de una empresa metal mecánica en el distrito de Villa El Salvador, 2023.					Satisfacción del Clientes	Muestra: 90 personas	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

CAPÍTULO IV

METODO

1 Tipo y Método de la Investigación

Por el Propósito

Según Hernández (2018) Se emplea una investigación aplicada, en el cual el problema es conocido y brinda la oportunidad de responder preguntas y encontrar un resultado al problema analizado, es una solución eficiente bajo fundamentos a un problema que se ha identificado.

Por el Tipo de Datos

Se aplica un enfoque cuantitativo, mediante la recolección de datos que ayudará a analizar y responder preguntas. Obteniendo la hipótesis propuesta mediante la confianza de una medición numérica y aplicando la estadística para comprobar los patrones de comportamiento, (Hernández , 2018).

Por el Nivel

Según Hernández (2018), Se trata de un estudio de alcance descriptivo-correlacional, lo cual ayudara a analizar, interpretar y evaluar lo que se necesita en función de la relación entre dos conceptos o variables en un momento concreto.

Por el Método

Para la elaboración de esta investigación se empleó el método hipotético – deductivo, que de acuerdo a Hernández (2018), el método se centra en proporcionar respuestas que sean relevantes para la pregunta que se está discutiendo la variable en estudio. De esta manera se llevan a cabo proposiciones o afirmaciones, así como establecer la conexión entre las variables investigadas y realizar pronósticos.

2 Diseño Especifico de Investigación

Diseño no Experimental

La investigación estudiada es de tipo no experimental, lo cual indica que se realiza sin alterar las variables. En otras palabras, durante el análisis no se manipulan intencionalmente las variables independientes para evaluar su influencia en las demás variables.

En un estudio, el investigador organiza de manera intencional una situación a la que se someten varios casos o individuos. Esta situación se fundamenta en la presencia de un tratamiento, una condición o un estímulo en determinadas circunstancias, con el propósito de analizar los efectos de la exposición o aplicación de dicho tratamiento o tal condición. Diciéndolo de otra manera en un experimento se forma una realidad. Por otro lado, en un estudio no experimental no se genera alguna situación, se visualizan situaciones ya existentes, sin ser causadas intencionalmente en la investigación realizada por (Hernández , 2018).

Diseño Transversal

La investigación utiliza un diseño transversal o transaccional el cual, de conformidad con Hernández(2018), se dedica a agrupar los datos de un momento único a lo largo del tiempo. En esta investigación se toma como análisis el año 2023.

3 Población y Muestra.

Según Hernández (2018), una población es un conjunto de casos que cumplen con determinadas características.

La población puede catalogarse como finita o infinita, concluyendo que es infinita cuando el tamaño es no conocido y no se establece un marco muestral, en contraposición de la población finita, que posee un número limitado de elementos.

En este trabajo de investigación, se plantea una población base compuesta por 90 colaboradores de la organización en estudio.

Se aplicó la formulación de muestreo censal, lo cual indica que la muestra se encuentra compuesta por toda la población.

Se tuvo en consideración un nivel de confianza de 95%.

4 Instrumentos de Obtención de Datos

Según Hernández (2018) indica que, un cuestionario se fundamenta en un conjunto de preguntas acerca de una o más variables a evaluar.

Para esta investigación se utilizó las preguntas escritas, con el propósito de obtener la referencia para elaborar un análisis posterior.

En un cuestionario hay dos tipos de preguntas, las que se encuentran cerradas y las que están abiertas. Las respuestas a las preguntas cerradas tienen categorías y opciones de respuesta predefinidas, mientras que las preguntas abiertas no están restringidas a situaciones establecidas previamente y permiten respuestas infinitas.

5 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

De los datos seleccionados mediante cuestionario se incluirá en los gráficos estadísticos mediante el SPSS. Se tiene como resultado final, que el coeficiente de correlación de Spearman medida no paramétrica de la correlación de rango (dependencia estadística del ranking entre dos variables), ya que es una medida estadística no paramétrica que señala la relación entre dos variables y su dependencia de ambas.

6 Procedimiento de Ejecución del Estudio

Para llevar a cabo la investigación se realizó de la siguiente forma:

- a) Se describe el problema a investigar, dándole el nombre al trabajo de investigación.
- b) Se realizó la determinación de las variables dependientes e independientes, también se elaboró las dimensiones de cada variable y los indicadores.
- c) Se presenta en marco teórico.
- d) Elaboración de la matriz de consistencia.
- e) Elaboración del instrumento y validación de cuestionario.
- f) Análisis los datos obtenidos.
- g) Elaboración y análisis de resultados, conclusión y recomendaciones.

CAPITULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1 Datos cuantitativos

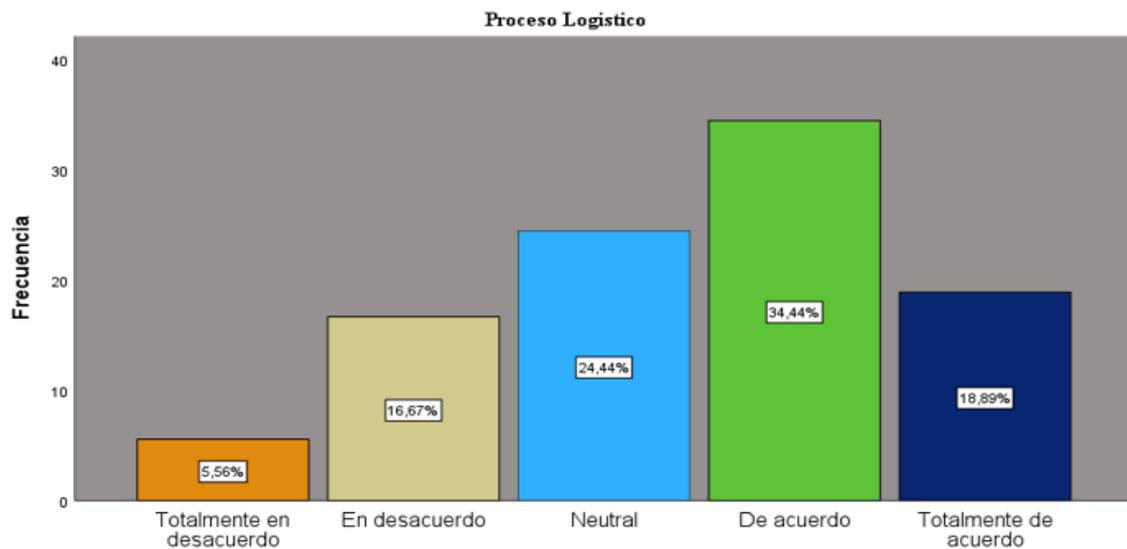
Tabla 7

Análisis descriptivo de la variable independiente "Proceso Logístico"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	5,6	5,6
	En desacuerdo	15	16,7	22,2
	Neutral	22	24,4	46,7
	De acuerdo	31	34,4	81,1
	Totalmente de acuerdo	17	18,9	100

Figura 5

Variable independiente "proceso logístico".



Interpretación: Respecto a los resultados observados, se tiene que el 53.33% de los colaboradores encuestados señalan estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, un 22.23% indico estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo y el 24.44% no se encuentra ni en desacuerdo ni de acuerdo. Se evidencia que la mayoría de encuestados está de acuerdo con el proceso logístico.

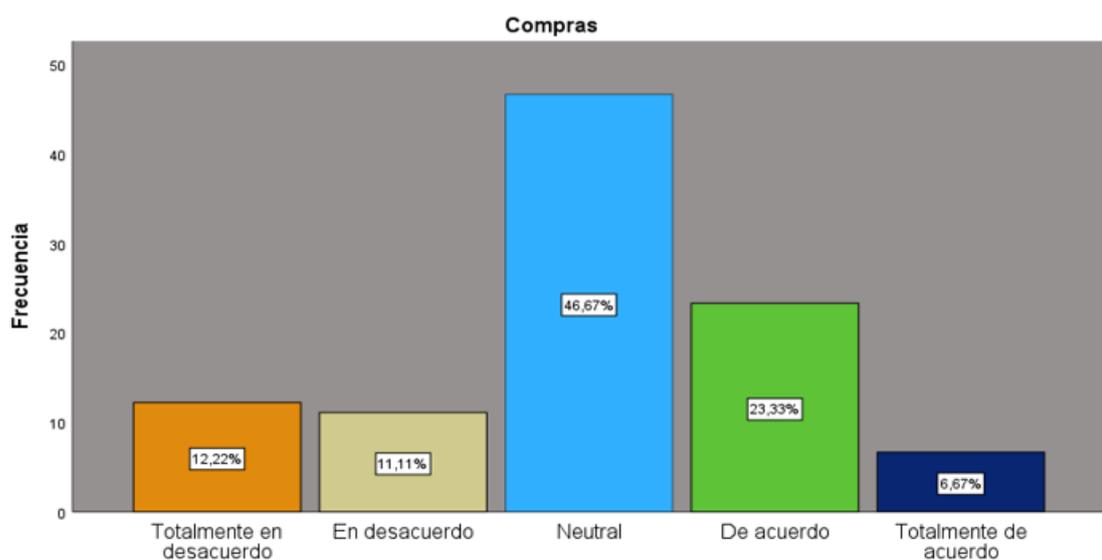
Tabla 8

Análisis descriptivo de la dimensión "Compras"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	12,2	12,2
	En desacuerdo	10	11,1	23,3
	Neutral	42	46,7	70
	De acuerdo	21	23,3	93,3
	Totalmente de acuerdo	6	6,7	100
	Total	90	100	

Figura 6

Dimensión "compras".



Interpretación: Según los resultados observados, se tiene que el 46.67% de los colaboradores encuestados no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 29% indico estar de acuerdo o totalmente de acuerdo y el 24% indico no estar de acuerdo o totalmente en desacuerdo. Se observa que la mayoría de encuestados no está de acuerdo ni en desacuerdo con la gestión de compras.

Pregunta 1

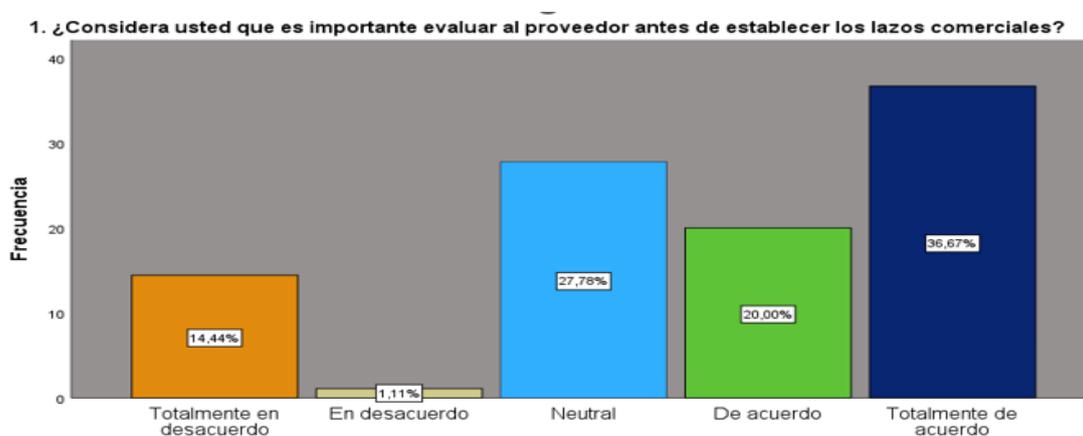
Tabla 9

Análisis descriptivo ¿Considera usted que es importante evaluar al proveedor antes de establecer los lazos comerciales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	13	14,4	14,4
	En desacuerdo	1	1,1	15,6
	Neutral	25	27,8	43,3
	De acuerdo	18	20	63,3
	Totalmente de acuerdo	33	36,7	100
	Total	90	100	

Figura 7

¿Considera usted que es importante evaluar al proveedor antes de establecer los lazos comerciales?



Interpretación: Según los resultados obtenidos en la tabla e ilustración anterior, se puede observar que el 56.67% de los colaboradores consultados, consideran estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, un 27.78% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 15.55% indicó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo. Se observa que la mayoría de encuestados están de acuerdo con la pregunta número 1.

Pregunta2

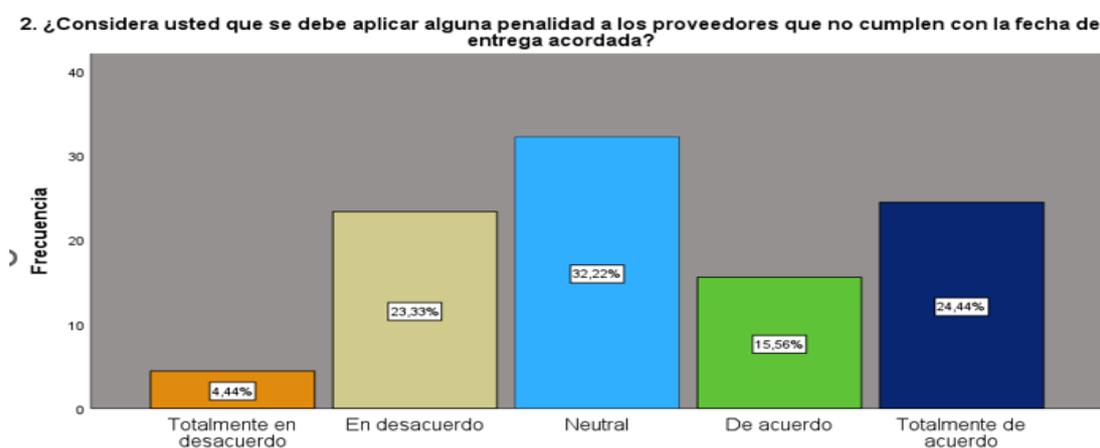
Tabla 10

Análisis descriptivo ¿Considera usted que se debe aplicar alguna penalidad a los proveedores que no cumplen con la fecha de entrega acordada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	4,4	4,4
	En desacuerdo	21	23,3	27,8
	Neutral	29	32,2	60
	De acuerdo	14	15,6	75,6
	Totalmente de acuerdo	22	24,4	100
	Total	90	100	

Figura 8

¿Considera usted que se debe aplicar alguna penalidad a los proveedores que no cumplen con la fecha de entrega acordada?



Interpretación: Respecto Según los resultados observados en la tabla e ilustración anterior, se tiene que el 40% de los colaboradores encuestados, señalan estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, un 27.77 % indicó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo y el 32.22% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se evidencia que la mayoría de encuestados, no están de acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta número 2.

Pregunta 3

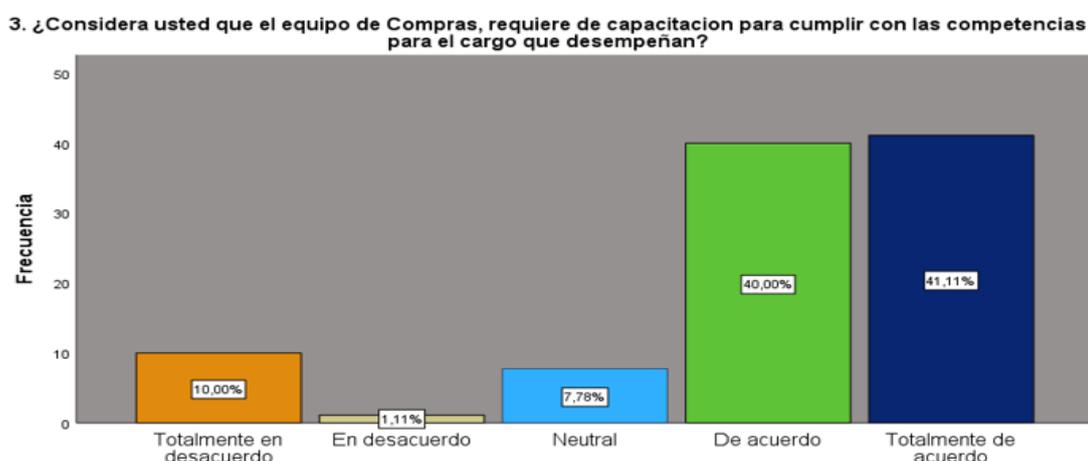
Tabla 11

Análisis descriptivo ¿Considera usted que el equipo de Compras, requiere de capacitación para cumplir con las competencias para el cargo que desempeñan?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido			
Totalmente en desacuerdo	9	10	10
En desacuerdo	1	1,1	11,1
Neutral	7	7,8	18,9
De acuerdo	36	40	58,9
Totalmente de acuerdo	37	41,1	100
Total	90	100	

Figura 9

¿Considera usted que el equipo de Compras, requiere de capacitación para cumplir con las competencias para el cargo que desempeñan?



Interpretación: Según los resultados observados en la tabla e ilustración anterior, se tiene que el 81.11% de los colaboradores encuestados, consideran estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, un 11.11% indicó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo y el 7.78% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se observa que la mayoría de encuestado están de acuerdo con la pregunta número 3.

Pregunta 4

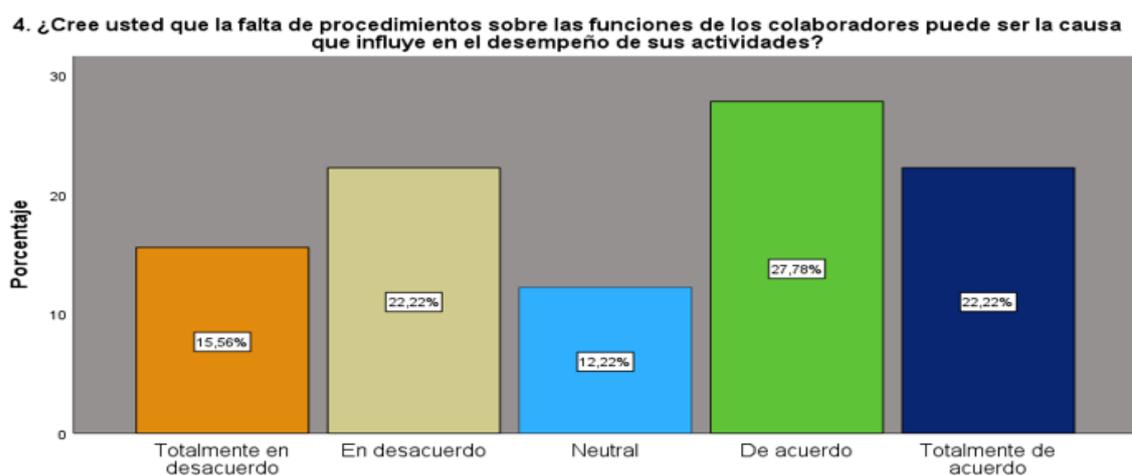
Tabla 12

Análisis descriptivo ¿Cree usted que la falta de procedimientos sobre las funciones de los colaboradores puede ser la causa que influye en el desempeño de sus actividades?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	14	15,6	15,6
En desacuerdo	20	22,2	37,8
Neutral	11	12,2	50
De acuerdo	25	27,8	77,8
Totalmente de acuerdo	20	22,2	100
Total	90	100	

Figura 10

¿Cree usted que la falta de procedimientos sobre las funciones de los colaboradores puede ser la causa que influye en el desempeño de sus actividades?



Interpretación: Según los resultados observados en la tabla e ilustración anterior, se tiene que el 50% de los colaboradores encuestados, consideran estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, un 37.78% indicó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo y el 12.22% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se observa que la mayoría de los colaboradores están de acuerdo con la pregunta número 4.

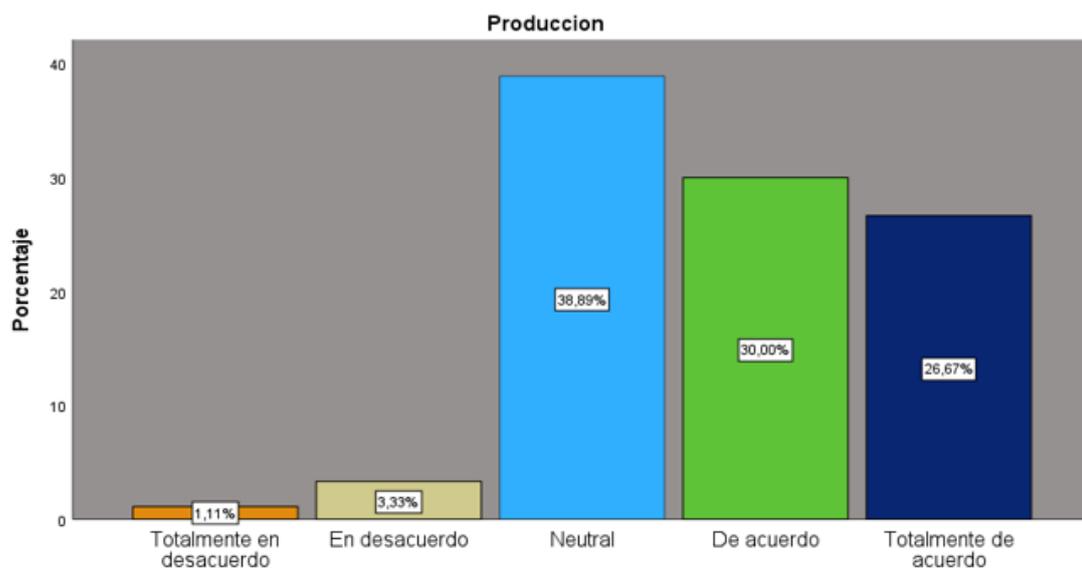
Tabla 13

Análisis descriptivo de la dimensión "producción"

Producción				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,1	1,1
	En desacuerdo	3	3,3	4,4
	Neutral	35	38,9	43,3
	De acuerdo	27	30	73,3
	Totalmente de acuerdo	24	26,7	100
	Total	90	100	

Figura 11

Dimensión "producción"



Interpretación: Respecto a los resultados observados, se tiene que el 56.67% de los colaboradores encuestados señalan estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, un 38.89% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 4.44% indico no estar de acuerdo o totalmente en desacuerdo. Se observa que la mayoría de encuestados no está de acuerdo ni en desacuerdo con la dimensión producción.

Pregunta 5

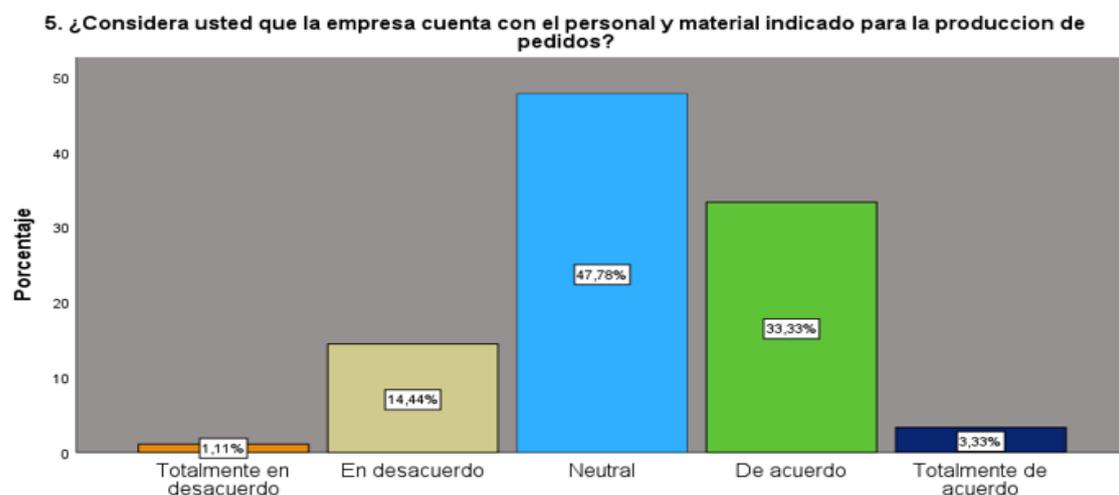
Tabla 14

Análisis descriptivo ¿Considera usted que la empresa cuenta con el personal y material indicado para la producción de pedidos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,1	1,1
En desacuerdo	13	14,4	15,6
Válido Neutral	43	47,8	63,3
De acuerdo	30	33,3	96,7
Totalmente de acuerdo	3	3,3	100
Total	90	100	

Figura 12

¿Considera usted que la empresa cuenta con el personal y material indicado para la producción de pedidos?



Interpretación: Según los resultados observados en la tabla e ilustración anterior, se tiene que el 47.78% de los colaboradores encuestados no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 36.66% consideran estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, un 15,55% indicó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo. Se observa que la mayoría de los colaboradores encuestados no están de acuerdo o en desacuerdo con la pregunta 5.

Pregunta 6

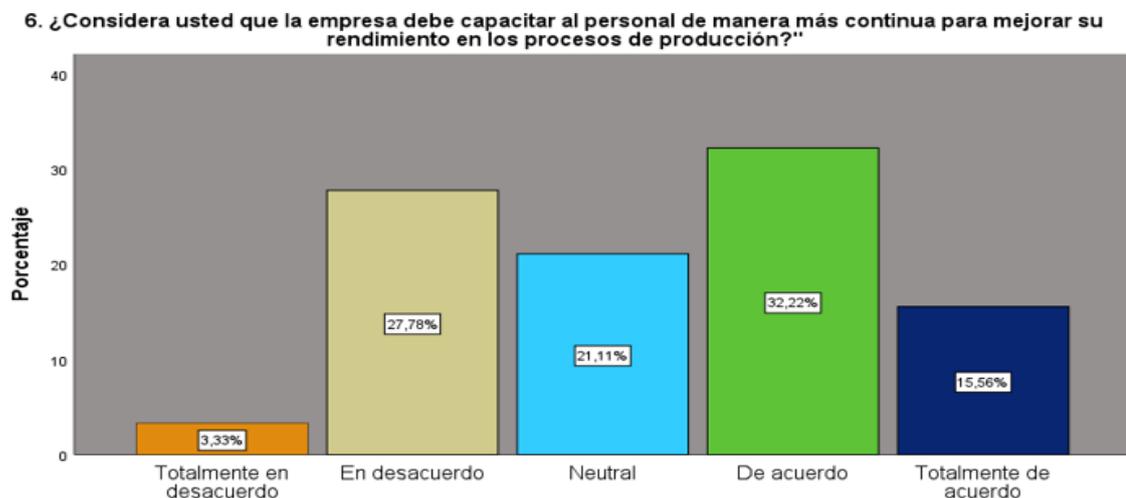
Tabla 15

Análisis descriptivo ¿Considera usted que la empresa debe capacitar al personal de manera más continua para mejorar su rendimiento en los procesos de producción?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	3,3	3,3
	En desacuerdo	25	27,8	31,1
	Neutral	19	21,1	52,2
	De acuerdo	29	32,2	84,4
	Totalmente de acuerdo	14	15,6	100
	Total	90	100	

Figura 13

¿Considera usted que la empresa debe capacitar al personal de manera más continua para mejorar su rendimiento en los procesos de producción?



Interpretación: Según los resultados observados en la tabla e ilustración anterior, se tiene que el 47.78% de los colaboradores encuestados señalan estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, un 31.11% indico estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo y un 21.11% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se observa que la mayoría de encuestados están de acuerdo con la pregunta 6.

Pregunta 7

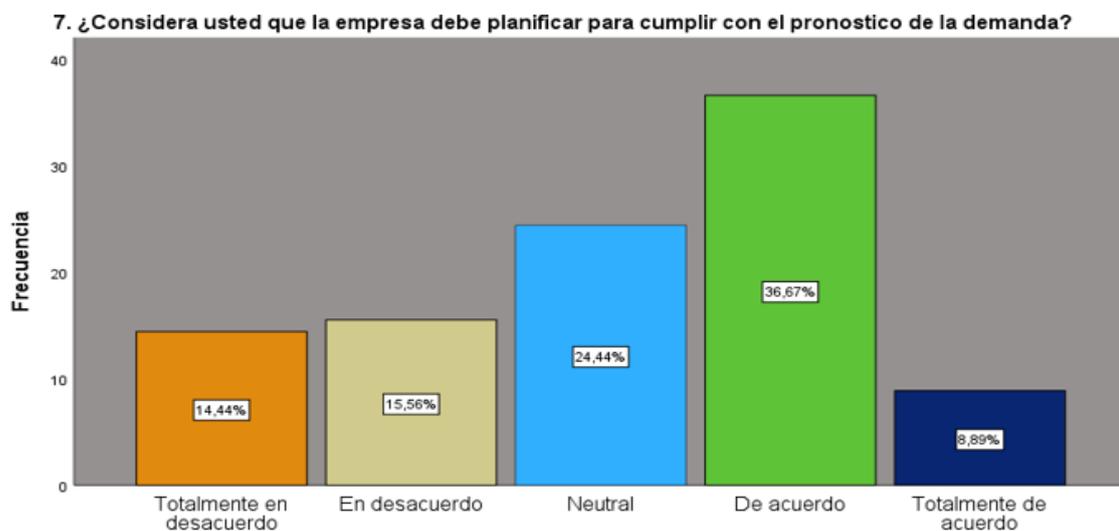
Tabla 16

Análisis descriptivo ¿Considera usted que la empresa debe planificar para cumplir con el pronóstico de la demanda?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	13	14,4	14,4
	En desacuerdo	14	15,6	30
	Neutral	22	24,4	54,4
	De acuerdo	33	36,7	91,1
	Totalmente de acuerdo	8	8,9	100
	Total	90	100	

Figura 14

¿Considera usted que la empresa debe planificar para cumplir con el pronóstico de la demanda?



Interpretación: Según los resultados observados en la tabla e ilustración anterior, se tiene que el 45.56% de los colaboradores encuestados señalan estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, un 30% indico estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo y un 24.44% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se observa que la mayoría de encuestados están de acuerdo con la pregunta 7.

Pregunta 8

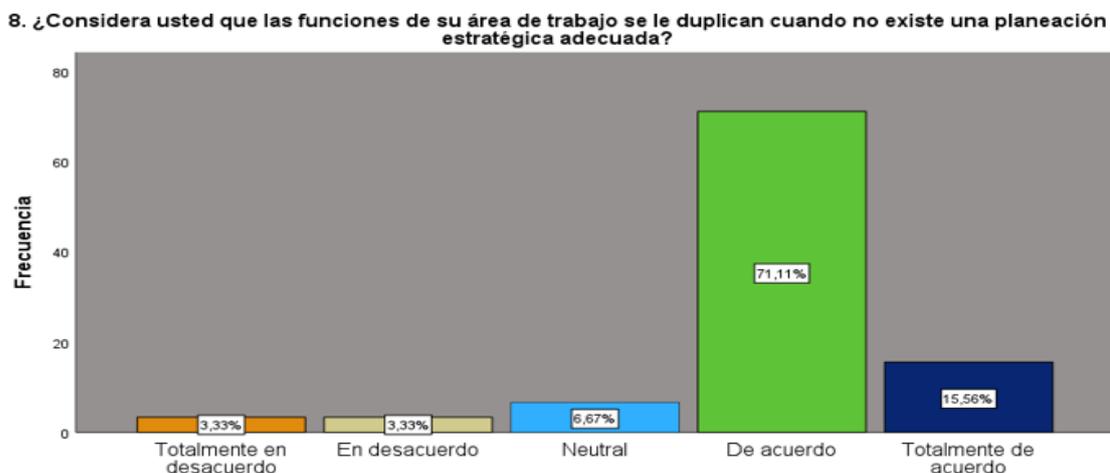
Tabla 17

Análisis descriptivo ¿Considera usted que las funciones de su área de trabajo se le duplican cuando no existe una planeación estratégica adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	3,3	3,3
	En desacuerdo	3	3,3	6,7
	Neutral	6	6,7	13,3
	De acuerdo	64	71,1	84,4
	Totalmente de acuerdo	14	15,6	100
	Total	90	100	

Figura 15

¿Considera usted que las funciones de su área de trabajo se le duplican cuando no existe una planeación estratégica adecuada?



Interpretación: Según los resultados observados en la tabla e ilustración, se tiene el 86.67% de los colaboradores encuestados señalan estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, un 6.67% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 6.66% indico estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo. Se observa que la mayoría de encuestados, están de acuerdo con la pregunta 8.

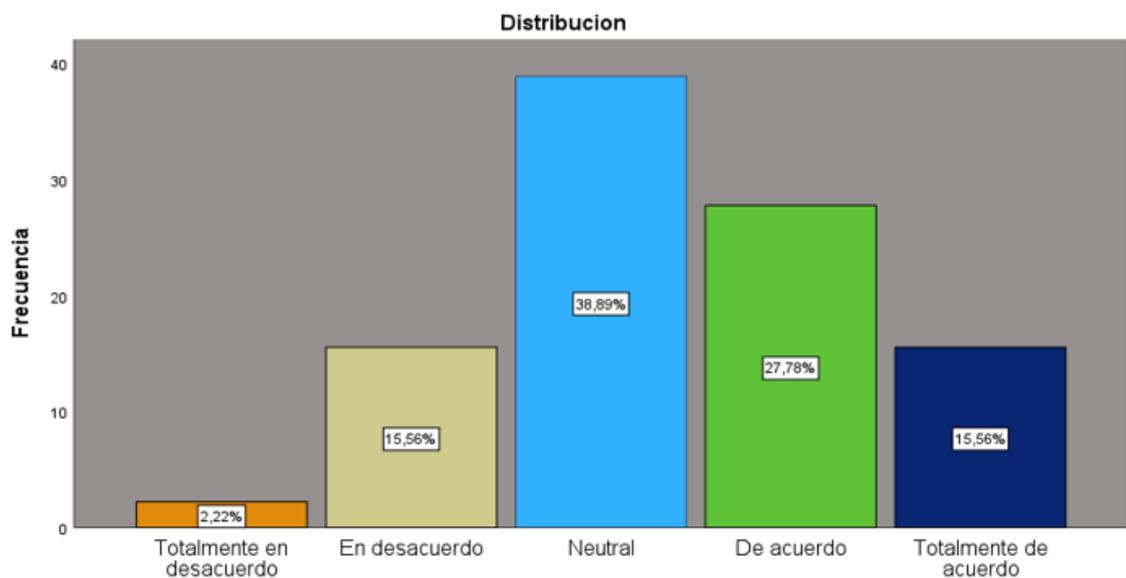
Tabla 18

Análisis descriptivo de la dimensión "Distribución"

Distribución				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,2	2,2
	En desacuerdo	14	15,6	17,8
	Neutral	35	38,9	56,7
	De acuerdo	25	27,8	84,4
	Totalmente de acuerdo	14	15,6	100
	Total	90	100	

Figura 16

Dimensión "Distribución"



Interpretación: Según los resultados observados en la tabla e ilustración anterior, se tiene el 43.34% de los colaboradores encuestados señalan estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, un 38.89% indico no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 17.78% indica estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo. Se observa que la mayoría de encuestados no están de acuerdo o en desacuerdo con la dimensión de distribución.

Pregunta 9

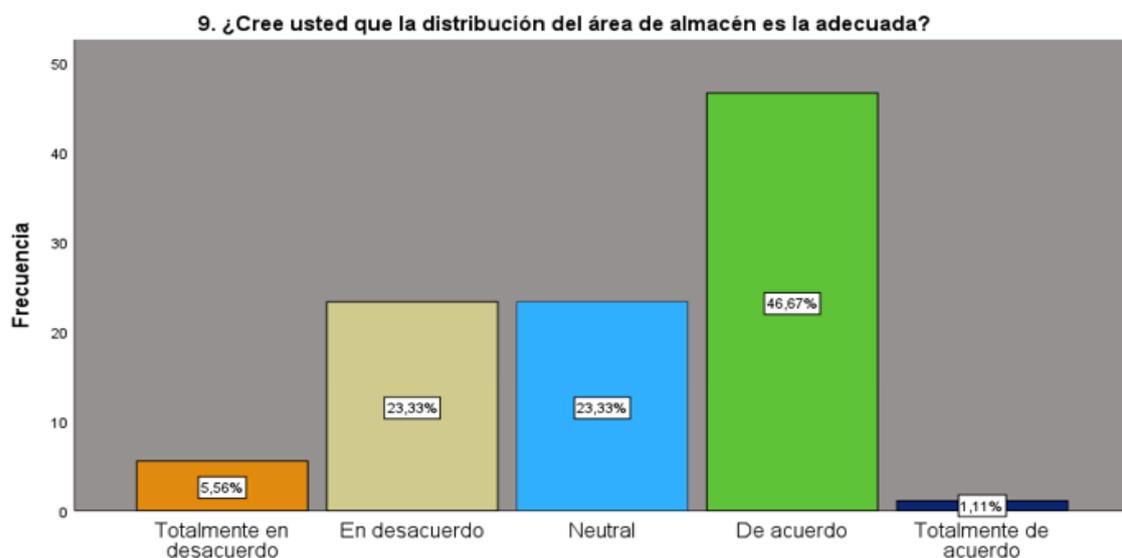
Tabla 19

Análisis descriptivo ¿Cree usted que la distribución del área de almacén es la adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	5,6	5,6
	En desacuerdo	21	23,3	28,9
	Neutral	21	23,3	52,2
	De acuerdo	42	46,7	98,9
	Totalmente de acuerdo	1	1,1	100
	Total	90	100	

Figura 17

¿Cree usted que la distribución del área de almacén es la adecuada?



Interpretación: Según los resultados observados en la tabla e ilustración anterior, se tiene el 47.78% de los colaboradores encuestados consideran estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, un 28.89% indico estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, un 23.33% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se observa que la mayoría de encuestados no están de acuerdo o en desacuerdo con la pregunta 9.

Pregunta 10

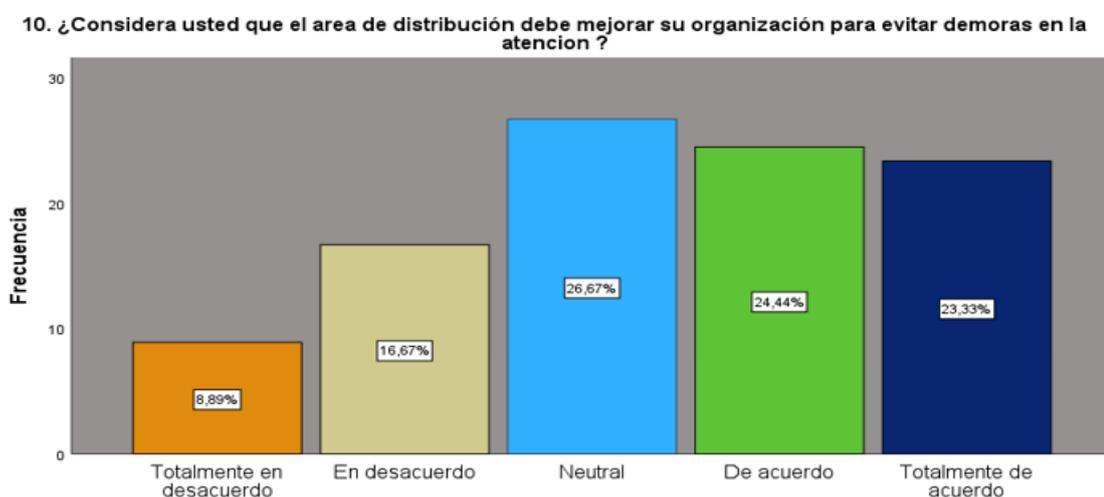
Tabla 20

Análisis descriptivo ¿Considera usted que el área de distribución debe mejorar su organización para evitar demoras en la atención?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	8,9	8,9
	En desacuerdo	15	16,7	25,6
	Neutral	24	26,7	52,2
	De acuerdo	22	24,4	76,7
	Totalmente de acuerdo	21	23,3	100
	Total	90	100	

Figura 18

¿Considera usted que el área de distribución debe mejorar su organización para evitar demoras en la atención?



Interpretación: Según los resultados observados en la tabla y figura anterior, se tiene el 47,77% de los colaboradores encuestados señalan estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, un 26.67% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 25.56% indico estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo. Se observa que la mayoría de encuestados no están de acuerdo o en desacuerdo con la pregunta 10.

Pregunta 11

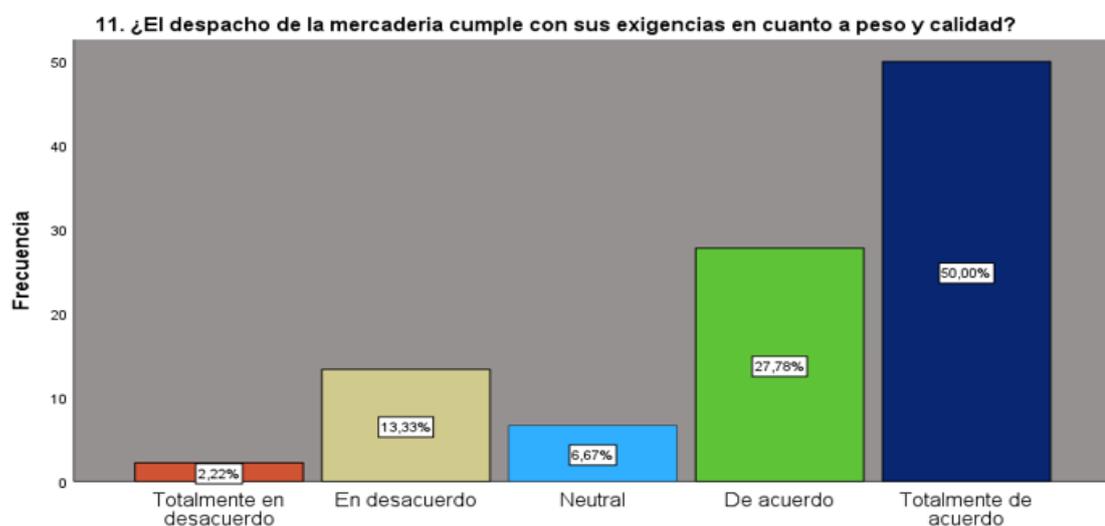
Tabla 21

Análisis descriptivo ¿El despacho de la mercadería cumple con sus exigencias en cuanto a peso y calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,2	2,2
	En desacuerdo	12	13,3	15,6
	Neutral	6	6,7	22,2
	De acuerdo	25	27,8	50
	Totalmente de acuerdo	45	50	100
	Total	90	100	

Figura 19

¿El despacho de la mercadería cumple con sus exigencias en cuanto a peso y calidad?



Interpretación: Según los resultados observados en la tabla e ilustración anterior, se tiene el 77.78% de los colaboradores encuestados señalan estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, un 15.55% indico estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo y 6.67% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se observa que la mayoría de encuestados está de acuerdo con la pregunta 11.

Pregunta 12

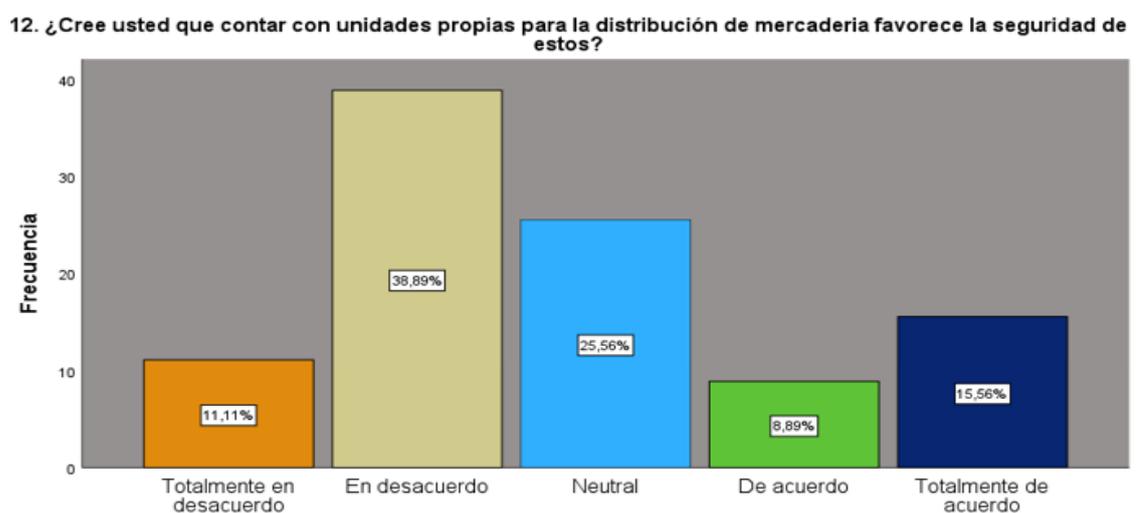
Tabla 22

Análisis descriptivo ¿Cree usted que contar con unidades propias para la distribución de mercadería favorece la seguridad de estos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	11,1	11,1
	En desacuerdo	35	38,9	50
	Neutral	23	25,6	75,6
	De acuerdo	8	8,9	84,4
	Totalmente de acuerdo	14	15,6	100
	Total	90	100	

Figura 20

¿Cree usted que contar con unidades propias para la distribución de mercadería favorece la seguridad de estos?



Interpretación: Según los resultados observados en la tabla e ilustración anterior, se tiene el 50% de los colaboradores encuestados señalan estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, un 26% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 24% consideran estar de acuerdo o totalmente de acuerdo. Se observa que la mayoría de encuestados están en desacuerdo con la pregunta 12.

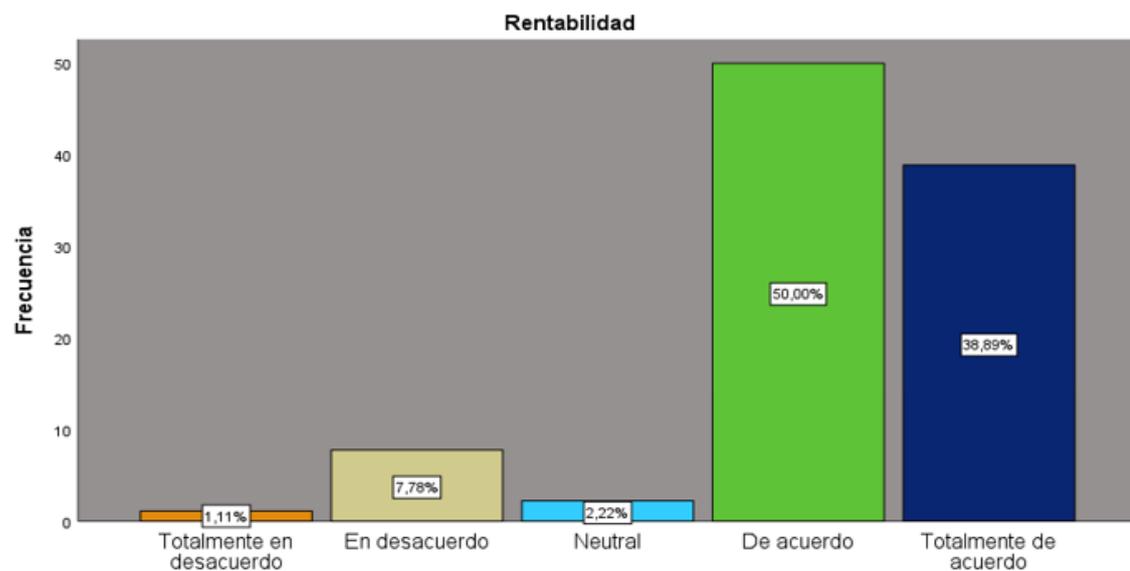
Tabla 23

Análisis descriptivo de la variable independiente "Rentabilidad"

Rentabilidad				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,1	1,1
	En desacuerdo	7	7,8	8,9
	Neutral	2	2,2	11,1
	De acuerdo	45	50	61,1
	Totalmente de acuerdo	35	38,9	100
	Total	90	100	

Figura 21

Variable dependiente "Rentabilidad"



Interpretación: Respecto a los resultados observados, se tiene el 88.89% de los colaboradores encuestados señalan estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, un 8.89% indico estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo y el 2.22% no se encuentra ni en desacuerdo ni de acuerdo. Se observa que la mayoría de encuestados están de acuerdo con la variable rentabilidad.

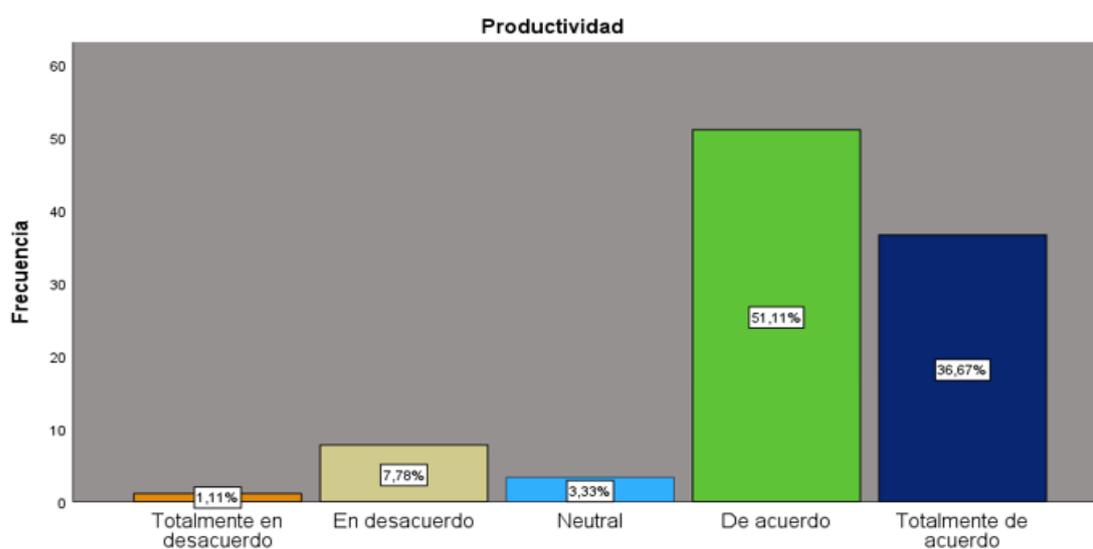
Tabla 24

Análisis descriptivo de la dimensión "Productividad"

Productividad				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,1	1,1
	En desacuerdo	7	7,8	8,9
	Neutral	3	3,3	12,2
	De acuerdo	46	51,1	63,3
	Totalmente de acuerdo	33	36,7	100
	Total	90	100	

Figura 22

Dimensión "Productividad"



Interpretación: Según los resultados observados en la tabla e ilustración anterior, se tiene el 87.78% de los colaboradores encuestados señalan estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, un 8.89% estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo y un 3.33% indico no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se observa que la mayoría de encuestados están de acuerdo con la dimensión productividad.

Pregunta 13

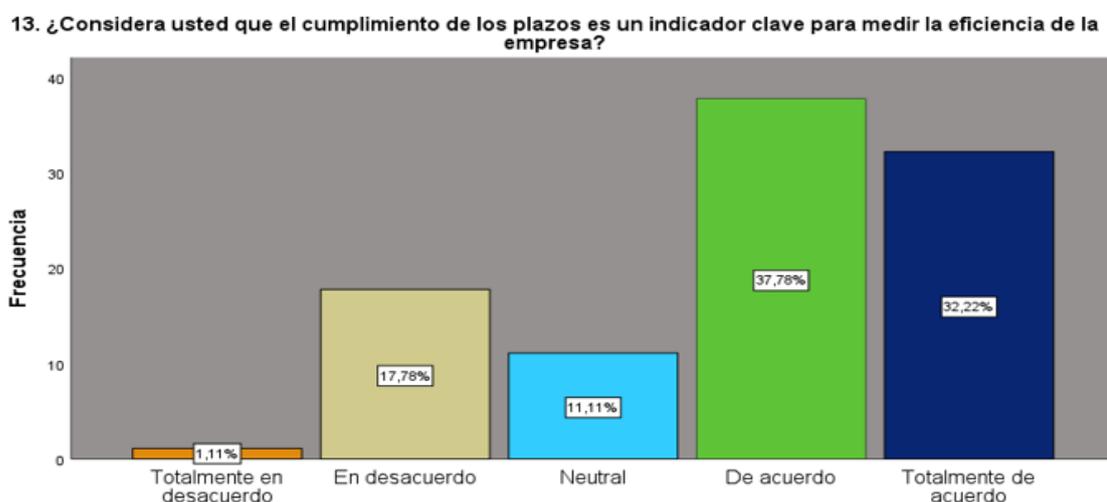
Tabla 25

Análisis descriptivo ¿Considera usted que el cumplimiento de los plazos es un indicador clave para medir la eficiencia de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,1	1,1
	En desacuerdo	16	17,8	18,9
	Neutral	10	11,1	30
	De acuerdo	34	37,8	67,8
	Totalmente de acuerdo	29	32,2	100
	Total	90	100	

Figura 23

¿Considera usted que el cumplimiento de los plazos es un indicador clave para medir la eficiencia de la empresa?



Interpretación: Según los resultados observados en la tabla e ilustración anterior, se tiene el 70% de los colaboradores encuestados señalan están de acuerdo o totalmente de acuerdo, un 18.89% consideran estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo y un 11.11% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se observa que la mayoría de encuestados, están de acuerdo con la pregunta 13.

Pregunta 14

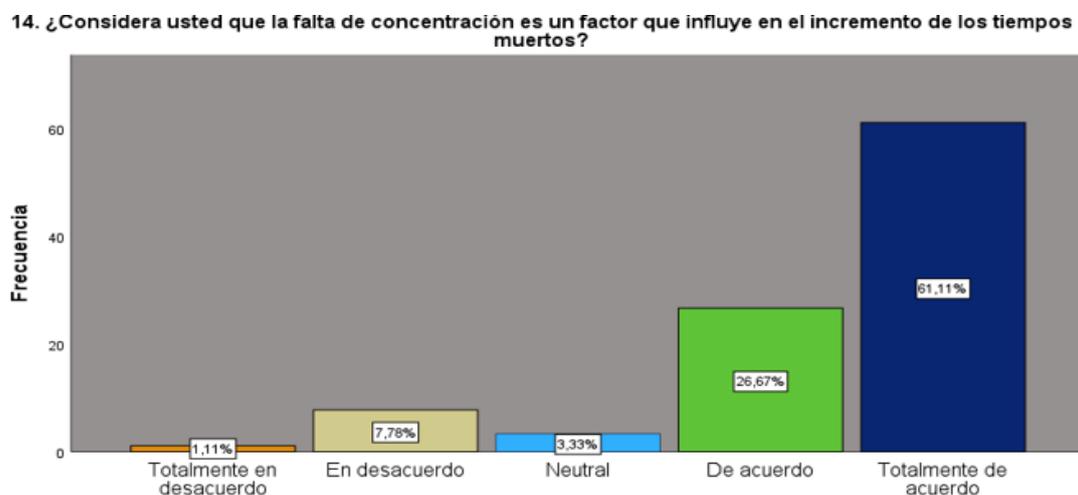
Tabla 26

Análisis descriptivo ¿Considera usted que la falta de concentración es un factor que influye en el incremento de los tiempos muertos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	1,1	1,1
En desacuerdo	7	7,8	8,9
Neutral	3	3,3	12,2
De acuerdo	24	26,7	38,9
Totalmente de acuerdo	55	61,1	100
Total	90	100	

Figura 24

¿Considera usted que la falta de concentración es un factor que influye en el incremento de los tiempos muertos?



Interpretación: Según los resultados observados en la tabla e ilustración anterior, se tiene el 87.78% de los colaboradores encuestados señalan están de acuerdo o totalmente de acuerdo, un 8.89% consideran estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo y un 3.33% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se observa que la mayoría de encuestados están totalmente de acuerdo con la pregunta 14.

Pregunta 15

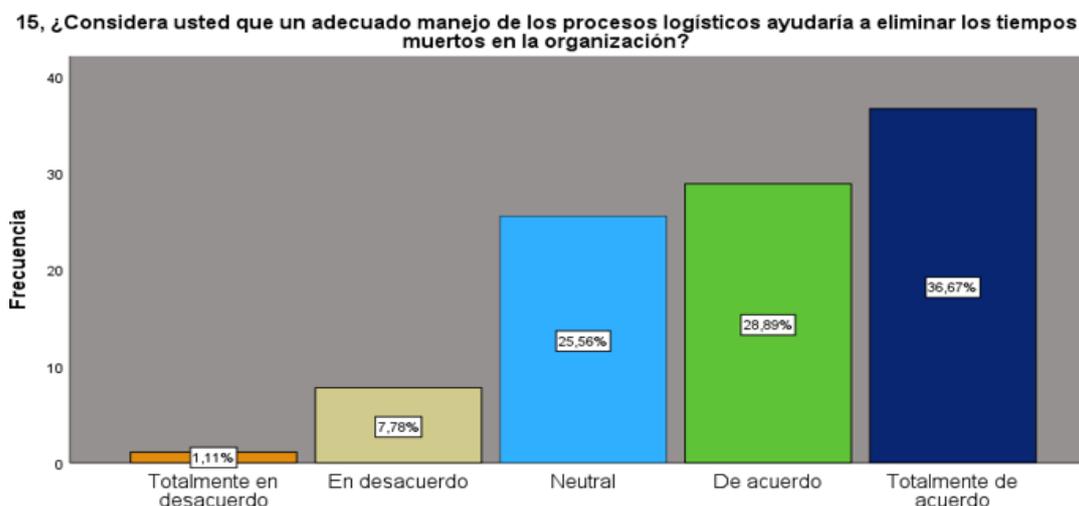
Tabla 27

Análisis descriptivo ¿Considera usted que un adecuado manejo de los procesos logísticos ayudaría a eliminar los tiempos muertos en la organización?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	1,1	1,1
Válido En desacuerdo	7	7,8	8,9
Válido Neutral	23	25,6	34,4
Válido De acuerdo	26	28,9	63,3
Válido Totalmente de acuerdo	33	36,7	100
Total	90	100	

Figura 25

¿Considera usted que un adecuado manejo de los procesos logísticos ayudaría a eliminar los tiempos muertos en la organización?



Interpretación: Según los resultados observados en la tabla e ilustración anterior, se tiene el 65.56% de los colaboradores encuestados señalan están de acuerdo o totalmente de acuerdo, un 8.89% consideran estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo y un 25,56% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se observa que la mayoría de encuestados, están totalmente de acuerdo con la pregunta 15.

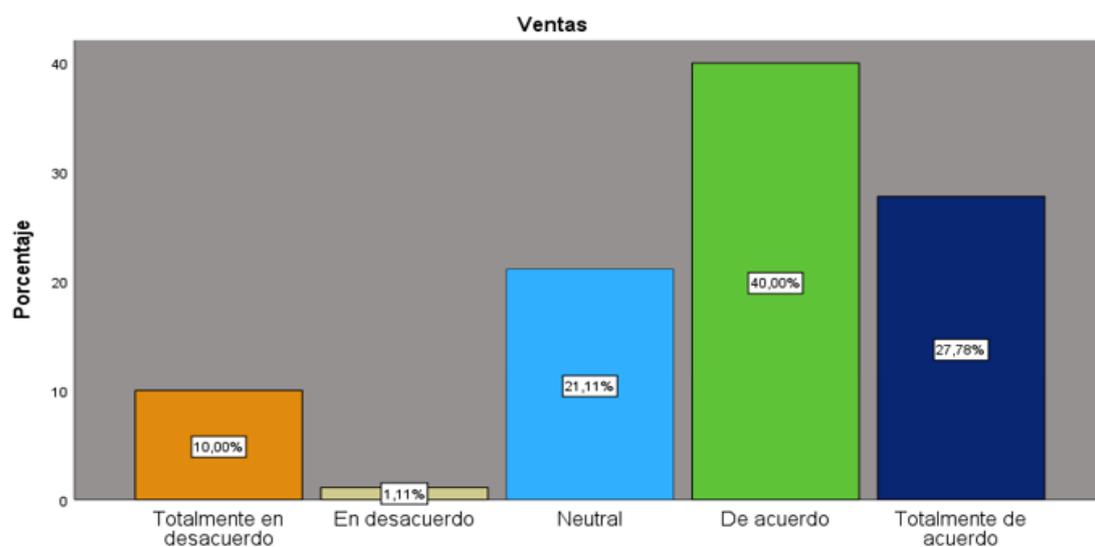
Tabla 28

Análisis descriptivo de la dimensión “ventas”

Ventas				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	10	10
	En desacuerdo	1	1,1	11,1
	Neutral	19	21,1	32,2
	De acuerdo	36	40	72,2
	Totalmente de acuerdo	25	27,8	100
	Total	90	100	

Figura 26

Dimensión “ventas”



Interpretación: Respecto a los resultados observados en la tabla e ilustración anterior, se tiene el 67.78% de los colaboradores encuestados señalan estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, un 21.11% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 11.11% consideran estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo. Se observa que la mayoría de encuestados está de acuerdo con la dimensión ventas.

Pregunta 16

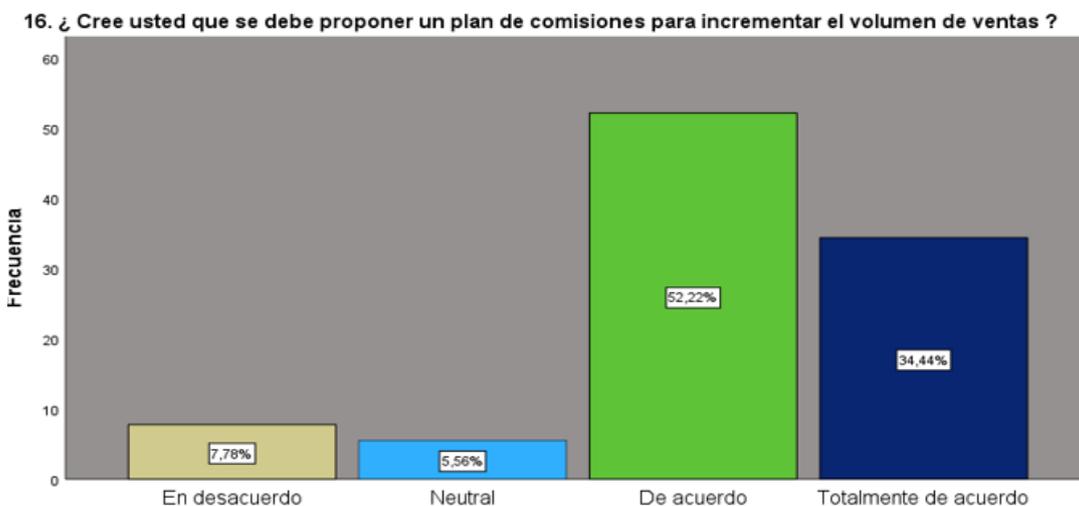
Tabla 29

Análisis descriptivo ¿Cree usted que se debe proponer un plan de comisiones para incrementar el volumen de ventas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	7,8	7,8
	Neutral	5	5,6	13,3
	De acuerdo	47	52,2	65,6
	Totalmente de acuerdo	31	34,4	100,0
	Total	90	100,0	

Figura 27

¿Cree usted que se debe proponer un plan de comisiones para incrementar el volumen de ventas?



Interpretación: Según los resultados observados en la tabla e ilustración anterior, se tiene el 86.66% de los colaboradores encuestados señalan estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, un 7.78% consideran estar en desacuerdo y un 5.56% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se observa que la mayoría de encuestados están de acuerdo con la pregunta 16.

Pregunta 17

Tabla 30

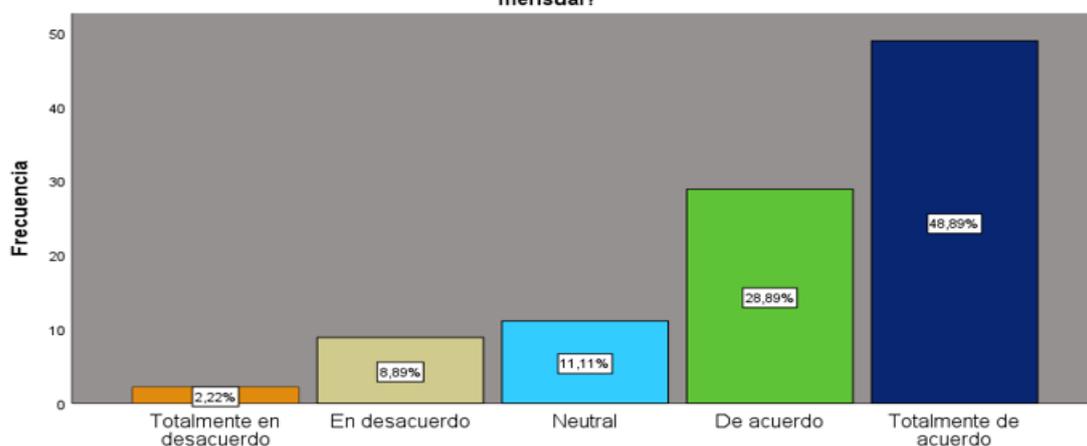
Análisis descriptivo ¿Considera usted si los requerimientos internos se cumplieren al 100% ayudaría a cumplir la meta de venta mensual?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	2,2	2,2
En desacuerdo	8	8,9	11,1
Neutral	10	11,1	22,2
De acuerdo	26	28,9	51,1
Totalmente de acuerdo	44	48,9	100
Total	90	100	

Figura 28

¿Considera usted si los requerimientos internos se cumplieren al 100% ayudaría a cumplir la meta de venta mensual?

17. ¿Considera usted si los requerimientos internos se cumplieren al 100% ayudaría a cumplir la meta de venta mensual?



Interpretación: Según los resultados observados en la tabla e ilustración anterior, se tiene el 77.78% de los colaboradores encuestados señalan estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, un 11.11% consideran estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo y un 11.11% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se observa que la mayoría de encuestados están totalmente de acuerdo con la pregunta 17.

Pregunta 18

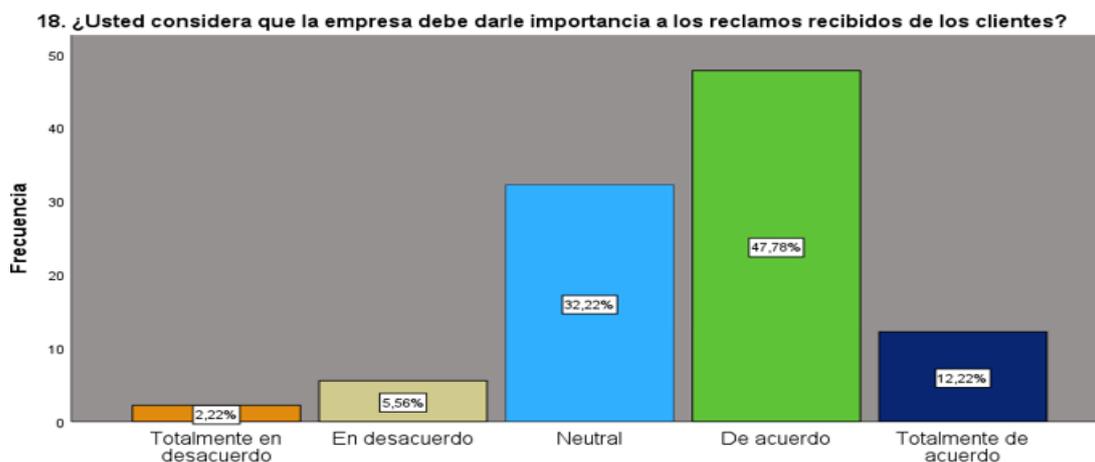
Tabla 31

Análisis descriptivo ¿Usted considera que la empresa les da importancia a los reclamos recibidos de los clientes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	2	2,2	2,2
En desacuerdo	5	5,6	7,8
Neutral	29	32,2	40
De acuerdo	43	47,8	87,8
Totalmente de acuerdo	11	12,2	100
Total	90	100	

Figura 29

¿Usted considera que la empresa les da importancia a los reclamos recibidos de los clientes?



Interpretación: Según los resultados observados en la tabla e ilustración anterior, se tiene el 60% de los colaboradores consultados señalan estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, un 32.22% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 7.78% consideran estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo. Se observa que la mayoría de encuestados están de acuerdo con la pregunta 18.

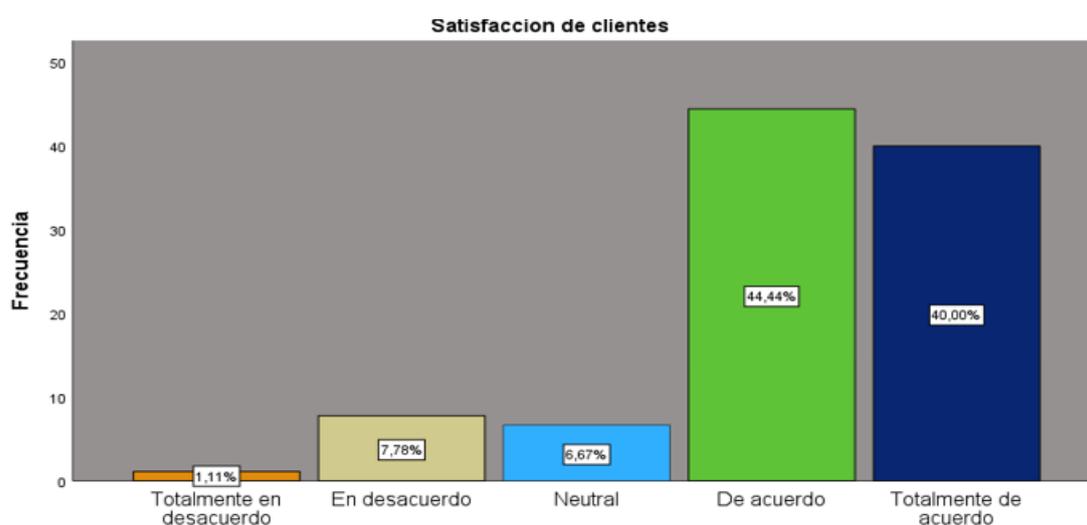
Tabla 32

Análisis descriptivo de la dimensión “satisfacción del cliente “

Satisfacción de clientes				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,1	1,1
	En desacuerdo	7	7,8	8,9
	Neutral	6	6,7	15,6
	De acuerdo	40	44,4	60
	Totalmente de acuerdo	36	40	100
	Total	90	100	

Figura 30

Dimensión “satisfacción del cliente”



Interpretación: Según a los resultados observados en la tabla e ilustración anterior, se tiene el 84.44% de los colaboradores encuestados señalan estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, un 8.89% consideran estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo y 6.67% indica esta ni de acuerdo ni de desacuerdo. Se observa que la mayoría de encuestados están de acuerdo con la dimensión Satisfacción del cliente.

Pregunta19

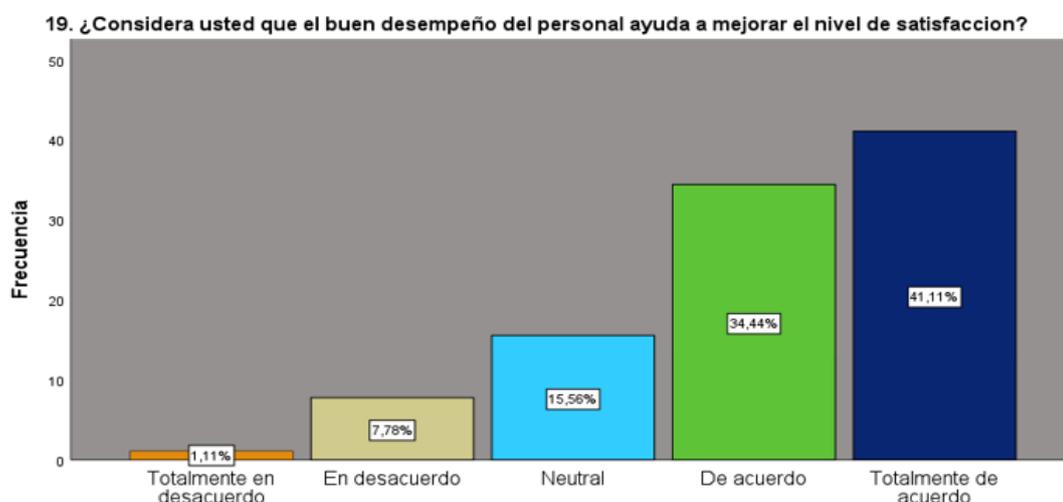
Tabla 33

Análisis descriptivo ¿Considera usted que el buen desempeño del personal ayuda a mejorar el nivel de satisfacción?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	1,1	1,1
Válido En desacuerdo	7	7,8	8,9
Válido Neutral	14	15,6	24,4
Válido De acuerdo	31	34,4	58,9
Válido Totalmente de acuerdo	37	41,1	100
Total	90	100	

Figura 31

¿Considera usted que el buen desempeño del personal ayuda a mejorar el nivel de satisfacción?



Interpretación: Según los resultados observados en la tabla e ilustración anterior, se tiene el 75.55% de los colaboradores encuestados señalan estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, un 15.56% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 8.89% consideran estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo. Se observa que la mayoría de encuestados están totalmente de acuerdo con la pregunta 19.

Pregunta20

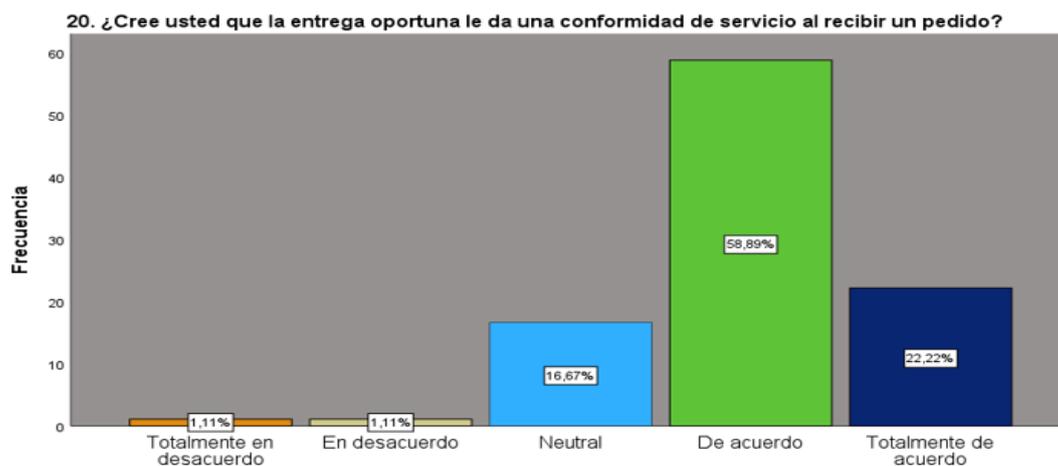
Tabla 34

Análisis descriptivo ¿Cree usted que la entrega oportuna le da una conformidad de servicio al recibir un pedido?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,1	1,1
En desacuerdo	1	1,1	2,2
Válido Neutral	15	16,7	18,9
De acuerdo	53	58,9	77,8
Totalmente de acuerdo	20	22,2	100
Total	90	100	

Figura 32

¿Cree usted que la entrega oportuna le da una conformidad de servicio al recibir un pedido?



Interpretación: Según los resultados observados en la tabla e ilustración anterior, se tiene el 81.11% de los colaboradores encuestados señalan estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, un 16.67% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 2.22% consideran estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo. Se observa que la mayoría de encuestados se encuentran de acuerdo con la pregunta 20.

Pregunta 21

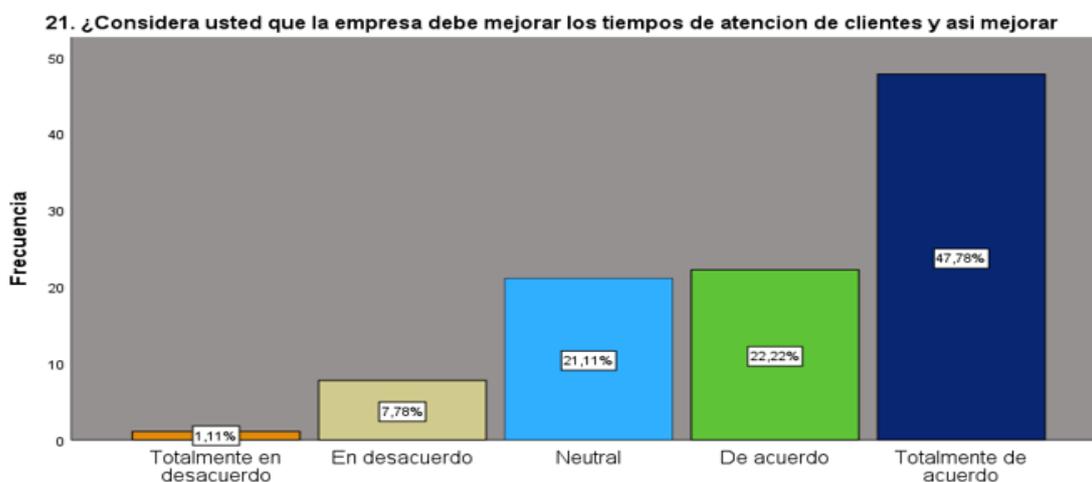
Tabla 35

Análisis descriptivo ¿Considera usted que la empresa debe mejorar los tiempos de atención de clientes y así mejorar?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	1,1	1,1
Válido En desacuerdo	7	7,8	8,9
Válido Neutral	19	21,1	30
Válido De acuerdo	20	22,2	52,2
Válido Totalmente de acuerdo	43	47,8	100
Total	90	100	

Figura 33

¿Considera usted que la empresa debe mejorar los tiempos de atención de clientes y así mejorar?



Interpretación: Según los resultados observados en la tabla e ilustración anterior, se tiene el 70% de los colaboradores encuestados señalan estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, un 21.11% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 8.89% consideran estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo. Se observa que la mayoría de encuestados se encuentran totalmente de acuerdo con la pregunta 21.

2 Análisis de resultados Prueba de Hipótesis General

a) Formulación de Hipótesis:

H_0 : El proceso logístico no tiene relación con la variable de rentabilidad de una empresa metal mecánica en el distrito de Villa el Salvador, 2023.

H_1 : El proceso logístico tiene relación con la variable de rentabilidad de una empresa metal mecánica en el distrito de Villa el Salvador, 2023.

b) El nivel de significancia establecido para la presente prueba estadística es de 5% o $\alpha = 0.05$.

c) El valor crítico es de 9.49

d) Estadístico de prueba: El estadístico de prueba empleado en esta ocasión es el correspondiente a la prueba Chi Cuadrado, con 4 grados de libertad, cuyo cálculo se obtiene de la siguiente manera:

$$\chi_o^2 = \sum \sum \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi_{(n-1; 1-\alpha)}^2$$

e) Criterio de decisión: Si χ_o^2 es mayor que el valor crítico, y la significación asintótica es menor que 0.05 se rechaza H_0 .

Tabla 36*Recuento cruce Proceso Logístico y Rentabilidad*

		Rentabilidad			Total
		En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Proceso Logístico	En desacuerdo	10	4	6	20
	Neutral	0	17	5	22
	De acuerdo	0	24	24	48
Total		10	45	35	90

Tabla 37*Proceso Logístico con Rentabilidad*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	45,281 ^a	4	<,001
Razón de verosimilitud	41,13	4	<,001
Asociación lineal por lineal	23,006	1	<,001
N de casos válidos	90		

a. 2 casillas (22,2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,22.

Tabla 38*Medidas simétricas Proceso Logístico y Rentabilidad*

Medidas simétricas		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	0,579	<,001
N de casos válidos		90	

f) Análisis:

Se observa en la tabla 40, el valor del estadístico de prueba es 45.281 con 4 grados de libertad y una significación asintótica (p-valor) de 0.001, el cual es menor al nivel de significancia $\alpha = 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, afirmando que hay evidencia de la existencia de una relación significativa entre proceso logístico y la rentabilidad.

Del mismo modo, lo observado en la tabla 41, el valor del coeficiente de contingencia es 0.579, lo que indica que la fuerza de la relación entre las dos variables es moderada y significativa.

Prueba de Hipótesis Específica 1.

a) Formulación de Hipótesis

H_0 : El proceso logístico no tiene relación con la productividad de una empresa metal mecánica en el distrito de Villa el Salvador, 2023.

H_1 : El proceso logístico tiene relación con la productividad de una empresa metal mecánica en el distrito de Villa el Salvador, 2023.

b) El nivel de significancia establecido para la presente prueba estadística es de 5% o $\alpha = 0.05$.

c) El valor crítico es de 9.49.

d) Estadístico de prueba: El estadístico de prueba empleado en esta ocasión es el correspondiente a la prueba Chi Cuadrado, con 4 grados de libertad, cuyo cálculo es el siguiente:

$$\chi_o^2 = \sum \sum \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi_{(n-1; 1-\alpha)}^2$$

e) Criterio de decisión: Si χ_o^2 es mayor que el valor crítico, y la significación asintótica es menor que 0.05 se rechaza H_0 , caso contrario no se rechaza H_0 .

Tabla 39*Recuento cruce Proceso Logístico y Productividad*

		Productividad			Total
		En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Proceso Logístico	En desacuerdo	9	6	5	20
	Neutral	2	15	5	22
	De acuerdo	0	25	23	48
Total		11	46	33	90

Tabla 40*Proceso Logístico con productividad*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	30,196 ^a	4	<,001
Razón de verosimilitud	29,168	4	<,001
Asociación lineal por lineal	21,058	1	<,001
N de casos válidos	90		

a. 2 casillas (22,2%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es 2,44.

Tabla 41*Medidas simétricas Proceso Logístico y productividad*

Medidas simétricas		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	0,501	<,001
N de casos válidos		90	

f) Análisis:

Como se observa en la tabla 43, el valor del estadístico de prueba es 30.196 con 4 grados de libertad y una significación asintótica (p-valor) de 0.001, el cual es menor al nivel de significancia $\alpha = 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, indicando afirmando que hay una evidencia de la existencia de una relación significativa entre la variable independiente proceso logístico y la dimensión de la productividad.

Asimismo, según lo observado en la tabla 44, el valor del coeficiente de contingencia es 0.501, lo que indica que la fuerza de la relación entre las dos variables es moderada y significativa.

Prueba de Hipótesis Específica 2.

a) Formulación de Hipótesis

H_0 : El proceso logístico no tiene relación con las ventas de una empresa metal mecánica en el distrito de villa el salvador, 2023.

H_1 : El proceso logístico tiene relación con las ventas de una empresa metal mecánica en el distrito de villa el salvador, 2023.

b) El nivel de significancia establecido para la presente prueba estadística es de 5% o $\alpha = 0.05$.

c) El valor crítico es 9.49.

d) Elección del estadístico de prueba: El estadístico de prueba empleado en esta ocasión es el correspondiente a la prueba Chi Cuadrado, con 9 grados de libertad cuyo cálculo es el siguiente:

$$\chi_o^2 = \sum \sum \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi_{(n-1; 1-\alpha)}^2$$

e) El criterio de decisión: Si χ_o^2 es mayor que el valor crítico, y la significación asintótica es menor que 0.05 se rechaza H_0 , caso contrario no se rechaza H_0 .

Tabla 42*Recuento cruce Proceso Logístico y Ventas*

		Tabla cruzada Proceso Logístico*Ventas			
		En desacuerdo	Ventas De acuerdo	Totalment e de acuerdo	Total
Proceso Logístico	En desacuerdo	19	15	8	42
	De acuerdo	10	19	2	31
	Totalmente de acuerdo	0	2	15	17
Total		29	36	25	90

Tabla 43*Proceso Logístico con Ventas*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	43,377 ^a	4	<,001
Razón de verosimilitud	43,633	4	<,001
Asociación lineal por lineal	12,997	1	<,001
N de casos válidos	90		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es 4,72.

Tabla 44*Medidas simétricas Proceso Logístico y ventas*

Medidas simétricas		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	0,57	<,001
N de casos válidos		90	

f) Análisis:

Como se observa en la tabla 46, el valor del estadístico de prueba es 43.377 con 4 grados de libertad y una significación asintótica (p-valor) de 0.001, el cual es menor al nivel de significancia $\alpha = 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, afirmando que hay evidencia de la existencia de una relación significativa entre la variable independiente proceso logístico y la dimensión ventas de la variable dependiente.

Asimismo, según lo observado en la tabla 47, el valor del coeficiente de contingencia es 0.570, lo que indica que la fuerza de la relación entre las dos variables es moderadamente alta y significativa.

Prueba de Hipótesis Específica 3.

a) Formulación de Hipótesis

H_0 : La variable del proceso logístico no tiene relación con la satisfacción de cliente de una empresa metal mecánica en el distrito de Villa El Salvador, 2023.

H_1 : La variable del proceso logístico si tiene relación con la satisfacción de cliente de una empresa metal mecánica en el distrito de Villa El Salvador, 2023.

b) El nivel de significancia establecido para la presente prueba estadística es de 5% o $\alpha = 0.05$.

c) El valor critico es 12.59.

d) Estadístico de prueba: El estadístico de prueba empleado en esta ocasión es el correspondiente a la prueba Chi Cuadrado, con 6 grados de libertad, cuyo cálculo es el siguiente:

$$\chi_o^2 = \sum \sum \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi_{(n-1; 1-\alpha)}^2$$

e) Criterio de decisión: Si χ_o^2 es mayor que el valor crítico, y la significación asintótica es menor que 0.05 se rechaza H_0 , caso contrario no se rechaza H_0 .

Tabla 45*Recuento cruce Proceso Logístico y Satisfacción del cliente***Tabla cruzada Proceso Logístico*Satisfacción de cliente**

		Satisfacción de cliente			Total
		Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Proceso Logístico	En desacuerdo	10	3	7	20
	Neutral	1	13	8	22
	De acuerdo	2	22	7	31
	Totalmente de acuerdo	1	2	14	17
Total		14	40	36	90

Tabla 46*Proceso Logístico con Satisfacción del cliente*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	43,771 ^a	6	<,001
Razón de verosimilitud	40,41	6	<,001
Asociación lineal por lineal	10,934	1	<,001
N de casos válidos	90		

a. 4 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,64.

Tabla 47*Medidas simétricas Proceso Logístico y satisfacción del cliente*

Medidas simétricas			
		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	0,572	<,001
N de casos válidos		90	

f) Análisis:

Como se observa en la tabla 49, el valor del estadístico de prueba es 43.771 con 6 grados de libertad y una significación asintótica (p-valor) de 0.01, el cual es menor al nivel de significancia $\alpha = 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, afirmando que hay evidencia de la existencia de una relación significativa entre la variable independiente proceso logístico y la dimensión satisfacción del cliente de la variable dependiente.

Asimismo, según lo observado en la tabla 50, el valor del coeficiente de contingencia es 0.572, lo que indica que la fuerza de la relación entre las dos variables es moderadamente alta y significativa.

3 Discusión de Resultados

La evolución del proceso logístico ha dado un salto acelerado, a medida que pasa el tiempo, hoy en día es esencial en la economía mundial, especialmente en la industria manufacturera, las organizaciones buscan constantemente mejorar su eficiencia en el proceso logístico, reduciendo costos, mejorando la rentabilidad de las organizaciones. Por lo tanto, el propósito de esta sección es proporcionar los resultados haciendo uso de un cuestionario físico compuesto por 21 preguntas que fueron realizadas a los colaboradores de una empresa metal mecánica, de los cuales 12 preguntas corresponden a proceso logístico y 9 preguntas corresponden a rentabilidad, en el que se recolectó pruebas sólidas que han sido interpretadas, analizadas y respaldan las afirmaciones mencionadas en las hipótesis general de la investigación que establecieron que el proceso logístico tiene relación con la rentabilidad de una empresa metal mecánica en el distrito de Villa El Salvador, 2023.

En el resultado de la hipótesis general; el valor estadístico de prueba de 45.281 es mayor que el punto crítico obtenido de 9.49, asimismo una significación asintótica menor

al nivel de significancia: $\alpha = 0.05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula afirmando que hay evidencia de la existencia de una relación significativa entre el proceso logístico y la rentabilidad. Asimismo, entre el proceso logístico y la rentabilidad se observa el valor de coeficiente de contingencia de 0.579, el cual señala que hay una relación moderada y significativa. Concuerta con los resultados obtenidos por Paricahua (2022), donde se evidenció que existe una relación positiva entre la variable; gestión logística y la variable rentabilidad de empresas constructoras en la provincia de San Román, Puno. Asimismo, se refleja el valor de significancia obtenido en la prueba es menor al nivel aceptable de significancia (0,05), con lo cual se rechaza de la Hipótesis nula, concluyendo que la gestión logística se relaciona con la rentabilidad de las empresas constructoras de la provincia de San Román en el periodo 2019. el valor del coeficiente de relación Spearman obtenido es 0,70 (un valor cercano a 1), lo que evidencia que existe una correlación entre las variables, es decir, una moderada gestión logística ocasiona una regular rentabilidad.

En la hipótesis específica 1, el valor estadístico de prueba de 30.196 es mayor que el punto crítico obtenido de 9.49, asimismo una significación asintótica menor al nivel de significancia: $\alpha = 0.05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula afirmando que hay evidencia de la existencia de una relación significativa entre el proceso logístico y la dimensión de la productividad. Asimismo, entre el proceso logístico y la dimensión de la productividad, se observa el valor de coeficiente de contingencia de 0.501 el cual señala que hay una relación moderada y significativa, concuerda con los resultados obtenidos por Meléndez (2023) donde se evidenció que existe relación positiva entre la variable gestión de la cadena de suministro y la productividad con un índice de 0,574 esto quiere decir; cuando la gestión de la cadena de suministro se mantenga en niveles óptimos, la productividad también lo será, en consecuencia, se acepta la hipótesis específica de que la gestión de la cadena de suministro se relaciona con la productividad. Siendo la

productividad importante debido a las exigencias del mercado que cada vez está siendo muy competitivo.

En la hipótesis específica 2 el valor estadístico de prueba de 43.377 es mayor que el punto crítico obtenido de 9.49, asimismo una significación asintótica menor al nivel de significancia: $\alpha = 0.05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula afirmando que hay evidencia de la existencia de una relación significativa entre el proceso logístico y la dimensión ventas. Asimismo, entre el proceso logístico y ventas se observa el valor de coeficiente de contingencia de 0.570 el cual señala que hay una relación moderada y significativa. Concuerta con los resultados obtenidos por Flores (2021) donde se evidenció que existe una relación positiva entre la variable logística integral y la satisfacción del cliente, tienen una relación significativa con los servicios logísticos en Guayaquil. La metodología utilizada es de tipo no experimental, transaccional, correlacional, aplicada y cuantitativa. Para recolectar la información se usó la técnica de la encuesta, con un 0.808 de alfa de Cronbach, que muestra consistencia. Se contrasta las hipótesis con el estadístico chi-cuadrado. Como conclusión la investigación indica que existe una relación estadísticamente significativa entre la logística integral y la satisfacción del cliente.

En la hipótesis específica 3 el valor estadístico de prueba de 43.771 es mayor que el punto crítico obtenido de 9.49, asimismo una significación asintótica menor al nivel de significancia: $\alpha = 0.05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula afirmando que hay evidencia de la existencia de una relación significativa entre el proceso logístico y la satisfacción del cliente. Asimismo, entre el proceso logístico y la satisfacción del cliente se observa el valor de coeficiente de contingencia de 0.570 el cual señala que hay una relación moderada y significativa. Concuerta con los resultados obtenidos por Noriega (2023), Donde se evidenció que existe relación positiva entre la variable gestión logística y la satisfacción del cliente, con una relación significativa en la empresa agroexportadora.

Esto fue comprobado a través de la prueba de Chi-cuadrado de Pearson obtenido en el programa estadístico SPSS, donde el resultado fue de 28.721 con 1 grado de libertad que resulta relevante, ya que la significancia asintótica fue $<, 001$, valor que es menor a 0.05 lo que significa que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual es: la gestión logística y la satisfacción del cliente cuentan con una relación significativa en la empresa agroexportadora, 2023. Asimismo, se observó que el coeficiente de contingencia fue de 0.604, lo cual representa que la relación existente es moderadamente alta y significativa.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1 Conclusiones

De acuerdo a la hipótesis general, el resultado de investigación concluye que existe una relación entre la variable independiente, el proceso logístico y la variable dependiente, rentabilidad de una empresa metal mecánica en el distrito de Villa El Salvador, 2023. Como lo demuestra la tabla 40, el valor del estadístico de prueba es 45.281 con 4 grados de libertad y una significación asintótica (p-valor) de 0.001, el cual es menor al nivel de significancia $\alpha = 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, indicando que existe relación significativa entre el proceso logístico y la rentabilidad. Según lo observado en la tabla 41, el valor del coeficiente de contingencia es 0.579, lo que indica la fuerza de la relación entre las dos variables siendo moderada y significativa. Asimismo, el 53% de los colaboradores encuestados, han respondido que existe una relación significativa del proceso logístico y la rentabilidad, se concluye que la mejora en el proceso logístico aumenta la rentabilidad de la organización mediante el manejo eficiente de la planificación, el abastecimiento y la distribución de productos. Tener un manejo eficiente del proceso logístico permite a las empresas obtener una visibilidad clara de sus operaciones, mejorar la relación con los clientes. Esto aporta en aumentar la tasa de cumplimiento de pedidos y por ende aumenta la rentabilidad de la empresa.

En relación con la hipótesis específica 1, el resultado de investigación concluye que el proceso logístico tiene relación con la productividad de una empresa metal mecánica en el distrito de Villa El Salvador, 2023, conforme a la tabla 43, el valor del estadístico de prueba es 30.196 con 4 grados de libertad y una significación asintótica (p-valor) de 0.001, el cual es menor al nivel de significancia $\alpha = 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, indicando que existe relación significativa entre el proceso logístico y

la dimensión de la productividad. Según lo observado en la tabla 44, el valor del coeficiente de contingencia es 0.501, lo que indica la fuerza de la relación entre el proceso logístico y la dimensión de la productividad siendo moderada y significativa. Asimismo, el 87% de los colaboradores encuestados, han demostrado que existe una relación significativa del proceso logístico y la productividad y el 65% de los colaboradores encuestados conforme a la pregunta 15 han respondido que manejar un buen proceso logístico ayuda a eliminar los tiempos muertos, generando una mayor productividad en la organización. Siendo más eficiente y logrando desarrollar el máximo potencial en las actividades del proceso, mejorando la productividad de la empresa.

En relación con la hipótesis específica 2, el resultado de investigación concluye que el proceso logístico tiene relación con las ventas de una empresa metal mecánica en el distrito de Villa el Salvador, 2023, conforme a la tabla 46, el valor del estadístico de prueba es 43.377 con 4 grados de libertad y una significación asintótica (p-valor) de 0.001, el cual es menor al nivel de significancia $\alpha = 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, indicando que existe relación significativa entre el proceso logístico y la dimensión de ventas. Según lo observado en la tabla 47, el valor del coeficiente de contingencia es 0.570, lo que indica la fuerza de la relación entre el proceso logístico y la dimensión de la venta siendo moderada y significativa. Asimismo, el 67% de los colaboradores encuestados, han demostrado que existe una influencia significativa del proceso logístico y las ventas y el 86% de los colaboradores encuestados conforme a la pregunta 16 han demostrado que, proponiendo un plan de comisiones, se puede lograr el incremento de las ventas en la organización. Por lo tanto, el proceso logístico también debe ser aplicado de manera positiva impactando en la confianza y comunicación de los colaboradores.

En relación con la hipótesis específica 3, el resultado de investigación concluye que el proceso logístico tiene relación con la satisfacción del cliente en una empresa metal mecánica en el distrito de Villa el Salvador, 2023, conforme a la tabla 49, el valor del estadístico de prueba es 43.771 con 6 grados de libertad y una significación asintótica (p-valor) de 0.001, el cual es menor al nivel de significancia $\alpha = 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, indicando que existe relación significativa entre el proceso logístico y la dimensión satisfacción del cliente. Según lo observado en la tabla 50, el valor del coeficiente de contingencia es 0.572, lo que indica la fuerza de la relación entre el proceso logístico y la dimensión satisfacción del cliente, siendo moderada y significativa. Asimismo, el 84% de los colaboradores encuestados, han demostrado que existe una relación del proceso logístico y la satisfacción de cliente, el 81% de los colaboradores encuestados, conforme a la pregunta 21 han demostrado que la falta de entrega oportuna en el proceso logístico disminuye la satisfacción del cliente. Por lo tanto, el desarrollo del proceso logístico, logrará que se mejore en la atención de los clientes, cumpliendo con las fechas de entrega internamente entre procesos y hacia el cliente final.

2 Recomendaciones

En base a los resultados y conclusiones presentadas, se demostró que, si existe relación entre la variable independiente proceso logístico y la variable dependiente rentabilidad, por ende, a continuación, se sugiere las siguientes recomendaciones específicas por cada hipótesis:

Teniendo como recomendación general lo siguiente: Considerar la adquisición de un sistema integral para las áreas de producción, compras y ventas, con el objetivo de tener conocimiento en tiempo real el estado (en proceso, terminado, etc.) de los productos, evitando caer constantemente en gastos adicionales. Asimismo, automatización en el proceso logístico mediante el uso de un software ERP, esta

herramienta está diseñada para empresas en proceso de crecimiento y permite un mejor control de los diferentes aspectos logístico. Adicionalmente, se recomienda implementar políticas, procedimiento y manual de funciones, dentro de ellas (compras, homologación de proveedores, stocks mínimos, etc.). Es importante el proceso de capacitación a los colaboradores sobre las funciones que desempeñan, sobre los indicadores de gestión que se maneja en el proceso. Para que las capacitaciones tengan un efecto positivo dentro del área logística de la organización es necesario que la empresa brinde motivación a los colaboradores donde se les haga partícipes de los planes de crecimiento en la rentabilidad de la empresa y los haga sentir parte de ella.

En el análisis para la dimensión de productividad, se recomienda desarrollar un programa anual de mantenimiento tanto preventivo como predictivo, para disminuir las paradas de producción y poder ser más eficientes en el cumplimiento de fecha de entrega en producción. Asimismo, herramientas logísticas para mejorar la gestión en producción, implementar el método de las 5S, técnica de gestión que se basa en los cinco principios para lograr una mejor organización, limpieza, orden y en definitiva más productivos. Esta herramienta dentro del centro de trabajo hará que el colaborador se desempeñe de la mejor manera posible para alcanzar sus objetivos dentro de la empresa, mejorando la producción y por ende la productividad.

En el análisis realizado para la dimensión de ventas Se recomienda implementar estrategias de ventas, dentro del cual, la capacitación al personal es de suma importancia, ya que el recurso humano es el punto clave para que puedan vincularse con las empresas.

Establecer un programa de apoyo entre las áreas de ventas y marketing, con el objetivo de potenciar las ventas. Realizar seguimiento de las visitas, llamadas telefónicas, correos electrónicos que se realiza mensualmente a los clientes.

Crear un plan de compensaciones (comisión por volumen de ventas), con el objetivo de incrementar las ventas mensuales.

En el análisis realizado para la dimensión de satisfacción del cliente se recomienda establecer encuestas de satisfacción semestralmente, para tener conocimiento sobre la posición de los clientes, establecer visitas, reuniones de camaradería para conseguir el feedback (retroalimentación).

Focus Group (grupo focal), con los clientes para conocer qué tan satisfechos se encuentran con el servicio que se les brinda y tener una retroalimentación para seguir mejorando en la calidad de servicio.

REFERENCIAS

- Almeida, E., & Cabezas, G. (2021). *Incidencia de la gestión logística e inventario en la rentabilidad de la empresa disprovef ecuador sa*. Universidad de Guayaquil :
<https://repositorio.ug.edu.ec/server/api/core/bitstreams/b157b1ec-2725-4006-80d7-5e498085ceb5/content>
- Amaya, B., & Mejía, W. (2020). *Propuesta de mejora para el proceso logístico de la empresa inversora lockey limitada, sucursal Colombia* . Universidad Antonio Nariño:
<http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/2924/1/2020BrayanEstidAmayaCamacho.pdf>
- Ballou, R. (2004). *Logística administración de la cadena de suministro*. Pearson Educación.
https://doi.org/https://laclasedotblog.files.wordpress.com/2018/05/logistica_administracion_de_la_cadena_de_suministro_5ta_edicion_-_ronald_h_ballou.pdf
- Barboza , R., Callier, R., & Hernandez, R. (2016). *Analisis del ROI en la gestión comercial de las tiendas por departamento en el Perú*. universidad peruana ciencias aplicadas:
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/620800/tesis+ROI+comercial+tdp.pdf?sequence=1>
- Beltrán, J. (1995). *Indicadores de gestión- herramientas para lograr la competitividad* . Gerenciales 3R.
https://doi.org/https://www.economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/manual_indicadores.pdf

- Buzón, J. (2019). *Operaciones y proceso de producción*. Elearning SL.
https://doi.org/https://books.google.com.pe/books?id=q3XIDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Cabrera, S. (2013). La fidelización del cliente en negocios de restauración. *Cuadernos del Centro de Estudios en Diseño y Comunicación*(45), 155-164.
https://doi.org/http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=s1853-35232013000300014&script=sci_arttext
- Cando , M., & Villamil, S. (2021). *Diseño de un plan de mejoramiento para el área de logística de la empresa s.a. importadora Andina S.A.I.A.* . Universidad de Guayaquil: <https://repositorio.ug.edu.ec/server/api/core/bitstreams/e0e32226-f063-4e0d-bb4a-6cacc0e54de9/content>
- Chase, R., & Robert, F. (2014). *Administración de operaciones producción y cadena de suministros* . McGraw-hill/interamericana editores sa de cv.
<https://doi.org/https://ucreanop.com/wp-content/uploads/2020/08/Administracion-de-Operaciones-Produccion-y-Cadena-de-Suministro-13edi-Chase.pdf>
- Chiavenato , I. (2009). *Administracion de Recursos Humanos*. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de c.v.:
https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf

- Chopra, S., & Meindl, P. (2013). *Administración de la cadena de suministro: estrategia, planeación y operación*. Ciudad de México: Pearson.
https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24567w/Sunil_Chopral.pdf
- Coll, F. (2021). Distribución. *Economipedia.com*.
<https://doi.org/https://economipedia.com/definiciones/distribucion.html>
- Cuatrecasas, L. (2011). *Organización de la producción y dirección de operaciones*. Ediciones Díaz de Santos, S.A.
<https://doi.org/https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=6jNY9FcLGcoC&oi=fnd&pg=PA353&dq=produccion+concepto&ots=2ZC4uMr3Mp&sig=SDKr6lko4B0251Ap5VCKrTcxDNQ#v=onepage&q&f=false>
- De la Parra, E., & Madero, C. (2005). *Estrategias de Ventas y Negociacion*. Panorama Editorial S.A.
https://books.google.com.pe/books?id=HGpXazBqgh0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Díaz, C., & Marrero, C. (2021). La evaluación del impacto de la capacitación: retos y beneficios para las organizaciones actuales. 28-38(Revista Universidad y Sociedad, 13(6), 28-38).
https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000600028&lng=es&tlng=es.
- Dutka, a. (1998). *manual de ama para la satisfaccion del cliente*. argentina: granica.
- ESAN, C. (2017). Las Funciones de la gestion de compras . lima, lima, peru: esan.edu.pe.Recuperado 13 de mayo de 2023.

Escrivá, J., Savall, V., & Martínez, A. (2014). *Gestion de compras*. primera edicion McGraw.Hill.

<https://doi.org/https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448193601.pdf>

Escudero, J. (2013). *Gestión logística y comercial* . Ediciones paraninfo sa.

https://doi.org/https://books.google.com.pe/books?id=zQv_AAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Escudero, J. (2019). *Gestión Logística y Comercial*. Ediciones paraninfo sa.

https://doi.org/https://books.google.com.pe/books?id=9GGzDwAAQBAJ&printsec=copyright&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Fernández, M., & Sánchez, J. (1997). *Eficacia organizacional- concepto, desarrollo y organización*. Díaz de santos sa.

https://doi.org/https://books.google.com.cu/books?id=d3z_i6znsFUC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false

Flores, L. (2021). Logística integral y satisfaccion del cliente de los servicios logísticos en Guayaquil. *Universidad politécnica salesiana Ecuador*.

<https://doi.org/https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20194/1/UPS-GT003194.pdf>

Garcia , R. (2018). *Estudio de Trabajo. Ingenieria de Metodos y Medicion del Trabajo*. Mc graw-Hill Interamericana de España.

García, L. (2007). *Ventas*. Esic editorial.

<https://doi.org/https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=p->

4owDnjUawC&oi=fnd&pg=PA71&dq=ventas&ots=KBdSHHPYIp&sig=sufCo
9QMMm2oEZ2p6X5eDsKGYsE#v=onepage&q=ventas&f=false

Garcia, W., & Quisoruco, D. (2019). *La gestión logística y la rentabilidad en la Empresa Ramelsa S.A.C, SJL-2019*. Universidad César Vallejo:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57543/Garcia_CW-Quisoruco_CDA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

German, I. G. (2011). *Calidad en la Gestion de Servicios*. Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.

Gómez, J. (2011). *Gestión logística y comercial*. Mc graw hill education.
<https://doi.org/https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448193636.pdf>

Hernandez, S. (2018). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico:
McGRAWHILLIINTERAMERICMA EDITORES, SA DE C.V.

Israel, G. (2011). *Calidad en la Gestion de Servicios*. Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta : <https://docplayer.es/6274895-Calidad-en-la-gestion-de-servicios.html>

Johnson, F., leender, M., & Flynn, A. (2011). *Administración de compras y abastecimiento*. McGraw-Hill Companies.
<https://doi.org/https://profesorailleanasilva.files.wordpress.com/2016/10/administrac3b3n-de-compras-y-abastecimientos-14ed-p-fraser-johnson-michiel-r-leenders-y-anna-e-flynn.pdf>

- Lévano, J. (2023). *La gestión logística y su incidencia en la rentabilidad de la empresa PRW ingeniería y construcción sac - surquillo 2023*. Universidad Ricardo Palma: https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/6833/T030_44052260_T%20%20%20JESSICA%20KARINA%20L%c3%89VANO%20L%c3%89VANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López , D., Melo, G., & Mendoza, D. (2021). Gestión logística en la industria salinera del departamento de La Guajira, Colombia. 32(1). https://doi.org/https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642021000100039
- Lopez, P. (2004). *Población Muestra y Muestreo*. Artículo Scielo: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Mansano, M., & Gísbert, V. (2016). Lean Manufacturing : implantación 5S. 3C *Tecnología*, 5(4), 16-26. . <https://doi.org/https://3ciencias.com/wp-content/uploads/2016/12/ART-2-1.pdf>
- Martínez, J., Viveros , K., & Yepes, L. (2019). *Implementacion de mejoras en los procesos logísticos para la empresa de distribución de sistemas de seguridad IPC*. Universidad cooperativa de Colombia : <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/d0b536d3-19a7-48a2-8ad7-b577b9d3edd5/content>
- Melendez, A. (2022). *La Gestion de la Cadena de Suministro y su Influencia en la Rentabilidad de una Empresa Agroindutrial en el distrito de San Juan de*

Miraflores, 2022. Universidad Ricardo Palma:
https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/6917/T030_76633354_T%20%20%20Melendez%20Melendez%2c%20Anthony.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Najul, J. (2011). *El Capital Humano en la atención al cliente y Calidad de Servicio*. Observatorio Laboral Revista Venezolana vol 4:
<https://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148002.pdf>

Noriega, M. (2023). *Gestión logística y su relación con la satisfacción del cliente de una empresa agroexportadora en lima, 2023*. Universidad ricardo palma:
https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/6762/T030_75869716_T%20MAYTE%20RUBI%20NORIEGA%20RAMIREZ.pdf?sequence=1

Paredes, C. (2023). *Gestión logística y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Agroindustrias Garay SAC Ayacucho, 2023*. universidad Cèsar Vallejo:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/116489/Paredes_A-C-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Paricahua, H. (2022). Gestión logística y su relación con la rentabilidad de empresas constructoras en la provincia de San Román, Puno. *Quipukamayoc*, 30(62).
https://doi.org/http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1609-81962022000100067

Prieto, G., & Delgado, A. (2010). Fiabilidad y Validez. *Papeles del Psicólogo*, 31(1).
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/pdf/778/77812441007.pdf>

Ríos, K. (2014). *Gestión de procesos y rentabilidad en las empresas de courier en lima metropolitana, 2012-2013*. Universidad de san martin de porres :

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/1116/rios_sk.pdf?sequence=1

Sánchez, A. (1994). La rentabilidad económica y financiera de la gran empresa española. análisis de los factores determinantes. *Revista española de financiación y contabilidad*, XXIV(78), 159-179. https://doi.org/https://aeca.es/old/refc_1972-2013/1994/78-7.pdf

Sánchez, J. (2002). Análisis de Rentabilidad de la empresa. *Análisis de Rentabilidad de la empresa*, 5campus.com. <https://doi.org/https://doi.org/http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf>

Santiesteban, E., Fuentes, V., Leyva, E., Lozada, D., & Cantero, H. (2011). *Análisis de la rentabilidad económica. tecnología propuesta para incrementar la eficiencia empresarial*. Editorial universitaria cubana. https://doi.org/https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=33n1DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP2&dq=Rentabilidad+Empresarial+Rentabilidad+Empresarial+Propuesta&ots=kLqrbYKdf9&sig=lfB_oNp4IMQpMOZsSbSYrM4AMMA#v=onepage&q=Rentabilidad%20Empresarial%20Rentabilidad%20Empresarial%20P

Summers, C. (2006). *Administración de la Calidad*. Pearson Educación, México: https://books.google.com.pe/books?id=xBgQ9R2io5oC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Terry, V. (2002). *Como Medir la Satisfacción del Cliente*. Fundación Confemetal.

- Villasmil, M., Reyes, J., & Socorro, C. (2020). Tipos de rentabilidad: consecuencias de una eficiente gestión estratégica de costos en empresas manufactureras del plástico. *Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín, Barranquilla* (capítulo 8), 269-296.
<https://doi.org/https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/1074/Capitulo%208.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Viu, M., & Castillo, C. (2022). Evolución de la logística: pasado, presente y futuro. https://doi.org/https://oikonomics.uoc.edu/divulgacio/oikonomics/_recursos/documents/17/Oikonomic17_02_viu_ES.pdf
- Zamora, A. (2008). *Rentabilidad y ventaja comparativa un análisis de los sistemas de Producción de guayaba en el estado de michoacán*. Universidad michoacana de san nicolás de hidalgo :
<file:///C:/Users/user/Downloads/tesis%20ana/antecedentes/internacional/981.pdf>

APÉNDICE

Apéndice A - Cuestionario

Cuestionario para medir el proceso logístico y la rentabilidad en una empresa metal mecánica en el distrito de Villa el Salvador, 2023.

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACION Y GERENCIA



Instrucciones

A continuación, se presenta dos cuestionarios sobre el proceso logístico y rentabilidad, las cuales le agradeceré responda con la mayor sinceridad posible marcando en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. Recuerde que el cuestionario es totalmente anónimo para asegurar su objetividad y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones. La presente información será exclusivamente usada con fines académicos.

1 - Totalmente en desacuerdo

2 - En desacuerdo

3 - Ni de acuerdo, ni desacuerdo

4 - De acuerdo

5 - Totalmente de acuerdo

N°	ITEMS	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
Proceso logístico						
1	¿Considera usted que es importante evaluar al proveedor antes de establecer los lazos comerciales?					
2	¿Considera usted que se debe aplicar alguna penalidad a los proveedores que no cumplen con la fecha de entrega acordada?					
3	¿Considera usted que el equipo de compras, requiere capacitación para cumplir con las competencias del cargo que desempeñan?					
4	¿Cree usted que la falta de procedimientos sobre las funciones de los colaboradores puede ser la causa que influye en el desempeño de sus actividades?					
5	¿Considera usted que la empresa cuenta con el personal y material indicado para la producción de pedidos?					
6	¿Considera usted que la empresa debe capacitar al personal de manera más continua para mejorar su rendimiento en los procesos de producción?					
7	¿Considera usted que la empresa debe planificar para cumplir con el pronóstico de la demanda?					
8	¿Considera usted que las funciones de su área de trabajo se le duplican cuando no existe una planeación estratégica adecuada?					
9	¿Cree usted que la distribución del área de almacén es la adecuada?					
10	¿Considera usted que el área de distribución debe mejorar su organización para evitar demoras en la atención?					
11	¿Considera usted que el despacho de la mercadería cumple con las exigencias en cuanto a peso y calidad?					
12	¿Cree usted que contar con unidades propias para la distribución de mercadería favorece la seguridad de estos?					
Rentabilidad						
13	¿Considera usted que el cumplimiento de los plazos es un indicador clave para medir la eficiencia de la empresa?					
14	¿Considera usted que la falta de concentración es un factor que influye en el incremento de los tiempos muertos?					
15	¿Considera usted que un adecuado manejo de los procesos logísticos ayudaría a eliminar los tiempos muertos en la organización?					
16	¿Cree usted que se debe proponer un plan de comisiones para incrementar el volumen de ventas?					
17	¿Considera usted si los requerimientos internos se cumpliesen al 100% ayudaría a cumplir la meta de venta mensual?					
18	¿Cree usted la empresa debe dar importancia a los reclamos recibidos por los clientes?					
19	¿Considera usted que el buen desempeño del personal ayuda a mejorar el nivel de satisfacción?					
20	¿Cree usted que la entrega oportuna le da una conformidad de servicio al recibir un pedido?					
21	¿Considera usted que la empresa debe mejorar los tiempos y así mejorar la calidad de servicio?					

Apéndice B – Validación de instrumento**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:**

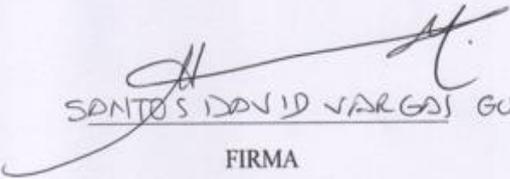
Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir
No aplicable

17 de ... OCTUBRE de 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador: VARGAS GUILLÉN SANTOS DAVID

Especialidad del evaluador: ADMINISTRACIÓN

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.**2 Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo**3 Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría.
SANTOS DAVID VARGAS GUILLÉN

FIRMA

Nombre y Apellidos del evaluador

DNI: 10502309.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO A COLABORADORES DE UNA EMPRESA METAL MECANICA, EN EL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR, 2023

Nº	Formulación del ítem/ preguntas abiertas	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No		
Dimensión: Compras									
1	¿Considera usted que es importante evaluar al proveedor antes de establecer los lazos comerciales?	✓		✓		✓			
2	¿Considera usted que se debe aplicar alguna penalidad a los proveedores que no cumplen con la fecha de entrega acordada?	✓		✓		✓			
3	¿Considera usted que el equipo de compras, requiere capacitación para cumplir con las competencias del cargo que desempeñan?	✓		✓		✓			
4	¿Cree usted que la falta de procedimientos sobre las funciones de los colaboradores puede ser la causa que influye en el desempeño de sus actividades?	✓		✓		✓			
Dimensión: Producción									
5	¿Considera usted que la empresa cuenta con el personal y material indicado para la producción de pedidos?	✓		✓		✓			
6	¿Considera usted que la empresa debe capacitar al personal de manera más continua para mejorar su rendimiento en los procesos de producción?	✓		✓		✓			
7	¿Considera usted que la empresa debe planificar para cumplir con el pronóstico de la demanda?	✓		✓		✓			
8	¿Considera usted que las funciones de su área de trabajo se le duplican cuando no existe una planeación estratégica adecuada?	✓		✓		✓			
Dimensión: Distribución									
9	¿Cree usted que la distribución del área de almacén es la adecuada?	✓		✓		✓			
10	¿Considera usted que el área de distribución debe mejorar su organización para evitar demoras en la atención?	✓		✓		✓			
11	¿Considera usted que el despacho de la mercadería cumple con las exigencias en cuanto a peso y calidad?	✓		✓		✓			

12	¿Cree usted que contar con unidades propias para la distribución de mercadería favorece la seguridad de estos?	✓	✓	✓			
Dimensión: Productividad							
13	¿Considera usted que el cumplimiento de los plazos es un indicador clave para medir la eficiencia de la empresa?	✓	✓	✓			
14	¿Considera usted que la falta de concentración es un factor que influye en el incremento de los tiempos muertos?	✓	✓	✓			
15	¿Considera usted que un adecuado manejo de los procesos logísticos ayudaría a eliminar los tiempos muertos en la organización?	✓	✓	✓			
Dimensión: Ventas							
16	¿Cree usted que se debe proponer un plan de comisiones para incrementar el volumen de ventas?	✓	✓	✓			
17	¿Considera usted si los requerimientos internos se cumplieren al 100% ayudaría a cumplir la meta de venta mensual?	✓	✓	✓			
18	¿Cree usted la empresa debe dar importancia a los reclamos recibidos por los clientes?	✓	✓	✓			
Dimensión: Satisfacción del cliente							
19	¿Considera usted que el buen desempeño del personal ayuda a mejorar el nivel de satisfacción?	✓	✓	✓			
20	¿Cree usted que la entrega oportuna le da una conformidad de servicio al recibir un pedido?	✓	✓	✓			
21	¿Considera usted que la empresa debe mejorar los tiempos y así mejorar la calidad de servicio?	✓	✓	✓			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir
No aplicable Apellidos y nombres del juez evaluador: 16 de OCTUBRE de 2023
VILLA ESTEVES, JOSÉ ANTONIO
Especialidad del evaluador: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS
CONTADOR PÚBLICO**1 Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.**2 Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo**3 Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría.
FIRMA

Nombre y Apellidos del evaluador

DNI: 07778554

VILLA ESTEVES, JOSÉ ANTONIO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO A COLABORADORES DE UNA EMPRESA METAL MECANICA, EN EL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR, 2023

Nº	Formulación del ítem/ preguntas abiertas	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No		
	Dimensión: Compras								
1	¿Considera usted que es importante evaluar al proveedor antes de establecer los lazos comerciales?	✓		✓		✓			
2	¿Considera usted que se debe aplicar alguna penalidad a los proveedores que no cumplen con la fecha de entrega acordada?	✓		✓		✓			
3	¿Considera usted que el equipo de compras, requiere capacitación para cumplir con las competencias del cargo que desempeñan?	✓		✓		✓			
4	¿Cree usted que la falta de procedimientos sobre las funciones de los colaboradores puede ser la causa que influye en el desempeño de sus actividades?	✓		✓		✓			
	Dimensión: Producción								
5	¿Considera usted que la empresa cuenta con el personal y material indicado para la producción de pedidos?	✓		✓		✓			
6	¿Considera usted que la empresa debe capacitar al personal de manera más continua para mejorar su rendimiento en los procesos de producción?	✓		✓		✓			
7	¿Considera usted que la empresa debe planificar para cumplir con el pronóstico de la demanda?	✓		✓		✓			
8	¿Considera usted que las funciones de su área de trabajo se le duplican cuando no existe una planeación estratégica adecuada?	✓		✓		✓			
	Dimensión: Distribución								
9	¿Cree usted que la distribución del área de almacén es la adecuada?	✓		✓		✓			
10	¿Considera usted que el área de distribución debe mejorar su organización para evitar demoras en la atención?	✓		✓		✓			
11	¿Considera usted que el despacho de la mercadería cumple con las exigencias en cuanto a peso y calidad?	✓		✓		✓			

12	¿Cree usted que contar con unidades propias para la distribución de mercadería favorece la seguridad de estos?	✓	✓	✓			
Dimensión: Productividad							
13	¿Considera usted que el cumplimiento de los plazos es un indicador clave para medir la eficiencia de la empresa?	✓	✓	✓			
14	¿Considera usted que la falta de concentración es un factor que influye en el incremento de los tiempos muertos?	✓	✓	✓			
15	¿Considera usted que un adecuado manejo de los procesos logísticos ayudaría a eliminar los tiempos muertos en la organización?	✓	✓	✓			
Dimensión: Ventas							
16	¿Cree usted que se debe proponer un plan de comisiones para incrementar el volumen de ventas?	✓	✓	✓			
17	¿Considera usted si los requerimientos internos se cumplieren al 100% ayudaría a cumplir la meta de venta mensual?	✓	✓	✓			
18	¿Cree usted la empresa debe dar importancia a los reclamos recibidos por los clientes?	✓	✓	✓			
Dimensión: Satisfacción del cliente							
19	¿Considera usted que el buen desempeño del personal ayuda a mejorar el nivel de satisfacción?	✓	✓	✓			
20	¿Cree usted que la entrega oportuna le da una conformidad de servicio al recibir un pedido?	✓	✓	✓			
21	¿Considera usted que la empresa debe mejorar los tiempos y así mejorar la calidad de servicio?	✓	✓	✓			

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO A COLABORADORES DE UNA EMPRESA METAL MECANICA, EN EL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR, 2023

Nº	Formulación del ítem/ preguntas abiertas	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No		
Dimensión: Compras									
1	¿Considera usted que es importante evaluar al proveedor antes de establecer los lazos comerciales?	✓		✓		✓			
2	¿Considera usted que se debe aplicar alguna penalidad a los proveedores que no cumplen con la fecha de entrega acordada?	✓		✓		✓			
3	¿Considera usted que el equipo de compras, requiere capacitación para cumplir con las competencias del cargo que desempeñan?	✓		✓		✓			
4	¿Cree usted que la falta de procedimientos sobre las funciones de los colaboradores puede ser la causa que influye en el desempeño de sus actividades?	✓		✓		✓			
Dimensión: Producción									
5	¿Considera usted que la empresa cuenta con el personal y material indicado para la producción de pedidos?	✓		✓		✓			
6	¿Considera usted que la empresa debe capacitar al personal de manera más continua para mejorar su rendimiento en los procesos de producción?	✓		✓		✓			
7	¿Considera usted que la empresa debe planificar para cumplir con el pronóstico de la demanda?	✓		✓		✓			
8	¿Considera usted que las funciones de su área de trabajo se le duplican cuando no existe una planeación estratégica adecuada?	✓		✓		✓			
Dimensión: Distribución									
9	¿Cree usted que la distribución del área de almacén es la adecuada?	✓		✓		✓			
10	¿Considera usted que el área de distribución debe mejorar su organización para evitar demoras en la atención?	✓		✓		✓			
11	¿Considera usted que el despacho de la mercadería cumple con las exigencias en cuanto a peso y calidad?	✓		✓		✓			

12	¿Cree usted que contar con unidades propias para la distribución de mercadería favorece la seguridad de estos?	✓		✓		✓			
Dimensión: Productividad									
13	¿Considera usted que el cumplimiento de los plazos es un indicador clave para medir la eficiencia de la empresa?	✓		✓		✓			
14	¿Considera usted que la falta de concentración es un factor que influye en el incremento de los tiempos muertos?	✓		✓		✓			
15	¿Considera usted que un adecuado manejo de los procesos logísticos ayudaría a eliminar los tiempos muertos en la organización?	✓		✓		✓			
Dimensión: Ventas									
16	¿Cree usted que se debe proponer un plan de comisiones para incrementar el volumen de ventas?	✓		✓		✓			
17	¿Considera usted si los requerimientos internos se cumplieren al 100% ayudaría a cumplir la meta de venta mensual?	✓		✓		✓			
18	¿Cree usted la empresa debe dar importancia a los reclamos recibidos por los clientes?	✓		✓		✓			
Dimensión: Satisfacción del cliente									
19	¿Considera usted que el buen desempeño del personal ayuda a mejorar el nivel de satisfacción?	✓		✓		✓			
20	¿Cree usted que la entrega oportuna le da una conformidad de servicio al recibir un pedido?	✓		✓		✓			
21	¿Considera usted que la empresa debe mejorar los tiempos y así mejorar la calidad de servicio?	✓		✓		✓			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

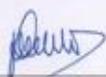
Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir
No aplicable

17 de OCTUBRE..... de 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador: Yolanda Cabezas Hirashima

Especialidad del evaluador: Administración

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.**2 Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo**3 Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría.

FIRMA

Nombre y Apellidos del evaluador Yolanda Cabezas Hirashima

DNI: 4157473

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO A COLABORADORES DE UNA EMPRESA METAL MECANICA, EN EL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR, 2023

Nº	Formulación del ítem/ preguntas abiertas	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No		
	Dimensión: Compras								
1	¿Considera usted que es importante evaluar al proveedor antes de establecer los lazos comerciales?	✓		✓		✓			
2	¿Considera usted que se debe aplicar alguna penalidad a los proveedores que no cumplen con la fecha de entrega acordada?	✓		✓		✓			
3	¿Considera usted que el equipo de compras, requiere capacitación para cumplir con las competencias del cargo que desempeñan?	✓		✓		✓			
4	¿Cree usted que la falta de procedimientos sobre las funciones de los colaboradores puede ser la causa que influye en el desempeño de sus actividades?	✓		✓		✓			
	Dimensión: Producción								
5	¿Considera usted que la empresa cuenta con el personal y material indicado para la producción de pedidos?	✓		✓		✓			
6	¿Considera usted que la empresa debe capacitar al personal de manera más continua para mejorar su rendimiento en los procesos de producción?	✓		✓		✓			
7	¿Considera usted que la empresa debe planificar para cumplir con el pronóstico de la demanda?	✓		✓		✓			
8	¿Considera usted que las funciones de su área de trabajo se le duplican cuando no existe una planeación estratégica adecuada?	✓		✓		✓			
	Dimensión: Distribución								
9	¿Cree usted que la distribución del área de almacén es la adecuada?	✓		✓		✓			
10	¿Considera usted que el área de distribución debe mejorar su organización para evitar demoras en la atención?	✓		✓		✓			
11	¿Considera usted que el despacho de la mercadería cumple con las exigencias en cuanto a peso y calidad?	✓		✓		✓			

12	¿Cree usted que contar con unidades propias para la distribución de mercadería favorece la seguridad de estos?	✓		✓		✓			
Dimensión: Productividad									
13	¿Considera usted que el cumplimiento de los plazos es un indicador clave para medir la eficiencia de la empresa?	✓		✓		✓			
14	¿Considera usted que la falta de concentración es un factor que influye en el incremento de los tiempos muertos?	✓		✓		✓			
15	¿Considera usted que un adecuado manejo de los procesos logísticos ayudaría a eliminar los tiempos muertos en la organización?	✓		✓		✓			
Dimensión: Ventas									
16	¿Cree usted que se debe proponer un plan de comisiones para incrementar el volumen de ventas?	✓		✓		✓			
17	¿Considera usted si los requerimientos internos se cumplieren al 100% ayudaría a cumplir la meta de venta mensual?	✓		✓		✓			
18	¿Cree usted la empresa debe dar importancia a los reclamos recibidos por los clientes?	✓		✓		✓			
Dimensión: Satisfacción del cliente									
19	¿Considera usted que el buen desempeño del personal ayuda a mejorar el nivel de satisfacción?	✓		✓		✓			
20	¿Cree usted que la entrega oportuna le da una conformidad de servicio al recibir un pedido?	✓		✓		✓			
21	¿Considera usted que la empresa debe mejorar los tiempos y así mejorar la calidad de servicio?	✓		✓		✓			

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO A COLABORADORES DE UNA EMPRESA METAL MECANICA, EN EL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR, 2023

Nº	Formulación del ítem/ preguntas abiertas	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No		
	Dimensión: Compras								
1	¿Considera usted que es importante evaluar al proveedor antes de establecer los lazos comerciales?	✓		✓		✓			
2	¿Considera usted que se debe aplicar alguna penalidad a los proveedores que no cumplen con la fecha de entrega acordada?	✓		✓		✓			
3	¿Considera usted que el equipo de compras, requiere capacitación para cumplir con las competencias del cargo que desempeñan?	✓		✓		✓			
4	¿Cree usted que la falta de procedimientos sobre las funciones de los colaboradores puede ser la causa que influye en el desempeño de sus actividades?	✓		✓		✓			
	Dimensión: Producción								
5	¿Considera usted que la empresa cuenta con el personal y material indicado para la producción de pedidos?	✓		✓		✓			
6	¿Considera usted que la empresa debe capacitar al personal de manera más continua para mejorar su rendimiento en los procesos de producción?	✓		✓		✓			
7	¿Considera usted que la empresa debe planificar para cumplir con el pronóstico de la demanda?	✓		✓		✓			
8	¿Considera usted que las funciones de su área de trabajo se le duplican cuando no existe una planeación estratégica adecuada?	✓		✓		✓			
	Dimensión: Distribución								
9	¿Cree usted que la distribución del área de almacén es la adecuada?	✓		✓		✓			
10	¿Considera usted que el área de distribución debe mejorar su organización para evitar demoras en la atención?	✓		✓		✓			
11	¿Considera usted que el despacho de la mercadería cumple con las exigencias en cuanto a peso y calidad?	✓		✓		✓			

12	¿Cree usted que contar con unidades propias para la distribución de mercadería favorece la seguridad de estos?	✓	✓	✓				
Dimensión: Productividad								
13	¿Considera usted que el cumplimiento de los plazos es un indicador clave para medir la eficiencia de la empresa?	✓	✓	✓				
14	¿Considera usted que la falta de concentración es un factor que influye en el incremento de los tiempos muertos?	✓	✓	✓				
15	¿Considera usted que un adecuado manejo de los procesos logísticos ayudaría a eliminar los tiempos muertos en la organización?	✓	✓	✓				
Dimensión: Ventas								
16	¿Cree usted que se debe proponer un plan de comisiones para incrementar el volumen de ventas?	✓	✓	✓				
17	¿Considera usted si los requerimientos internos se cumplieren al 100% ayudaría a cumplir la meta de venta mensual?	✓	✓	✓				
18	¿Cree usted la empresa debe dar importancia a los reclamos recibidos por los clientes?	✓	✓	✓				
Dimensión: Satisfacción del cliente								
19	¿Considera usted que el buen desempeño del personal ayuda a mejorar el nivel de satisfacción?	✓	✓	✓				
20	¿Cree usted que la entrega oportuna le da una conformidad de servicio al recibir un pedido?	✓	✓	✓				
21	¿Considera usted que la empresa debe mejorar los tiempos y así mejorar la calidad de servicio?	✓	✓	✓				