

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA
CONDUCTORES ELÉCTRICOS S.A - CELSA,
ATE, LIMA, 2023”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autores:

Noris Isabel Vasquez Cunia
Manuela Savina Tanta de la Cruz

Asesor:

Mg. Lic. Randolph Fernando Ñiquen Levy
<https://orcid.org/0000-0002-6745-4045>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Rossmery Albarran Taype	45809977
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Cesar Flores Rosales	08203692
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Augusto Paz Campaña	40935708
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

Gestión logística en la empresa Conductores Eléctricos Lima S.A. – CELSA, Ate, Lima-2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.celsa.com.pe Fuente de Internet	1%
2	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	revistas.udes.edu.co Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	1%
6	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1%
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	< 1%
8	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	< 1%

DEDICATORIA

A los docentes de mi institución que tanto han apoyado nuestra
formación profesional.

AGRADECIMIENTO

A todas las personas que hicieron posible la culminación
de la presente investigación.

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
Tabla de contenido	6
Índice de tablas	8
Índice de figuras	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Antecedentes de investigación.....	16
1.2.1. Antecedentes internacionales	16
1.2.2. Antecedentes nacionales	18
1.3. Marco teórico.....	19
1.3.1. Concepto de gestión	19
1.3.2. Concepto de logística	20
1.3.3. Concepto de gestión logística	20
1.3.4. Principios de planificación logística	21
1.3.5. Actividades logísticas	22
1.3.6. Teorías o modelo de gestión logística	24
1.3.7. Las 7 C de la logística en la empresa	24
1.3.8. Dimensiones	25
1.4. Formulación del problema.....	29
1.4.1. Problema general	29
1.4.2. Problemas específicos	29
1.5. Objetivos.....	29
1.5.1. Objetivo general	29
1.5.2. Objetivos específicos	29
1.6. Hipótesis	30
1.7. Justificación	30
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	31

2.1. Enfoque de investigación	31
2.2. Tipo de estudio	31
2.3. Alcance de investigación	31
2.4. Diseño de investigación.....	31
2.5. Técnica e instrumento.....	32
2.6. Población y muestra	34
2.7. Proceso de recolección de datos	34
2.8. Análisis de datos.....	35
2.9. Aspectos éticos	35
CAPÍTULO III: RESULTADOS	37
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	44
Referencias	48
ANEXOS	57

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Validación del instrumento por juicio de expertos</i>	33
Tabla 2. <i>Interpretaciones tomadas para el coeficiente Alfa</i>	33
Tabla 3. <i>Confiabilidad del instrumento sobre Gestión logística</i>	34
Tabla 4. <i>Sexo de los colaboradores de la empresa Conductores Eléctricos Lima S.A. – CELSA</i>	37
Tabla 5. <i>Edad de los colaboradores de la empresa Conductores Eléctricos Lima S.A. – CELSA</i>	38
Tabla 6. <i>Grado de instrucción de los colaboradores de la empresa Conductores Eléctricos Lima S.A. – CELSA</i>	39
Tabla 7. <i>Niveles de la variable: Gestión logística</i>	40
Tabla 8. <i>Niveles de la dimensión 1: Gestión de compras</i>	41
Tabla 9. <i>Niveles de la dimensión 2: Gestión de almacén</i>	42
Tabla 10. <i>Niveles de la dimensión 3: Gestión de distribución</i>	43

Índice de figuras

Figura 1. <i>Niveles de la variable: Gestión logística</i>	40
Figura 2. <i>Niveles de la dimensión 1: Gestión de compras</i>	41
Figura 3. <i>Niveles de la dimensión 2: Gestión de almacén</i>	42
Figura 4. <i>Niveles de la dimensión 3: Gestión de distribución</i>	43

RESUMEN

El estudio abordó el problema de la gestión logística de la empresa Conductores Eléctricos Lima S.A. CELSA, Ate, Lima-2023, el cual evidencia falencias en la logística empresarial, por falta de una adecuada gestión de procesos en atención al cliente. El objetivo fue describir la gestión logística en la empresa mencionada. La metodología fue cuantitativa, de tipo básico, de alcance descriptivo, el diseño fue no experimental, transversal y descriptivo simple. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario estructurado en ítems según las dimensiones de la variable gestión logística. Los participantes mayoritariamente fueron varones (73,7%) y mujeres en 26,3%. La mayor parte de los ha estudiado una educación universitaria (39,5%). Los resultados de gestión logística están en nivel buena (68,4%) y nivel regular con 28,9%. En la gestión de compras, alcanzó el nivel bueno con 55,3% y regular con 42,1%; en gestión de almacén se alcanzó nivel buena con 50%, seguido de nivel regular (47,4%); en gestión de distribución se alcanzó nivel buena (63,3%), luego regular con 31,6%. Se concluye que la gestión logística se encuentra desarrollada en 50%, no obstante un gran porcentaje requiere desarrollarse (casi 45%) y un mínimo porcentaje la percibe en nivel bajo.

PALABRAS CLAVES: gestión logística, compras, almacén, distribución

ABSTRACT

The study addressed the problem of logistics management of the company Conductores Eléctricos Lima S.A. CELSA, Ate, Lima-2023, which shows weaknesses in business logistics, due to the lack of adequate management processes in customer service. The objective was to describe the logistics management in the aforementioned company. The methodology was quantitative, basic, descriptive in scope, the design was non-experimental, cross-sectional and simple descriptive. The technique used was the survey and the instrument was a questionnaire structured in items according to the dimensions of the logistics management variable. The participants were mostly men (73.7%) and 26.3% were women. Most of them had a university education (39.5%). The results of logistics management are in good level (68.4%) and regular level with 28.9%. In purchasing management, it reached good level with 55.3% and regular with 42.1%; in warehouse management it reached good level with 50%, followed by regular level (47.4%); in distribution management it reached good level (63.3%), then regular with 31.6%. It is concluded that 50% of logistics management is developed, although a large percentage needs to be developed (almost 45%) and a small percentage perceives it to be at a low level.

KEYWORDS: logistics management, purchasing, warehousing, distribution

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El término logística como tal, surge en la antigüedad, concretamente en Grecia en el espectro militar. Inicialmente procedía del vocablo “logistikos” cuyo significado se refería a la destreza para el cálculo, luego se extrapoló al latín “logista” que figura como administrador de los ejércitos, refiriéndose al ejército en Roma, por lo que se entiende que la palabra como tal, estuvo siempre ligada a la organización militar y a tres elementos básicos los soldados, los animales y los vehículos (Laura-Chiluisa et al., 2020).

Por su parte, el origen de la práctica o gestión logística entendida como proceso, se remonta a la época en la que los seres humanos almacenaban provisiones en las cuevas para subsistir. Con el tiempo y el advenimiento de las industrias se le reconoció como la actividad inherente al embalaje, transporte, carga, descarga y almacenaje de productos. Hoy en día se le reconoce como un medio fundamental de las empresas para adquirir y manejar los elementos necesarios para la producción y la operatividad de todos los procesos, incluyendo la entrega al consumidor y la satisfacción de este (Pinheiro et al., 2017).

Carrasco et al. (2021), en complemento a lo anterior, indican que las organizaciones empresariales en su historia han insistido en la búsqueda del mejoramiento de los procesos que forman parte de su propia estructura para lograr estándares de productividad y competitividad en el mercado. Especialmente, en las décadas precedentes las empresas han implementado dispositivos de gestión logística, optimizando así su desempeño, eludiendo retrasos en la recepción de materia prima e insumos o retardos en la entrega de los pedidos, lo que ha dado lugar a tecnologías de vanguardia para potencializar los procesos de adquisición y con ello, incrementar las capacidades de suministro y la distribución eficaz (Díaz et al., 2021).

Se aprecia en las perspectivas descritas, no solo, lo importante que ha sido la gestión logística para el hombre desde sus primeras labores, sino también como esta actividad ha ido mutando con el tiempo, adaptándose a los parámetros impuestos por la modernidad a las organizaciones empresariales y a la necesidad de estas por lograr mecanismos que fortalezcan su desempeño y sin duda la competitividad como medio primordial de subsistencia.

En este particular, Mortara & Tabone (2021) destacan desde varios puntos de vista, la relevancia que posee el denominado proceso logístico para las empresas, sin importar su volumen o el ámbito donde se desarrollan. Este proceso puede impulsar favorablemente, el servicio prestado a los clientes, disminuir el costo del inventario y robustecer la posición económica empresarial. Algunos beneficios más están representados por los indicadores de gestión, los cuales abarcan el intercambio de información entre las áreas empresariales, el balance de los procedimientos y el incremento de los criterios de calidad.

Del mismo modo, Mesa & Carreño (2020) argumentan factores causales de gran importancia para que, en el escenario global, haya una tendencia a promover la gestión inherente a la logística. Así también, la fluidez comunicativa, el auge del comercio electrónico, nuevos y potentes criterios en la perspectiva de exigencia de los clientes, el libre tránsito de los capitales, la concientización de las finanzas y las alianzas estratégicas en función de la efectividad de los procesos, constituyen solo algunos de estos factores, cuya presencia se hace más notoria con el tiempo.

Lo descrito por los señalados autores, devela que la gestión logística involucra la actuación interna de las empresas en cada una de sus fases, así como las relaciones externas que las organizaciones entretengan con su entorno, que en resumidas cuentas erigen la plataforma financiera que sostendrá la permanencia de la empresa en el mercado y, en consecuencia, las utilidades derivadas de esto.

No obstante, un aspecto primordial de la cadena tiene que ver con la sincronía establecida en los procesos. De tal manera que, una mínima falla en cualquier punto del proceso genera un desbalance lineal, bien hacia atrás o hacia adelante, generando detenciones o estancamientos. De allí que cobra relevancia la regulación y el control de la fluidez del sistema en su interior, ya que toda variación en la armonía del proceso es muestra inequívoca de un desequilibrio (Tundidor et al., 2018).

En este contexto, la pandemia originada por el Covid-19, reconfiguró aceleradamente la gestión logística en sus diferentes niveles y perspectivas, obligando a las empresas a generar nuevos planteamientos en torno a esta gestión. Así surge la imperiosa necesidad de las empresas, de establecer cadenas de suministro permeables a las eventualidades surgidas en un mundo cambiante por naturaleza (Sánchez et al., 2021).

Evidentemente, la pandemia representó ese factor, esa falla que afectó el normal desenvolvimiento de la gestión logística en el mundo, replanteando formas de actuación

empresarial y formas de adaptación logística ante una dinámica mundial que si bien pareciera haberse superado, deja un importante precedente en lo que a abastecimiento y manejo de recursos se refiere.

En el caso de América Latina, la crisis sanitaria generó desequilibrios en las operaciones generales debido al cierre de los principales puertos y de las industrias; y posteriormente la reactivación que rebasó la capacidad productiva por las políticas biosanitarias, la capacidad de contenedores y vehículos, la saturación de los puertos habilitados, las ansias de los consumidores por nuevos productos, entre otros elementos concatenados que pusieron en relieve cierto grado de escasez, altos costos y precios, inflación y riesgos punzantes para la restauración económica (Banco de Desarrollo de América Latina, 2022, párr.2).

En este mismo orden secuencial, la mencionada entidad sostiene que la región debe aprovechar el caos para incrementar la participación activa de las cadenas de valor. Es decir, Latinoamérica y el Caribe pueden reconfigurar las cadenas regionales por medio de acciones estratégicas como la resiliencia, por medio de proyectos y programas de maniobra adaptativa y administración de riesgos; La regionalización, mediante pautas para regionalizar y reubicar las operaciones; La digitalización, por medio de inversiones en mecanismos analíticos avanzados que dan visibilidad total de la cadena y la gestión de talento, mediante el represamiento y captación de recursos humanos con capacidad de confrontar los retos constantes de la industria 4.0 (Banco de Desarrollo de América Latina, 2022, párr. 5).

Es claro que la estrategia antes enunciada y adoptada de forma casi integral por los países que integran la región posee la intencionalidad general de preservar el valor de las empresas y su responsabilidad ante los clientes, tratando de afectar a estos últimos lo menos posible, en aras de incrementar sistemáticamente la evolución empresarial.

Evidentemente, la estrategia enunciada posee la intencionalidad general de preservar el valor de las empresas y su responsabilidad ante los clientes, tratando de afectar a estos últimos lo menos posible, con el fin de incrementar sistemáticamente su satisfacción y consecuentemente la fidelización. Análogamente, la realidad del Perú no es muy distinta, ya que ha sido objeto de grandes alteraciones en las actitudes mostradas por los consumidores, lo que ha provocado que las empresas prioricen tácticas innovadoras para replantear la manera de desarrollar las distintas tareas operativas (Baanante & Aguilar, 2020).

La EY Supply Chain Overview (2021) determinó en un estudio realizado, que 36 empresas de diversos tamaños y rubros, que, aproximadamente 11 empresas un 30% sostienen procesos de abastecimiento con alto grado de competitividad, mientras que 4 empresas, es decir un 10% se aboca a procesos de aprendizaje sobre este ámbito. Igualmente, se manifiesta que 13 empresas, lo cual es un 35%, dispone de un proceso de abastecimiento primario, y nueve de estas empresas, representando el 25%, desempeña mayoritariamente procesos más prácticos.

Lastimosamente, no puede desconocerse que muchas empresas en el país, no han conseguido sintonizar con la realidad más o menos general del entorno, es el caso de la empresa de Conductores Eléctricos Lima CELSA ubicada en el departamento de Lima, dedicada a la fabricación y comercialización de cables de cobre y aluminio: cables desnudos, cables para minas, cables para construcción, cables para uso general, cables para energía de media y baja tensión, cables autoportantes, cables libres de halógeno, cables de control y cables de instrumentación.

Esta empresa ha experimentado en los últimos tiempos algunas dificultades básicamente relacionadas con algunas deficiencias derivadas de la gestión de abastecimiento como es el caso de carencias en el stock, insuficiencia de materiales, incumplimiento de los tiempos de producción de productos, retrasos en las entregas de pedidos, variación en los tiempos de entrega, fallas en la cadena de distribución, falta de comunicación en las áreas responsables, entre otras, que en consecuencia afectan la imagen general de la empresa y, asociado a ello, su rentabilidad.

Es conveniente señalar la empresa cuenta con un planeamiento estratégico reflejado en su misión que es “Fabricar conductores eléctricos en forma responsable para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, trabajadores, accionistas y la sociedad”, su visión que se orienta en “Ser reconocidos en el Perú como la mejor opción de suministro de conductores eléctricos”. Sus valores se centran como parte de su forma de actuar y brindar el servicio, es así como consideran el trabajo en equipo, el respeto, la honestidad y la responsabilidad. También encaminan sus servicios por el lado de la sostenibilidad, desde la mirada de la satisfacción de necesidades de los clientes en concordancia con lo propuesto por la Organización de las Naciones Unidas.

La empresa CELSA, bajo su política de sistema integrado de gestión, promueve la mejora continua encaminada a mejorar sus procesos de atención al cliente en pos de alcanzar buenos niveles de satisfacción de aquellos; cuidar la salud ocupacional de sus

trabajadores, cumplir con la normativa legal y preservar el medio ambiente. Asimismo, cuenta con diferentes certificaciones, entre ellos se tiene al ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001. Con taller certificaciones, cumplen con los diferentes requerimientos. No obstante, dada su política de mejora continua, es necesario que se atienda a las necesidades del cliente.

En síntesis, la investigación se considera relevante, por cuanto, reviste la posibilidad concreta de confrontar conocimientos teóricos y prácticos, dando una mirada descriptiva y reflexiva ante la gestión logística desarrollada por la empresa Conductores Eléctricos Lima - CELSA, cuestión que apoyará la reorientación de algunos procesos que pudieran mejorar la capacidad general de la empresa para hacer frente a sus respectivos compromisos.

1.2. Antecedentes de investigación

1.2.1. Antecedentes internacionales

López et al. (2021) desarrollaron un estudio titulado: Gestión logística en la industria salinera del departamento de La Guajira, Colombia, en Colombia, Universidad de La Guajira, cuyo objetivo se enfocó en “Analizar la gestión logística en la industria salinera en La Guajira, Colombia”. El esquema metodológico fue cuantitativo de carácter descriptivo, el grupo muestral se integró por 39 ingenieros de las empresas salineras, como técnicas se utilizaron la observación y la encuesta y como instrumentos, la ficha de registro y el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de eficiencia en los indicadores logísticos se manifestó en Planificación de compras 71.79%, Gestión de pedidos 23.08%, Selección de proveedores 0.00%, Análisis de inventario 5.13%. Se concluyó que se precisa la implementación eficiente del análisis de inventario, disponiendo de un stock que permita la obtención de insumos en el momento adecuado para la producción, además se requieren mejoras en la selección de proveedores, escogiendo a los mejores del mercado, estudiando a fondo las ofertas en pro de una mayor rentabilidad del negocio.

Ramírez-Quintero et al. (2020) desarrollaron una investigación denominada: La gestión logística en las microempresas manufactureras del Estado Táchira, Venezuela, En Venezuela, Universidad de Los Andes, cuyo objetivo se enfocó en “Describir en la

dinámica de la gestión logística en la microempresa manufacturera del Estado Táchira, Venezuela, a partir de los procesos de abastecimiento, producción y distribución”. El abordaje fue cuantitativo de alcance descriptivo, el grupo muestral se constituyó con 205 microempresas, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados establecieron que el 66,97% de las empresas planifica la producción en función a los pedidos de los clientes, 31,22% efectúan pronósticos de ventas, 94,27% de las empresas presenta dificultades importantes para la ubicación de los insumos y solo el 32,44% cumple eficazmente con la distribución de productos. Se concluyó, que existen debilidades de la planificación de la producción y con la disponibilidad de materias primas e insumos.

Velasco (2020) realizó una investigación denominada: La gestión logística en los procesos de producción de lácteos de la empresa “LA CASERITA” en el Cantón San Pedro de Huaca, en Ecuador, Universidad Politécnica Estatal del Carchi, con el objetivo de “Determinar la gestión logística en los procesos de producción de lácteos en la empresa “LA CASERITA” en el Cantón San Pedro de Huaca”. El enfoque metodológico fue cuantitativo de alcance descriptivo, como grupo muestral se tomó al conjunto de procesos que integran el área logística de la empresa, como técnica se empleó la observación y como técnica las fichas de registro. Los resultados indicaron que la eficiencia del proceso se determinó en 48% operaciones, 36% almacenamiento, 12% demoras, 4% inspecciones. La principal conclusión apunta a que el proceso logístico se realiza de manera empírica y fundamentalmente no existe una organización correcta en el área de recepción, debido a que los proveedores no tienen un horario determinado para abastecer a la empresa de materia prima.

Sánchez (2019) efectuó un estudio titulada: Análisis de la Logística de Entrada de la leche en las grandes empresas del Sector Lácteo de la Ciudad de Quito, en Ecuador, Escuela Politécnica Nacional, con el objetivo de “Analizar la logística de entrada de la leche en las grandes empresas del sector lácteo de la ciudad de Quito”. El enfoque fue cuantitativo de carácter descriptivo, el grupo muestral abarcó 13 grandes empresas del rubro lácteo de Ecuador, como técnicas se aplicaron la observación y la encuesta y el cuestionario. Los resultados indicaron que la efectividad de los procesos inherentes a la logística fueron Planificación y compras 79%, Recolección y transporte de leche 63%, Recepción de leche 18%, Almacenamiento e inventarios de leche 16%. Se concluyó que

las principales fallas logísticas se encuentran en la recepción y almacenamiento del producto, por lo que se propone implementar acciones para combatir los retrasos y mejorar los sistemas internos de almacenaje.

1.2.2. Antecedentes nacionales

Almestar (2021) efectuó una investigación titulada: Descripción de la gestión logística de la empresa Agroindustrial Beta Chulucanas – 2020, en Piura-Perú, Universidad Cesar Vallejo, cuyo objetivo se basó en “Describir la gestión logística de la empresa Agroindustrial Beta Chulucanas”, metodológicamente fue un trabajo cuantitativo de alcance descriptivo, el grupo muestral se constituyó con Las ordenes de compras, los movimientos en el almacén de la empresa (entradas y salidas de materiales) y los registros de recepción de la materia prima. Como técnica para recabar los datos se empleó la observación de la gestión logística y como instrumentos la hoja de registro de compras, la hoja de movimientos de almacén y la hoja de movimientos de transporte. Los resultados expresaron que el 14% de los pedidos son realizados cuando se determina un quiebre de stock, 23% de los pedidos realizados son entregados en el tiempo establecido, existe un 93% de garantía de autoabastecimiento, el almacenamiento y control de inventarios de los materiales está 62% de la capacidad total. Se concluyó que existen debilidades en la planificación del requerimiento de los materiales y falta de organización en el almacén lo que origina costos por pérdidas de materiales y merma en la materia prima proveniente del transporte.

Callupe (2021) realizó un estudio denominado: Análisis de la gestión logística de una empresa de servicio educativo, Lima 2021, en Lima-Perú, Universidad Cesar Vallejo, con el objetivo de “Analizar la gestión logística de una empresa de servicio educativo, Lima 2021”. Fue un estudio cuantitativo de orden descriptivo, el grupo muestral estuvo conformado por cinco trabajadores inmersos en la logística, se empleó la técnica del estudio de casos y como instrumento una guía de entrevista a profundidad. Los resultados mostraron problemas en la selección de proveedores en un 71% y la calidad de compras en un 79%, esencialmente porque no se implementan metodologías y procedimientos estandarizados. Se concluyó que la empresa posee serias debilidades en tres procesos principales: el aprovisionamiento, las compras y la distribución.

Rodríguez (2019) llevó a cabo una investigación titulada: Gestión logística y competitividad de las Mypes del sector construcción, distrito de San Marcos, provincia

de Huari, 2019, en Áncash-Perú, Universidad José Faustino Sánchez Carrión, con el objetivo de “Establecer de qué manera la gestión logística influye en la competitividad de las Mypes del sector construcción, distrito de San Marcos, provincia de Huari, 2019”. Se empleó un esquema cuantitativo de carácter descriptivo-explicativo, el grupo muestral se integró por 27 dueños de Mypes de la construcción. Como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados admitieron que 74,1% de los consultados manifestaron que el seguimiento y recepción de las compras son inadecuados, el 77,8% manifestó que los productos recepcionados no encajan con los estándares previstos, 70,3% manifestó que no se realizan proyecciones de demanda para la gestión de inventarios. Se concluyó que existen serias deficiencias en la gestión logística de las empresas, lo cual impacta notablemente en la competitividad de las mismas.

Huamanguilla y Velazco (2019) realizaron una investigación titulada: Efectividad de la gestión logística mediante el Balanced Scorecard en la Empresa Cervecerías Cusco SAC –2019, en Cuzco.-Perú, Universidad Andina de Cuzco, con el objetivo “Evaluar la efectividad de la Gestión Logística en la empresa Cervecerías Cusco SAC mediante el uso del Balanced Scorecard; (BSC); con el fin de identificar y mejorar los procesos de la gestión logística mediante las perspectivas Financiera, de Procesos Internos, de Aprendizaje y del Cliente”. El abordaje metodológico fue cuantitativo de alcance descriptivo, el grupo muestral derivó en 15 trabajadores del área logística, las técnicas empleadas fueron la observación y la encuesta y como instrumentos las fichas de registro y el cuestionario. Los resultados establecieron que la efectividad de la gestión logística desde la perspectiva financiera es de 77%, La efectividad de la gestión logística desde la perspectiva de clientes es de 65%, La efectividad de la gestión logística desde la perspectiva de procesos es de 44%, La efectividad de la gestión logística desde la perspectiva de aprendizaje interno es de 67%. Se concluyó que la efectividad de la gestión logística es de 73.63% promedio de las perspectivas analizadas.

1.3. Marco teórico

1.3.1. Concepto de gestión

La gestión puede definirse como un proceso que posibilita el logro de los objetivos organizacionales y puede contribuir al cumplimiento del proceso administrativo, al

monitorear las estructuras y recursos necesarios para llevar a cabo las actividades productivas de las empresas (Ropa y Alama, 2022). Del mismo modo, la gestión desde el punto de vista organizacional “supone ser un elemento fundamental para el desarrollo económico, no sólo de las empresas que implementan modelos de gestión, sino también para el sector industrial al que pertenecen” (Julio, 2020, p. 272).

Desde la óptica organizacional, la gestión comprende un mecanismo de ayuda para contemplar y evaluar las diferentes posibilidades dentro de la escena administrativa, permitiendo a largo plazo la disposición coordinada de herramientas orientadas al logro de una mejora en la toma de decisiones, y creando las condiciones necesarias para que la empresa pueda cumplir sus funciones de forma eficiente (Markurkiewicz, 2018).

1.3.2. Concepto de logística

La logística es entendida como una parte fundamental de la cadena de suministros, destinada a la planeación, implementación y control del flujo de las actividades, así como el almacenamiento de los productos de consumo, la prestación de servicios y el manejo integrado de la información desde donde se fabrican los bienes hasta donde se entregan a fin de cubrir la demanda existente y lograr la satisfacción del consumidor (Flores, 2020).

Desde el ámbito tradicional, la logística implica la entrega efectiva de los materiales en plazos y condiciones estipulados, basándose primordialmente en el empleo de medios de distribución eficientes que lo trasladen hasta el consumidor final, pero con el surgimiento de nuevos requerimientos en la sociedad implica además la reducción de gastos, el cuidado del medioambiente y la garantía de sostenibilidad del proceso productivo, lo cual indudablemente a largo plazo genera una mejora en la calidad del proceso de producción y distribución (Arango et al., 2020).

1.3.3. Concepto de gestión logística

La gestión logística se puede reconocer como un sistema que controla el adecuado manejo de materiales e información, al igual que el flujo eficiente de datos, el almacenamiento de bienes de consumo y la prestación de servicios; cuyo objetivo fundamental es la entrega final al consumidor de los productos terminados mediante parámetros de calidad, con el menor empleo de recursos y al costo más bajo posible para la organización (López et al., 2021).

En este sentido, la gestión logística forma parte esencial de la cadena de abastecimiento, la cual consiste en la planificación, implementación y control en el movimiento de los bienes, servicios y datos eficazmente desde el punto de origen hasta el consumidor final, con la finalidad de que se encuentren disponibles para los clientes en los lugares y momentos donde deseen adquirirlos; cumpliendo además con los requisitos de calidad esperados (Madriz et al., 2020).

1.3.4. Principios de planificación logística

Las actividades que implican el traslado de materiales, insumos y productos terminados forman parte de la planificación del proceso logístico, del mismo modo que las tareas implicadas en la fabricación de bienes de consumo, el servicio al cliente, la planificación, compras, almacenamiento, inventarios, mantenimiento, seguridad y servicios en general, los cuales se deben organizar para lograr un desempeño óptimo en la cadena de abastecimiento, lo cual traerá como resultado una máxima optimización del proceso al menor costo (García, 2021).

En este sentido, los principios rectores de la planificación logística implican una serie de aspectos como “A) Conocer valores, necesidades y expectativas del consumidor. B) Gestionar la logística conociendo las implicaciones para otras empresas de la cadena de suministro. C) Gestión del consumidor mediante un flujo de información eficiente” (Martínez y El Kadi, 2018, p. 208).

Asimismo, implica el cumplimiento de ciertos elementos como “D) Integrar ventas y planificación de operaciones mediante demandas en tiempo real. E) Alianzas estratégicas y gestión de las relaciones Alianzas estratégicas y gestión de las relaciones y F) Desarrollo de indicadores de rendimiento” (Martínez y El Kadi, 2018, p. 208). Por consiguiente, con el cumplimiento de estos principios se plantea la correcta gestión del movimiento de materiales y de los datos empleados por la organización para el cumplimiento del proceso de fabricación, que tendrá como resultado la comercialización de los bienes y servicios producidos (Rodríguez y Espinoza, 2019).

1.3.5. Actividades logísticas

Dentro del sistema productivo de las organizaciones, las actividades logísticas representan aquellas labores de apoyo por medio de las cuales se proveen los elementos necesarios desde el punto de vista humano, materiales, de insumos y flujo informativo con el objeto de añadir el valor requerido por los clientes en las distintas áreas de la empresa para establecer mejoras desde el punto de vista contable, de infraestructura, de impulso del talento humano, del componente tecnológico, adquisición, sistemas de información, entre otros ámbitos de interés (García, 2021).

Por consiguiente, en el ámbito logístico, estas actividades implican un amplio abanico de funciones que van desde el suministro de materia prima, la capacidad de transformarla, así como también los mecanismos de almacenaje y distribución de los productos terminados hasta el punto de venta al consumidor. Considerando estos aspectos, se ha acuñado la terminología gestión de la cadena de suministro, a fin de cubrir cada etapa del proceso desde la adquisición de la materia prima hasta que llega finalmente al cliente (Ruano, 2020).

A) Actividades logísticas internas

En líneas generales, se considera logística interna a las actividades efectuadas dentro de las instalaciones de la organización, la cual incorpora el traslado y almacenamiento de los productos, así como la información generada en el proceso, siempre y cuando se ejecute dentro de la estructura de la empresa (García, 2021). En este rubro algunos autores describen diferentes tipos de labores que pueden incluir:

- a) **Aprovisionamiento:** Cúmulo de acciones llevadas a cabo por la organización para cubrir las necesidades de materia prima, materiales e insumos que le permitan poder cumplir con eficiencia, su proceso productivo. No se corresponde únicamente a las compras, sino que integra además el control y planificación de dichos recursos (Buzón, 2019).
- b) **Compras:** Comprende un proceso complejo, que incorpora no solo la adquisición de los productos necesarios para la producción, sino además el estudio de los costos, la calidad de los insumos y materiales adquiridos y los plazos de pago, mediante la recepción de las solicitudes de materiales requeridos por todos los departamentos de la empresa, efectuando las

gestiones necesarias que permitan cubrir los inventarios necesarios para la labor productiva (Buzón, 2019).

- c) **Cooperaciones con producción:** La logística en este campo se emplea para determinar cantidades, la programación de las operaciones requeridas en la producción de los bins y servicios ofrecidos por la empresa, compartiendo los riesgos, las previsiones y las ganancias (García, 2021).
- d) **Mantenimiento de información:** Se le considera un elemento fundamental dentro de la logística, tan elemental como el almacenamiento, por cuanto permite monitorear el flujo de los materiales, productos terminados o en proceso, los costos, los inventarios, los canales de distribución, entre otros factores de gran relevancia (García-Sabater, 2020).

B) Actividades logísticas externas

- a) **Almacenamiento:** Contempla el proceso de custodia, protección y control de los materiales, insumos y productos semielaborados o terminados, (Flamarique, 2019). Implica además la recepción, comprobación y transmisión de las órdenes de compra, complementándose también con las labores relacionada con el manejo de materiales y embalaje de los artículos terminados (Buzón, 2019).
- b) **Manejo de materiales:** Abarca desde la selección del equipo del almacén, la elaboración de los pedidos, las devoluciones, el tránsito de empleados, maquinaria, así como el empleo de tecnología e información utilizados en el sistema de flujo de la mercadería durante las diferentes funciones de producción (García, 2021).
- c) **Distribución y Transporte:** Consiste en una serie de procedimientos destinados al traslado de una carga de productos terminados de un lugar a otro, generalmente del almacén o la planta de distribución, pasando por los diferentes puntos hasta llegar al lugar de venta final al consumidor, con el objeto de que la mercancía terminada pueda estar accesible para los clientes (Sosoranga et al, 2019).
- d) **Marketing y ventas:** Estas actividades están fundamentadas en el suministro de información a los clientes actuales y potenciales sobre las características y

ventajas en la adquisición de los productos y servicios, con la finalidad de incentivar su compra (Vivar et al., 2020).

- e) **Servicio Técnico y Servicio Postventa:** Esta conformado por las labores requeridas para que el producto pueda seguir funcionando a lo largo del tiempo, luego de su proceso de compra por parte del consumidor (Vivar et al., 2020).

1.3.6. Teorías o modelo de gestión logística

En primer lugar, se hace referencia a la Teoría de Restricciones (TOC), la cual constituye “una filosofía de mejoramiento continuo, que se enfoca en el eslabón más débil de la cadena, para mejorar el desempeño del sistema productivo”. (Romero et al, 2019; p. 76). Mediante su acción se puede analizar a las empresas como un sistema interrelacionado de factores pero que al combinarse con la suma de otros esfuerzos pueden mejorar el desempeño general de la organización (Romero et al., 2019).

Por otra parte, la Teoría del Desarrollo Humano, hace referencia a un sistema destinado a gestionar y administrar recursos y servicios sostenibles, con la intención de cubrir las demandas existentes con los recursos disponibles de las organizaciones, con la firme intención de lograr una mejora en la calidad de procesos y en el producto final que será presentado al consumidor (García-Lirios, 2019).

1.3.7. Las 7 C de la logística en la empresa

La gestión logística parte del empleo adecuado de recursos para lograr por una parte la atención optima a los clientes y por la otra reducir al máximo los costos de producción, para ello se ha ideado la metodología de las 7C, que tiene como norte la consecución de ambos objetivos (Arenal, 2022). En tal sentido, se detallan los componentes de la metodología de las 7C, conforme lo propuesto por Calpa (2020):

- 1. Producto correcto** (pondera la calidad del producto)
- 2. Cantidades correctas** (se refiere al stock adecuado para cubrir la demanda existente)
- 3. Condiciones correctas** (determinar cómo es la mercancía para garantizar el estado óptimo de la misma).

4. Almacén correcto (se deben, conocer las condiciones del almacén donde se guarda la mercancía).

5. Tiempo correcto (puntualidad en todas las fases del proceso para evitar retrasos).

6. Cliente correcto. (se debe establecer la garantía de que cada envío llegara a la persona correcta para evitar devoluciones de los productos).

7. Costo correcto (deben reducirse los costos de logística).

1.3.8. Dimensiones

A) Gestión de compras

El manejo eficiente de las compras representa un elemento indispensable en la gestión logística de las organizaciones, siendo esta considerada como la capacidad de disminuir los costos de los bienes y servicios necesarios para poder lograr los objetivos de producción propuestos. Con una adecuada gestión de compras se obtiene el cumplimiento del plan estratégico organizacional para obtener las utilidades esperadas (Méndez et al., 2020).

De esta manera, las compras constituyen la medula espinal de los procesos de calidad dentro de las empresas, para ello uno de los elementos a considerar es la adecuada selección de los proveedores con la intención de que presenten altos estándares de eficiencia en los servicios prestados o en los bienes ofrecidos con el menor costo posible, además de reflejar confiabilidad y garantizar los mecanismos de responsabilidad compartida, a fin de que el producto pueda satisfacer las necesidades del consumidor. (Álvarez et al., 2020).

Dadas estas razones, la gestión de compras implica determinar los insumos necesarios para el proceso productivo, a cuáles proveedores se les solicitarán en que cantidades y condiciones, además de concretar cuando serán entregados. Para ello se debe cumplir con un proceso de selección, efectuar la contratación de las empresas escogidas, la organización de los pedidos a solicitar, el empleo de mecanismos de agilización del proceso y el seguimiento respectivo (Bonilla et al., 2020).

En cuanto a los indicadores de la dimensión gestión de compras, se tiene a los siguientes: selección de proveedores, emisión de orden de compra, seguimiento y recepción de compra y liquidación de facturas (Heredía, 2013).

La selección de proveedores es “La selección de proveedores es un aspecto esencial para garantizar la calidad de los productos y servicios proporcionados por las organizaciones” (Peña y Rodríguez-Rojas, 2018, p. 232).

La emisión de orden de compra se realiza en el proceso de generar la venta al cliente en función a los pedidos que ha solicitado. El seguimiento y recepción de compra es el proceso en el cual el personal responsable verifica que el proveedor se encuentra atendiendo el pedido solicitado y sea recibido en el tiempo previsto (Asto, 2011).

La liquidación de facturas se realiza en acuerdo con el proveedor y previa verificación de la mercadería entregada, por lo cual amerita la elaboración de los respectivos informes (Ramírez-Quintero et al., 2020).

B) Gestión de almacén

Parte importante de la logística es el proceso relativo a los inventarios, los cuales incluyen la recepción, provisión y traslado de productos en proceso y terminados, bien sea hasta otro punto del almacén o para completar la entrega hasta el consumidor final, estableciendo una garantía continua y pertinente de suministro de materiales, así como de cualquier mecanismo empleado en el proceso productivo con la finalidad de que pueda ejecutarse de manera sostenida y sin interrupciones (García et al., 2019).

Asimismo, un eficiente manejo de los inventarios implica lograr el balance adecuado de stock para que no sea tan bajo como para reducir los costos de almacenaje, ni tampoco manteniendo mercadería en exceso como para satisfacer completamente la demanda de productos, sino con la gestión equitativa para poder alcanzar los objetivos de producción. En este particular, debe promoverse mediante la mejora continua del flujo de información destinado a fortalecer la cadena de valor de la empresa, la cual incluye las interacciones entre proveedores, la gerencia de la empresa, los gestores de almacén y de centros de distribución hasta llegar como punto final a los clientes (Campo, 2020).

Por gestión de inventarios se conoce a la ejecución de tareas relacionadas con el empleo de métodos para registrar las mercaderías en el almacén, la determinación de los puntos de rotación, las estrategias empleadas para clasificar y los modelos de inventario utilizados como método de control de las existencias (Ladrón, 2020).

Este proceso se gestiona mediante el seguimiento de los costos de materiales, productos en proceso y terminados, así como del análisis de la demanda, los requerimientos en relación con los suministros, el manejo de los precios y descuentos, la

reducción de los presupuestos pautados que resultan fundamentales para lograr un equilibrio entre eficiencia y economía (Angulo, 2019).

Por consiguiente, una gestión óptima de inventarios se enfoca en el registro sistematizado de actividades, desde el punto de vista productivo y comercial para evitar el sobreabastecimiento de productos que pudieran implicar costos elevados para la empresa y efectuar además los cálculos requeridos para que no existan faltantes de mercadería, y con ello poder cubrir la demanda de los clientes (Carreño et al., 2019).

En cuanto a los indicadores de la dimensión gestión de almacén, se tiene a los siguientes: recepción de mercaderías, almacenamiento, control de stock y análisis de stock de productos (Krajewski et al., 2008).

La recepción de mercaderías es el proceso realizado en un tiempo coordinado, en el cual se verifica mediante una ficha de observación cada uno de los productos entregados por el proveedor a la empresa solicitante (Mora, 2014).

El almacenamiento consiste en organizar los productos recibidos en los anaqueles o estantes de distribución del almacén de la empresa, considerando el cuidado y el tipo de producto a fin de preservarlo antes de ser presentado al cliente (Mora, 2014).

El control de stock se realiza “en cada momento sobre el stock real de la empresa a través del sistema de revisión periódica y del sistema de revisión continua, y se realizan los inventarios” (Céspedes et al., 2017).

El análisis de stock de productos consiste en “señalar la cantidad mínima, óptima y máxima de mercancía que debe contener el almacén en cada momento” (Céspedes et al., 2017).

C) Gestión de distribución

La distribución es considerada como una función elemental en la cadena de suministro de las organizaciones, por cuanto tiene la encomiable labor de ejercer de canal de encuentro entre el producto terminado y el consumidor, bien sea que se encuentre bajo la forma de materia prima, producto semiterminado o producto final. Contempla además la selección de medios de traslado adecuados, la implementación de herramientas tecnológicas y el empleo de actividades de control de los costos de entrega (Zapata et al., 2020).

Considerando estos aspectos relevantes, una gestión apropiada de transporte implica además la implementación de un sistema de indicadores por medio del cual se

pueda evaluar integralmente el proceso de distribución de la carga, y el empleo de herramientas que permitan la toma de decisiones que faciliten el menor uso de recursos como el combustible, lo cual puede incrementar notablemente los costos de producción (Fuentes et al., 2021).

En cuanto a los indicadores de la dimensión gestión de distribución, se tiene a los siguientes: organización de transportes y movilización externa e interna.

La organización de transportes vea por la integridad del producto, por lo cual se supervisa desde el área de despacho o de recepción para asegurar que llegue en perfecto estado de conservación (Carreño, 2014).

La movilización externa e interna se refiere al establecimiento de las programaciones y periodizaciones de la compra y/o entrega de los productos tanto a la empresa como a los clientes, por lo cual hay involucrados externos como son los proveedores. Todo ello se debe realizar en el tiempo acordado, a fin de que no se afecte las entregas de pedidos programadas (Carreño, 2014).

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Cómo se desarrolla la gestión logística en la empresa Conductores Eléctricos Lima S.A. - CELSA, Ate, Lima-2023?

1.4.2. Problemas específicos

¿Cómo se desarrolla la gestión de compras en la empresa Conductores Eléctricos Lima S.A. - CELSA, Ate, Lima-2023?

¿Cómo se desarrolla la gestión de almacén e inventarios en la empresa Conductores Eléctricos Lima S.A. - CELSA, Ate, Lima-2023?

¿Cómo se desarrolla la gestión de transporte en la empresa Conductores Eléctricos Lima S.A. - CELSA, Ate, Lima-2023?

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Caracterizar la gestión logística en la empresa Conductores Eléctricos Lima S.A. - CELSA, Ate, Lima-2023

1.5.2. Objetivos específicos

Describir la gestión de compras en la empresa Conductores Eléctricos Lima S.A. - CELSA, Ate, Lima-2023

Describir la gestión de almacén e inventarios en la empresa Conductores Eléctricos Lima S.A. - CELSA, Ate, Lima-2023

Describir la gestión de transporte en la empresa Conductores Eléctricos Lima S.A. - CELSA, Ate, Lima-2023

1.6. Hipótesis

El estudio no lleva hipótesis, ya que se orientará desde el diseño descriptivo, por lo que no se realizará la comprobación de hipótesis alguna, solo se centrará en la descripción de los diferentes aspectos que comprende la variable gestión logística.

1.7. Justificación

La relevancia del estudio se advierte desde diferentes ámbitos. Desde lo teórico, el estudio se enfocará en abordar los fundamentos teóricos de la gestión logística, así como los diferentes aspectos que le corresponden. De tal modo, que pueda tener una mirada constructiva en el análisis de las empresas del sector manufacturero y las implicancias que puede traer una inadecuada gestión logística al ser el cliente una pieza clave en el crecimiento de la organización.

En tanto que en lo práctico, el estudio beneficiará principalmente a la empresa, objeto de estudio, ya que le permitirá tomar conocimiento de los problemas suscitados en los diferentes componentes de la gestión logística. Los gestores responsables podrán tomar decisiones en la mejora y promover propuestas o proyectos de innovación o implementación que ayuden a reorientar los procesos actuales que vienen generando afectaciones y que a mediano plazo podrían incidir en la rentabilidad de la empresa Celsa, conforme a lo propuesto en los sustentos teóricos sobre la gestión de compras (Méndez et al., 2020), la gestión de almacén (García et al., 2019) y gestión de distribución (Zapata et al., 2020), los cuales son elementos fundamentales de la gestión logística de las organizaciones.

En cuanto a lo metodológico, la investigación que se desarrollará se constituirá en un aporte a la comunidad científica relacionada con el ámbito empresarial, por lo cual durante el proceso investigativo recogerá información sustancial para evidenciar la implicancia que tiene la variable analizada en los procesos realizados por la empresa desde una perspectiva metodológica cuantitativa (Hernández et al., 2014). Asimismo, los resultados a los que se arribe servirán de referencial o trabajo previo de investigaciones futuras que conduzcan a desarrollar a otros investigadores más contribuciones que avizoren un mejor horizonte a las empresas afectas por esta problemática.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Enfoque de investigación

La metodología es considerada la columna vertebral del proceso investigativo, ya que sostiene y permite su avance, en condiciones congruentes y muy bien delimitadas. En este sentido, se declara que la presente investigación es de enfoque cuantitativo. Al respecto, López y Sandoval (2016) argumentan que se trata de una perspectiva de orden tradicionalista con un propósito definido, que está exonerado de creencias y juicios valorativos, y apunta directamente a la cuantificación y generalización de los resultados.

2.2. Tipo de estudio

La investigación se considera de tipo básico o puro, ya que no es su propósito resolver un problema prioritario. Arias y Covinos (2021) refieren que posee un soporte teórico que respalda el desarrollo de otras investigaciones por cuanto sus aportes corresponden estrictamente a supuestos efectuados por el investigador en base al proceso indagativo como tal.

2.3. Alcance de investigación

Echevarría (2016) sostiene que el alcance descriptivo corresponde al hecho de observar uno o varios constructos y describir la actuación de estos bajo parámetros determinados. Según estas premisas, el sujeto que investiga no puede influir bajo ningún concepto en el objeto de estudio y sus respectivas implicaciones. Además, se orienta en la caracterización del fenómeno abordado en la realidad.

2.4. Diseño de investigación

El diseño de esta investigación es no experimental, ya que no se realiza ningún tipo de maniobra con las variables en estudio. En este sentido, Ramos (2015) sostiene que está sustentado exclusivamente en la observación de eventos de modo espontáneo, es decir, tal como suceden en el contexto real, los cuales en adelante serán descritos.

Igualmente, se indica que el diseño es transversal y descriptivo simple. Es transversal, porque la información recolectada se realizará en un periodo y por única vez. En tanto, es descriptivo simple, porque posee el objetivo de describir y analizar la frecuencia u ocurrencia de una determinada condición en una población específica,

contribuyendo así en futuros pronósticos y soluciones que pudieran revertir la situación problemática abordada en el estudio (Rodríguez & Mendivelso, 2018).

2.5. Técnica e instrumento

2.5.1. Técnica

La técnica utilizada en el marco de esta investigación es la encuesta. Al respecto, López-Roldán & Fachelli (2016), indican que se trata de una estrategia para recabar información, por medio de la interrogación de las personas involucradas, buscando obtener sistemáticamente datos precisos desprendidos de la problemática y de la conceptualización construida en base a esta. Es la técnica más empleada en el campo de la investigación cuantitativa, dada su peculiar forma de acceder fácil y consistentemente a la información requerida.

2.5.2. Instrumento

El instrumento desarrollado para concretar el proceso de recolección de datos en este estudio es el cuestionario. Meneses (2016) lo define como un recurso estandarizado que se pone en práctica durante una investigación y que supone el planteamiento de una serie de preguntas destinadas a absorber la información que se encuentra en la muestra seleccionada para efectos analíticos. Los resultados de su aplicación servirán como base de las conclusiones del trabajo en sí.

Según Martínez & March (2016), la validez del instrumento destinado a recoger información. Está referida a la recolección de información, a la garantía de que este mida lo que realmente quiere medir, con ausencia total de sesgos. Para establecer la validez de tal instrumento, se empleó la técnica de juicio de expertos, la cual se refiere a pedir a varios expertos en la temática de estudio, la evaluación del instrumento a través de distintos criterios o indicadores dirigido a medir la efectividad del mismo (Galicia et al., 2017).

La validez por juicio de expertos se realizó por tres profesionales especialistas en Administración y en Metodología de Investigación Científica, quienes validaron el instrumento y dieron su opinión de aplicarlo el campo. En la siguiente tabla, se muestra el detalle de su experticia, formación y valoración del instrumento.

Tabla 1.
Validación del instrumento por juicio de expertos

Nº	Apellidos y nombres	Grado académico	Años de experiencia	Opinión de aplicabilidad
1	Niquen Levy, Randolf Fernando	Magister		Aplicable
2	Fernández Monge, Lida Marlene	Doctora	18 años	Aplicable
3	Truyenque Osorio, Ronald			Aplicable

Con respecto a la confiabilidad, Ventura-León et al. (2017) señalan que está relacionada con el hecho de que los resultados obtenidos con el instrumento sean verdaderamente útiles, lógicos y congruentes. Con la intención de precisar esta cualidad en el instrumento elaborado, se procedió a aplicar la prueba conocida como Alfa de Cronbach, que denotan el grado de validez del instrumento y de sus respectivos ítems (Domínguez-Lara & Merino-Soto, 2015). La interpretación de la prueba de confiabilidad se llevó a cabo tomando como apoyo la siguiente tabla:

Tabla 2.
Interpretaciones tomadas para el coeficiente Alfa

Alfa de Cronbach	Interpretación
$\alpha < 0,5$	Es inaceptable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Es pobre
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Es cuestionable
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Es aceptable
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Es bueno
$0,9 \leq \alpha \leq 1$	Es excelente

Nota: Extraído de George y Mallery (2003)

En la siguiente tabla, se puede observar la confiabilidad que se obtuvo luego de aplicar el estadístico Alfa de Cronbach a cada uno de los ítems, conforme a ello se puede observar que la confiabilidad es 0,966.

Tabla 3.*Confiabilidad del instrumento sobre Gestión logística*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,966	12

Según se observa en la tabla hubo un valor de Alfa de 0,966. De acuerdo con este valor se interpreta que los 12 ítems que componen el instrumento sobre gestión logística tuvieron excelente confiabilidad.

2.6. Población y muestra

La población de una investigación está conformada por el número de personas o unidades que se toman para extraer información sobre la temática estudiada. Para el estudio, se consideró a los 300 trabajadores de la empresa CELSA S.A.C.

Por su parte, la muestra, representa una porción representativa de la población que permitirá que el investigador pueda acceder a los datos que necesita de una manera precisa y consistente (Gamboa, 2017). En el caso particular de la presente investigación, la muestra fue de tipo no probabilístico e intencional (Gamboa, 2017), por lo cual no se utilizó fórmula alguna para realizar el cálculo del tamaño de la muestra, sino las investigadoras a su conveniencia considerando los criterios de inclusión valoraron la factibilidad de que el trabajador pueda participar voluntariamente del estudio, el conocimiento y la relación directa con el área de trabajo, que fue logística, y que al menos la antigüedad de los trabajadores sea mayor a 6 meses. Por consiguiente, seleccionaron como muestra a 38 trabajadores del área logística de la empresa citada.

2.7. Proceso de recolección de datos

La recolección de los datos inició, luego de haber cumplido con la validez y confiabilidad del instrumento, que en este caso es el cuestionario. Asimismo, fue fundamental que los participantes del estudio brinden el consentimiento informado para que su participación sea de carácter voluntario. Cada ítem del cuestionario y sus respectivas opciones de respuesta tipo Likert fueron organizados en un formulario de Google, seleccionando para ello las alternativas de opción múltiple para evaluar que el participante pueda elegir una de las opciones con las cuales se siente más identificado sobre la variable gestión logística. Luego de ello, se envió por correo electrónico o

WhatsApp a cada uno de los participantes para que fueron llenado con los datos solicitados. De esa manera, se pudo obtener la información requerida para el estudio y se pudieron establecer los alcances estadísticos a nivel de la variable y sus respectivas dimensiones.

2.8. Análisis de datos

Para Rivadeneira et al. (2020), el procesamiento de la información obtenida luego de aplicar el cuestionario señalado, se destaca el uso de la estadística descriptiva, considerada como un área primordial de la estadística que facilita el hecho de proponer o formular recomendaciones basadas en los resultados obtenidos, sintetizando en forma concreta a través de tablas y gráficos. Tal análisis de datos se estableció por medio del programa SPSS en versión 27. Este programa permite el análisis sistemático de los elementos numéricos en virtud de los objetivos previstos, logrando con ello, orientar el proceso en forma veraz y accesible (Rivadeneira et al., 2020).

Por ello, los resultados se presentarán en gráficos y tablas sobre la variable y sus respectivas dimensiones, a partir de la información extraída del formulario de Google compartido a los participantes del estudio. Se organizó la base de datos con cada uno de los ítems, se codificaron y se generaron los baremos considerando tres niveles en función a los valores máximo y mínimo, obtenidos a partir de la información del instrumento. En base a ello, se organizaron las tablas por resultados de cada ítem relacionado con la caracterización de la muestra de estudio y en el caso de la variable y dimensiones se presentó los niveles alcanzados por aquellas en tablas y figuras, que fueron interpretados en adelante.

2.9. Aspectos éticos

De acuerdo con Salazar et al. (2018), cualquier debe respaldarse en aspectos de índole ética que direccionan el correcto cumplimiento de los preceptos debidamente establecidos por la comunidad científica internacional. En atención a esto, se describen algunos parámetros fundamentales como son el libre consentimiento de las personas que son seleccionadas para participar en el estudio para maniobrar la información aportada por estas en función de los objetivos investigativos. La libertad de los involucrados o investigados a establecer las condiciones y formas en las cuales se desarrollará el proceso investigativo en el que participan directamente la información recabada no debe emplearse para efectos comerciales o que desvirtúen los propósitos investigativos sobre

los cuales fue captada. Asimismo, los resultados obtenidos para la variable analizada serán utilizados únicamente para los fines de la investigación, no se dará otro uso, por lo que se protegerán los datos personales de los participantes, si fuera el caso de que deseen abandonar el estudio, tendrán la libertad de hacerlo, ya que para evitar cualquier sesgo en la investigación es fundamental que la participación sea voluntaria y que lo evidencie mediante la ficha de consentimiento informado.

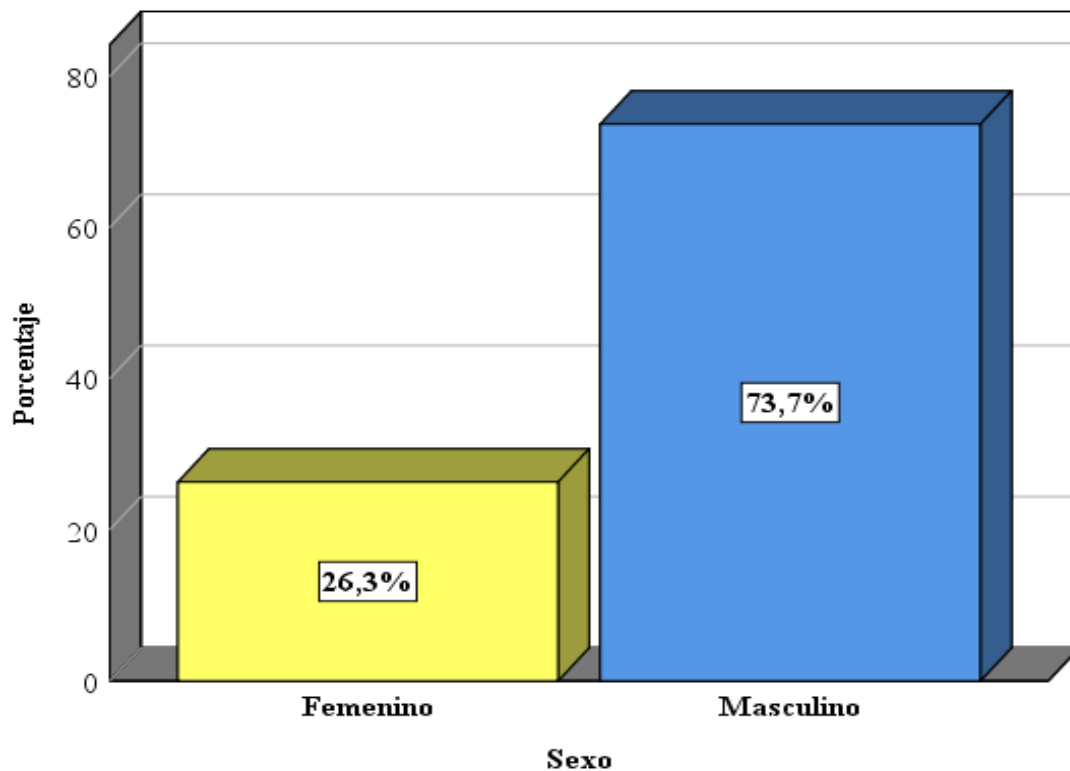
CAPÍTULO III: RESULTADOS

A partir de la información recolectada, se presentan las características principales de los participantes, en torno a lo siguiente:

Tabla 4.

Sexo de los colaboradores de la empresa Conductores Eléctricos Lima S.A. – CELSA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	10	26,3	26,3	26,3
	Masculino	28	73,7	73,7	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

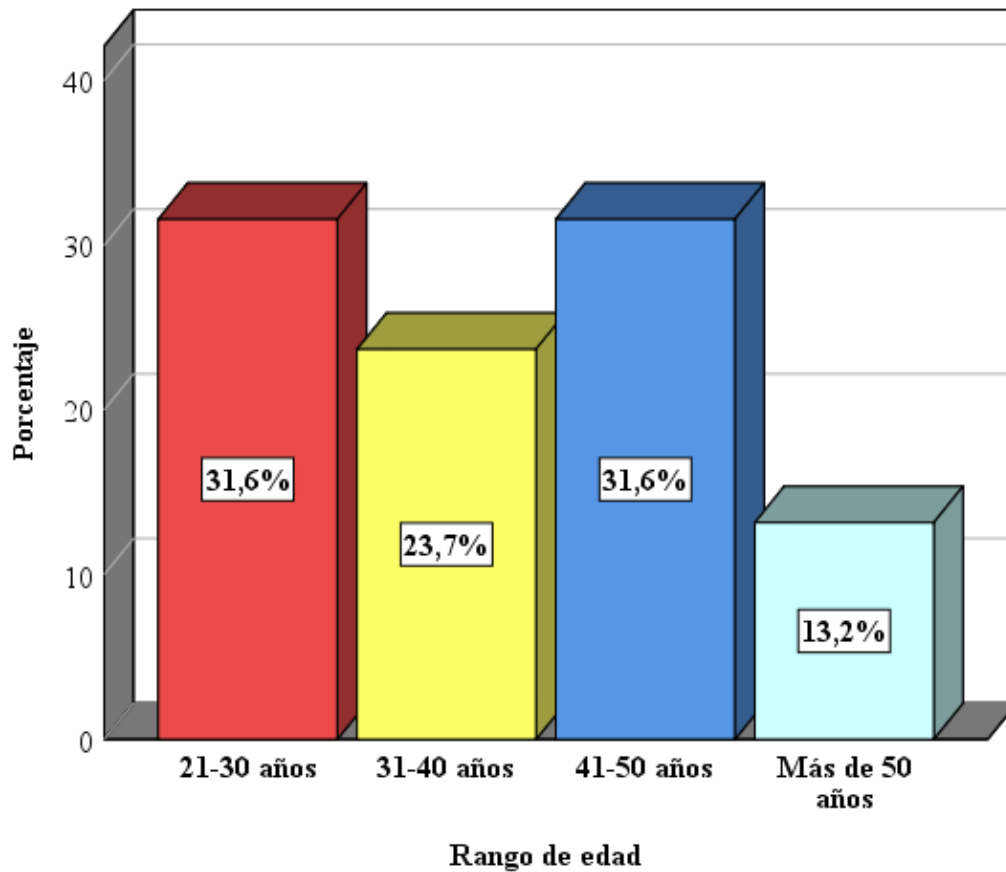


De acuerdo a la tabla y figura se aprecia que, en lo concerniente al sexo de los colaboradores de la empresa, el 73,7% fue de sexo masculino; y el 26,3% fue de sexo femenino.

Tabla 5.

Edad de los colaboradores de la empresa Conductores Eléctricos Lima S.A. – CELSA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	21-30 años	12	31,6	31,6	31,6
	31-40 años	9	23,7	23,7	55,3
	41-50 años	12	31,6	31,6	86,8
	Más de 50 años	5	13,2	13,2	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

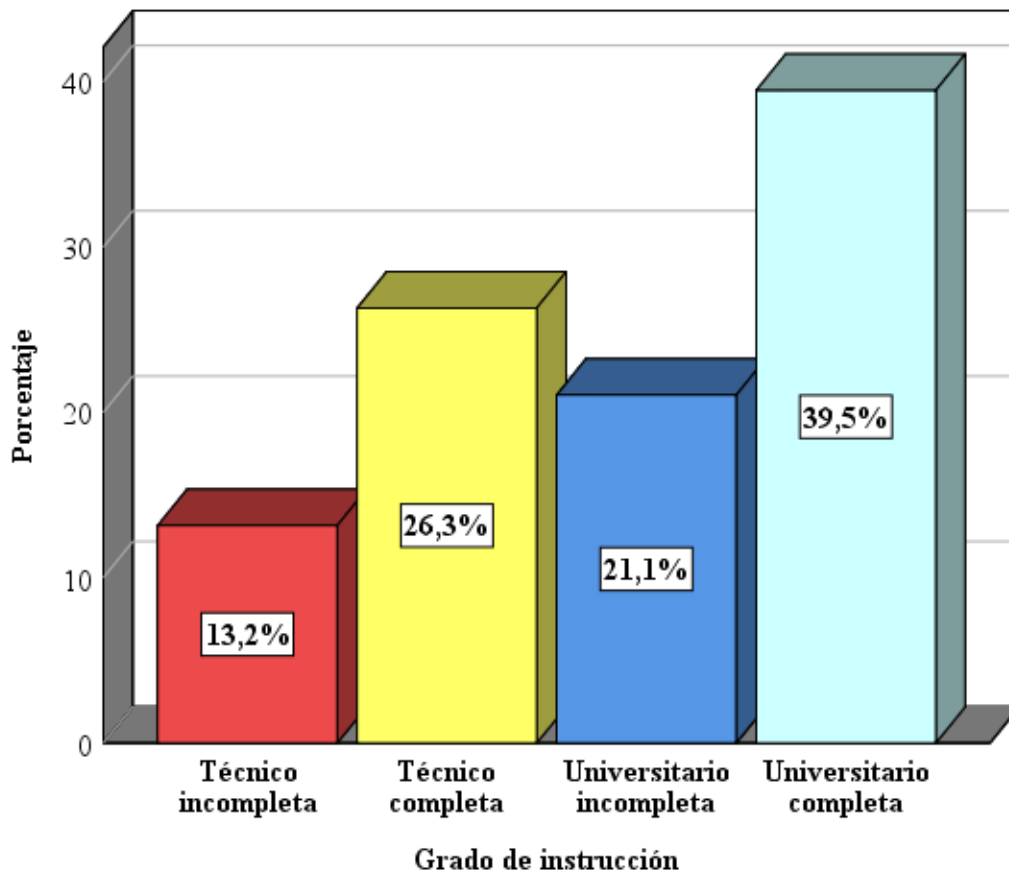


De acuerdo a la tabla y figura, se muestra que el 31,6% de los colaboradores de la empresa tuvo entre 21 a 30 años; el otro 31,6% tuvo entre 41 a 50 años; el 23,7% tuvo entre 31 a 40 años; y el restante 13,2% tuvo más de 50 años.

Tabla 6.

Grado de instrucción de los colaboradores de la empresa Conductores Eléctricos Lima S.A. – CELSA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Técnico incompleta	5	13,2	13,2	13,2
	Técnico completa	10	26,3	26,3	39,5
	Universitario incompleta	8	21,1	21,1	60,5
	Universitario completa	15	39,5	39,5	100,0
	Total	38	100,0	100,0	



Según se aprecia en la tabla y figura, en relación al grado de instrucción de los colaboradores de la empresa, el 39,5% tuvo universitario completa; el 26,3% tuvo grado técnico completa; el 21,1% tuvo universitario incompleto; y el restante 13,2% tuvo técnico incompleto.

A continuación, se presentan los resultados de acuerdo con el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación, por lo cual se describen los hallazgos en relación a la variable gestión logística y sus dimensiones.

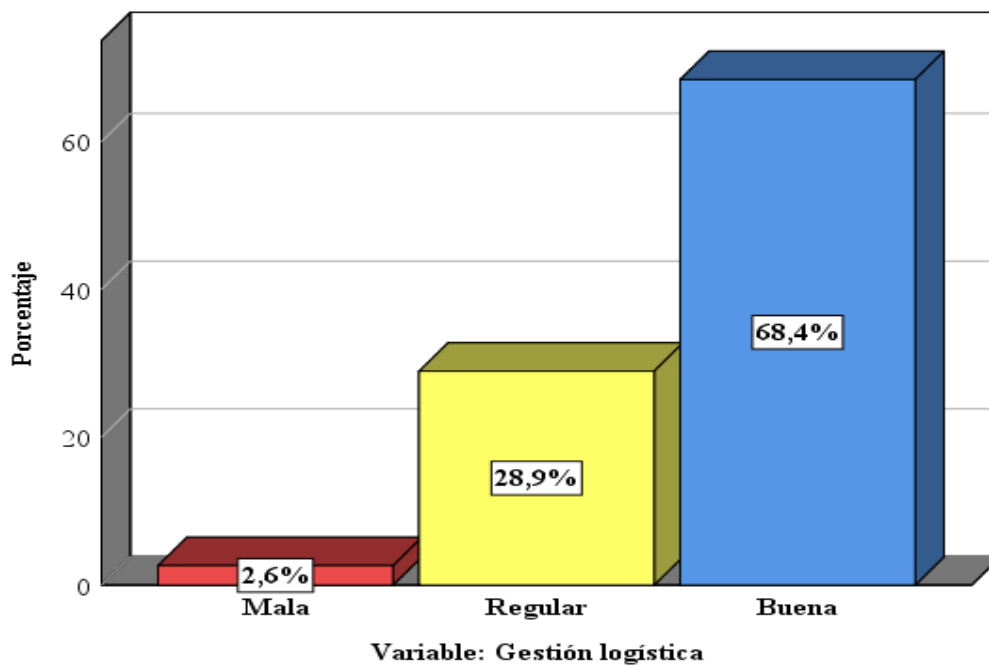
Tabla 7.

Niveles de la variable: Gestión logística

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	1	2,6	2,6	2,6
	Regular	11	28,9	28,9	31,6
	Buena	26	68,4	68,4	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Figura 1.

Niveles de la variable: Gestión logística



Según se observa en la tabla y gráfico que destaca en mayor medida el 68,4% de los colaboradores que indicó que hubo una buena gestión logística en la empresa Conductores Eléctricos Lima S.A. – CELSA. Le sigue el 28,9% que expresó que hubo una regular gestión logística. Mientras que el restante 2,6% señaló que hubo una mala gestión logística.

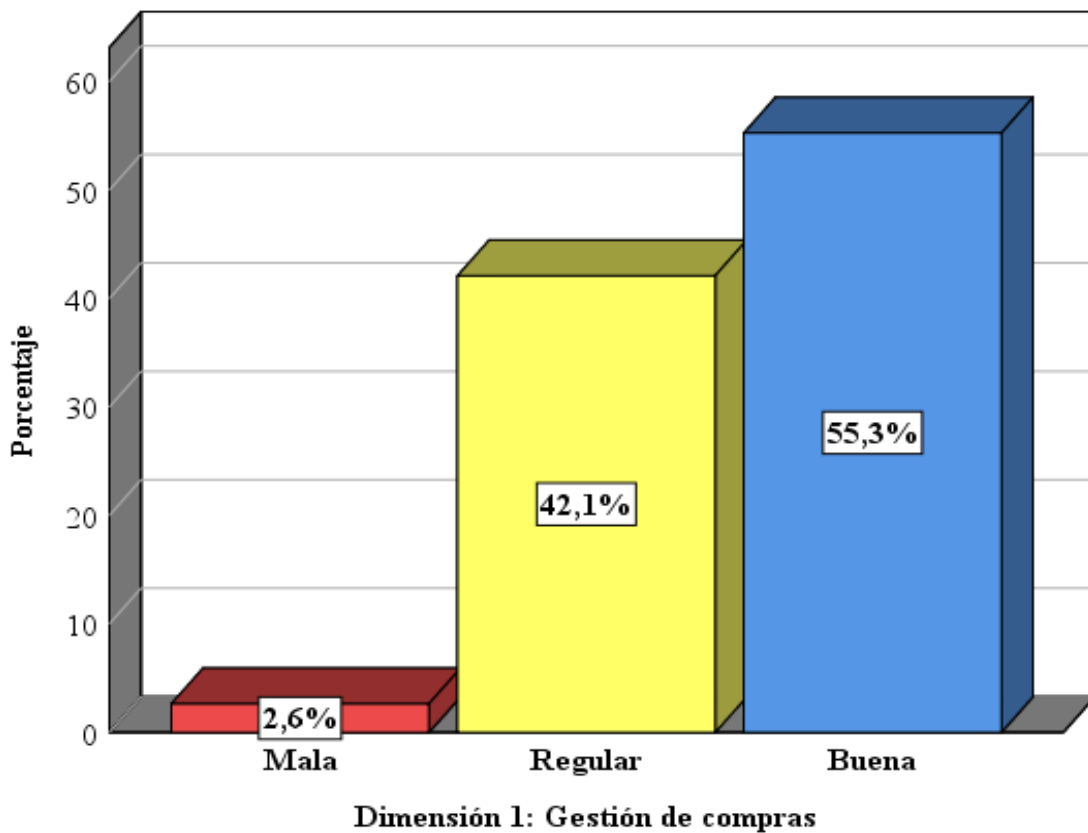
Tabla 8.

Niveles de la dimensión 1: Gestión de compras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	1	2,6	2,6	2,6
	Regular	16	42,1	42,1	44,7
	Buena	21	55,3	55,3	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Figura 2.

Niveles de la dimensión 1: Gestión de compras



Tal como se evidencia en la tabla y figura, en mayor medida, el 55,3% de los colaboradores expresó que hubo una buena gestión de compras en la empresa Conductores Eléctricos Lima S.A. – CELSA. A su vez, el 42,1% indicó que hubo una regular gestión de compras; y únicamente el 2,6% señaló que hubo una mala gestión de compras.

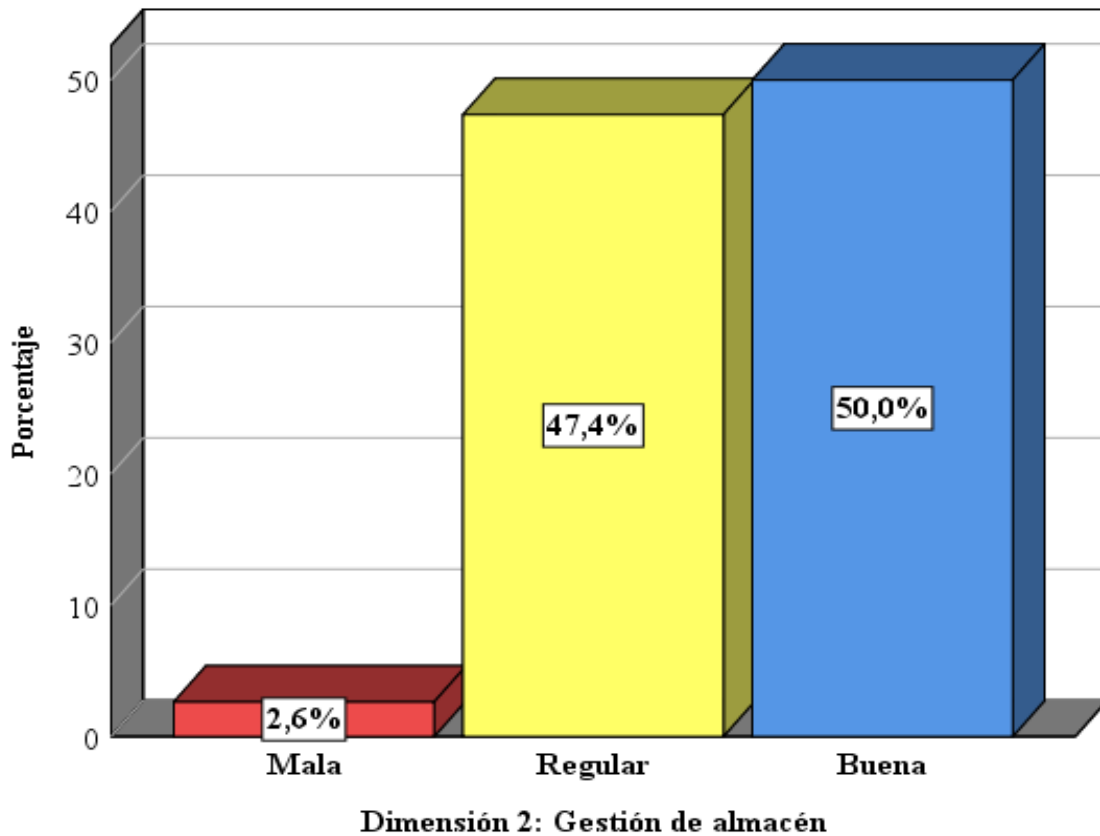
Tabla 9.

Niveles de la dimensión 2: Gestión de almacén

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	1	2,6	2,6	2,6
	Regular	18	47,4	47,4	50,0
	Buena	19	50,0	50,0	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Figura 3.

Niveles de la dimensión 2: Gestión de almacén

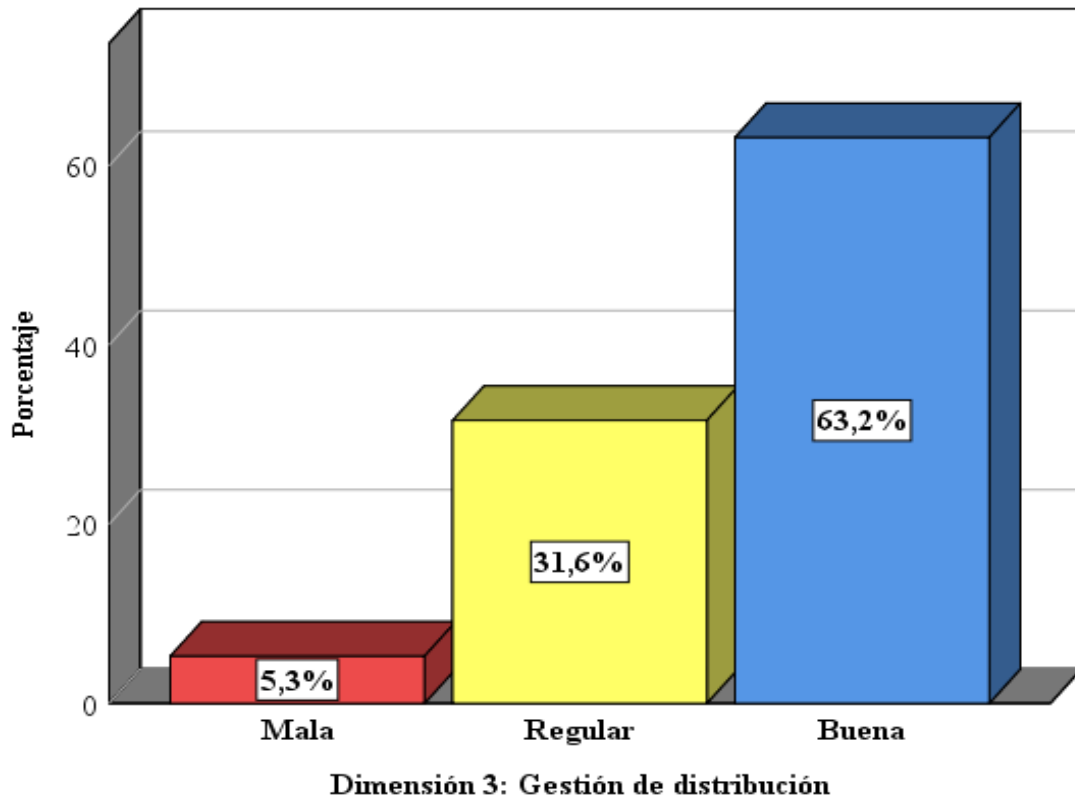


En la tabla y figura se aprecia que, principalmente, el 50,0% de los colaboradores expresó que hubo una buena gestión de almacén en la empresa Conductores Eléctricos Lima S.A. – CELSA. Le continúa el 47,4% que indicó que hubo una regular gestión de almacén. Mientras que solamente el 2,6% señaló que hubo una mala gestión de almacén.

Tabla 10.
Niveles de la dimensión 3: Gestión de distribución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	2	5,3	5,3	5,3
	Regular	12	31,6	31,6	36,8
	Buena	24	63,2	63,2	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Figura 4.
Niveles de la dimensión 3: Gestión de distribución



Según se observa en la tabla y figura, de manera mayoritaria, el 63,2% de los colaboradores indicó que hubo una buena gestión de distribución en la empresa Conductores Eléctricos Lima S.A. – CELSA. Le sigue el 31,6% que expresó que hubo una regular gestión de distribución. A su vez, el 5,3% mencionó que hubo una mala gestión de distribución.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El objetivo del estudio describir la gestión logística de la empresa Conductores Eléctricos Lima S.A. CELSA, Ate, Lima-2023, por lo cual después de recolectar la información, se encontraron hallazgos que a continuación se discuten para una mejor comprensión del problema.

En atención al objetivo general, el nivel de desarrollo de la gestión logística fue predominantemente buena (68,4%), lo que evidencia que los trabajadores perciben una logística idónea para brindar la cobertura a los clientes, sin embargo hay casi 30% que solo ubica en un nivel de desarrollo regular y un porcentaje la considera en un nivel bajo. De ello se evidencia que se debe a un trabajar para alcanzar los niveles desarrollados de esta gestión que traerán mejoras en la rentabilidad a la empresa. Estos hallazgos se corroboran con lo encontrado por Ramírez-Quintero et al. (2020), conforme a sus hallazgos en un 66,97% hay adecuada gestión, pero aún deben mejorar en la planificación productiva para que sean eficientes los procesos logísticos. Sin embargo, López et al. (2021) encontraron indicadores logísticos en niveles muy bajos, por lo que concluyeron indicando sobre la necesidad de implementar la gestión de inventarios para una mejor logística empresarial. Por otro lado, Velasco (2020) encontró que la eficiencia en los procesos logísticos está representada por casi el 50% en el área de operaciones, pero también existen otras áreas implicadas que tienen alta participación y soporte para la adecuada gestión. Callupe (2021) manifestó que los proveedores y la calidad en compras son fundamentales, asevera que la implementación de metodologías y procedimientos de corte estándar podrían ayudar a disminuir la lentitud en los procesos logísticos. Por su parte, Rodríguez (2019) aseveró en sus hallazgos que no hay un seguimiento a las compras ni a la mercadería ingresada, por lo cual la gestión logística es deficiente. En el mismo sentido, Huamanguilla y Velazco (2019) hallaron resultados favorables en la gestión logística en más del 70%.

En atención al primer objetivo específico, el nivel de desarrollo de la gestión de compras fue mayoritariamente buena (55,3%), entonces más de la mitad de los trabajadores valora los procesos de compra, sin embargo un porcentaje grande de estos la califica como regular (42,1%), lo que amerita una aplicación de mejoras para que tenga un notable desarrollo y por ende pueda atraer las mejoras en el cliente. Estos hallazgos se corroboran con lo encontrado por López et al. (2021), quienes hallaron porcentajes altos

en planificación de compras (71.79%), por lo cual se gestiona en ese aspecto la logística empresarial, pero hay otras falencias que aún se requieren trabajar. Ramírez-Quintero et al. (2020) hallaron resultados altos en la planificación de compras en atención a los pedidos de los clientes lo que evidencia una adecuada gestión de compra en casi el 70%, conforme sus hallazgos, esto les permite alzar los indicadores logísticos y trabajar en los aspectos que aún falta por mejorar, revela también la importancia que tiene el proceso de planeación. Por su parte, Sánchez (2019) halló alta eficiencia en el proceso de planificación y compras, lo mismo en recolección y transporte, aunque debe mejorar en el proceso interno de almacenaje del producto. Callupe (2021) afirmó que la calidad de las compras es de gran relevancia porque su inadecuado proceso puede generar afectaciones tanto al colaborador como al cliente de la empresa.

En atención al segundo objetivo específico, el nivel de desarrollo de la gestión de almacén fue quitan el total como bueno, No obstante, el 47,4% lo considera como regular, entonces hay aún buen trabajo que realizar a nivel de la organización y gestión en el área de almacén para que no se vea afectado tanto el cliente interno como el externo, que a futuro podría traer problemas incidentes en la rentabilidad empresarial. Estos hallazgos se corroboran con lo encontrado por Ramírez-Quintero et al. (2020), ellos cumplen en casi 30% con una adecuada gestión de almacén que se identifica también con una distribución de los productos en la empresa, pero evidencian falencias al momento de buscar los productos porque no son fácilmente ubicables lo que genera una afectación en el servicio al cliente. No obstante, López et al. (2021) hallaron porcentajes bajos en la gestión de pedidos y en el manejo de inventario, dado que no se tiene un stock claro de los insumos o productos. También Sánchez (2019) encuentra que las fallas logísticas generalmente están en la recepción y el almacenamiento de los productos, de ahí se ve obligado a diseñar soluciones para mejorar. Almestar (2021) también evidenció hallazgos relacionados con la organización del almacén por cuanto, pese a brindar un buen servicio al cliente, la falta de planificación afecta y genera pérdidas en materiales y acumulación de merma.

En atención al tercer objetivo específico, el nivel de desarrollo de la gestión de distribución fue buena en 63,3%, lo que da a entender una adecuada aceptación de los procesos desarrollados al momento de distribuir los productos o gestionarlos, pese a ello hay un 31,6% que la califica como regular, por lo que obliga que se evalúe en qué aspectos

se debe mejorar para lograr la satisfacción del cliente. Estos hallazgos se corroboran con lo encontrado por Ramírez-Quintero et al. (2020), ya que valoran la importancia que tiene la distribución y concluyen también que los pedidos a los clientes son o relevantes y la ubicación de los productos es concordante con el área de almacén y el modo de organización de aquellos, por lo cual solo alcanzan un 32,44%. Callupe (2021) advirtió problemáticas a nivel de distribución, por cuanto la calidad de compras y los proveedores entorpecen el flujo normal de los procesos logísticos, lo que obliga a un rediseño o mejora en el área para optimizarla.

Entre las limitaciones, se tuvo en torno a las investigaciones relacionadas con la gestión logística, dado que existe una variedad de investigaciones que no presentan indicadores similares a los planteados o tienen un alcance de medición distinta, por lo cual se tuvo que adoptar un lineamiento general que permita comprender la problemática de esta área fundamental para las empresas sobre todo del sector manufacturero.

El estudio desarrollado deviene en un conjunto de implicancias a nivel teórico, práctico y metodológico. En lo teórico, permitió conocer la importancia que tiene la gestión logística en el proceso de Atención al Cliente, ya que los elementos coadyuvantes que se manifiestan en las compras, el almacén y la distribución inciden interrumpiendo en el proceso de atención de pedidos que genera una afectación e insatisfacción en el cliente. Por otro lado, en lo práctico, la investigación reveló que hay una gran preocupación por atender a las necesidades del cliente, lo que significa que el conocimiento de la gestión logística de la aludida empresa permitirá reorientar dicha gestión y mejorar los procesos que ayuden a satisfacer los aspectos que aún están por trabajarse tanto a nivel del cliente interno como externo. En lo metodológico, el estudio se reviste de gran relevancia porque se constituye en elemento clave para forjar futuras investigaciones y servir de estudio previo que permita caracterizar sobre todo a las empresas en donde aún no se ha realizado un análisis detallado y minucioso de los indicadores logísticos traducidos en una gestión de compras, de almacén y los alcances de distribución que le competen.

Se concluye que la gestión logística alcanzó un nivel de percepción bueno por los trabajadores, asimismo ellos también consideran que aún hay mucho que mejorar para que los procesos logísticos aseguren el cumplimiento de las metas trazadas en la empresa.

Se concluye que la gestión de compras alcanzó un nivel bueno mayoritariamente, pero se deben atender en la mejora de los procesos de compras, porque hay aspectos que deben trabajarse y mejorar sobre todo al interior de la empresa, para que los clientes no se vean afectados y sobre que incida en el servicio al cliente.

Se concluye que la gestión de almacén alcanzó una buena percepción mayoritaria, pero se advierte que hay inconvenientes en el área de almacén, esto implica que se deben atender los procesos internos en dicha área para que no se vean reflejados durante el servicio de atención brindado al cliente en la entrega de los productos.

Se concluye que la gestión de distribución mayoritariamente es buena, lo cual deviene en que la empresa se encuentra organizada en esta área, pero hay aún aspectos de los roles de trabajo deben mejorarse, porque se advierte que no podría llegar a una cobertura total del servicio ofrecido al cliente.

Referencias

- Almestar Paz, C. D. (2021). *Descripción de la gestión logística de la empresa Agroindustrial Beta Chulucanas-2020*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54582>
- Álvarez - Ojeda, V., Nevarez-Barberán, J. V. H., Sisalema-Naranjo, A. R., & Ramos-Alfonso, Y. (2020). Selección de Proveedores, Factor de Éxito en la Gestión de Compras del Producto Restauración. *Uleam Magazine. Revista Científica Multidisciplinaria*, 1(2), 59–70.
<https://revistas.uleam.edu.ec/documentosbahia/Articulo4.pdf>.
- Angulo-Rivera, R. J. (2019). Control interno y gestión de inventarios de la empresa constructora Peter Contratistas S.R. Ltda. *Universidad Nacional Hermilio Valdizán*, 5(2), 129–137.
<https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/696/566>.
- Arango-Serna, M. D., Valencia-Salazar, J. A., & Ruiz-Moreno, S. (2020). Sistema de logística inversa para el desarrollo sostenible de un astillero. *Revista UIS Ingenierías*, 19(2), 105–117. <https://doi.org/10.18273/revuin.v19n2-2020012>.
- Arenal Laza, C. (2022). *Optimización de la cadena logística: MF1005*. Editorial Tutor Fundación.
https://books.google.com/books/about/Optimizaci%C3%B3n_de_la_cadena_log%C3%ADstica_MF.html?id=vBRuEAAAQBAJ
- Arias Gonzáles, J. L. & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. ENFOQUES CONSULTING EIRL.
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Asto, (2011). *El enfoque estratégico en compras y aprovisionamiento*.
<http://www.cdi.org.pe/gcompras/DocDown/VisEstratCompF.pdf>
- Baanante, M. J., & Aguilar, H. Ñ. (2020). El impacto del Covid-19 sobre la economía peruana. *Economíaunam*, 17(51), 136-146.
<http://revistaeconomia.unam.mx/index.php/ecu/article/view/552>

- Banco Interamericano de Desarrollo. (14 de diciembre de 2021). *¿Cómo aprovechar la crisis de las cadenas de suministros en el mundo?*
<https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2021/12/como-aprovechar-la-crisis-de-las-cadenas-de-suministros-en-el-mundo/#:~:text=%E2%80%9CEsta%20crisis%20presenta%20la%20oportunidad,y%20relocalizaci%C3%B3n%20de%20operaciones%3B%20Digitalizaci%C3%B3n%2C>
- Bonilla, V. E., Chávez-Amarillo, A. Y., & Calderón, J. A. (2020). El Valor Agregado de la Planificación Estratégica en la Cadena de Suministro. *Journal of Business and Entrepreneurial Studies*, 4(3), 1–20.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7887979>.
- Buzón-Quijada, J. antonio. (2019). *Operaciones y procesos de producción* (Editorial Elearnig, Vol. 1). Editorial Elearnig SL.
https://books.google.es/books?id=q3XlDwAAQBAJ&dq=tipos+de+Actividades+Log%C3%ADsticas+Internas&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Callupe Zuñiga, E. A. (2021). *Análisis de la gestión logística de una empresa de servicio educativo, Lima 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70893>
- Calpa-Oliva, J. E. (2020). Validación de un modelo de logística inversa para la recuperación de los RAEE de la ciudad de Cali, basado en el Pensamiento Sistémico usando una simulación con Dinámica de Sistemas. *TecnoLógicas*, 23(48), 55–81. <https://doi.org/10.22430/22565337.1418>
- Campo-Quesquén, A. A. (2020). Gestión de almacén e inventarios para reducir los costos de inventarios en un almacén de productos terminados. *Revista de Investigación Multidisciplinaria CTS Café Para Ciudadanos*, 4(12).
<http://www.ctscafe.pe/index.php/ctscafe/article/view/133/140>.
- Carrasco Vega, Y. L., Mendoza Virhuez, N. E., López Cuadra, Y. M., Mori Zavaleta, R., & Alvarado Ibáñez, J. C. (2021). La competitividad empresarial en las pymes: retos y alcances. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(5), 557-564.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202021000500557&script=sci_arttext&tlng=en
- Carreño, A. (2014). *Logística de la A a la Z. Perú*. Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

- Carreño-Dueñas, D. A., Amaya-González, L. F., Ruiz-Orjuela, E. T., & Tiboche, F. J. (2019). Diseño de un sistema para la gestión de inventarios de las pymes en el sector alimentario. *Industrial Data*, 22(1), 113–132. <https://doi.org/10.15381/idata.v22i1.16530>
- Céspedes, N., Paz, J., Jiménez, F. E., Pérez, L., & Pérez, Y. (2017). La administración de los inventarios en el marco de la administración financiera a corto plazo. *Boletín virtual*, 6.
- Díaz Muñoz, G. A., Quintana Lombeida, M. D., & Fierro Mosquera, D. G. (2021). La Competitividad como factor de crecimiento para las organizaciones. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 145-161. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7878906>
- Domínguez-Lara, S. A., & Merino-Soto, C. (2015). ¿Por qué es importante reportar los intervalos de confianza del coeficiente alfa de Cronbach?. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 13(2), 1326-1328. <https://www.redalyc.org/pdf/773/77340728053.pdf>
- Echevarría, H. (2016). *Los diseños de investigación cuantitativa en psicología y educación*. UNIRO. <http://www.unirioeditora.com.ar/wp-content/uploads/2018/10/978-987-688-166-1.pdf>
- El Kadi, O., & Martínez, L. (2019). Logística Integral y Calidad Total, Filosofía de Gestión Organizacional orientadas al cliente. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(7), 202–223. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/105/105590012/index.html>
- EY Supply Chain Overview (2021). *Building a better working world*. https://www.ey.com/es_pe/consulting/madurez-cadena-de-suministro-peru
- Flamarique, Sergi. (2019). *Manual de gestión de almacenes*. Marge Books. https://books.google.com.pe/books?id=P7SPDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false.
- Flores-Avila, D. M. (2020). La logística como ventaja competitiva en las Pymes de servicios en México: estudio de caso en estacionamientos AVINAV. *Gestion Joven. Revista de La Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA)*, 1(3), 35–52. <https://campusgaia.org/wisdomlibrary/wp-content/uploads/2021/08/ContentServer-47-2.pdf>

- Fuentes-Vega, J. R., Millo-Carmenate, V., Cogollos-Martínez, J. B., Pérez-Chaviano, A., & Fundora-Beltrán, P. (2021). El Sistema de Indicadores para Evaluar el Desempeño del Transporte de Cargas. *Revista Universidad y Sociedad*. 13(3), 342–353. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v13n3/2218-3620-rus-13-03-342.pdf>.
- Galicia Alarcón, L. A., Balderrama Trápaga, J. A., & Edel Navarro, R. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. *Apertura (Guadalajara, Jal.)*, 9(2), 42-53. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-61802017000300042&script=sci_arttext
- Gamboa, M.E. (2017). Estadística aplicada a la investigación científica. En J.C. Arboleda (Ed.). Apropriación, generación y uso solidario del conocimiento. Editorial Redipe-Edacun. <http://roa.ult.edu.cu/handle/123456789/3667>
- García Gómez, D. A., Cedeño Rementería, Y., Menas, I. R., & Morell Pérez, L. (2019). Gaceta Médica Espirituana Index of integral quality for warehouse's management in hospital entities. *Gaceta Médica Espirituana*, 21(1), 21–33. <http://scielo.sld.cu/pdf/gme/v21n1/1608-8921-gme-21-01-21.pdf>.
- García, D. (2021). Actividades de apoyo de la gestión logística en la industria petrolera división occidente. *Talento - Revista de Administración*, 2(3), 78–87. <https://doi.org/10.33996/panel.v2i3.4>.
- García-Sabater, J. (2020). *Introducción a la Logística*. Universidad Politecnica de Valencia. <http://hdl.handle.net/10251/137038>.
- García-Lirios, C. (2019). Dimensions of human development theory. *Ehquidad Revista Internacional de Políticas de Bienestar y Trabajo Social*, 11, 27–54. <https://doi.org/10.15257/ehquidad.2019.0002>
- Heredia, N. L. (2013). *Gerencia de compras*. (2da. Ed.). Ecoe Paraninfo.
- Huamanguilla Baca, J., & Velazco Cárdenas, I. A. (2019). Efectividad de la gestión logística mediante el Balanced Scorecard en la Empresa Cervecerías Cusco SAC– 2019. [Tesis de Licenciatura, Universidad Andina de Cuzco]. Repositorio UANDINA. <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/3471>
- Julio Quintana, P. del C. (2021). Importancia del Modelo de Gestión empresarial para las Organizaciones Modernas. *Revista Enfoques*, 4(16), 272–283. <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v4i16.99>.

- Krajewski, J. L., Ritzman, L. P., & Malhotra, M. K. (2008). *Administración de operaciones. Procesos y cadena del valor*. (8va. Ed.). Pearson Education.
- Ladrón de Guevara, M. A. (2020). *Gestión de inventarios UF0476*. Editorial Tutor Formación .
https://books.google.com/books/about/Gesti%C3%B3n_de_inventarios_UF0476.html?hl=es&id=bpXSDwAAQBAJ
- Laura-Chiluisa, M. E., Chaluisa-Chaluisa , S. F., & Mancheno-Saá , M. J. (2020). Gestión de proveedores un ramal de conocimiento de la logística moderna. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria) & Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP)*, 5(5), 83-104.
<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i5.186>
- López, D., Melo, G., & Mendoza, D. (2021). Gestión logística en la industria salinera del departamento de La Guajira, Colombia. *Información tecnológica*, 32(1), 39-46. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000100039>
- López, N. y Sandoval, I. (2016). *Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa*. UDGVIRTUAL.
http://recursos.udgvirtual.udg.mx/biblioteca/bitstream/20050101/1103/1/Metodos_y_tecnicas_de_investigacion_cuantitativa_y_cualitativa.pdf
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2016). *La encuesta. Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universidad Autónoma de Barcelona.
<https://ddd.uab.cat/record/163567>
- Madriz-Rodríguez, D. A., Bravo-Valero, A. J., Ugueto, M., Ramírez-Quintero, F. A., & Sierra-Parada, M. (2020). Gestión logística en las microempresas manufactureras del Estado Táchira, Venezuela. *Aibi Revista de Investigación, Administración e Ingeniería*, 8(2), 8–15. <https://doi.org/10.15649/2346030x.835>
- Martínez, M. & March, T. (2016) Caracterización de la validez y confiabilidad en el constructo metodológico de la investigación social. *Revista Electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 20(10), 107-127.
<http://ojs.urbe.edu/index.php/redhecs/article/view/2512/2319>
- Mazurkiewicz, I. (2018). The Management of Projects in the small and medium-sized enterprise from an epistemological perspective. *Nedotium: Revista Científica*

- Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 40(14), 64–76.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.4876608>
- Méndez-Matovel, A. F., Quevedo-Barros, M. R., Carangui-Veleceta, P. A., & Jácome-Ortega, M. J. (2020). Gestión de compras como estrategia competitiva de las organizaciones. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(3), 97.
<https://doi.org/10.35381/r.k.v5i3.890>
- Meneses, J. (2016). *El cuestionario*. Universitat Oberta de Catalunya.
<https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>
- Mesa, J. I., & Carreño, D. A. (2020). Metodología para aplicar Lean en la gestión de la cadena de suministro. *Revista Espacios*, 41(15).
<http://es.revistaespacios.com/a20v41n15/20411530.html>
- Miranda, J. (2016). *La gestión logística del restaurante Camino Real S.A.C en el distrito de San Sebastián 2016*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio Universidad Andina del Cusco.
https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/694/Jonathan_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Mora, L. (2014). *Gestión logística integral*. Ecoe Paraninfo.
- Mortara, V. A., & Tabone, L. B. (2021). Selección de proveedores bajo una estrategia de abastecimiento múltiple en una empresa metalmecánica. *Ingeniería Industrial*, (40), 91-112.
https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Ingenieria_industrial/article/view/4809
- Peña y Rodríguez-Rojas (2018). Procedimiento de Evaluación y Selección de Proveedores Basado en el Proceso de Análisis Jerárquico y en un Modelo de Programación Lineal Entera Mixta.
<https://www.redalyc.org/journal/4988/498858250003/html/>
- Pinheiro de Lima, O., Breval Santiago, S., Rodríguez Taboada, C.M., & Follmann, N. (2017). Una nueva definición de logística infernal y cómo evaluarla. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 25 (2), 264-276. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052017000200264>
- Ramírez-Quintero, F. A., Madriz-Rodríguez, D. A., Bravo-Valero, A. J., Ugueto-Maldonado, M. G., & Sierra-Parada, M. (2020). La gestión logística en las microempresas manufactureras del Estado Táchira, Venezuela. *Aibi Revista De*

- investigación, administración E ingeniería*, 8(2), 8-15.
<https://doi.org/10.15649/2346030X.835>
- Ramos, C. A. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. *Avances en psicología*, 23(1), 9-17.
<https://revistas.unife.edu.pe/index.php/avancesenpsicologia/article/view/167>
- Rivadeneira Pacheco, J. L., Barrera Argüello, M. V., & De La Hoz Suárez, A. I. (2020). Análisis general del spss y su utilidad en la estadística. *E-IDEA Journal of Business Sciences*, 2(4), 17-25.
<https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/19>
- Robles Pastor, B. F. (2019). Población y muestra. *Pueblo continente*, 30(1), 245-247.
<http://journal.upao.edu.pe/PuebloContinente/article/view/1269/0>
- Rodríguez Vargas, V. Y. (2019). Gestión logística y competitividad de las Mypes del sector construcción, distrito de San Marcos, provincia de Huari, 2019. [Tesis de Licenciatura, Universidad José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio UNJFSC.
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/3028>
- Rodríguez-Vargas, A. P., & Espinoza-Mendoza, S. (2019). Plan de diseño organizacional para la empresa Mercometro S.A. *Observatorio de La Economía Latinoamericana*, 1(12).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8512057>.
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista médica sanitas*, 21(3), 141-146.
https://www.researchgate.net/profile/Fredy-Mendivelso/publication/329051321_Diseño_de_investigación_de_Corte_Transversal/links/5c1aa22992851c22a3381550/Diseño-de-investigación-de-Corte-Transversal.pdf
- Romero-Rojas, J. D., Ortiz-Triana, K. V., & Caicedo-Rolón, Á. J. (2019). La Teoría de Restricciones y la Optimización como Herramientas Gerenciales para la Programación de la Producción. Una Aplicación en la Industria de Muebles. *Revista de Métodos Cuantitativos Para La Economía y La Empresa*, 27(1), 74–90. <https://repositorio.ufps.edu.co/handle/ufps/775>
- Ropa-Carrión, B., & Alama-Flores, M. (2022). Organizational management: a theoretical analysis for action. *Revista Científica de La UCSA*, 9(1), 81–103.
<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.01.081>.

- Ruano-Ortega, E. R. (2020). Origen y evolución de la logística en Cuba. *Anuario Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, 2(1), 164–174. <https://anuarioeco.uo.edu.cu/index.php/aeco/article/view/5162>.
- Salazar Raymond, M.B, Icaza Guevara, M.F. & Alejo Machado, O.J. (2018). La importancia de la ética en la investigación. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 305-311. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100305&lng=es&tlng=es
- Sánchez, J. (2019). *Análisis de la Logística de Entrada de la leche en las grandes empresas del Sector Lácteo de la Ciudad de Quito*. [Tesis de Licenciatura, Escuela Politécnica Nacional]. Repositorio EPN. <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/20143/1/CD%209592.pdf>
- Sánchez Suárez, Y., Pérez Castañeira, J. A., Sangroni Laguardia, N., Cruz Blanco, C., & Medina Nogueira, Y. E. (2021). Retos actuales de la logística y la cadena de suministro. *Ingeniería Industrial*, 42(1), 169-184. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362021000100169&script=sci_arttext&tlng=pt
- Sozoranga-Sandoval, H. V., Falcone-Carreño, Y. M., & Ladines-Montaña, W. S. (2019). Manual de Procedimientos en la Logística de Distribución de la Compañía de Transporte de Carga Pesada Lobtrans S.A. *Revista Observatorio de La Economía Latinoamericana*, 1–11. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/03/logistica-distribucion-lobtranssa.html>
- Tundidor, A., Hernández, E., Peña, C., Martínez, J., Campos, J. & Hernández, C. (2018). *Cadena de suministro 4.0*. Marge Books. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=LjB8DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&dq=+suministro+empresarial+&ots=WZJiCK5g-s&sig=ymlf4yPosZ3oZQ8mUy6rPHnl5D8>
- Velasco, L. (2020). *La gestión logística en los procesos de producción de lácteos de la empresa “LA CASERITA” en el Cantón San Pedro de Huaca*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Politécnica Estatal del Carchi]. Repositorio UPEC. <http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/913/1/019%20La%20gesti%C3%B3n%20log%C3%ADstica%20en%20los%20procesos%20de%20producci>

[%C3%B3n%20de%201%C3%A1ctor%20de%20la%20empresa%20LA%20CASERITA.pdf](#)

- Ventura-León, J. L., Arancibia, M., & Madrid, E. (2017). La importancia de reportar la validez y confiabilidad en los instrumentos de medición: Comentarios a Arancibia et al. *Revista médica de Chile*, 145(7), 955-956.
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0034-98872017000700955&script=sci_arttext
- Vivar-Astudillo, A. Y., Erazo-Álvarez, J. C., & Narváez-Zurita, C. I. (2020). La cadena de valor como herramienta generadora de ventajas competitivas para la Industria Acuícola. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 4.
<https://doi.org/10.35381/r.k.v6i10.686>
- Zapata-Cortes, J. A., Vélez-Bedoya, Á. R., & Arango-Serna, M. D. (2020). *Mejora del proceso de distribución en una empresa de transporte*.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-76782020000200008&script=sci_arttext

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN LOGÍSTICA

(Adaptado de Miranda, 2016)

INSTRUCCIONES: Estimado colaboradores, el estudio tiene como objetivo describir la gestión logística de la empresa Conductores Eléctricos Lima S.A. – CELSA, Ate, Lima-2023, por lo cual le agradecemos su participación voluntaria, así como valoramos su apoyo. A continuación, se presenta una serie de preguntas, lea cuidadosamente cada una de ellas y seleccione la alternativa con la que usted este de acuerdo, marcando una “X”.

I. DATOS GENERALES:

1.- Sexo:

A) Femenino ()

B) Masculino ()

2.- Rango de edad:

A) 21-30 años

B) 31- 40 años

C) 41- 50 años

D) Más de 50 años

3.- Grado de instrucción:

A) Técnico incompleta

B) Técnico completa

C) Universitario incompleta

D) Universitario completa

II. PREGUNTAS SOBRE LA VARIABLE:

La escala de valoración es la siguiente:

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

N°	DIMENSIONES DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA	N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: GESTIÓN DE COMPRAS						
1	Los proveedores seleccionados cumplen de manera óptima las órdenes de compra requeridas.					
2	La emisión de órdenes de compra se gestiona según los requerimientos y fechas establecidas.					
3	Se realiza un adecuado seguimiento a las órdenes de compras garantizando que sean atendidas en el tiempo y según la cantidad demandada.					
4	Se tiene en cuenta la liquidación de facturas en la fecha establecida.					
DIMENSIÓN: GESTIÓN DE ALMACÉN						
5	Se realiza la recepción de productos cumpliendo los tiempos y ventanas horarias programadas.					
6	Todo ingreso de producto terminado se almacena de forma óptima y bajo los estándares establecidos.					
7	Se realiza el control de inventarios cíclicos y periódicos basados en ABC.					
8	Se realiza el <i>picking</i> y <i>packing</i> de los requerimientos en el menor tiempo posible.					
DIMENSIÓN: GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN						
9	Se planifica el ruteo del transporte teniendo en cuenta optimizar el recorrido y la carga.					
10	El proveedor de transporte cumple satisfactoriamente la entrega de guías selladas y firmadas.					
11	Se tiene en cuenta la llegada del producto a destino en óptimas condiciones.					
12	Se busca el aprovechamiento del flete de regreso generando reducción de costos.					

Adaptado por las investigadoras a partir del estudio de Miranda (2016).

Anexo 2. Matriz de consistencia

TÍTULO: “Gestión logística en la empresa Conductores Eléctricos Lima S.A. - CELSA, Ate, Lima-2023”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cómo se desarrolla la gestión logística en la empresa Conductores Eléctricos Lima S.A. - CELSA, Ate, Lima-2023?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo se desarrolla la gestión de compras en la empresa Conductores Eléctricos Lima S.A. - CELSA, Ate, Lima-2023? ¿Cómo se desarrolla la gestión de almacén e inventarios en la empresa Conductores Eléctricos Lima S.A. - CELSA, Ate, Lima-2023? ¿Cómo se desarrolla la gestión de transporte en la empresa Conductores Eléctricos Lima S.A. - CELSA, Ate, Lima-2023?</p>	<p>Objetivo general Describir la gestión logística en la empresa Conductores Eléctricos Lima S.A. - CELSA, Ate, Lima-2023</p> <p>Objetivos específicos: Describir la gestión de compras en la empresa Conductores Eléctricos Lima S.A. - CELSA, Ate, Lima-2023 Describir la gestión de almacén e inventarios en la empresa Conductores Eléctricos Lima S.A. - CELSA, Ate, Lima-2023 Describir la gestión de transporte en la empresa Conductores Eléctricos Lima S.A. - CELSA, Ate, Lima-2023</p>	<p>No le corresponde al estudio.</p>	<p>Variable: Gestión logística</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de compras - Gestión de almacén - Gestión de distribución 	<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo de investigación: Básica Alcance: Descriptivo</p> <p>Diseño de Investigación: No Experimental, descriptivo</p> <p>Técnica e instrumentos: Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Anexo 3. Matriz de operacionalización de la variable Gestión logística

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable Gestión logística	La gestión logística consiste en “un conjunto de operaciones, que permiten poner a disposición de la empresa, en tiempo oportuno y en la cantidad y calidad deseada, los productos necesarios para su funcionamiento al menor costo posible. La parte fundamental es la administración de las compras, suministros o adquisiciones, el almacenamiento y finalmente el transporte y distribución” (Anaya, 2007, citado por Miranda 2016, pp. 47-48).	La gestión logística se evaluará en función a las 3 dimensiones precisadas en un conjunto de ítems de un cuestionario, con una escala ordinal de 5 valores. El instrumento cumplirá con la validez y confiabilidad respectiva.	Gestión de compras	<ul style="list-style-type: none"> - Selección de proveedores - Emisión de orden de compra - Seguimiento de la orden de compra - Liquidación de facturas 	1, 2, 3, 4	Cuestionario	Ordinal
			Gestión de almacén	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción de mercaderías - Almacenamiento - Control de stock - Preparación de pedidos 	5, 6, 7, 8		Valores: 1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Muy de acuerdo
			Gestión de distribución	<ul style="list-style-type: none"> - Organización de transportes - Movilización externa e interna 	9, 10, 11, 12		Niveles: Buena Regular Mala

Anexo 4. Validación de instrumentos por expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERFIL DEL EXPERTO	
Nombres y Apellidos:	Randolf Ñiquen Levy
Cargo:	Docente
Institución /Empresa:	Universidad Privada del Norte

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los Ítems del instrumento y marcar con una "X" dentro del recuadro, según la calificación que asigne a cada indicador:

1. Deficiente (Menos del 30% del total de ítems cumple con el indicador)
2. Regular (Entre el 31% y 70% del total de ítems cumple con el indicador)
3. Buena (Más del 70% del total de ítems cumple con el indicador)

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Sugerencias
Criterio	Indicador	D	R	B	
Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.		X		
Congruencia	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que miden.			X	
Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.		X		
Objetividad	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.			X	
Consistencia	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.			X	
Organización	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			X	
Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar			X	

Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez)			X	
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas y opciones de respuesta bien definidas.		X		
CONTEO TOTAL			3	7	
Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador			6	21	TOTAL 27

Coefficiente de validez:

$\frac{A+B+C}{30}$	=	27/30
--------------------	---	-------


Calificación Global

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

0.9 Validez muy buena

Lima, 24 de febrero del 2023

Intervalos	Resultado
0,00 – 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez Aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1.00	Validez muy buena



Randolf Ñiquen Levy
41356371

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERFIL DEL EXPERTO	
Nombres y Apellidos:	Lida Marlene Fernández Monge
Cargo:	Docente de Postgrado
Institución /Empresa:	Universidad Nacional Mayor de San Marcos

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los Ítems del instrumento y marcar con una "X" dentro del recuadro, según la calificación que asigne a cada indicador:

1. Deficiente (Menos del 30% del total de ítems cumple con el indicador)
2. Regular (Entre el 31% y 70% del total de ítems cumple con el indicador)
3. Buena (Más del 70% del total de ítems cumple con el indicador)

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Sugerencias
Criterio	Indicador	D	R	B	
Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.		X		
Congruencia	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que miden.			X	
Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.		X		
Objetividad	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.			X	
Consistencia	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.			X	
Organización	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			X	
Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar			X	
Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez)			X	
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas y opciones de respuesta bien definidas.			X	
CONTEO TOTAL			2	8	
Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador			4	24	TOTAL 28

Coefficiente de validez:

$$\frac{A+B+C}{30} = 28/30$$

Calificación Global

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

0.93 Validez muy buena

Lima, 05 de marzo del 2023

Intervalos	Resultado
0,00 – 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez Aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena



Mgtr. Lida Marlene Fernández Monge
 Exp. en Educación e Investigación

Lida Marlene Fernández Monge

DNI N° 10167870

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERFIL DEL EXPERTO	
Nombres y Apellidos:	Ronald Truyenque Osorio
Cargo:	Jefe Regional Sierra y Selva Exportadora UCA
Institución /Empresa:	Sierra y Selva Exportadora

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los Ítems del instrumento y marcar con una "X" dentro del recuadro, según la calificación que asigne a cada indicador:

1. Deficiente (Menos del 30% del total de ítems cumple con el indicador)
2. Regular (Entre el 31% y 70% del total de ítems cumple con el indicador)
3. Buena (Más del 70% del total de ítems cumple con el indicador)

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Sugerencias
Criterio	Indicador	D	R	B	
Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
Congruencia	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que miden.			X	
Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.		X		Contemplar apmpliar indicadores
Objetividad	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.			X	
Consistencia	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.		X		
Organización	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.		X		
Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar			X	

Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez)			X	
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas y opciones de respuesta bien definidas.		X		Puede mejorar
CONTEO TOTAL			4	6	
Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador			8	18	TOTAL 26

Coefficiente de validez:

$\frac{A+B+C}{30}$	=	$\frac{26}{30} =$
30		0.86

Calificación Global

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Validez buena

Lima, 02 de Marzo del 2023

Intervalos	Resultado
0,00 – 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez Aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1.00	Validez muy buena



Ronald Truyenque Osorio
DNI 40977330

Anexo 5. Escala Likert – Baremos del instrumento

La escala de valoración fue ordinal tipo Likert, por lo cual se asumieron 5 valores a saber: 1 (Muy en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (Ni de acuerdo, ni en desacuerdo), 4 (De acuerdo) y 5 (Muy de acuerdo).

Los baremos se establecieron teniendo en cuenta los niveles mala, regular y buena, conforme a las siguientes distancias que aparecen en la siguiente tabla:

Baremos del instrumento sobre Gestión logística

Nivel	Variable Gestión logística	Dimensión Gestión de compras	Dimensión Gestión de almacén	Dimensión Gestión de distribución
Mala	12 – 28	4 – 9	4 – 9	4 – 9
Regular	29 – 44	10 – 15	10 – 15	10 – 15
Buena	45 - 60	16 – 20	16 – 20	16 – 20

Para la variable gestión logística, el nivel mala abarca de 12 a 28 puntos, nivel regular de 29 a 44 puntos y buena de 45 a 60 puntos. En la dimensión gestión de compras, se tuvo el nivel mala de 4 a 9 puntos, nivel regular de 10 a 15 puntos y buena de 16 a 20 puntos. En el caso de las dimensiones gestión de almacén y gestión de distribución, los puntos fueron los mismos, de acuerdo con la tabla anterior.