



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión del Proceso Logístico para efectivizar la mejora  
continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.,  
Piura 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración

**AUTORAS:**

Guerrero Zapata, Ismelda (orcid.org/0000-0002-5298-1811)  
Yarleque Campoverde, Lesly Shakira (orcid.org/0000-0003-1458-3246)

**ASESOR:**

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (orcid.org/0000-0001-5815-6559)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2023

## DEDICATORIA

A ti Dios que me diste la oportunidad de vivir y de regalarme una familia maravillosa. Con mucho cariño a mis padres José La Rosa Guerrero Peña y María Marleny Zapata Asunción que han estado conmigo en todo momento. Gracias por todo papá y mamá, por darme una carrera para mi futuro, por creer en mí, por estar siempre que los he necesitado. Los quiero con todo mi corazón y este logro es para ustedes. A mi novio quien ha velado por mí durante este arduo camino para convertirme en una profesional.

Atte.: Guerrero Zapata, Ismelda

A Dios por ser mi creador y guardián extraordinario, por ofrecerme resistencia todos los días desde que empecé la formación académica, por salir victoriosa en cada dificultad que se me presenta y posteriormente a ello disfrutar ahora de este magnífico logro. A mi madre, la señora Yolanda Campoverde Abad que hasta la fecha jamás me ha dejado sola, su apoyo económico me ha permitido seguir adelante contra viento y marea, sus cuidados especiales para recuperarme de algún malestar, su coraje y poder para levantar mi estado de ánimo, sus consejos para continuar el camino correcto y su increíble amor verdadero para florecer mi bonito corazón. Te amo infinito mamá. Juntas hemos sido invencibles. A mis ángeles en el cielo, que me protegen y guían sin falta.

Atte.: Yarleque Campoverde, Lesly Shakira

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a nuestro asesor de tesis, el Dr. Freddy William Castillo Palacios por la predisposición, paciencia y respeto en cada revisión de proyecto y tesis durante los dos últimos ciclos formativos, por su sinceridad y disciplina que utiliza en sus funciones como docente, por brindarnos excelentes sesiones de calidad y compromiso para adquirir nuevos conocimientos y por la entrega total que desempeña profesionalmente.

Agradecer también al Ingeniero Nexar Alfredo Gutiérrez Mendoza Gerente General de Costa Norte Consultoría y construcción S.A.C, por proporcionarnos las facilidades necesarias de tomar su información organizacional que nos sirvió para que esta investigación pueda realizarse de forma efectiva, por la buena atención y comportamiento cuando los visitábamos y por el generoso tiempo que se nos concedió para entender las fallas o desperfectos que había para finalmente darles solución.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CASTILLO PALACIOS FREDDY WILLIAM, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Gestión del Proceso Logístico para efectivizar la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C., Piura 2022", cuyos autores son YARLEQUE CAMPOVERDE LESLY SHAKIRA, GUERRERO ZAPATA ISMELDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 12 de Julio del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor:   | Firma   |
|---|---|
| CASTILLO PALACIOS FREDDY WILLIAM<br>DNI: 02842237<br>ORCID: 0000-0001-5815-6559 | Firmado electrónicamente<br>por: FWCASTILLOP el 12-<br>07-2023 19:46:00 |

Código documento Trilce: TRI - 0587998





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, GUERRERO ZAPATA ISMELDA, YARLEQUE CAMPOVERDE LESLY SHAKIRA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión del Proceso Logístico para efectivizar la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C., Piura 2022", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

| <b>Nombres y Apellidos</b>   | <b>Firma</b>   |
|--|--|
| YARLEQUE CAMPOVERDE LESLY SHAKIRA<br>DNI: 73695878<br>ORCID: 0000-0003-1458-3248 | Firmado electrónicamente<br>por: LYARLEQUECA el 16-<br>07-2023 18:38:21    |
| GUERRERO ZAPATA ISMELDA<br>DNI: 75939284<br>ORCID: 0000-0002-5298-1811           | Firmado electrónicamente<br>por: ISMELDAGUERRERO<br>el 16-07-2023 18:53:31 |

Código documento Trilce: INV - 1328575

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|  |      |
|--|------|
| CARÁTULA .....   | i    |
| DEDICATORIA.....   | ii   |
| AGRADECIMIENTO.....  | iii  |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....              | iv   |
| DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE AUTORES.....               | v    |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS .....                                 | vi   |
| ÍNDICE DE TABLAS .....                                     | vii  |
| RESUMEN .....  | viii |
| ABSTRACT .....   | ix   |
| I. INTRODUCCIÓN .....                                      | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO .....                                    | 5    |
| III. METODOLOGÍA.....                                      | 21   |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación .....                  | 21   |
| 3.2. Variables y Operacionalización.....                   | 21   |
| 3.3. Población, muestra .....                              | 22   |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 23   |
| 3.5. Procedimientos .....                                  | 24   |
| 3.6. Método de análisis de datos .....                     | 24   |
| IV. RESULTADOS.....  | 26   |
| 4.1. Informe de aplicación del cuestionario.....           | 26   |
| 4.2. Informe de aplicación de la guía de entrevista.....   | 41   |
| V. DISCUSIÓN .....   | 44   |
| VI. CONCLUSIONES.....                                      | 53   |
| VII. RECOMENDACIONES.....                                  | 55   |
| REFERENCIAS.....   | 57   |
| ANEXOS   |      |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1 Distribución de trabajadores .....   | 22 |
| Tabla 2 Aprovisionamiento en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.....                                       | 26 |
| Tabla 3 Producción en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.....  | 28 |
| Tabla 4 Distribución en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C. ...  | 29 |
| Tabla 5 Planificación de la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.....                     | 31 |
| Tabla 6 Fase hacer en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.....  | 33 |
| Tabla 7 Verificación de mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.....                         | 34 |
| Tabla 8 Ejecución de la fase actuar en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.....                             | 35 |
| Tabla 9 Principales valores de la gestión del proceso logístico en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C..... | 37 |
| Tabla 10 Principales valores de la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.....              | 39 |

## RESUMEN

El objetivo central de la investigación fue determinar la manera en que la gestión del proceso logístico puede efectivizar la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C., Piura 2022. Se utilizó una metodología aplicada, cuantitativa, no experimental, transversal y descriptiva. La población y muestra estuvo conformado por 40 colaboradores, en cuanto a los instrumentos de recolección se empleó el cuestionario y guía de entrevista. Los resultados demostraron que en la empresa se presentan limitaciones en la recepción de bienes dentro de los tiempos previstos y la optimización del proceso logístico principalmente. Se concluyó que la gestión del proceso logístico presenta oportunidades de mejora principalmente en lo que se refiere a la recepción en tiempos previstos, en lugares acondicionados idóneamente y procedimientos de almacenaje; siendo necesario establecer los correctivos preventivos oportunamente.

**Palabras clave:** Gestión, proceso logístico, mejora continua, aprovisionamiento, distribución.

## **ABSTRACT**

The central objective of the research was to determine the way in which the management of the logistics process can make continuous improvement effective in Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C., Piura 2022. An applied, quantitative, non-experimental, transversal and descriptive methodology was used. The population and sample consisted of 40 collaborators, regarding the collection instruments, the questionnaire and interview guide were used. The results showed that in the company there are limitations in the reception of goods within the expected times and the optimization of the logistics process mainly. It was concluded that the management of the logistics process presents opportunities for improvement, mainly in regard to reception at scheduled times, in ideally conditioned places and storage procedures; being necessary to establish the preventive correctives in a timely manner.

**Keywords:** Management, logistics process, continuous improvement, supply, distribution.

## I. INTRODUCCIÓN

La logística, se entiende como el grupo de etapas que abarca planificar, implementar y controlar y que garantizan un eficiente flujo de servicios, bienes y datos en el transcurso de la cadena de suministro, llega a cumplir un papel fundamental en la economía. Como los nodos de producción, insumos y los mercados de los consumidores se distribuyen en el espacio, el campo logístico contribuye a la superación del roce que existe entre la distancia e instaurar espacial convergencia entre la demanda y la oferta. De esa manera, la logística repercute en el grado de productividad y competitividad de una nación, al tiempo que brinda opciones de empleabilidad y de accesibilidad a servicios y bienes por parte de los que la habitan. En términos añadidos, el desenvolvimiento de la logística del Caribe (ALC) y América Latina muestra un rezago importante frente a otras ciudades. Indicadores en el ámbito internacional muestran que ALC llega a calificar de manera sistemática por debajo de los grados de la economía avanzada, al mismo tiempo que su calificación propia ha llegado a retroceder en los últimos periodos (Calatayud y Montes, 2021).

El rubro de la construcción en Colombia se llegó a caracterizar por mostrar considerables retrasos referente a otros rubros en el departamento de la planificación, de manera específica por la escasa medición, estandarización y control de actividades. Si se considera que las labores de soporte llegan a representar algo superior al 19% del tiempo que se emplea en las labores de construcción, conviene de esa manera hacer preguntas con respecto a la condición actual del campo logístico de las actividades de construcción, tomando en cuenta los periodos de apoyo como parte del periodo logístico de la actividad. De forma adicional, si se llega a sumar este contexto que diversidad de la pérdida en los proyectos se llegan a dar por periodos de espera ya que el déficit en la labor de aprovisionar, la labor de recepcionar y el almacenar los recursos, esto significa, periodos que no añaden valor y que llegan a representar un 11% de manera aproximada, se hablaría de que un 31% del periodo desarrollado en la labor de construir es susceptible de ser minimizado a través del enfoque de la actividad de gestionar el ámbito logístico ejecutado (Salazar, 2011).

En el ámbito peruano las organizaciones cuentan con imperfecciones en el proceso de gestionar almacenes, ya que consideran que el campo logístico es únicamente la actividad de compra y almacenamiento. Esta definición logra que diversidad de organizaciones de la nación no consigan atender de forma correcta los sistemas que llegan a depender de su atención. El rubro de construcción, de igual forma presenta falencias en atención no oportuna de materiales, objetos deteriorados, vencidos, escasez de materiales, entre otros. Estos detalles, no ayuda al fortalecimiento continuo ni a fomentar una eficiencia mayor de la organización, el cual se perjudica la labor de eliminar dinámicas que no son productivas, así como la actividad de estandarizar las reglas (Carhuaz, 2020; Mecalux Esmena, 2022).

En la empresa Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C. de Piura se vienen presentando problemas dentro de la planificación del proceso logístico como la falta de conocimiento del personal para efectuar las compras, demora en la obtención y llegada de materiales por la gran demanda, así como renuncias constantes de los encargados de logística debido a la alta presión del área. Asimismo, se presentan demoras en la adquisición de materiales que generan retrasos en las obras. En tanto, en la recepción de materiales se dan casos de que algunos llegan con defectos o deteriorados por el transporte, incluso en ocasiones no corresponden a la ficha técnica o se deterioran rápidamente por las condiciones de trabajo.

En lo que respecta al almacenamiento, se presentan dificultades por el limitado espacio para almacenar materiales dentro de las obras a medida que se avanza con las estructuras, no se dispone de un Kardex actualizado y hace falta un sistema de vigilancia para custodiar el almacén. Finalmente, en cuanto a la organización de los materiales, herramientas y equipos, se carece de espacio suficiente para disponer y clasificar las herramientas según su tipo y tampoco se aplica un sistema efectivo de codificación de materiales o equipos lo cual en ocasiones genera confusión al momento de su entrega. De otra parte, no se cuenta con un software adecuado para el almacenamiento de información y/o generación de documentación importante (órdenes de compra, facturas, vales de compra, vales de consumo, protocolos, etc.).

Si la situación anterior continúa, podría ahondarse la problemática en la operatividad de la empresa Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C., lo cual perjudicaría su imagen y presencia ante su público objetivo, pero además de ello la operatividad y la calidad de sus obras, siendo ello un riesgo potencial que la empresa debe evitar, entre otros generando la mejora continua de su proceso operativo. Por ello, es necesario realizar una evaluación exhaustiva del proceso logístico de la empresa a efecto de proponer las correcciones necesarias de cara a lograr dicha mejora continua en la operatividad de la empresa, básicamente en la construcción de las obras contratadas a cargo de esta constructora.

En este contexto, la pregunta general es ¿De qué manera la gestión del proceso logístico puede efectivizar la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C., Piura 2022? Mientras que las preguntas específicas son: ¿Cómo es el aprovisionamiento en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.?; ¿Cómo se lleva a cabo la producción en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.?; ¿De qué manera se realiza la distribución en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.?; ¿Cómo se planifica la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.?; ¿De qué forma se lleva a cabo la fase hacer de la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.?; ¿Cómo se realiza la verificación de la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.?; ¿Cómo se ejecuta la fase actuar en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.?

La justificación de la investigación es práctica ya que se pretende conocer la realidad situacional que atañe al proceso logístico y a la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C., Piura con la finalidad de plantear mejoras que redunden en efectivizar procedimientos como compras, recepción y traslado de materiales, almacenamiento, organización de materiales, herramientas y equipos, gestión de documentos, entre otros. Ello beneficiará a la empresa pues una mejor gestión del proceso logístico, así como el desarrollo efectivo de la mejora continua, permitirá que se mejore la operatividad de las actividades de construcción, permitiendo una mayor satisfacción de los clientes, una mejor imagen corporativa y en consecuencia una mejor posición en el mercado, generando las bases para la sostenibilidad de la organización en el tiempo

El objetivo general de la investigación es: Determinar la manera en que la gestión del proceso logístico puede efectivizar la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C., Piura 2022. Complementariamente a ello, los objetivos específicos son Describir el aprovisionamiento en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.; Especificar cómo se lleva a cabo la producción en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.; Identificar la manera en que se realiza la distribución en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.; Describir la planificación de la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.; Especificar la forma en que se lleva a cabo la fase hacer de la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.; Describir la verificación de la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.; Identificar cómo se ejecuta la fase actuar en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.

## II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes del presente estudio se tiene a Arévalo y Vera (2018) con la tesis *Análisis de factibilidad para la aplicación del método cross-docking en el proceso logístico de la empresa Dismaservi S.A.* de la Universidad de Guayaquil, Ecuador. El objetivo fue realizar un análisis en la factibilidad fundamentada a la ejecución del método en aras de hacer una propuesta de un plan que permita el fortalecimiento continuo en las actividades logísticas. Se llegó a encontrar que la organización no consiguió una mejora de las actividades logísticas, en la actividad de revisar la bibliografía se consiguió detectar que lo más correcto es emplear el método Cross Docking, en este caso es vital en primer lugar limitar el estudio empleando los objetivos específicos, los cuales tiene que ver con: delimitar los indicadores de la administración del ámbito logístico que puedan permitir realizar una medición del rendimiento de las actividades en la distribución. A través de esto se puedo analizar los procesos de la logística interna y externa que se ejecuta en la actualidad en la organización en aras de tener conocimiento sobre las fases principales y procedimientos que se deben fortalecer con el fin de definir un plan fundamentada a la ejecución del método de Cross-Docking y logra efectividad en la gestión logística de la actividad de distribuir la mercadería en Guayaquil. Respecto a la metodología se empleó la labor de observar como instrumento de estudio en las actividades de logística de la organización. Gracias a ella se llegó a encontrar los puntos de las actividades en los que se puede establecer el sistema CD, concluyendo que los tiempos pueden mejorar con la propuesta que se planteó.

García (2020) con la tesis *Indicadores de evaluación de comportamiento KBI bajo un enfoque lean en el sector de la construcción latinoamericano.* Universidad de Chile. El objetivo fue realizar un análisis y actualización de las competencias profesionales vinculadas a expertos a cargo del establecimiento de Lean en el sector de la construcción desde un punto de vista latinoamericano, y proponer la aplicación del desarrollo más profundo de ellas, con el objetivo de forjar a futuro indicadores que permitan evaluar el comportamiento KBI's. Se llegó a concluir ubicando las competencias principales vinculadas a los expertos con la responsabilidad de establecimiento de Lean en proyectos del campo a partir de una opinión latinoamericana, en aras de contribuir en analizar el desenvolvimiento de

estos en organizaciones del rubro de construcción que laboren mediante un enfoque Lean, y que intenten sobrepasar la sola ejecución de instrumentos. Los resultados conseguidos tienen que ver con la actividad de identificar las dimensiones de administración fundamentales que en opinión de profesionales latinoamericanos logran hacer un proyecto de construcción que se acerque a un modo Lean, y una variedad de competencias de expertos propuestos para las tres vitales preferencias precisadas.

Jiménez y Chicalza (2020) con la tesis *Mejora continua y la productividad aplicada en los procesos de almacenamiento y despacho de la empresa Megaprofer S.A.* en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. El objetivo fue realizar un análisis del ámbito interno del área Logístico de la organización, en aras de implantar métodos los cuales contribuyan a la estandarización de procesos, reducir los lapsos de tiempo muertos y minimizar la duplicidad de labores. La organización más de 20 años se enfoca en comercializar y distribuir artículos de ferretería de rotación alta y material de construcción. En el transcurso del tiempo la organización llega a evidenciar un crecimiento elevado, consiguiendo expandir su empresa a diversidad de ciudades de la nación, aparte de ello ser merecedora de reconocimientos varios y certificaciones marcando de esa manera su presencia en el ámbito nacional. Con el buen crecimiento como empresaria es vital disponer lineamientos estandarizados los cuales aseguren la calidad en la totalidad de las actividades desarrolladas. La información demuestra que los colaboradores del área logística no están familiarizados con los métodos aplicados en las labores de almacenar y despachar, de igual manera reflejan falencias en el departamento de bodega los cuales son vitales mejorar; referente a los jefes del área mencionan que es elevado el nivel de rotación de colaboradores, así como los inconvenientes en las actividades de despachar. La propuesta que resulta del estudio presenta un diseño de caracterización estandarizado que pueda adaptarse a la totalidad de procesos que se desarrollan en la organización y un diagrama estilo tortuga que permita detallar los métodos con su encargado respectivo.

Soto (2016) con la tesis *Evaluación de la madurez de los principios lean en proyectos de construcción*. Pontificia Universidad Católica de Chile. Presentó como objetivo realizar un marco de labores el cual sirva de soporte a las organizaciones del ámbito de construcción en el desarrollo de un diagnóstico basado en la condición de madurez de los Principios Lean que muestran sus trabajos, en aras de contribuir a dar origen estrategias que contribuyan a incluir dicho pensamiento y otorgar sostenibilidad ahora y en el futuro. El estudio fue exploratorio, descriptivo y correlacional. Se llegó a contribuir con un instrumento que apoye a las organizaciones del rubro de construcción a servir de guía en la aplicación de los Principios Lean, logrando hacer una medición de la condición de madurez en la que se ubica y observando estados adecuados. Así mismo, consiguiendo facilitar la actividad de planificar y la dirigir la estrategia de los esfuerzos en el camino de establecer Lean Construction de forma duradera ahora y en el futuro. Se puede concluir que la falencia que enfrentan las organizaciones del rubro de construcción de escasa sostenibilidad de su desenvolvimiento Lean, se relaciona mucho con la inadecuada adopción de su pensamiento, acorde a la información encontrada mediante el diagnóstico efectuado. Esto brinda la alternativa de proponer estrategias en aras de otorgar sustento a un cambio Lean. Aquí es donde la definición de madurez contribuye a comprender de manera correcta la forma como cambia el método de adoptar Lean Construction.

Mellado (2015) con la tesis *Análisis del estado actual de gestión de bodega en obras de construcción de edificación en altura*. Universidad de Chile. Su objetivo fue realizar un análisis sobre el contexto actual en procesos de administración de bodega las labores de construcción de la empresa, evidenciando su desarrollo y forma de organizar. Se llegaron a elegir casos de investigación representativas, y se realizaron visitas a zonas con el fin de realizar un análisis de su desenvolvimiento y manera de organizar, a partir de la visión de los encargados de la parte operativa y organización constructora, mediante entrevistas de forma personalizada y la percepción de la labor in situ. Se llegó a encontrar que una bodega en labores de construcción consigue registrar las salidas e los ingresos de los productos, en ciertas ocasiones puede determinar stocks reducidos logrando depender del requerimiento de cada labor. Así mismo, se le vincula a la misma, diversidad de las

falencias de periodos de espera por escasez de materiales, equipos e instrumentos por la demora al entregar las mismas.

Se puede concluir que, en el ámbito sistémico, la bodega en realidad no está solucionado, debido a que todo proyecto es único, y el campo logístico se puede considerar y determinar de distintas formas. Disponer de instrumentos tecnológicos para controlar las compras fue uno de los pasos primeros para recabar datos y realizar un análisis en los 90s. En antaño la única forma que los encargados de proveer consultaran referente a los pagos era telefónicamente. Ahora, softwares o plataformas juegan un importante rol y son un soporte en dicho proceso, ya que es donde se llega a almacenar la información sobre las órdenes de compra, las facturas y documentos de despacho obtenidos.

En el entorno nacional se toma en cuenta a Piscocoya (2022) con el trabajo de investigación *Propuesta de implementación de mejora continua para la gestión de inventarios en un hospital público, Lima 2022* en la Universidad Norbert Wiener, Lima. La investigación presenta el objetivo realizar una propuesta para implementar el fortalecimiento continuo para la administración de inventarios en la organización de salud. Es una investigación tipo proyectiva, donde se consideró el enfoque mixto, sintagma holístico, con diseño secuencial explicativo y la ejecución de metodología analítica, deductiva e inductiva. Se consideró una muestra de cuarenta, dos de la organización y 3 informantes de los puestos de jefatura o responsables de departamento. Se empleó la técnica de entrevista y encuesta, entre ellas la guía de entrevista y cuestionario. Los resultados llegan a evidenciar que de los objetivos específicos que se propusieron: (a) definir los métodos para controlar inventarios en el almacén principal de la organización a través de la metodología 5S, el cual fortalecerá la forma de administrar los inventarios y disponer de métodos de inventariado estandarizado; (b) conseguir la optimización del proceso estandarizado de aprovisionar, distribuir y almacenar productos que emplea la organización en almacén principal a través de la metodología BPM, en aras de conseguir estandarizar métodos, fortalecimiento de desenvolvimiento de labores y formalización documentaria y; (c) realizar un diseño de dashboard en aras de conseguir reportes de disponibilidad de los materiales, movimientos y reactivos

empleados, los cuales se ubican en el almacén principal de la organización, se efectuó con el fin de conseguir fatos de forma rápida para la actividad de tomar decisiones.

Chávez (2022) con la tesis *Implementación del cuadro de mando integral para la mejora de la gestión de la empresa constructora Inmobiliaria Peruana SAC, Lima, 2022* en la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. El objetivo tuvo que ver con demostrar que el problema que atraviesa la empresa es el desorden en sus procesos, agudizados por el aumento de la actividad empresarial, los cuales ocasionan evidentes dificultades a nivel de gestión. En la actualidad, muchas empresas despliegan sus esfuerzos para lograr un destacado crecimiento, a fin de desarrollarse rápida y efectivamente dentro un entorno competitivo y cambiante. Sin embargo, este desarrollo puede conllevar algunos problemas a nivel organizacional, debido a que se requiere emplear mayores recursos, los cuales deben ser administrados de tal manera que no se generen procesos internos desordenados cuyos efectos lleven a la ineficiencia a nivel de gestión. Constructora Inmobiliaria Peruana SAC es una organización peruana familiar, con más de veinte años de trayectoria, que se dedica al rubro de la construcción e inmobiliaria de departamentos residenciales multifamiliares. Se propone la implementación del Cuadro de Mando Integral, herramienta que permitirá mejorar la gestión administrativa y estratégica, pues establecerá un tablero de indicadores, que llevará a un seguimiento y mejora constante vinculando a los clientes, procesos, innovación y crecimiento, de la mano con los resultados financieros y los objetivos de la organización. Para el desarrollo de este trabajo, se ha modificado el nombre original de la empresa en estudio, por abordar aspectos operativos y estratégicos de carácter confidencial.

Mendoza (2022) con la tesis *Propuesta de mejora de la gestión logística para reducir los tiempos operativos, costos en proyectos de la empresa Nexo Ingeniería y Construcción S.A.C.* en la Universidad Nacional de Trujillo. Referente al objetivo fue definir la repercusión que puede generar las mejoras establecidas en la Administración logística sobre los indicadores de periodos operativos y costos en trabajos de la empresa investigada. El diseño de la investigación es de tipo pre-

experimental, considerando una población finita y una muestra de tipo probabilístico aleatorio simple. Para recolectar la información y análisis de datos se emplearon diseños de estudio de campo y estudio documental. En consecuencia, se puede concluir que, con la implantación de la administración logística al calcular los tiempos de costos en la estructura y reajustes, instalaciones eléctricas, arquitectura, sanitarias, actividad de evaluar la repercusión del medio ambiente, cerco perimétrico para almacén, reporte técnico arqueológico y equipamiento, se llega a obtener una totalidad de costo de S/. 45,689.28 soles. Incluyendo como referencia, en base a los tiempos de actividad operativa, se percibe una diferencia de grado significativo con el cronograma de contexto de la actualidad y la ejecución de los instrumentos para fortalecer los periodos, al respecto hay una reducción de 1.57 meses, donde fortalece el periodo de desarrollo y en consecuencia su vínculo con los costos totales del trabajo. La actividad de comparar costos de la administración actual con el establecimiento de los métodos de la administración logística, llega a mostrar una diferencia de S/.27,275.36 soles de minimización de costos en trabajos y periodos de desperdicios o retrasos, corroborados con la estadística.

Carhuaz (2020) con la tesis *Gestión de almacenes en la empresa constructora y servicios generales KM E.I.R.L, para mejorar su rentabilidad – Chiclayo 2018* en la Universidad Señor de Sipán. Tuvo el objetivo de realizar un planteamiento de propuesta de administración de almacenes en la organización, donde se realizó un estudio de la actual situación de la administración a través del empleo de técnicas como la observación directa y la entrevista, así como instrumentos, entre ellas el diagrama Ishikawa, definiéndose la falencia, analizando las probabilidades primordiales y prácticas de fortalecimiento acorde a la situación actual de la organización. Se efectúa la propuesta de opciones de fortalecimiento como la actividad de evaluar a los proveedores, así como emplear el modo ABC de clasificación de inventarios en el almacén, la actividad de planificar la producción, y otros. De acuerdo al resultado de la propuesta se puede fortalecer la rentabilidad de la organización en un 4.74 %, obteniendo el beneficio costo de 1.6.

De la Cruz y Neira (2016) con la tesis *Aplicación de la metodología Last Planner System en la cadena de suministros para la disminución de costos operativos en obras de edificación de mediana altura en el distrito de Trujillo 2015* en la Universidad Privada Antenor Orrego. Presenta el objetivo de reducir los costos en la parte operativa en por lo menos 5% de las actividades de altura mediana del lugar. A través del método de opinión de expertos se pudo obtener que la construcción mejor de mediana altura el cual se adaptaba al practico y mejor empleo del método es edificio Residencial PARQUE III. De acuerdo con las entrevistas profundas efectuadas a la responsable del área logístico y al residente de la dicha actividad, se llegó a recolectar la información necesaria para definir el desarrollo logístico que efectuaba la organización previamente nombrada, de igual manera se efectuaron observaciones de forma directa en la labor, donde se llegó a percibir el método de suministro que desarrolla la organización. En el desarrollo del estudio se empleó la metodología Last Planner System referente a los factores teóricos se desarrollaron y estudiaron en el transcurso de la investigación. En fundamento a los cuales se consiguió plantear un método de establecimiento que se ejecutó por un lapso de 9 semanas y 2 días. Referente a los resultados conseguidos demuestran lo vital que resulta el compromiso del equipo de trabajo de la labor y del apoyo de la organización para el desarrollo. De esta manera se lograron identificar diversidad de retos que se llegan a enfrentar al desarrollar una implantación de este tipo y la actividad de retroalimentar el propio sistema origina para el fortalecimiento continuo. Los resultados conseguidos para el fortalecimiento del método Logístico resultado de la ejecución del Last Planner System, significa un ahorro del 23.70% en comparación de los costos de las actividades operativas del desarrollo logístico común de la organización investigada con los costos en la actividad operativa del desarrollo de la logística de la presente propuesta.

En el ámbito regional se toma en cuenta a López (2020) con el estudio *El proceso logístico en el rubro de una ferretería*, en la Universidad Nacional de Piura. Se presenta el objetivo de realizar una descripción del desarrollo de la logística que se tendrá que emplear en el campo de una ferretería en aras de asegurar el trabajo eficiente de la misma dentro de la organización, teniendo como fundamento los antecedentes ubicados. Referente a la metodología se tuvo que buscar y recolectar

datos de investigaciones previas en el cual se llegó a investigar el mismo contexto, sin embargo, en diversos espacios, los cuales se llegaron a comparar después para elegir en que más se adecue a lo real en el momento de estudio. Se llegó a presentar el resultado que se relaciona con el desarrollo logístico, que tiene que seguir una organización del campo de la ferretería teniendo que contemplar los subprocesos que tienen que tomarse en cuenta, de igual manera la interrelación que deben contar en aras de conseguir la reducción de costos e incremento de rentabilidad. Se puede concluir que las funciones principales del desarrollo logístico en las ferreterías tienen que ver con la actividad de comprar, es decir, el aprovisionamiento, así como la actividad de almacenar (gestión de stocks), planificar y controlar inventarios, distribuir y servicio de atención al consumidor.

Cortez (2020) con la investigación *Implementación de mejoras en la gestión de compras de una universidad privada*, en la Universidad de Piura. Presenta el objetivo de realizar un análisis del proceso de atender las necesidades de compras en el departamento de Logística de la institución, en aras de resolver ciertas falencias identificadas, entre ellas la demora en obtención de cotizaciones del servicio o bien requerido. Respecto a otros aspectos, se precisa una incorrecta capacitación del encargado de compras referente al manejo del sistema ERP Solution. Estas falencias originan demoras al momento de atender en definidas solicitudes, originando falta de satisfacción por parte del consumidor interno. En este aspecto, se otorga una descripción breve de la organización y del cargo ocupado, afirmando las funciones desarrolladas por el autor. Seguidamente, se precisan ciertos conceptos vinculados al tema que se investiga, los cuales contribuirán a servir de base las labores efectuadas cuyo propósito es fortalecer el método de atención de solicitudes de compras. Posterior a ello, se dan a conocer los aportes efectuados y las sugerencias. Por lo tanto, en aras de fortalecer la atención de solicitudes del departamento de logística, se llevó a cabo la búsqueda de proveedores nuevos y la capacitación, ya sea del encargado de proveer como del que compra. Se puede concluir que, para implantar un correcto desenvolvimiento como departamento de compras, es vital actualizar de forma constante el portafolio de los encargados de proveer, además de ello, conservar una relación correcta con ellos, sobresaliendo una correcta comunicación,

intentando compartir la totalidad de la información vital para concretar el apoderamiento del servicio o bien.

Holguín (2018) en su trabajo de investigación *Propuesta de un modelo de gestión de inventarios de materiales para la Empresa Siderúrgica del Perú S.A.A. – SIDERPERÚ*, en la Universidad Nacional de Piura. Presenta como objetivo realizar la propuesta de un Modelo de administración de Inventarios para la organización, en aras de otorgar un servicio mejor a la totalidad de los clientes de materiales de reparación, mantenimiento y operación. Asegurando la disposición de cada producto. En el modelo que se propuso se consigue clasificar los materiales acordes a su perfil con el cual se consume, en base a su importancia en la parte operativa, valor de la actividad de consumir mensualmente y definiendo su periodo de reposición. Acorde a la clasificación de cada producto se llegó a implementar el modelo de administración de inventarios. Implantando indicadores vitales del desarrollo para evaluar: ruptura de stock, cobertura de stock y valor del stock. De acuerdo con la clasificación de cada producto, se implantan los stocks de ciclo, stock máximo, stock de seguridad, lote económico de compra, entre otros. Con el modelo que se propuso se consiguió disminuir la cobertura de stock correspondiente a 160 días a 130 días, de igual manera se logró disminuir la ruptura de stock de más del 10% a menos del 7%, así mismo se consiguió minimizar el valor del stock en S/.120, 000 como promedio. El modelo de administración de inventarios de igual forma abarca la actividad de planificar los inventarios de forma mensual, conservando la divergencia de inventario en cantidad por debajo del 5% y la divergencia de inventario en valor por debajo del 0.015%.

Castillo (2015) en su trabajo de investigación *Propuesta de mejora en la logística interna en la empresa DYSMAR E.I.R.L- Año 2015*. Universidad Nacional de Piura. Presenta como objetivo general desarrollar un análisis y propuesta de fortalecimiento que contribuya a guiar la administración logística de la parte interna en la organización; se llegó a describir los métodos de almacenamiento, compras y distribución. El estudio fue de tipo descriptivo y muestra un enfoque cualitativo, diseño transversal y no experimental. La técnica de recolectar información tuvo que

ver con la guía de entrevista y la guía de observación; el cuestionario se ejecutó a una muestra, vale decir al líder de Logística, dato que fue procesado con el programa Excel 2010 de Windows, los cuales se mostraron en gráficos y tablas. Dentro de las conclusiones principales se puede concluir que la administración logística interna consigue evidenciar falencias en el incorrecto espacio del almacén, la escasa utilización de tic' s, la actividad de controlar de forma manual los inventarios y la reducida capacidad de respuesta al entregar los pedidos. De igual manera, desarrollar los lineamientos de fortalecimiento que se plantearon en la propuesta contribuirá a que la organización pueda disponer de una adecuada administración comercial, que se refleja en un correcto control de stock, adecuada actividad de distribuir, así como respuesta correcta a los requerimientos de los consumidores, y una óptima coordinación y comunicación con los responsables de proveer.

Villavicencio (2015) en su trabajo de investigación *Implementación de una gestión de inventarios para mejorar el proceso de abastecimiento en la empresa R. Quiroga E.I.R.L- Sullana*. Universidad Nacional de Piura. Presenta como objetivo general realizar la implementación de una administración de inventarios en aras de fortalecer el método de abastecimiento en la organización mediante la rotación de ellas, correcta clasificación ABC de los productos. Se consiguió definir que, mediante el método de lote económico, se intentará comprar de forma que se consiga reducir el costo vinculado a la compra y la actividad de mantener las unidades en inventario, posteriormente con una evaluación correcta de proveedores la organización no estará desabastecida, consiguiendo de esa manera satisfacer y fidelizar a los consumidores. Se pudo concluir que la actividad de categorizar y disponer de una base de responsables de proveer calificados contribuyó a respaldar de manera sólida las decisiones de contratación, compra y efectuar una labor de forma conjunta para fortalecer el abastecimiento equitativo y la lealtad de consumidores en fundamento a la calidad permanente.

A continuación, se toman en cuenta las teorías de las variables. Se tiene como variable uno a la Gestión del proceso logístico y la variable dependiente mejora continua. Seguidamente se presenta las teorías de la variable Gestión del proceso logístico.

Según Lamb et al. (2016) afirman que la gestión logística es el proceso de administrar de manera estratégica el almacenamiento y flujo eficientemente de las existencias en proceso, las materias primas y de los productos finalizados del punto de partida a manos del consumidor.

Concerniente a la primera dimensión, aprovisionamiento, Inostroza (2015) afirma que es el conjunto del total de los responsables de proveer, los cuales otorgan servicios y bienes, y de igual manera el total de los consumidores que estén concatenados dependiendo del requerimiento de los que compran los productos en condición terminada, así mismo los cambios que se dan en los materiales o a nivel tecnológico que se pueden dar en el proceso de la logística. Dentro de los indicadores que permitirán medir la eficiencia de la dimensión, se encuentran, planificación, seguimiento, recepción y almacenaje.

De acuerdo a Johnson et al. (2016) mencionan que el indicador planificación, abarca un plan de acción coordinado por la totalidad de las partes responsables en donde se implantan los objetivos en el campo de la logística de la empresa. Según Mendoza y Duque (2017), afirman que el indicador seguimiento, tiene que ver con la actividad de controlar y verificar lo planificado. De acuerdo a Monterrosa (2018), menciona que el indicador recepción se refiere es el proceso a través del cual los bienes que se adquirieron por parte de un proveedor, consiguen llegar al almacén en aras de que se clasifiquen, controlen y coloquen en él. Concerniente a almacenaje Polonco (2016), afirma que es la actividad de depositar el cual contribuye a conservar de forma cercana los bienes, elementos y materias primas en los centros donde se producen y transforman, en aras de asegurar su funcionamiento normal.

Respecto a la segunda dimensión, producción, acorde a Del Solar (2018), menciona que es una actividad económica que abarca la transformación de los insumos con el fin de convertirlos en productos. En consecuencia, la producción es una actividad cualquiera que tiende a aprovechar los recursos y las materias primas en aras de la elaboración o fabricación de servicios o bienes, que podrán utilizarse para brindar satisfacción a una necesidad. Dentro de los Indicadores, se tienen, preparación de pedidos, embalaje y optimización.

Concerniente al primer indicador, preparación de pedidos, de acuerdo con Medrano (2017), sostiene que es la etapa previa al transporte, el cual permitirá conducir el bien hasta el consumidor final. El destino del producto es vital para preparar y configurar de manera correcta el bien en esta etapa. Referente a embalaje, Mora (2018), menciona que es el recipiente o cubierta de un producto el cual le otorga protección, llega a facilitar su empleo y conservación, esto en consecuencia, permitirá que el cliente reciba su producto en óptimas condiciones y se encuentra satisfecho. En lo que respecta al indicador optimización, Paz (2018), menciona que abarca el desarrollo de un modelo de logística que asegura el fortalecimiento continuo del grado de servicio. Tiene que ver con la única forma de ubicar soluciones nuevas en la cadena de suministro que puedan fomentar la competitividad.

En lo que respecta a la tercera dimensión, distribución, Velázquez (2017), afirma que es el conjunto de labores vinculadas con la administración de mercancías, a partir de la salida de la fábrica, de forma directa de la línea de montaje, finalmente se llegan a entregar al consumidor que las solicitó. Hay dos tipos de actividad de distribuir, directa: el que fabrica se encarga de distribuir de forma directa el producto a los clientes finales. De otra parte, Indirecta, el producto no llega al consumidor final, por el contrario, a otras organizaciones mayoristas o minoristas. Dentro de los indicadores, se tiene, despacho, demanda, reparto, tiempos de entrega y transporte.

De acuerdo con Maldonado (2018), precisa que implica la totalidad de actividades que inician al llegar un pedido y finaliza cuando el pedido se envía, es aceptado por el consumidor y cobrado. Con respecto al indicador demanda, según Chumpitaz (2017), menciona que abarca la actividad encargada de realizar un pronóstico y control de los ciclos de consumo, a través de la adecuación de la producción a los picos de exigencia mayor en aras de garantizar que el consumidor pueda tener lo que anhela, en el preciso momento y con la calidad requerida. Según Bernal (2018), menciona que el indicador reparto, afirma que es vital disponer de rutas de reparto rentables, óptimas y sencillas el cual contribuirá a reducir las posibilidades de desafío y satisfacer las necesidades y requerimientos del consumidor. Referente a tiempos de entrega, Espinoza (2019), sostiene que es conocido como Lead Time, implica el tiempo que abarca desde que se consigue emitir la orden de compra solicitando la mercancía hasta que el responsable de pueda proveer la entrega al consumidor. Se calcula generalmente en días. De acuerdo con el indicador transporte, Flores (2017), menciona que tiene que ver con el movimiento de carga en la totalidad de maneras, entre ellas, marítima, aérea y terrestre, en donde se trasladan, materias primas, insumos y productos terminados de una zona de origen a otro acorde a la actividad de planificar los requerimientos.

A continuación, se presenta la variable dos, mejora continua. De acuerdo con Morrillo (2017), la mejora continua es uno de los instrumentos fundamentales para incrementar la competitividad en la empresa, se apoya en la actividad de explotar los recursos de una organización de forma especial en el recurso humano y en el aprendizaje interno.

De acuerdo con García et al (2018), menciona que es la actividad que genera repercusión para llevar a cabo el desplazamiento y considerar las exigencias, acorde a las perspectiva o necesidades precisadas, vale decir tácita y vital: Estudio y estimación del ámbito efectivo, aplicación de soluciones propuestas, fines de mejora, control, observación, comprobación y apreciación en el desarrollo. El método PHVA, es una fase en pleno movimiento, en la cual se desarrolla cada actividad. De manera conjunta con la actividad de planificar, ejecutar, inspeccionar y fortalecimiento continuo, tanto de técnicas o productos para los sistemas de

administración de la calidad. El método PHVA se emplea por las siguientes fases, planificar, hacer, verificar y actuar.

Seguidamente se toman en cuenta las dimensiones de las variables mejora continua, planificar, hacer, verificar y actuar. Según Molina et al. (2012) la dimensión planificar abarca un plan de acción coordinado por la totalidad de las partes inmiscuidas en donde se implantan los objetivos de la logística de la empresa. Disponer de un plan contribuye a seguir un protocolo estandarizado en el desarrollo de labores logísticas, el cual logra evitar las acciones improvisadas y, en consecuencia, el incremento, o pérdida de recursos de la organización en el desenvolvimiento de las operaciones del campo logístico. Se toman en cuenta los siguientes indicadores, designación y capacitación de personal, revisión de los procesos, determinación de necesidades de clientes, determinación de oportunidades de mejora, establecimiento de metas, propuesta del plan y preparación del personal para el despliegue.

Referente al primer indicador, designación y capacitación de personal, de acuerdo a Gallego (2018), afirma que permite delegar funciones acordes a perfil e implantar y reconocer solicitudes futuras, el suministro de empleados calificados garantiza el desarrollo correcto del campo logístico. Referente a la revisión de los procesos, el mismo autor hace mención que es vital efectuar un control minucioso de las actividades planificadas. Concerniente al indicador determinación de necesidades de clientes, tiene que ver con conocer a los consumidores lo más que se pueda. Así mismo, brindar un trato personalizado y óptima atención. Contar con canales eficientes y eficaces en aras de brindar un servicio omnicanal.

De acuerdo a Rubio y Villarroel (2018), en lo que respecta a determinación de oportunidades de mejora, sostiene que es fundamental contar con una estrategia en aras de efectuar un análisis y administrar las actividades del campo logístico que tienen lugar en las labores empresariales. Con respecto a establecimiento de metas, lo principal en la logística es buscar la satisfacción de la demanda de las excelentes condiciones de servicios, coste y calidad. Concerniente a la propuesta del plan es un instrumento que brinda a la empresa las facilidades para una clara

definición de su visión en el campo logístico a largo plazo intentando plantear las técnicas vitales en aras de llegar a ésta.

Por último, con respecto al indicador preparación del personal para el despliegue, según Ramírez (2017), menciona que abarca demostrar las responsabilidades que debe llevar a cabo, hacer un ensayo del desarrollo de las actividades operativas; realizar seguimiento y corroborar si el colaborador pudo lograr los objetivos y, finalmente, motivar la participación.

Concerniente a la dimensión hacer, según Flores (2017), sostiene que en esta etapa la organización comienza trabajar en un plan trazado. Aquí es donde resulta pertinente que exista la actividad de monitorear la labor por la alta directiva y así mismo elaborar una prueba piloto. Los indicadores que pueden contribuir a medir la dimensión tienen que ver con la implementación del plan de mejora y la recopilación de los datos apropiados.

Referente al primer indicador, implementación del plan de mejora, según Maldonado (2018), afirma que busca de forma constante fortalecer y optimizar, servicios, procesos y productos. De otra parte, con respecto a recopilación de los datos apropiados, el mismo autor precisa que ciertos métodos de recolectar información pueden incluir observaciones, control de registros existentes, entre otros.

Concerniente a la tercera dimensión, verificar, de acuerdo a Mora (2018), afirma que aquí es donde la organización llega a evaluar el resultado del desarrollo del plan en aras de conocer si este efectivamente funcionó o por el contrario no se consiguieron los resultados anhelados. Esto se realiza con el estudio de los KPI de forma previa seleccionadas para cada objetivo. Se toman en cuenta los siguientes indicadores, medición de resultados, análisis de datos obtenidos luego de implantar los cambios, retroalimentación sobre logro de metas y revisión y resolución de asuntos pendientes.

Referente al indicador medición de resultados, de acuerdo a Gallego (2018), sostiene que es el proceso de registrar y efectuar un análisis sobre el nivel de desenvolvimiento de una labor referente a objetivos planteados. Con respecto a retroalimentación sobre logro de metas, es un factor clave para conservar el esfuerzo y compromiso referente a los objetivos. En lo relacionado a revisión y resolución de asuntos pendientes, es vital revisar los procesos en aras de detectar falencias y en fundamento a ello encontrar una solución con prontitud.

Por último, en lo que respecta a la dimensión actuar, según Espinoza (2019), menciona que, en esta etapa, se llegan a tomar decisiones tomando como fundamento los resultados. Si no se llegó a obtener el resultado anhelado, se pueden tomar medidas correctivas. Cabe mencionar, que, si el resultado fue óptimo, se estandarizan los cambios nuevos dentro de los procesos de la organización. Se consideran los indicadores siguientes, incorporación formal de la mejora al proceso, estandarización, comunicación de la mejora a los colaboradores y atención a nuevas oportunidades de mejora.

Referente al indicador, incorporación formal de la mejora al proceso, de acuerdo con Morrillo (2017), tiene que ver con aplicar la formalidad al momento de implantar una acción correctiva en aras de fortalecer la falencia. Concerniente a estandarización, es un proceso a través del cual se efectúa una labor de forma standard o establecida previamente. Concerniente a comunicación de la mejora a los colaboradores, abarca el hecho de informar el contexto positivo o mejora conseguida a los empleados de la organización, con el fin de que se puedan identificar aún más con la empresa. Finalmente, referente a atención a nuevas oportunidades de mejora, tiene que ver con acciones que se toman con el fin de describir lo que puede aprovechar, identificar la oportunidad que origina una ventaja o beneficio.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Esta investigación fue de tipo aplicada, pues la finalidad es emplear el conocimiento que se adquiera de forma directa a fin de generar posteriormente alternativas de solución a la situación encontrada inicialmente. De otro lado, la investigación es descriptiva debido a que realizará la caracterización de la realidad de las variables en la misma situación en la que se encuentren. Adicionalmente es de diseño no experimental, pues no se manipularán las variables de la investigación, por lo que no se ejercerá ningún tipo de control sobre ellas, ni mucho menos sus efectos (Antuna, 2018).

Finalmente, la investigación será mixta en cuanto a su enfoque pues se basará en la combinación de instrumentos, de una parte, de carácter cuantitativo (cuestionario) y, de otra, de carácter cualitativo (guía de entrevista), con el fin de lograr la recolección de los datos pertinentes.

#### **3.2. Variables y Operacionalización**

##### **Variable 01: Gestión del Proceso Logístico**

Gómez (2013) refiere que la gestión del Proceso logístico consiste en la búsqueda de materias primas de calidad y con un menor costo para posteriormente distribuirlo y entregar el producto final al cliente en el momento adecuado y transportarlo con el menor costo. Teniendo como actividades principales el aprovisionamiento, la producción y la distribución.

##### **Variable 02: Mejora continua**

Bonilla et. al., (2020) establece que existen muchas formas de lograr la mejora continua, pero el inicio de este proceso nace con la gestión del Ciclo PHVA que creado por Shewart. En el ciclo PHVA se destaca las actividades de mejora comprendidas como son: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar.

### 3.3. Población, muestra

#### 3.3.1. Población:

Según Hernández et al. (2014) señala que población viene a ser la totalidad de casos que guardan concordancia con determinados requisitos y perfil de características, las cuales poseen y por lo cual se da inicio a la recolección de los datos con el fin de lograr los objetivos de la investigación. En este proyecto la población estuvo representada por los 40 trabajadores de la empresa, según la siguiente tabla:

**Tabla 1**

*Distribución de trabajadores*

| <b>CARGO</b>          | <b>CANTIDAD</b> |
|-----------------------|-----------------|
| STAFF                 | 12              |
| ASISTENTE TOPOGRAFIA  | 1               |
| OPERARIO CARPINTERO   | 6               |
| OPERARIO FIERRERO     | 2               |
| OPERARIO ALBAÑIL      | 0               |
| OPERARIO ANDAMIERO    | 0               |
| OFICIAL ANDAMIERO     | 1               |
| OFICIAL FIERRERO      | 0               |
| OFICIAL CARPINTERO    | 1               |
| PEON                  | 13              |
| CAPATAZ               | 0               |
| MAESTRO DE OBRA       | 0               |
| OPERARIO ELECTRICISTA | 1               |
| CONDUCTOR             | 2               |
| ALMACENERO            | 1               |
| COORDINADOR           | 0               |
|                       | <b>40</b>       |

*Nota:* Información proporcionada por la empresa

#### 3.3.2. Criterios de selección:

Los criterios de inclusión tomados en cuenta fueron: trabajadores varones y mujeres de la empresa, en actividad actualmente.

Los criterios de exclusión fueron: trabajadores con licencia, descanso o uso físico vacacional.

### **3.3.3 Muestra**

La muestra viene a ser el subgrupo de la población sobre el que se basa el interés del investigador y en base a la que se realizará la recolección de datos, por lo cual, esta muestra debe tener la característica de ser representativa (Hernández y Mendoza, 2018). En la presente investigación la muestra es de tipo censal ya que se tomará en consideración a la totalidad de la población, es decir. 40 personas. Por lo tanto, no se aplicará ningún tipo de muestreo.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Está representada por cada uno de los trabajadores de la empresa pertenecientes a las distintas áreas de esta.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1. Técnicas**

#### **Encuesta**

Es una técnica que permite recoger datos y percepciones de un público determinado con el fin de conocer el estado situacional de los indicadores de la investigación y de esta manera lograr los objetivos de estudio (Antuna, 2018). La encuesta será aplicada al personal de la empresa Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.

#### **Entrevista**

Es una técnica basada en el intercambio de apreciaciones y perspectivas a través del diálogo abierto entre las personas intervinientes, a efecto de conocer una problemática determinada (Hernández y Mendoza, 2018). En este caso será aplicada al gerente de la empresa Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C., a efecto de conocer la situación de la gestión del proceso logístico y de la mejora continua en esta organización.

### **3.4.2. Instrumentos**

#### **Cuestionario**

Será aplicado empleando la escala de Likert, con el fin de valorar objetivamente las alternativas seleccionadas por los participantes de la investigación, de esta manera se conocerán sus percepciones respecto al proceso logístico la mejora continua en la empresa.

#### **Guía de entrevista**

Se aplicará al gerente de Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C., se basará en una serie de interrogantes abiertas, donde además se le dejará el espacio necesario al entrevistado a fin de que pueda aportar ideas u opiniones complementarias que enriquezcan los datos recogidos y previstos inicialmente.

### **3.5. Procedimientos**

Se realizarán las coordinaciones preliminares con los responsables de la empresa Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C., a fin de realizar el recojo de datos de manera oportuna y sin contratiempos, además de no interrumpir las labores del personal. Se evaluará la posibilidad de emplear el medio virtual para la aplicación de los instrumentos. Luego de realizado dicho recojo, se procederá a la interpretación cuantitativa y cualitativa según sea el caso.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se hará uso del Microsoft Excel y del programa SPSS v.26 a fin de poder analizar los datos recogidos con el cuestionario y representarlos gráficamente o a través de tablas estadísticas. Luego de ello corresponderá la respectiva interpretación de los datos. De otra parte, en cuanto a los datos recogidos con la guía de entrevista, estos serán analizados e interpretados mediante el cruce de las respuestas, buscando generar el significado objetivo de cada una de ellas, empleando en este caso la síntesis y abstracción.

### **3.7. Aspectos éticos**

A efecto de la realización de la presente investigación, se cumplirá con principios como el respeto a la dignidad de las personas, la inclusión de los participantes sin mediar su corriente de opinión. Asimismo, se analizarán e interpretarán los resultados según criterios de objetividad a fin de garantizar la calidad y fiabilidad del estudio. Otro de los criterios a cumplir es la originalidad y respeto a las fuentes citadas, cumpliendo con lo dispuesto en la Norma APA séptima edición. Finalmente, se cuidará el carácter confidencial de los participantes en la investigación. Así mismo se seguirán los lineamientos y principios establecidos en el Código de Ética de la Universidad César Vallejo.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Informe de aplicación del cuestionario

Describir el aprovisionamiento en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.

**Tabla 2**

*Aprovisionamiento en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.*

| Aprovisionamiento   | En desacuerdo |       | Ni de acuerdo ni en desacuerdo |       | De acuerdo |       | Totalmente de acuerdo |       | Total |        |
|---|---------------|-------|--------------------------------|-------|------------|-------|-----------------------|-------|-------|--------|
|   | N             | %     | N                              | %     | N          | %     | N                     | %     | N     | %      |
| En la empresa se planifica oportunamente el aprovisionamiento de bienes y servicios               | 1             | 2,5%  | 7                              | 17,5% | 16         | 40,0% | 16                    | 40,0% | 40    | 100,0% |
| En la empresa se realiza el seguimiento al aprovisionamiento de bienes y servicios                | 1             | 2,5%  | 3                              | 7,5%  | 18         | 45,0% | 18                    | 45,0% | 40    | 100,0% |
| La recepción de los bienes se realiza en los tiempos previstos por Costa Norte                    | 4             | 10,3% | 5                              | 12,8% | 17         | 43,6% | 13                    | 33,3% | 39    | 100,0% |
| La recepción de los bienes se realiza en lugares acondicionados idóneamente para ello             | 2             | 5,0%  | 4                              | 10,0% | 16         | 40,0% | 18                    | 45,0% | 40    | 100,0% |
| Existe un óptimo procedimiento de almacenaje de bienes en la empresa                              | 2             | 5,0%  | 7                              | 17,5% | 17         | 42,5% | 14                    | 35,0% | 40    | 100,0% |
| En la empresa se aplican técnicas de almacenamiento para el aprovechamiento eficiente de espacios | 1             | 2,5%  | 6                              | 15,0% | 16         | 40,0% | 17                    | 42,5% | 40    | 100,0% |

*Nota.* Cuestionario aplicado a trabajadores

En la tabla 2 se corrobora que el 40% de los trabajadores está totalmente de acuerdo con que en la empresa se planifica oportunamente el aprovisionamiento de bienes y servicios, mientras que la misma proporción está de acuerdo con ello; sin embargo, el 17.5% manifiesta indecisión frente a esta premisa. En cuanto al seguimiento al aprovisionamiento de bienes y servicios realizado por la empresa, el 45% está totalmente de acuerdo y otro 45% de acuerdo con lo realizado a la fecha. Para el caso de la recepción de los bienes, el 43.6% está de acuerdo con que ello se realiza en los tiempos previstos por Costa Norte, sin embargo, un 12.8% se muestra indeciso ante dicha premisa. Mientras que para la recepción de los bienes el 45% indica estar total de acuerdo en que se realiza en lugares acondicionados idóneamente para ello mientras que un 40% se muestra de acuerdo ante ello. De otra parte, ante la premisa si existe un óptimo procedimiento de almacenaje de bienes en la empresa, el 42.5% se manifiesta de acuerdo, pero un 17.5% manifiesta indecisión ante ello. Finalmente, un 42.5% está totalmente de acuerdo en que la empresa aplica técnicas de almacenamiento para el aprovechamiento eficiente de espacios, no obstante, un 15% se muestra indeciso ante esta premisa.

Los resultados indican diversas fortalezas de la empresa en cuanto a su sistema de aprovisionamiento, sin embargo, se visualizan aspectos donde se presentan disconformidades como por ejemplo en los casos de la recepción en tiempos previstos, en lugares acondicionados idóneamente y procedimiento de almacenaje. Esto implica la necesidad de fortalecer el sistema en mención ya que las deficiencias o entregas inoportunas podrían derivarse en atrasos en los procesos operativos de la empresa con la consecuente insatisfacción de los clientes y el efecto en el largo plazo en la imagen corporativa. Por ello, se debe realzar la importancia de evaluar constantemente el sistema y establecer los correctivos preventivos necesarios y a tiempo.

#### 4.1.1. Especificar cómo se lleva a cabo la producción en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.

**Tabla 3**

*Producción en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.*

| Producción   | En desacuerdo |       | Ni de acuerdo ni en desacuerdo |       | De acuerdo |       | Totalmente de acuerdo |       | Total |        |
|--|---------------|-------|--------------------------------|-------|------------|-------|-----------------------|-------|-------|--------|
|  | N             | %     | N                              | %     | N          | %     | N                     | %     | N     | %      |
| El personal responsable coordina efectivamente la preparación de los pedidos   | 1             | 2,5%  | 5                              | 12,5% | 17         | 42,5% | 17                    | 42,5% | 40    | 100,0% |
| La preparación de los pedidos se realiza oportunamente   | 4             | 10,0% | 5                              | 12,5% | 15         | 37,5% | 16                    | 40,0% | 40    | 100,0% |
| El embalaje de productos se realiza con las medidas de calidad necesarias  | 2             | 5,0%  | 3                              | 7,5%  | 15         | 37,5% | 20                    | 50,0% | 40    | 100,0% |
| En la empresa se realiza un control permanente para asegurar la optimización del proceso logístico                             | 1             | 2,5%  | 7                              | 17,5% | 14         | 35,0% | 18                    | 45,0% | 40    | 100,0% |
| La optimización del proceso logístico de la empresa garantiza el mejoramiento continuo y competitividad del nivel de servicio. | 1             | 2,5%  | 5                              | 12,5% | 16         | 40,0% | 18                    | 45,0% | 40    | 100,0% |

*Nota.* Cuestionario aplicado a trabajadores

Se puede apreciar que el 42.5% está totalmente de acuerdo con que el personal responsable coordina efectivamente la preparación de los pedidos, la misma proporción se manifiesta de acuerdo, sin embargo, un 12.5% se encuentra indeciso ante dicha afirmación. En cuanto a si la preparación de los pedidos se realiza oportunamente el 40% está totalmente de acuerdo, pero un 12.5% se demuestra indeciso. Respecto a si el embalaje de productos se realiza con las medidas de calidad necesarias el 50% está totalmente de acuerdo con ello y un

37.5% de acuerdo. De otra parte, el 45% de encuestados está totalmente de acuerdo con que en la empresa se realiza un control permanente para asegurar la optimización del proceso logístico, pero el 17.5% se encuentra indeciso frente a esta afirmación. Finalmente, un 45% de encuestados está totalmente de acuerdo en que la optimización del proceso logístico de la empresa garantiza el mejoramiento continuo y competitividad del nivel de servicio, no obstante, un 12.5% se manifiesta indeciso frente a ello.

De los resultados se puede visualizar que entre los puntos sujetos de mejora se encuentran la oportunidad en la preparación de los pedidos y las medidas de calidad de embalajes de los productos. Con lo cual se debe tener en cuenta que existen productos que deben ser trasladados en condiciones de mayor prevención y cuidado, ya que lo contrario generaría deterioros o inutilización de los productos; asimismo se debe cuidar la planificación de los requerimientos a fin de que estos sean atendidos sin mayor dificultad.

#### 4.1.2. Identificar la manera en que se realiza la distribución en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.

**Tabla 4**

*Distribución en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.*

| Distribución  | En desacuerdo                                      |      | Ni de acuerdo ni en desacuerdo |       | De acuerdo |       | Totalmente de acuerdo |       | Total |        |
|---|--|------|--------------------------------|-------|------------|-------|-----------------------|-------|-------|--------|
|   | N  | %    | N                              | %     | N          | %     | N                     | %     | N     | %      |
|   | El procedimiento de despacho de bienes es oportuno | 0    | 0,0%                           | 4     | 10,0%      | 21    | 52,5%                 | 15    | 37,5% | 40     |
| La demanda de bienes se atiende oportunamente   | 2  | 5,0% | 7                              | 17,5% | 16         | 40,0% | 15                    | 37,5% | 40    | 100,0% |
| El procedimiento de reparto de bienes se lleva a cabo satisfaciendo las necesidades de los usuarios | 0  | 0,0% | 4                              | 10,0% | 19         | 47,5% | 17                    | 42,5% | 40    | 100,0% |

---

|  |   |      |   |       |    |       |    |       |    |        |
|--|---|------|---|-------|----|-------|----|-------|----|--------|
| Los tiempos de entrega de los bienes son oportunos en general  | 3 | 7,5% | 6 | 15,0% | 17 | 42,5% | 14 | 35,0% | 40 | 100,0% |
| El transporte de bienes se lleva a cabo cumpliendo las medidas de protección y seguridad establecidas por la empresa | 1 | 2,5% | 5 | 12,5% | 17 | 42,5% | 17 | 42,5% | 40 | 100,0% |

---

*Nota.* Cuestionario aplicado a trabajadores

Se puede apreciar que el 52.5% de encuestados está de acuerdo con que el procedimiento de despacho de bienes en la empresa es oportuno. Mientras que un 40% está de acuerdo en que la demanda de bienes se atiende oportunamente, sin embargo, el 17.5% se muestra indeciso ante ello. De otra parte, frente a si el procedimiento de reparto de bienes se lleva a cabo satisfaciendo las necesidades de los usuarios el 47.5% se encuentra de acuerdo ante esta premisa. Asimismo, el 42.5% de los encuestados está de acuerdo en que los tiempos de entrega de los bienes son oportunos en general, pero el 15% se muestra indeciso ante ello. Finalmente, el 42.5% está totalmente de acuerdo en que el transporte de bienes se lleva a cabo cumpliendo las medidas de protección y seguridad establecidas por la empresa, sin embargo, un 12.5% demuestra indecisión ante ello.

De los resultados, se puede determinar como puntos de mejora la oportunidad y tiempos de entrega de los bienes, así como las medidas de protección y seguridad para el transporte de bienes. En concordancia con la tabla mostrada anteriormente, se resalta la necesidad de asegurar la calidad en la cadena de suministro de la empresa, que aun cuando existen fortalezas como el procedimiento de despacho, deben verificarse las condiciones en que estos despachos se realizan, a fin de llegar a un máximo nivel de efectividad en este sistema, siempre de cara a proyectar la mejor satisfacción del cliente.

#### 4.1.3. Describir la planificación de la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.

**Tabla 5**

*Planificación de la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.*

| Planificación de la mejora continua   | Ni de acuerdo ni en desacuerdo |       | De acuerdo |       | Totalmente de acuerdo |       | Total |        |
|---|--------------------------------|-------|------------|-------|-----------------------|-------|-------|--------|
|   | N                              | %     | N          | %     | N                     | %     | N     | %      |
| La designación y capacitación de personal que interviene en el proceso logístico obedece a criterios estrictamente técnicos | 5                              | 12,5% | 21         | 52,5% | 14                    | 35,0% | 40    | 100,0% |
| En la empresa se realiza la revisión de los procesos cada cierto tiempo   | 7                              | 17,5% | 18         | 45,0% | 15                    | 37,5% | 40    | 100,0% |
| La empresa monitorea constantemente las necesidades de sus clientes   | 8                              | 20,0% | 18         | 45,0% | 14                    | 35,0% | 40    | 100,0% |
| Existe una práctica habitual en la empresa por determinar las oportunidades de mejora                                       | 8                              | 20,0% | 17         | 42,5% | 15                    | 37,5% | 40    | 100,0% |
| Las metas de la empresa son establecidas con la participación de los trabajadores de cada área                              | 6                              | 15,0% | 17         | 42,5% | 17                    | 42,5% | 40    | 100,0% |
| El personal de cada área contribuye a generar el plan de mejora continua de la empresa                                      | 5                              | 12,5% | 21         | 52,5% | 14                    | 35,0% | 40    | 100,0% |
| El personal de la empresa es capacitado para la ejecución del plan de mejora continua                                       | 3                              | 7,5%  | 17         | 42,5% | 20                    | 50,0% | 40    | 100,0% |

*Nota.* Cuestionario aplicado a trabajadores

Se puede apreciar que el 52.5% de los encuestados está de acuerdo en que la designación y capacitación de personal que interviene en el proceso logístico obedece a criterios estrictamente técnicos, pero el 12.5% manifiesta indecisión a esa premisa. De otra parte, el 45% está de acuerdo en que en la empresa se realiza

la revisión de los procesos cada cierto tiempo, no obstante, el 17.5% se muestra indeciso. En cuanto a si la empresa monitorea constantemente las necesidades de sus clientes, el 45% se encuentra de acuerdo con esa premisa, sin embargo, un 20% se muestra indeciso. Asimismo, un 42.5% de encuestados está de acuerdo en que existe una práctica habitual en la empresa por determinar las oportunidades de mejora, pero el 20% se encuentra indeciso ante esta afirmación. De otra parte, ante la premisa de si las metas de la empresa son establecidas con la participación de los trabajadores de cada área el 42.5% está de acuerdo, pero un 15% se muestra indeciso ante ello. De otro lado, el 52.5% está de acuerdo en que el personal de cada área contribuye a generar el plan de mejora continua de la empresa, pero el 12.5% se encuentra indeciso. Finalmente, ante la premisa de si el personal de la empresa es capacitado para la ejecución del plan de mejora continua el 50% está totalmente de acuerdo y el 42.5% se encuentra de acuerdo ante ello.

De lo evidenciado, se puede afirmar que la planificación de la mejora continua presenta muchos pendientes, entre los que destaca la revisión de procesos cada cierto tiempo, el monitoreo constante de las necesidades de los clientes y la detección de oportunidades de mejora. Esto amerita una atención mayor de parte de la empresa, dado que la competitividad de una organización está sujeta a la retroalimentación de sus procesos y procedimientos con el fin de adoptar medidas oportunas de acuerdo con lo determinado; sin ello, la mejora continua no se alcanzará en la práctica.

#### 4.1.4. Especificar la forma en que se lleva a cabo la fase hacer de la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.

**Tabla 6**

*Fase hacer en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.*

| Fase hacer   | Ni de acuerdo ni en desacuerdo |       | De acuerdo |       | Totalmente de acuerdo |       | Total |        |
|--|--------------------------------|-------|------------|-------|-----------------------|-------|-------|--------|
|  | N                              | %     | N          | %     | N                     | %     | N     | %      |
| La implementación del plan de mejora cuenta con la participación inclusiva del personal  | 7                              | 17,5% | 17         | 42,5% | 16                    | 40,0% | 40    | 100,0% |
| En la empresa se recopilan oportunamente los datos apropiados para la toma de decisiones | 8                              | 20,0% | 15         | 37,5% | 17                    | 42,5% | 40    | 100,0% |

*Nota.* Cuestionario aplicado a trabajadores

Se aprecia que el 42.5% de los encuestados está de acuerdo en que la implementación del plan de mejora cuenta con la participación inclusiva del personal, sin embargo, el 17.5% demuestra su indecisión ante ello. De otra parte, respecto a si en la empresa se recopilan oportunamente los datos apropiados para la toma de decisiones el 42.5% está totalmente de acuerdo, sin embargo, el 20% se muestra indeciso ante dicha afirmación.

Los resultados dejan entrever que tanto la recopilación de datos como la implementación del plan de mejora deben realizarse a tiempo y contando con la participación de los colaboradores más relacionados a cada procedimiento. Debe tenerse en cuenta que la mejora continua siendo uno de los principios de la calidad, demanda la participación no solo de directivos sino del personal de los distintos niveles organizacionales.

#### 4.1.5. Describir la verificación de la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.

**Tabla 7**

*Verificación de mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.*

| Verificación de mejora continua  | Ni de acuerdo |      |                  |       |            |       |                       |       |       |        |
|--|---------------|------|------------------|-------|------------|-------|-----------------------|-------|-------|--------|
|  | En desacuerdo |      | ni en desacuerdo |       | De acuerdo |       | Totalmente de acuerdo |       | Total |        |
|  | N             | %    | N                | %     | N          | %     | N                     | %     | N     | %      |
| Los resultados de los procesos son medidos periódicamente a fin de tomar las acciones del caso             | 0             | 0,0% | 8                | 20,0% | 15         | 37,5% | 17                    | 42,5% | 40    | 100,0% |
| En la empresa se analizan los datos y resultados obtenidos posteriormente a la implantación de los cambios | 0             | 0,0% | 4                | 10,0% | 17         | 42,5% | 19                    | 47,5% | 40    | 100,0% |
| Las metas alcanzadas o no son retroalimentadas siempre con el personal                                     | 2             | 5,0% | 7                | 17,5% | 19         | 47,5% | 12                    | 30,0% | 40    | 100,0% |
| Los asuntos pendientes de solución son revisados y resueltos de forma efectiva                             | 1             | 2,6% | 10               | 25,6% | 12         | 30,8% | 16                    | 41,0% | 39    | 100,0% |

*Nota.* Cuestionario aplicado a trabajadores

Se puede visualizar que el 42.5% de encuestados está totalmente de acuerdo en que los resultados de los procesos son medidos periódicamente a fin de tomar las acciones del caso, sin embargo, el 20% se muestra indeciso ante ello. Por otro lado, el 47.5% está totalmente de acuerdo en que en la empresa se analizan los datos y resultados obtenidos posteriormente a la implantación de los cambios, sin embargo, un 10% se demuestra indeciso. En cuanto a si las metas alcanzadas o no son retroalimentadas siempre con el personal un 47.5% se encuentra de acuerdo, sin embargo, un 17.5% se manifiesta indeciso y un 5% en desacuerdo. Finalmente, el 41% está totalmente de acuerdo en que los asuntos

pendientes de solución son revisados y resueltos de forma efectiva, pero un 25.6% se muestra indeciso y un 2.6% en contra frente a dicha premisa.

Según lo encontrado, se evidencia que un factor susceptible de mejora se relaciona con la retroalimentación que debe darse con el personal respecto a las metas alcanzadas, asimismo, en cuanto a la revisión y resolución de los asuntos pendientes en la empresa. Para ello, deberá fortalecerse a los directivos en lo que a visión y estrategias de la empresa en el mediano y largo plazo se deben disponer. Ello pensando en el desarrollo y sostenibilidad de esta, pues fortaleciendo el factor humano, se contribuirá al fortalecimiento de las capacidades prospectivas y resolutorias de la empresa.

#### 4.1.6. Identificar cómo se ejecuta la fase actuar en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.

**Tabla 8**

*Ejecución de la fase actuar en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.*

| Fase Actuar  | En desacuerdo |      | Ni de acuerdo ni en desacuerdo |       | De acuerdo |       | Totalmente de acuerdo |       | Total |        |
|--|---------------|------|--------------------------------|-------|------------|-------|-----------------------|-------|-------|--------|
|  | N             | %    | N                              | %     | N          | %     | N                     | %     | N     | %      |
| La mejora de los procesos es incorporada de manera formal en la empresa                  | 1             | 2,5% | 7                              | 17,5% | 21         | 52,5% | 11                    | 27,5% | 40    | 100,0% |
| Las mejoras logradas en los procesos son estandarizadas como práctica habitual posterior | 0             | 0,0% | 8                              | 20,0% | 14         | 35,0% | 18                    | 45,0% | 40    | 100,0% |
| Las mejoras implementadas son oportunamente comunicadas a los colaboradores              | 3             | 7,5% | 5                              | 12,5% | 22         | 55,0% | 10                    | 25,0% | 40    | 100,0% |
| El personal presta atención a nuevas oportunidades de mejora en la empresa               | 0             | 0,0% | 2                              | 5,0%  | 23         | 57,5% | 15                    | 37,5% | 40    | 100,0% |

*Nota.* Cuestionario aplicado a trabajadores

Se puede apreciar que el 52.5% de encuestados está de acuerdo en que la mejora de los procesos es incorporada de manera formal en la empresa, sin embargo, el 17.5% se muestra indeciso frente a ello. De otra parte, un 45% está totalmente de acuerdo en que las mejoras logradas en los procesos son estandarizadas como práctica habitual posterior, pero un 20% se muestra indeciso. Asimismo, el 55% de encuestados se muestra de acuerdo en que las mejoras implementadas son oportunamente comunicadas a los colaboradores, 12.5% se muestra indeciso y un 7.5% en desacuerdo con dicha premisa. Finalmente, el 57.5% está de acuerdo en que el personal presta atención a nuevas oportunidades de mejora en la empresa, no obstante, el 5% se demuestra indeciso ante esto.

De los resultados se puede evidenciar que el factor al que debe ponerle atención la directiva de la empresa es en primer lugar a que las mejoras implementadas sean comunicadas a los trabajadores y, asimismo, que la mejora de los procesos sea incorporada de manera formal en la empresa. Lo anterior pasa, por un lado, por la mejora en las políticas y prácticas comunicacionales internas, dándole el valor que se merece a cada trabajador y, por otro lado, implica que los directivos de la empresa comprendan la importancia de estandarizar procedimientos que probadamente generan ventajas o valores agregados no solo al sistema sino en los productos y servicios finales.

**4.1.7. Determinar la manera en que la gestión del proceso logístico puede efectivizar la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C., Piura 2022.**

**Tabla 9**

*Principales valores de la gestión del proceso logístico en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C*

|  | En desacuerdo |       | Ni de acuerdo ni en desacuerdo |       | De acuerdo |       | Totalmente de acuerdo |       | Total |        |
|--|---------------|-------|--------------------------------|-------|------------|-------|-----------------------|-------|-------|--------|
|  | N             | %     | N                              | %     | N          | %     | N                     | %     | N     | %      |
| <b>Aprovisionamiento</b>   |               |       |                                |       |            |       |                       |       |       |        |
| La recepción de los bienes se realiza en los tiempos previstos por Costa Norte   | 4             | 10,3% | 5                              | 12,8% | 17         | 43,6% | 13                    | 33,3% | 39    | 100,0% |
| La recepción de los bienes se realiza en lugares acondicionados idóneamente para ello  | 2             | 5,0%  | 4                              | 10,0% | 16         | 40,0% | 18                    | 45,0% | 40    | 100,0% |
| Existe un óptimo procedimiento de almacenaje de bienes en la empresa   | 2             | 5,0%  | 7                              | 17,5% | 17         | 42,5% | 14                    | 35,0% | 40    | 100,0% |
| <b>Producción</b>  |               |       |                                |       |            |       |                       |       |       |        |
| La preparación de los pedidos se realiza oportunamente   | 4             | 10,0% | 5                              | 12,5% | 15         | 37,5% | 16                    | 40,0% | 40    | 100,0% |
| El embalaje de productos se realiza con las medidas de calidad necesarias  | 2             | 5,0%  | 3                              | 7,5%  | 15         | 37,5% | 20                    | 50,0% | 40    | 100,0% |
| La optimización del proceso logístico de la empresa garantiza el mejoramiento continuo y competitividad del nivel de servicio. | 1             | 2,5%  | 5                              | 12,5% | 16         | 40,0% | 18                    | 45,0% | 40    | 100,0% |
| <b>Distribución</b>  |               |       |                                |       |            |       |                       |       |       |        |
| La demanda de bienes se atiende oportunamente  | 2             | 5,0%  | 7                              | 17,5% | 16         | 40,0% | 15                    | 37,5% | 40    | 100,0% |

---

|                                 |   |      |   |       |    |       |    |       |    |        |
|---------------------------------|---|------|---|-------|----|-------|----|-------|----|--------|
| Los tiempos de entrega de los   |   |      |   |       |    |       |    |       |    |        |
| bienes son oportunos en general | 3 | 7,5% | 6 | 15,0% | 17 | 42,5% | 14 | 35,0% | 40 | 100,0% |

---

*Nota.* Cuestionario aplicado a trabajadores

Los resultados permiten visualizar aspectos donde se presentan disconformidades como por ejemplo en los casos de la recepción en tiempos previstos, en lugares acondicionados idóneamente y procedimiento de almacenaje. Ello implica la necesidad de fortalecer dicho sistema pues las deficiencias o entregas inoportunas pueden derivarse en atrasos del proceso operativo, lo que puede originar la insatisfacción de los clientes y la consecuente afectación a la imagen corporativa. Por ello, es necesario establecer los correctivos preventivos oportunamente.

De otra parte, se debe considerar la existencia de bienes que deben ser trasladados en condiciones de mayor cuidado y prevención, pues lo opuesto puede generar inutilización o deterioro en los productos; asimismo debe cuidarse la planificación de los requerimientos a efecto de estos se atiendan sin dificultades, así como verificarse las condiciones en que estos despachos se realizan, a fin de llegar a un máximo nivel de efectividad en del sistema.

**Tabla 10**

*Principales valores de la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C*

|   | Ni de acuerdo<br>ni en<br>desacuerdo |       | De<br>acuerdo |       | Totalmente<br>de acuerdo |       | Total |        |
|---|--------------------------------------|-------|---------------|-------|--------------------------|-------|-------|--------|
|   | N                                    | %     | N             | %     | N                        | %     | N     | %      |
| <b>Planificación de la mejora continua</b>  |                                      |       |               |       |                          |       |       |        |
| La designación y capacitación de personal que interviene en el proceso logístico obedece a criterios estrictamente técnicos | 5                                    | 12,5% | 21            | 52,5% | 14                       | 35,0% | 40    | 100,0% |
| En la empresa se realiza la revisión de los procesos cada cierto tiempo   | 7                                    | 17,5% | 18            | 45,0% | 15                       | 37,5% | 40    | 100,0% |
| La empresa monitorea constantemente las necesidades de sus clientes   | 8                                    | 20,0% | 18            | 45,0% | 14                       | 35,0% | 40    | 100,0% |
| Existe una práctica habitual en la empresa por determinar las oportunidades de mejora                                       | 8                                    | 20,0% | 17            | 42,5% | 15                       | 37,5% | 40    | 100,0% |
| Las metas de la empresa son establecidas con la participación de los trabajadores de cada área                              | 6                                    | 15,0% | 17            | 42,5% | 17                       | 42,5% | 40    | 100,0% |
| El personal de cada área contribuye a generar el plan de mejora continua de la empresa                                      | 5                                    | 12,5% | 21            | 52,5% | 14                       | 35,0% | 40    | 100,0% |
| El personal de la empresa es capacitado para la ejecución del plan de mejora continua                                       | 3                                    | 7,5%  | 17            | 42,5% | 20                       | 50,0% | 40    | 100,0% |
| <b>Fase hacer</b>   |                                      |       |               |       |                          |       |       |        |
| La implementación del plan de mejora cuenta con la participación inclusiva del personal                                     | 7                                    | 17,5% | 17            | 42,5% | 16                       | 40,0% | 40    | 100,0% |
| En la empresa se recopilan oportunamente los datos apropiados para la toma de decisiones                                    | 8                                    | 20,0% | 15            | 37,5% | 17                       | 42,5% | 40    | 100,0% |

| Verificación de mejora continua   | Ni de acuerdo |      |                  |       |            |       |                       |       |       |        |
|---|---------------|------|------------------|-------|------------|-------|-----------------------|-------|-------|--------|
|   | En desacuerdo |      | ni en desacuerdo |       | De acuerdo |       | Totalmente de acuerdo |       | Total |        |
|   | N             | %    | N                | %     | N          | %     | N                     | %     | N     | %      |
| Las metas alcanzadas o no son retroalimentadas siempre con el personal      | 2             | 5,0% | 7                | 17,5% | 19         | 47,5% | 12                    | 30,0% | 40    | 100,0% |
| Fase: Actuar  |               |      |                  |       |            |       |                       |       |       |        |
| Las mejoras implementadas son oportunamente comunicadas a los colaboradores | 3             | 7,5% | 5                | 12,5% | 22         | 55,0% | 10                    | 25,0% | 40    | 100,0% |

*Nota.* Cuestionario aplicado a trabajadores

Se evidencia que la planificación de la mejora continua presenta muchos pendientes, entre los que destaca la revisión de procesos cada cierto tiempo, el monitoreo constante de las necesidades de los clientes y la detección de oportunidades de mejora. Se requiere que la empresa preste más atención a estos aspectos ya que la competitividad de una organización está sujeta a la retroalimentación de sus procesos y procedimientos a efecto de adoptar medidas oportunas, lo contrario podría originar que la mejora continua no sea alcanzada. De otra parte, tanto la recopilación de datos como la implementación del plan de mejora deben realizarse oportuna y participativamente. Debe tenerse en cuenta que la mejora continua siendo uno de los principios de la calidad, demanda la participación no solo de directivos sino del personal en general.

De otra parte, se evidencia que es necesario mejorar la retroalimentación al personal en cuanto a las metas alcanzadas, así como en lo que respecta a la revisión y resolución de los asuntos pendientes en la empresa. Se debe fortalecer a los directivos en su orientación hacia la visión y estrategias de la empresa, pensando en el desarrollo y sostenibilidad de esta. Asimismo, la gestión directiva de la empresa debe comunicar las mejoras implementadas a los trabajadores y que la mejora de los procesos sea incorporada de manera formal en la empresa. En este sentido, es necesario que se mejoren las prácticas comunicacionales internas y estandaricen los procedimientos que generen ventajas o valor agregado.

## **4.2. Informe de aplicación de la guía de entrevista**

El presente instrumento de recojo de datos cualitativo se aplicó al gerente de la empresa Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C., Sr. Nexar Gutiérrez, con lo cual se pudo conocer su versión respecto a la situación actual de las variables gestión del proceso logístico y mejora continua en la referida empresa. Por ello, se muestran a continuación dichos resultados.

### **Variable 1: Gestión del Proceso Logístico**

Se pudo conocer que, en cuanto al aprovisionamiento de bienes y servicios en la empresa, este se lleva a cabo según las necesidades por proyecto realizado, más que como consecuencia de una planificación antelada. Asimismo, el seguimiento al aprovisionamiento se lleva a cabo a través de un registro de materiales, donde se tiene registrado el stock de materiales, bienes o de algún servicio que se proyecte utilizar, el cual se adquiere según las necesidades.

Para la recepción de bienes en la empresa, se revisan las correspondientes guías, asimismo, se inspecciona la conformidad del bien que está ingresando y de acuerdo con la ficha técnica que remite el proveedor se procede a verificar que este cumpla con las especificaciones técnicas, de ser así se aprueba su ingreso final; caso contrario se rechaza. Asimismo, el procedimiento de almacenaje de bienes en la empresa se lleva a cabo de acuerdo con el tipo de material, si son materiales peligrosos se almacenan en un lugar específico y si son materiales que se van a emplear diariamente, se ubican en otro lugar de fácil acceso para el abastecimiento.

En cuanto a los pedidos de la empresa, estos se realizan a través de proveedores, los cuales son contactados de acuerdo con las necesidades que se presenten, se llevan a cabo las cotizaciones y los comparativos de precios a efecto de tomar la decisión respectiva. Asimismo, existen estrategias para optimizar el proceso logístico en la empresa, se revisan los posibles proveedores y, de acuerdo con los precios que brindan estos, se negocia mejores precios y se decide la compra.

En cuanto al despacho de bienes de la empresa, este se lleva a cabo por medio de un kárdex; en el cual registra a diario la salida de materiales. Respecto al tiempo de entrega de los bienes por parte de la empresa, el entrevistado los calificó

como bueno, tratando siempre de que se realice en el tiempo planificado. Finalmente, respecto a las medidas cumplidas en el procedimiento de transporte de bienes de la empresa, se destacan las medidas de protección en concordancia con el tipo de material que se trate, empleando según sea el caso, tecnopor u otros sistemas de protección de materiales.

## **Variable 2: Mejora continua**

En cuanto a la capacitación de personal que interviene en el proceso logístico, los proveedores brindan capacitaciones al personal de acuerdo con la naturaleza del material y técnicas de manipulación, entre otros. Asimismo, los procesos de la empresa se revisan diariamente, ello significa que cada actividad se realiza de acuerdo con protocolos a efecto de que el producto o el bien sea entregado de una manera correcta, con la finalidad de ahorrar tiempo y evitar acumulaciones de trabajo

. La empresa realiza entrevistas cada cierto tiempo, asimismo, aplica encuestas para conocer y monitorear los gustos del cliente respecto a un determinado producto, de acuerdo con dichas necesidades la empresa va planteando sus propuestas de trabajo. Dicha información se emplea también para monitorear las oportunidades de mejora en los procesos, atendiendo a los diferentes puntos de vista de los clientes, siendo el personal administrativo de ventas el encargado de revisar las respuestas de las encuestas.

Por otra parte, se pudo conocer que existe un enfoque participativo para la determinación de metas, pues se comprende que ellos son pilar importante en cuanto a la orientación de avances para lograr dichas metas. En tanto, la implementación de planes de mejora en la empresa se realiza considerando las necesidades del mismo cliente, y en concordancia con estas se le requiere a los proveedores las características de mejora o iniciativas del caso.

En cuanto a la recopilación de datos, la empresa busca asegurarse que estos sean los más apropiados para la efectiva toma de decisiones a través del cumplimiento de protocolos o formatos, los cuales se suben a la nube o se archivan en files para su posterior empleo. Luego de haber obtenido determinados

resultados producto de la implementación de los cambios, se realizan comparativos mensuales, verificando la idoneidad del proceso.

Por otro lado, se realizan charlas o capacitaciones de retroalimentación para los trabajadores respecto a las metas alcanzadas por la empresa. Se les brinda la correspondiente inducción orientativa de los avances y nuevas metas por lograr en la quincena o mes. Igualmente, se llevan a cabo charlas diarias, en cada jornada laboral, en las cuales se le indica al personal las metas alcanzadas. Todo ello genera un ambiente de mayor confianza e intercambio, lo que es muy necesario a fin de que la empresa logre una mayor calidad en sus procesos y productos.

## V. DISCUSIÓN

En cuanto al *primer objetivo específico*, relacionado a la descripción del aprovisionamiento en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C., Inostroza (2015) refiere que consiste en el otorgamiento de servicios y bienes que los responsables de una organización deben llevar a cabo, lo cual está sujeto a posibles cambios en materiales o en aspectos tecnológicos que se pueden presentar en el proceso logístico. Destacan en este sentido la planificación, el seguimiento, la recepción y el almacenaje de los bienes. En este sentido, en la investigación realizada en la citada empresa se encontró que el 80% de los trabajadores está totalmente de acuerdo o de acuerdo con que en la empresa se planifica oportunamente el aprovisionamiento de bienes y servicios, mientras que la misma proporción está de acuerdo con ello y un 90% aprueba el seguimiento al aprovisionamiento que realiza la empresa. Para el caso de la recepción de los bienes el 12.8% de los encuestados se muestra indeciso en cuanto a si el aprovisionamiento se realiza en los tiempos previstos por Costa Norte.

Por su parte, Mellado (2015) en su tesis realizada en Chile, con la finalidad de analizar el estado actual de gestión de bodega en obras de construcción de edificación en altura, pudo determinar el desenvolvimiento y manera de organizar los aspectos logísticos y operativos de la constructora, lo cual incluía los registros de salidas e ingresos de bienes y la incurrencia en stocks reducidos frente a los requerimientos en determinadas labores. De otro lado, se encontraron falencias en cuanto a los periodos de espera por escasez de materiales, equipos e instrumentos. Estos resultados se condicen parcialmente con los hallazgos encontrados en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C., donde el 17.5% de los encuestados se mostró indeciso en su opinión respecto a si existe un óptimo procedimiento de almacenaje de bienes en la empresa, mientras que 15% demostró dicha indecisión en cuanto a si en la empresa se aplican técnicas de almacenamiento. Este contraste permite reflexionar claramente acerca de la importancia que reviste el sistema de aprovisionamiento en una empresa dedicada a la construcción donde errores en los tiempos de recepción, idoneidad de los espacios físicos destinados a ello o inadecuados procedimientos de almacenaje, pueden ocasionar perjuicios significativos al proceso operativo lo que podría redundar en insatisfacción de los

clientes o en la calidad de las obras. En este sentido es pertinente enfocar la mejora continua en el aprovisionamiento de bienes y servicios, así como tomar decisiones de cambios o correctivos oportunamente.

De otro lado, en la entrevista realizada, se pudo conocer que, el aprovisionamiento de bienes y servicios en la empresa se realiza de acuerdo con las necesidades por proyecto realizado y no como producto de un planeamiento oportuno, a diferencia de Castillo (2015) que en su trabajo refiere que los lineamientos de fortalecimiento que se plantearon contribuyeron a que la organización pueda disponer de una adecuada administración comercial, basada en el eficaz control de stocks y una óptima coordinación con los proveedores. Asimismo, Villavicencio (2015) pudo concluir que la categorización y disponibilidad de una base de proveedores calificados contribuyó a respaldar de manera sólida las decisiones de contratación y la labor conjunta para fortalecer el abastecimiento equitativo y la lealtad de consumidores, sin embargo, a diferencia de ello en la empresa estudiada en Piura el único registro disponible es el de materiales, más no de proveedores. Esta realidad demuestra la necesidad de la empresa constructora por mejorar su procedimiento de abastecimiento ya que este se constituye en uno de los principales soportes a sus actividades operativas, sin lo cual el servicio que brinda podría seguir viéndose comprometido en cuanto a su calidad, oportunidad y consecuente satisfacción del cliente.

Respecto al segundo objetivo específico, especificar cómo se lleva a cabo la producción en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C., Del Solar (2018) señala que la producción viene a ser una actividad económica que incluye la transformación de insumos a efecto de convertirlos en productos, aprovechando los recursos y las materias primas para brindar satisfacción a determinadas necesidades. Al respecto en el estudio realizado en Piura, se pudo verificar que el 42.5% de encuestados considera que el personal responsable coordina efectivamente la preparación de los pedidos, sin embargo, un 12.5% se encuentra indeciso ante dicha afirmación. Si bien es cierto hay un resultado positivo en este sentido, se requiere que las coordinaciones con las empresas proveedoras se realicen tratando de generar alianzas estratégicas que permitan generar ventajas para la constructora en tiempos de entrega o costos de los productos.

De otra parte, Arévalo y Vera (2018) llegaron a concluir que emplear el método Cross Docking, es vital para delimitar los indicadores de la administración del ámbito logístico que puedan permitir realizar una medición del rendimiento de las actividades en la distribución, asimismo permite analizar los procesos de la logística interna y externa, teniendo de esta manera el conocimiento sobre las fases principales y procedimientos que se deben fortalecer para lograr una mayor efectividad en la gestión logística. No obstante, en la investigación efectuada en la constructora en Piura, un 12.5% de encuestados manifestó su indecisión en cuanto a si la preparación de los pedidos se realiza oportunamente, mientras que el 17.5% se encuentra indeciso frente al control permanente para asegurar la optimización del proceso logístico. Frente a ello, es muy importante que en la empresa se tomen medidas para mejorar la planificación de los requerimientos, así como la calidad de embalajes de los productos. Con lo cual se debe tener en cuenta que existen productos que deben ser trasladados en condiciones de mayor prevención y cuidado, ya que lo contrario generaría deterioros o inutilización de los productos.

En cuanto al tercer objetivo específico, identificar la manera en que se realiza la distribución en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C., Velásquez afirma que la distribución es el conjunto de labores vinculadas con la administración de mercancías, a partir de la salida de la fábrica, de forma directa de la línea de montaje, finalmente se llegan a entregar al consumidor que las solicitó. En este contexto, se pudo apreciar que un 17.5% de personas encuestadas se muestra indeciso frente a los tiempos oportunos en el despacho de bienes en la empresa. Siendo que esto es necesario mejorar pues su reincidencia puede ocasionar serios perjuicios en la cadena logística de la empresa con consecuencias en la satisfacción del cliente.

Por su parte, Carhuaz (2020) efectuó una propuesta de opciones de fortalecimiento como la actividad de evaluar a los proveedores, así como emplear el modo ABC de clasificación de inventarios en el almacén, la actividad de planificar la producción, y otros. Lo cual debería ser también motivo de preocupación para la empresa constructora en estudio pues los resultados demostraron que un 15% de encuestados se encuentra indeciso frente a la premisa de si los tiempos de entrega de los bienes son oportunos en general y un 12.5% muestra similar indecisión ante

el cumplimiento de las medidas de protección y seguridad establecidas por la empresa para el transporte de bienes. De lo anterior, se infiere en que es muy necesario mejorar en cuanto al tiempo que demanda la entrega de bienes, además de la protección de estos, asegurando efectividad de la cadena de suministro, pues, aunque en la entrevista se pudo conocer que se emplea un kárdex para el registro de salida de los materiales, siguen presentando de manera relativa las debilidades previamente señaladas.

En lo que respecta el cuarto objetivo específico, describir la planificación de la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C. Según Molina et al. (2012) la planificación supone un plan de acción coordinado por cada una de las partes involucradas dentro de los objetivos de logística de la organización. Este tipo de planes deben de seguir un protocolo estandarizado de acciones logísticas, evitando improvisaciones y generando mayor eficiencia. Al respecto, en la empresa constructora se encontró que un 12.5% de personas encuestadas se mostraron indecisas frente a si la designación y capacitación de personal que interviene en el proceso logístico obedece a criterios estrictamente técnicos, mientras que el 17.5% se muestra indeciso frente a si la empresa realiza la revisión de los procesos cada cierto tiempo. Esto refleja la falta de una efectiva implementación de protocolos y medidas estandarizadas que permitan homogeneizar procedimientos y en consecuencia tiendan a asegurar resultados de calidad en la cadena logística de la empresa.

De otro lado, Piscocoya (2022) en su estudio propuso medidas para implementar el fortalecimiento continuo para la administración de inventarios en la organización, basado en la definición de métodos para controlar inventarios en el almacén principal, así como lograr un proceso estandarizado de aprovisionamiento, distribución y almacenamiento a través de la metodología BPM. Ello se contrasta con lo encontrado en la empresa constructora de Piura debido a que como se pudo comprobar, un 20% de encuestados se manifestó indeciso ante la premisa de si en la empresa existe una práctica habitual en la empresa por determinar las oportunidades de mejora, mientras que el mismo porcentaje respondió con indecisión frente a si en la empresa se monitorea constantemente las necesidades de sus clientes; finalmente, el 12.5% de los encuestados se mostró también

indeciso frente a la premisa de si el personal del área contribuye a generar el plan de mejora continua de la empresa. Todo esto permite deducir que en la constructora hay aspectos muy necesarios de atención como por ejemplo la revisión de procesos y las actividades de monitoreo para la detección de oportunidades de mejora continua.

Respecto al quinto objetivo específico, especificar la forma en que se lleva a cabo la fase hacer de la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C. Flores (2017), sostiene que en esta etapa la empresa empieza a trabajar en un plan trazado, siendo aquí donde se requiere del monitoreo de labores por parte de los directivos. Al respecto, en la constructora de Piura, se pudo evidenciar que el 17.5% de encuestados se muestra indeciso ante la premisa de si la implementación del plan de mejora cuenta con la participación inclusiva del personal. De otra parte, un 20% se muestra indeciso ante los procedimientos de recopilación de datos para la oportuna toma de decisiones. Por lo que es necesario que la ejecución del proceso logístico de la empresa se lleve a cabo con un enfoque participativo y además previsorio en cuanto al manejo de información producto de un constante monitoreo para posteriormente tomar las decisiones más acertadas en beneficio de la organización y sus clientes.

De otra parte, Chávez (2022) en su estudio realizado en una empresa constructora inmobiliaria pudo concluir que los esfuerzos que realizan las empresas para lograr un destacado crecimiento y desarrollo pueden conllevar a determinados problemas organizacionales, dada la mayor necesidad de recursos, los cuales tienen que ser suministrados eficientemente a fin de generar procesos internos desordenados y finalmente ineficiencias en la gestión. Este punto de vista es complementario con lo referido por Jiménez y Chicalza (2020) quienes, en su tesis sobre mejora continua y productividad en procesos de almacenamiento y despacho de una empresa, concluyeron que junto al crecimiento empresarial es indispensable disponer de lineamientos estandarizados y de colaboradores del área logística expertos en las tareas de almacenar y despachar. Frente a ello, los resultados en la empresa constructora de Piura reflejan que la recopilación de datos como la implementación del plan de mejora deben realizarse a tiempo y contando con la participación de los colaboradores más relacionados a cada procedimiento.

Para el sexto objetivo específico, describir la verificación de la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C. Concerniente a la tercera dimensión, verificar, Mora (2018), afirma que aquí es donde la organización llega a evaluar el resultado del desarrollo del plan en aras de conocer si este efectivamente funcionó o por el contrario no se consiguieron los resultados anhelados. En este contexto, en la empresa constructora de Piura se pudo conocer que el 20% de encuestados se muestra indeciso ante la periodicidad con la que son medidos los resultados, mientras que el 10% demuestra esa indecisión frente a si en la empresa se analizan los datos y resultados obtenidos posteriormente a la implantación de los cambios. Estos resultados reflejan implicancias de potencial riesgo para la constructora debido a que de no mejorarse se podría incurrir en un desconocimiento en el avance de las iniciativas de mejora al proceso logístico, lo que restringiría a dicho proceso a seguir experimentando limitaciones y omisiones perjudiciales para la calidad de su servicio.

Por su parte, Mendoza (2022) en su propuesta de mejora de la gestión logística para reducir los tiempos operativos y costos en proyectos de una empresa concluyó que, con la implantación de la administración logística al calcular los tiempos de costos en la estructura y reajustes, instalaciones eléctricas, arquitectura, sanitarias y otras se puede llegar a minimizar costos y tiempo. Mientras que García (2020) en su tesis sobre indicadores de evaluación de comportamiento KBI bajo un enfoque lean en el sector de la construcción latinoamericano. Llegó a concluir en la necesidad de vincular a los expertos en proyectos Lean de campo en aras de contribuir en analizar el desenvolvimiento de estos en organizaciones del rubro de construcción donde los resultados conseguidos tuvieron que ver con la actividad de identificar las dimensiones que logren acercar los proyectos al modelo Lean. Sin embargo, esto se contrasta con lo evidenciado en la constructora, donde se encontró que un 17.5% de los encuestados se encontró indeciso ante la premisa de si las metas alcanzadas o no son retroalimentadas siempre con el personal, mientras que el 25.6% se muestra indeciso en cuanto a si los asuntos pendientes de solución son revisados y resueltos de forma efectiva. Aun cuando a través de la entrevista aplicada se conoció que la implementación de planes de mejora en la empresa se realiza considerando relativamente las necesidades del mismo cliente. Todo esto configura la necesidad de que la empresa revise sus prácticas de

retroalimentación, para lo cual debe fortalecerse a los jefes en cuanto a técnicas de gestión y dirección eficaces, orientadas a darle sostenibilidad a la empresa.

En cuanto al séptimo objetivo específico, identificar cómo se ejecuta la fase actuar en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C. en lo que respecta a la dimensión actuar, Espinoza (2019), refiere que, en esta etapa, se llegan a tomar decisiones tomando como fundamento los resultados. Si no se llegó a obtener el resultado anhelado, se pueden tomar medidas correctivas, y si, por el contrario, los resultados fueron óptimos, los cambios deberán ser estandarizados como nuevos procesos de la organización. Al respecto, en la investigación realizada en la constructora, se puede apreciar que el 17.5% de encuestados está indeciso respecto a si la mejora de los procesos es incorporada de manera formal en la empresa, mientras que un 20% manifiesta similar indecisión respecto a si las mejoras alcanzadas en los procesos son estandarizadas como práctica habitual posterior. Esta realidad implica una limitada orientación hacia la normalización de procesos que habiendo sido probados en su efectividad no son posteriormente adoptados como respuestas permanentes ante determinados hechos o necesidades.

De otra parte, De la Cruz y Neira (2016) en la tesis sobre aplicación de la metodología Last Planner System en la cadena de suministros para la disminución de costos operativos en obras de edificación, concluyó que los resultados positivos conseguidos demuestran lo vital que resulta el compromiso del equipo de trabajo de la labor y del apoyo de la organización para el desarrollo. De esta manera se lograron identificar diversidad de retos que se llegan a enfrentar al desarrollar una implantación de este tipo y la actividad de retroalimentar el propio sistema origina para el fortalecimiento continuo. Mientras que Cortez (2020) en su tesis sobre implementación de mejoras en la gestión de compras de una universidad privada, pudo concluir que, para lograr un correcto desenvolvimiento como departamento de compras, es vital actualizar de forma constante el portafolio de los encargados de proveer, además de ello, conservar una relación correcta con ellos, sobresaliendo una excelente comunicación, frente a ello, los resultados en la constructora en Piura difieren, pues demostraron que el 12.5% de encuestados se manifestó indeciso frente a si las mejoras implementadas son oportunamente

comunicadas a los colaboradores. Esto implica la necesidad de mejorar las políticas y prácticas de comunicación internas, otorgándole el merecido valor a cada trabajador y, por otro lado, el imperativo respecto a estandarizar procedimientos que pueden generar ventajas o valor agregado al sistema y a los productos y servicios finales.

Respecto al objetivo general, determinar la manera en que la gestión del proceso logístico puede efectivizar la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C., Piura 2022, Lamb et al. (2016) señalan que la gestión logística es el proceso a través del cual se administra de forma estratégica el almacenamiento y flujo eficientemente de las existencias en proceso, las materias primas y de los productos finalizados del punto de partida a manos del consumidor. Mientras que la mejora continua para Morrillo (2017), es uno de los instrumentos fundamentales para incrementar la competitividad en la empresa, se apoya en la actividad de explotar los recursos de una organización de forma especial en el recurso humano y en el aprendizaje interno. Ante esto, los resultados obtenidos en la investigación a la empresa constructora permitieron conocer la existencia de aspectos donde se presentan disconformidades como por ejemplo en los casos de la recepción en tiempos previstos, en lugares acondicionados idóneamente y procedimiento de almacenaje, asimismo, la planificación de la mejora continua presenta muchos pendientes, entre los que destaca la revisión de procesos cada cierto tiempo, el monitoreo constante de las necesidades de los clientes y la detección de oportunidades de mejora.

De otra parte, López (2020) en la tesis realizada sobre el proceso logístico en el rubro de una ferretería concluyó que las funciones principales del desarrollo logístico tienen que ver con la actividad de comprar, es decir, el aprovisionamiento, así como la actividad de almacenar, planificar y controlar inventarios, distribuir y servicio de atención al consumidor. Mientras que Holguín (2018) en su tesis sobre una propuesta de modelo de gestión de inventarios de materiales para una empresa siderúrgica concluyó implantando indicadores vitales de desarrollo para evaluar ruptura de stock, cobertura de stock y valor del stock; mientras que, de acuerdo con la clasificación de cada producto, se implantan los stocks de ciclo, stock máximo, stock de seguridad, lote económico de compra, entre otros. Estas investigaciones

permiten inferir en la necesidad de la constructora por fortalecer su proceso logístico, pues las deficiencias o entregas inoportunas pueden derivarse en atrasos del proceso operativo, lo que puede originar la insatisfacción de los clientes y la consecuente afectación a la imagen corporativa. Por ello, es necesario establecer los correctivos preventivos oportunamente.

## VI. CONCLUSIONES

1. El aprovisionamiento en Costa Norte S.A.C. se caracteriza por una relativa planificación para el abastecimiento de bienes y servicios, asimismo se realiza un seguimiento a dicho proceso. Aunque existen algunas fallas en cuanto a la recepción de dichos bienes dentro de los tiempos previstos. Por otro lado, el procedimiento de almacenaje es relativamente óptimo, pero con oportunidades de mejora al igual que para el caso de las técnicas de almacenamiento.
2. La coordinación para la preparación de los pedidos es medianamente efectiva, pero está sujeta a mejoras, al igual que el manejo de los tiempos para realizarlo. De otra parte, el control para asegurar la optimización del proceso logístico se ejecuta en un nivel medio, siendo necesario garantizar la optimización del proceso logístico para una mayor competitividad del nivel de servicio.
3. La distribución en la empresa se realiza mayormente en los tiempos oportunos, buscando atender las necesidades de los usuarios, sin embargo, esto último podría mejorar para mayor beneficio de los clientes, al igual que el cumplimiento de medidas de protección y seguridad para el transporte de bienes.
4. La mejora continua en cuanto al proceso logístico se practica en un nivel medio, siendo que la designación y capacitación de personal que interviene en el proceso logístico obedece a criterios estrictamente técnicos en una mayoría de casos, pero existe una ligera debilidad en cuanto al monitoreo constante de las necesidades de los clientes, así como en el caso de la determinación de oportunidades de mejora como una práctica habitual y la participación de los trabajadores en el establecimiento de metas.
5. La implementación de los planes de mejora no siempre cuenta con la participación inclusiva del personal, asimismo, se presentan una ligera debilidad en cuanto a la recopilación oportuna de los datos apropiados para la toma de decisiones.
6. En la verificación de la mejora continua es necesario mejorar en cuanto a la medición periódica de los resultados de los procesos con la finalidad de tomar las acciones del caso, por otro lado, existe una ligera debilidad en cuanto a la retroalimentación de las metas, sean estas alcanzadas o no, así como respecto a la solución de asuntos pendientes en materia logística.

7. En la fase actuar, se encontró una ligera debilidad en cuanto a la incorporación formal en la empresa de los procesos, asimismo junto a su correspondiente estandarización y la comunicación de las mejoras implementadas a los trabajadores de la empresa.
8. La gestión del proceso logístico presenta oportunidades de mejora principalmente en lo que se refiere a la recepción en tiempos previstos, en lugares acondicionados idóneamente y procedimientos de almacenaje. Por ello, es necesario establecer los correctivos preventivos oportunamente. Mientras que en lo que respecta a la mejora continua, existen pendientes como la revisión de procesos cada cierto tiempo, el monitoreo constante de las necesidades de los clientes y la detección de oportunidades de mejora. De otra parte, tanto la recopilación de datos como la implementación del plan de mejora deben realizarse oportuna y participativamente.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Mejorar en la recepción de los bienes y servicios en los tiempos previstos, así como en la idoneidad y acondicionamiento de los lugares destinados al almacenaje. Asimismo, fortalecer el procedimiento de evaluación del proceso de abastecimiento a través de medidas correctivas preventivas y oportunas.
2. Establecer medidas para mejorar la oportunidad en la preparación de los pedidos, así como en la calidad de los embalajes de los productos. De otra parte, atender con mayor efectividad la planificación de los requerimientos a fin de que estos sean atendidos sin mayor dificultad.
3. Asegurar las medidas de protección en el transporte de bienes, así como la calidad en general de la cadena de suministro de la empresa, asimismo, deben verificarse las condiciones en que estos despachos se realizan, a fin de llegar a un máximo nivel de efectividad y satisfacción del cliente.
4. Fortalecer la planificación de la mejora continua a través de la revisión de procesos cada cierto tiempo, el monitoreo constante de las necesidades de los clientes y la detección de oportunidades de mejora.
5. Aplicar estrategias orientadas a mejorar la recopilación de datos para la implementación del plan de mejora, asimismo, brindar mayor espacio de participación a los colaboradores en los distintos niveles organizacionales.
6. Fortalecer la retroalimentación que debe darse con el personal respecto a las metas alcanzadas, asimismo, en cuanto a la revisión y resolución de los asuntos pendientes en la empresa. Para ello, deberá fortalecerse a los directivos en lo que respecta a visión y estrategias de la empresa en el mediano y largo plazo.
7. Comunicar oportunamente las mejoras implementadas en el proceso logístico a los trabajadores e incorporar la mejora de los procesos de manera formal en la empresa. Para ello, se deberán mejorar las políticas y prácticas comunicacionales internas, dándole el valor que se merece a cada trabajador
8. Considerar un mayor cuidado y prevención en el traslado de bienes que por su naturaleza requieren de mayor atención, a fin de evitar inutilización o deterioro en los productos; asimismo debe cuidarse la planificación de los requerimientos a efecto de estos se atiendan sin dificultades y verificar las condiciones en que estos despachos se realizan, a fin de llegar a un máximo nivel de efectividad

en el sistema. De otra parte, mejorar la retroalimentación al personal en cuanto a las metas alcanzadas, así como en lo que respecta a la revisión y resolución de los asuntos pendientes en la empresa. En este sentido, es necesario que se mejoren las prácticas comunicacionales internas y estandaricen los procedimientos que generen ventajas o valor agregado.

## REFERENCIAS

- Antuna, P. (2018). Guía de procedimientos para la elaboración y presentación del proyecto de investigación de tesis. Ujed editorial
- Arévalo, J. y Vera, D. (2018). Análisis de factibilidad para la aplicación del método crossdocking en el proceso logístico de la empresa DISMASERVI S.A. Tesis para optar el título profesional de Ingeniera en Comercio Exterior. Universidad de Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/36685>
- Calatayud, A. y Montes, L. (2021). Logística en América Latina y el Caribe: Una oportunidades, desafíos y líneas de acción. Banco Interamericano de Desarrollo. <http://dx.doi.org/10.18235/0003278>
- Bernal, F. (2018). Sistema de Abastecimiento y Control. Lima, Perú: Actualidad Empresarial. Obtenido de [http://aempresarial.com/servicios/revista/171\\_17\\_VIULGFOSNMXYMHUDEENIVYGZWLKYXTXWOGGRANWOFKBDINKDRPQA.pdf](http://aempresarial.com/servicios/revista/171_17_VIULGFOSNMXYMHUDEENIVYGZWLKYXTXWOGGRANWOFKBDINKDRPQA.pdf)
- Carhuaz, M. (2020). Gestión de almacenes en la empresa Constructora y Servicios Generales KM E.I.R.L, para mejorar su rentabilidad – Chiclayo 2018. Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial en la Universidad Señor de Sipán. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7015>
- Castillo, J. (2015). Propuesta de mejora en la logística interna en la empresa DYSMAR E.I.R.L- Año 2015. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Ciencias Administrativas. Universidad Nacional de Piura. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/400>
- Chávez, V. (2022). Implementación del cuadro de mando integral para la mejora de la gestión de la empresa constructora inmobiliaria peruana SAC, Lima, 2022. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas. Universidad San Ignacio de Loyola. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/12675>

- Cortez, J. (2020). Implementación de mejoras en la gestión de compras de una universidad privada. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Universidad de Piura. <https://hdl.handle.net/11042/4955>
- Chumpitaz, J. (2017). “Alineamiento estratégico de la demanda y el abastecimiento en una empresa del sector retail en la categoría fiambres para el periodo 2017 – 2018” (Tesis Pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6724/Chumpitaz\\_cj.pdf;jsessionid=97B1318AEA071602380539CBF0EA52EA?sequence=2](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6724/Chumpitaz_cj.pdf;jsessionid=97B1318AEA071602380539CBF0EA52EA?sequence=2)
- De la Cruz, J. y Neira, S. (2015). Aplicación de la metodología last planner system en la cadena de suministros para la disminución de costos operativos en obras de edificación de mediana altura en el distrito de Trujillo 2015. Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Civil. Universidad Privada Antenor Orrego. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/1988>
- Del Solar, E. (19 de 01 de 2018). Cadena de abastecimiento: ¿Le damos la importancia que merece? Gestión. Obtenido de 59 <https://gestion.pe/economia/cadena-abastecimiento-le-damos-importanciamerece-225263>
- Espinoza, A. (2019) “Optimización de la gestión de almacén para mejorar el abastecimiento de materiales en la entidad prestadora de servicios de saneamiento – EMPRESA DE AGUA POTABLE Y ALCANTRILLADO de la provincia de Huaura – 2014” (Tesis Pregrado). Universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/836/TIISI521.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chicaiza, J. (2020). Mejora Continua y la Productividad aplicada en los procesos de almacenamiento y despacho de la Empresa Megaprofer S.A. Tesis para optar el título profesional de Ingeniera en Marketing y Gestión de Negocios. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31301>

- Flores, J. (2017). "Gestión del abastecimiento y ejecución presupuestal de la Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto. Período 2011-2015" (Tesis Pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/2474/INFORME\\_TESIS\\_JULIO.CESAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/2474/INFORME_TESIS_JULIO.CESAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gallego, T. (2018). Gestión Integral. Plana, España: Universitat Jaume I. Servei de Comunicacion i Publicacions Campus del Riu Sec. Edifici Rectorat i Serveis Centrals. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=4499386&query=gesti%C3%B3n>
- García, A. (2020). Indicadores de evaluación de comportamiento KBI bajo un enfoque lean en el sector de la construcción latinoamericano. Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Civil. Universidad de Chile. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/177239>
- García, P., Manuel, A., Carlos, G., Luis, P. (2018). Sistema de Bibliotecas y Biblioteca Central - Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Sistema de Bibliotecas y Biblioteca Central - Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [En línea] agosto de 2003. [Citado el: 10 de febrero de 2016.] [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/Vol6\\_n1/pdf/mejora.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/Vol6_n1/pdf/mejora.pdf)
- Hernández *et al.* (2014). Metodología de la Investigación 6° edición. México D.F: Mc Graw- Hill interamericana editores, S.A. DE CV.
- Hernández, R y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. (1. A ed.). México D.F Mc Graw- Hill interamericana editores, S.A. DE CV.
- Holguín, J. (2018). Propuesta de un modelo de gestión de inventarios de materiales para la empresa siderúrgica del Perú S.A.A. – SIDERPERÚ. Tesis para optar

el título profesional de Ingeniero Industrial. Universidad Nacional de Piura.  
<http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1153>

Inostroza, B. (2015). Análisis y mejoras al modelo de planificación de materiales en empresa de entretenimiento y turismo. Santiago de Chile, Santiago de Chile: Universidad de Chile. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader>

Johnson, F., Leenders M., Flynn A. (2016). Administración de compras y abastecimientos. México: Mc Graw Hill, décimo cuarta edición. Recuperado de: <https://cuadernosdelprofesor.files.wordpress.com/2016/01/libroadmondecomprasyabastecimientos.pdf>

Lamb, J., Hair, M. y McDaniel, A. (2016). Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante <https://www.promonegocios.net/distribucion/definicion-logistica.html#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Lamb%2C%20Hair%20y%20McDaniel,Para%20Enrique%20B.>

López, K. (2020). El proceso logístico en el rubro de una ferretería. Para optar el título profesional de Licenciado en Ciencias Administrativas en la Universidad Nacional de Piura. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2406>

Maldonado, A. (2018). "El abastecimiento y el proceso de distribución de inventarios para ALMOGAS CÍA. LTDA. De la ciudad de Ambato, periodo 2012". (Tesis de Grado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/2848/1/12T00911.pdf>

Mecalux, E. (2022). La mejora continua y su aplicación en logística <https://www.mecalux.es/blog/mejora-continua>

Mellado, B. (2015). Análisis del estado actual de gestión de bodega en obras de construcción de edificación en altura. Tesis para optar el título de Ingeniero Civil. Universidad de Chile. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/137693>

- Medrano, A. (2017). Almacenaje y operaciones auxiliares en panadería y bollería (primera ed.). Andalucía, España: Innova. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3211778&query=distribuci%C3%B3n+de+las+existencias+>
- Mendoza, P. (2022). Propuesta de mejora de la gestión logística para reducir los tiempos operativos, costos en proyectos de la empresa Nexo Ingeniería y Construcción S.A.C. Tesis para optar el grado de Maestra en Ingeniería Industrial con mención en Gestión de Operaciones. Universidad Nacional de Trujillo. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/20012>
- Mendoza, D. y Duque M. (2017). “Sistema de abastecimiento en la unidad de logística de la DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD, CUSCO – 2015” (Tesis Posgrado). Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú. [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/673/3/Deisy\\_Margiory\\_Tesis\\_bachiller\\_2016.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/673/3/Deisy_Margiory_Tesis_bachiller_2016.pdf)
- Molina M., Oscar A., Ramírez B., y González, E. (2012). Revistas Universidad Cooperativa de Colombia. Revistas Universidad Cooperativa de Colombia. [En línea] 15 de octubre de 2012. [Citado el: 10 de febrero de 2016.] <http://revistas.ucc.edu.co/index.php/me/article/view/110/111>
- Mora, L. A. (2018). Gestión logística integral (Reimpresión - 2012 ed.). Bogotá, Bogotá: Ecoe Ediciones. Recuperado el 07 de mayo de 2018, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3199881&query=compras+abastecimiento>
- Morrillo, M. (2017). Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. [En línea] junio de 2010. [Citado el: 14 de julio de 2016.] <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25700404>. ISSN: 1316-8533.
- Monterrosa, E. (2018). La Gestión de Abastecimiento. Obtenido de <http://www.ope20156.unlu.edu.ar/pdf/abastecimiento.pdf>
- Paz, H. (2018). Canales de distribución: gestión (tercera ed.). Buenos aires, Argentino: Lectorum ugerman. Obtenido de 61

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3206684&query=almacenamiento+y+distribuci%C3%B3n+>

- Piscoya, N. (2022). Propuesta de implementación de mejora continua para la gestión de inventarios en un hospital público, Lima 2022. Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial y Gestión Empresarial. Universidad Norbert Wiener, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/6618>
- Polonco, I. (2016). Gestión de Compras: Logística y Reaprovisionamiento Eficiente. Canadá: Absolute Conferences. Recuperado el 07 de mayo de 2018, de <http://www.biamericas.com/presentaciones/2012/gestionDeCompras/gestionde-compras.pdf>
- Ramírez, M. (2017) “Abastecimientos de materiales y repuestos de una empresa del sector petrolero” (Tesis Posgrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/15980/1/TESIS.%20%20MIRTHA%20RAMIREZ.pdf>
- Rubio, F. y Villarroel, S. (2018). Gestión y pedido de stock. España, España: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de España. Recuperado el 08 de mayo de 2018, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3215858&query=gesti%C3%B3n+logistica>
- Salazar, H. (2014). Procesos logísticos en empresas de construcciones civiles. <http://hdl.handle.net/10654/11582>
- Soto, U. (2016). Evaluación de la madurez de los principios lean en proyectos de construcción. Tesis para optar el grado de Magíster en Ciencias de la Ingeniería. Pontificia Universidad Católica de Chile. <https://repositorio.uc.cl/handle/11534/21502>
- Velázquez, E. (2017). Canales de distribución y logística. México, México: Red Tercer Milenio. Recuperado el 08 de mayo de 2018, de [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico\\_administrativo/Canales\\_de\\_distribucion\\_y\\_logistica.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Canales_de_distribucion_y_logistica.pdf)

Villavicencio, L. (2015). Implementación de una gestión de inventarios para mejorar el proceso de abastecimiento en la empresa R. Quiroga E.I.R.L- Sullana. Tesis para optar el título profesional de Ingeniera Industrial. Universidad Nacional de Piura. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/707>

## ANEXOS

### Anexo 1

## FORMATO PARA LA OBTENCIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título de la investigación: Gestión del Proceso Logístico para efectivizar la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C., Piura 2022

Investigadores principales: Guerrero Zapata, Ismelda; Yarleque Campoverde, Lesly Shakira

Asesores: Dr. Castillo Palacios, Freddy William

### Propósito del estudio

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación **Gestión del Proceso Logístico para efectivizar la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C., Piura 2022**, cuyo propósito es **Determinar la manera en que la gestión del proceso logístico puede efectivizar la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C., Piura 2022**. Esta investigación es desarrollada por **estudiantes** de la **Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo**, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad (y de ser el caso agregar el permiso de la Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C. **si ha autorizado explícitamente el uso del nombre en anexo 2**).

### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente **10 minutos**, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

**Información general:** se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

### Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

### Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Información específica:** Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se

requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor **Dr. Castillo Palacios, Freddy William** al correo electrónico **fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe** o con el Comité de Ética de la **Escuela de Administración (etica-administracion@ucv.edu.pe)**.

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

*[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas].*

## Anexo 2.

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 002-2022-VI-UCV

#### Datos Generales

|   |                  |
|---|------------------|
| Nombre de la Organización:  | RUC: 20604899487 |
| COSTA NORTE CONSULTORIA Y CONSTRUCCIÓN S.A.C.                             |                  |
| Nombre del Titular o Representante legal: NEXAR ALFREDO GUTIERREZ MENDOZA |                  |
| Nombres y Apellidos<br>NEXAR ALFREDO GUTIERREZ MENDOZA                    | DNI:<br>47260373 |

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [X], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

|   |                              |
|---|------------------------------|
| Nombre del Trabajo de Investigación   |                              |
| Gestión del proceso logístico para efectivizar la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C., Piura 2022. |                              |
| Nombre del Programa Académico:<br><b>ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN</b>  |                              |
| Autor: Nombres y Apellidos<br>ISMELDA GUERRERO ZAPATA<br>LESLY SHAKIRA YARLEQUE CAMPOVERDE                                      | DNI:<br>75939284<br>73695878 |

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: **Piura, 01 de octubre del 2022**

Firma y sello: \_\_\_\_\_



Nexar A. Gutierrez Mendoza  
GERENTE  
COSTA NORTE  
CONSULTORIA Y CONSTRUCCIÓN S.A.C.

**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “f” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.**

### Anexo 3.

## FICHA DE EVALUACIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: Gestión del Proceso Logístico para efectivizar la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C., Piura 2022.

Autoras: Guerrero Zapata, Ismelda; Yarleque Campoverde, Lesly Shakira

Especialidad del autor principal del proyecto: Administración.

Coautores del proyecto: Ninguno.

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Sullana, Piura, Perú

| Criterios de evaluación  | Alto   | Medio | Bajo  | No precisa      |
|--|--|-------|---|-----------------|
| <b>I. Criterios metodológicos</b>  |  |       |   |                 |
| 1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.                                   | Cumple totalmente  | ----  | No cumple   | -----.          |
| 2. Establece claramente la población/participantes de la investigación.  | La población/participantes están claramente establecidos | ----  | La población/participantes no están claramente establecidos | -----           |
| <b>II. Criterios éticos</b>  |  |       |   |                 |
| 1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.  | Los aspectos éticos están claramente establecidos        | ----  | Los aspectos éticos no están claramente establecidos        | -----           |
| 2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución (Anexo 2 Directiva de Investigación N° 001-2022-VI-UCV). | Cuenta con documento debidamente suscrito                | ----  | No cuenta con documento debidamente suscrito                | No es necesario |
| 3. Ha incluido el anexo 1 del consentimiento informado.  | Ha incluido el ítem                                      | ----  | No ha incluido el ítem                                      | -----           |

Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya

**Presidente**

Dr. Jorge Alberto Vargas Merino

**Vicepresidente**

Dr. Miguel Bardales Cárdenas

**Vocal 1**

Mgtr. Diana Lucila Huamani Cajaleon

**Vocal 2**

#### Anexo 4.

### DICTAMEN DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Escuela Profesional de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “**Gestión del Proceso Logístico para efectivizar la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C., Piura 2022**”, presentado por las autoras **Guerrero Zapata, Ismelda y Yarleque Campoverde, Lesly Shakira**, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable<sup>1</sup> ( ) observado ( ) desfavorable ( ).

Piura, 08 de noviembre del 2022

---

Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya  
**Presidente del Comité de Ética en Investigación**  
**Escuela Profesional de Administración**

C/c

- Srta. Guerrero Zapata, Ismelda  
Yarleque Campoverde, Lesly Shakira

<sup>1</sup> *El dictamen favorable tendrá validez en función a la vigencia del proyecto.*

### Anexo 5. Matriz de operacionalización de variables

| Variable                      | Definición  | Definición Operacional  | Dimensiones       | Indicadores            | Escala de Medición |
|-------------------------------|---|---|-------------------|------------------------|--------------------|
| Gestión del Proceso Logístico | Gómez (2013) refiere que la gestión del Proceso logístico consiste en la búsqueda de materias primas de calidad y con un menor costo para posteriormente distribuirlo y entregar el producto final al cliente en el momento adecuado y transportarlo con el menor costo. Teniendo como actividades principales el aprovisionamiento, la producción y la distribución. | En la presente investigación se la gestión del proceso logístico se operacionaliza teniendo en cuenta las variables logísticas como concepto y la realidad de la unidad de análisis, por lo que se centrará en: aprovisionamiento, producción y distribución. | Aprovisionamiento | Planificación          | Ordinal            |
|                               |   |   |                   | Seguimiento            |                    |
|                               |   |   |                   | Recepción              |                    |
|                               |   |   |                   | Almacenaje             |                    |
|                               |   |   | Producción        | Preparación de pedidos |                    |
|                               |   |   |                   | Embalaje               |                    |
|                               |   |   |                   | Optimización           |                    |
|                               |   |   | Distribución      | Despacho               |                    |
|                               |   |   |                   | Demanda                |                    |
|                               |   |   |                   | Reparto                |                    |
|                               |   |   |                   | Tiempos de entrega     |                    |
|                               |   |   |                   | Transporte             |                    |

| Variable        | Definición  | Definición Operacional  | Dimensiones | Indicadores   | Escala de Medición |
|-----------------|---|---|-------------|---|--------------------|
| Mejora Continua | Bonilla et. al., (2020) establece que existen muchas formas de lograr la mejora continua, pero el inicio de este proceso nace con la gestión del Ciclo PHVA que creado por Shewart. En el ciclo PHVA se destaca las actividades de mejora comprendidas como son: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar. | En la presente investigación la variable Mejora Continua se operacionaliza teniendo en cuenta la definición dada a conocer por Deming y acorde a la realidad de la unidad de análisis, por lo que se centrará en: Planificar, hacer verificar y actuar. | Planificar  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Designación y capacitación de personal</li> <li>● Revisión de los procesos</li> <li>● Determinación de necesidades de clientes</li> <li>● Determinación de oportunidades de mejora</li> <li>● Establecimiento de metas</li> <li>● Propuesta del plan</li> <li>● Preparación del personal para el despliegue</li> </ul> | Ordinal            |
|                 |   |   | Hacer       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Implementación del plan de mejora</li> <li>● Recopilación de los datos apropiados</li> </ul>   |                    |
|                 |   |   | Verificar   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Medición de resultados</li> <li>● Análisis de datos obtenidos luego de implantar los cambios</li> <li>● Retroalimentación sobre logro de metas</li> <li>● Revisión y resolución de asuntos pendientes</li> </ul>   |                    |
|                 |   |   | Actuar      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Incorporación formal de la mejora al proceso.</li> <li>● Estandarización</li> <li>● Comunicación de la mejora a los colaboradores</li> <li>● Atención a nuevas oportunidades de mejora</li> </ul>  |                    |

## Anexo 6. Matriz de consistencia

| TEMA   | PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN   | OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN  | MÉTODO   |
|--|--|--|--|
| Gestión del Proceso Logístico para efectivizar la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C., Piura 2022 | ¿De qué manera la gestión del proceso logístico puede efectivizar la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C., Piura 2022? | Determinar la manera en que la gestión del proceso logístico puede efectivizar la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C., Piura 2022 | Tipo de Investigación: Aplicada<br><br>Diseño de la Investigación: No experimental, corte transversal, descriptiva |
|  | ¿Cómo es el aprovisionamiento en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.?  | Describir el aprovisionamiento en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.  | Enfoque: Mixto   |
|  | ¿Cómo se lleva a cabo la producción en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.?  | Especificar cómo se lleva a cabo la producción en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.  | Población: 40 trabajadores   |
|  | ¿De qué manera se realiza la distribución en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.?  | Identificar la manera en que se realiza la distribución en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.   | Muestra de tipo Censal: 40 personas  |
|  | ¿Cómo se planifica la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.?  | Describir la planificación de la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.  | Técnicas: Encuesta, entrevista   |
|  | ¿De qué forma se lleva a cabo la fase hacer de la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.?                                | Especificar la forma en que se lleva a cabo la fase hacer de la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.                               | Instrumentos: Cuestionario, guía de entrevista   |
|  | ¿Cómo se realiza la verificación de la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.?   | Describir la verificación de la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.   | Método de análisis:<br>IBM SPSS v. 27, Excel   |
| ¿Cómo se ejecuta la fase actuar en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.?  | Identificar cómo se ejecuta la fase actuar en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.  |  |  |

## Anexo 7.

### CUESTIONARIO

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de **Administración de Empresas de la Universidad César Vallejo**; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ ( ) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo **Determinar la manera en que la gestión del proceso logístico puede efectivizar la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C., Piura 2022**, Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta entrevista puede enviarla al correo:

**lyarlequeca@ucvvirtual.edu.pe**

Escala de medición consta:

| Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
|-----------------------|------------|--------------------------------|---------------|--------------------------|
| 5                     | 4          | 3                              | 2             | 1                        |

| ÍTEMS  |   | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|--|---|---|---|---|---|---|
| <b>Variable 1: Gestión del Proceso Logístico</b> |   |   |   |   |   |   |
| 1  | En la empresa se planifica oportunamente el aprovisionamiento de bienes y servicios |   |   |   |   |   |
| 2  | En la empresa se realiza el seguimiento al aprovisionamiento de bienes y servicios  |   |   |   |   |   |
| 3  | La recepción de los bienes se realiza en los tiempos previstos por Costa Norte      |   |   |   |   |   |

|                                    |  |          |          |          |          |          |
|------------------------------------|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 4                                  | La recepción de los bienes se realiza en lugares acondicionados idóneamente para ello  |          |          |          |          |          |
| 5                                  | Existe un óptimo procedimiento de almacenaje de bienes en la empresa   |          |          |          |          |          |
| 6                                  | En la empresa se aplican técnicas de almacenamiento para el aprovechamiento eficiente de espacios                              |          |          |          |          |          |
| 7                                  | El personal responsable coordina efectivamente la preparación de los pedidos   |          |          |          |          |          |
| 8                                  | La preparación de los pedidos se realiza oportunamente   |          |          |          |          |          |
| 9                                  | El embalaje de productos se realiza con las medidas de calidad necesarias  |          |          |          |          |          |
| 10                                 | En la empresa se realiza un control permanente para asegurar la optimización del proceso logístico                             |          |          |          |          |          |
| 11                                 | La optimización del proceso logístico de la empresa garantiza el mejoramiento continuo y competitividad del nivel de servicio. |          |          |          |          |          |
| 12                                 | El procedimiento de despacho de bienes es oportuno   |          |          |          |          |          |
| 13                                 | La demanda de bienes se atiende oportunamente  |          |          |          |          |          |
| 14                                 | El procedimiento de reparto de bienes se lleva a cabo satisfaciendo las necesidades de los usuarios                            |          |          |          |          |          |
| 15                                 | Los tiempos de entrega de los bienes son oportunos en general  |          |          |          |          |          |
| 16                                 | El transporte de bienes se lleva a cabo cumpliendo las medidas de protección y seguridad establecidas por la empresa           |          |          |          |          |          |
| <b>Variable 2: Mejora Continua</b> |  | <b>5</b> | <b>4</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>1</b> |
| 17                                 | La designación y capacitación de personal que interviene en el proceso logístico obedece a criterios estrictamente técnicos    |          |          |          |          |          |
| 18                                 | En la empresa se realiza la revisión de los procesos cada cierto tiempo  |          |          |          |          |          |
| 19                                 | La empresa monitorea constantemente las necesidades de sus clientes  |          |          |          |          |          |
| 20                                 | Existe una práctica habitual en la empresa por determinar las oportunidades de mejora  |          |          |          |          |          |
| 21                                 | Las metas de la empresa son establecidas con la participación de los trabajadores de cada área                                 |          |          |          |          |          |
| 22                                 | El personal de cada área contribuye a generar el plan de mejora continua de la empresa   |          |          |          |          |          |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 23 | El personal de la empresa es capacitado para la ejecución del plan de mejora continua                      |  |  |  |  |  |
| 24 | La implementación del plan de mejora cuenta con la participación inclusiva del personal                    |  |  |  |  |  |
| 25 | En la empresa se recopilan oportunamente los datos apropiados para la toma de decisiones                   |  |  |  |  |  |
| 26 | Los resultados de los procesos son medidos periódicamente a fin de tomar las acciones del caso             |  |  |  |  |  |
| 27 | En la empresa se analizan los datos y resultados obtenidos posteriormente a la implantación de los cambios |  |  |  |  |  |
| 28 | Las metas alcanzadas o no son retroalimentadas siempre con el personal                                     |  |  |  |  |  |
| 29 | Los asuntos pendientes de solución son revisados y resueltos de forma efectiva                             |  |  |  |  |  |
| 30 | La mejora de los procesos es incorporada de manera formal en la empresa                                    |  |  |  |  |  |
| 31 | Las mejoras logradas en los procesos son estandarizadas como práctica habitual posterior                   |  |  |  |  |  |
| 32 | Las mejoras implementadas son oportunamente comunicadas a los colaboradores                                |  |  |  |  |  |
| 33 | El personal presta atención a nuevas oportunidades de mejora en la empresa                                 |  |  |  |  |  |

**DATOS GENERALES**

**Fecha:**

1. Edad : \_\_\_\_\_

3. Estado civil : \_\_\_\_\_

2. Sexo : \_\_\_\_\_

4. Cargo : \_\_\_\_\_

## Anexo 8.

### GUÍA DE ENTREVISTA

Fecha: \_\_/\_\_/\_\_

Nombre del entrevistado:

Entidad: Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.

Yo, \_\_\_\_\_ con DNI \_\_\_\_\_ en forma voluntaria; Sí ( ) NO ( )  
doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo **Determinar la manera en que la gestión del proceso logístico puede efectivizar la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C., Piura 2022.** Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. Cualquier duda que les surja al contestar esta entrevista puede enviarla al correo: **lyarlequeca@ucvvirtual.edu.pe**

#### Variable 1: Gestión del Proceso Logístico

9. ¿Cómo se planifica el aprovisionamiento de bienes y servicios en la empresa?
10. ¿Cómo es el procedimiento de seguimiento al aprovisionamiento de bienes y servicios?
11. ¿Cuáles son los pasos para la recepción de bienes en la empresa?
12. ¿Cómo se lleva a cabo el procedimiento de almacenaje de bienes en la empresa?
13. ¿Cómo es el procedimiento de realización de pedidos en la empresa?
14. ¿Existen estrategias para optimizar el proceso de producción en la empresa?
15. ¿Cómo se realiza el despacho de bienes de la empresa?
16. ¿Cómo calificaría los tiempos de entrega de los bienes por parte de la empresa? ¿Por qué?
17. ¿Qué medidas se cumplen en el procedimiento de transporte de bienes de la empresa? Explique

## **Variable 2: Mejora Continua**

18. ¿Cuáles son los criterios para la designación y capacitación de personal que interviene en el proceso logístico?
19. ¿Se cumple con revisar los procesos de la empresa de manera periódica?  
¿Por qué?
20. ¿De qué manera la empresa busca estar al tanto de las necesidades de los clientes?
21. ¿En la empresa se preocupan por determinar las oportunidades de mejora? ¿De qué manera?
22. ¿En la determinación de metas participan los trabajadores de la empresa? ¿Por qué?
23. ¿Cómo es el proceso de implementación de planes de mejora en la empresa?
24. ¿La toma de decisiones está basada en la recopilación oportuna de los datos pertinentes? ¿Por qué?
25. ¿Cómo se realiza el análisis de los resultados obtenidos luego de la implementación de los cambios? Explique
26. ¿Se retroalimenta con el personal las metas alcanzadas por la empresa?  
Explique
27. ¿Cómo se comunican las mejoras implementadas en los procesos a los trabajadores?

## Anexo 9.

### APLICACIÓN DE LA ENTREVISTA

Fecha: 19/04/2023

Nombre del entrevistado: Nexar Alfredo Gutiérrez Mendoza

Entidad: Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.

Yo, Nexar Alfredo Gutiérrez Mendoza con DNI 47260373 en forma voluntaria; Sí (X) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo **Determinar la manera en que la gestión del proceso logístico puede efectivizar la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C., Piura 2022.** Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta entrevista puede enviarla al correo: **lyarlequeca@ucvvirtual.edu.pe**

#### Variable 1: Gestión del Proceso Logístico

1. ¿Cómo se planifica el aprovisionamiento de bienes y servicios en la empresa?

Con respecto a los bienes que tenemos de acuerdo con la necesidad de algún proyecto que tengamos, o sea de acuerdo a lo que se va avanzando es que se van adquiriendo tanto los servicios que solicitamos, así como algún bien material que necesitemos, vamos de acuerdo a un cronograma trabajando.

2. ¿Cómo se lleva a cabo el seguimiento al aprovisionamiento de bienes y servicios?

A través de un registro de materiales, donde se tiene registrado tu stop de materiales o de bienes o de algún servicio que vayas a utilizar y ya lo tienes registrado de acuerdo con esas cantidades que tienes o de acuerdo a la necesidad se va comprando o se va adquiriendo en un Excel.

3. ¿Cuáles son los pasos para la recepción de bienes en la empresa?

Se revisa primero la guía, se hace una revisión de algún material que esté entrando y de acuerdo a la ficha técnica que nos envían los proveedores se verifica que cumplan con las mismas especificaciones técnicas, se le da visto bueno y se recepcionar, caso contrario se rechaza.

4. ¿Cómo se lleva a cabo el procedimiento de almacenaje de bienes en la empresa?

Se lleva a cabo de acuerdo con el tipo de material que tenemos, si son materiales peligrosos se almacena en algún lugar específico y si son materiales que vamos a utilizar diariamente van a otro lugar donde podamos acceder fácilmente para poder abastecernos.

5. ¿Cómo es el procedimiento de realización de pedidos en la empresa?

A través de proveedores, o sea nosotros tenemos nuestros proveedores y de acuerdo con lo que necesitamos los llamamos, nos hacen una cotización y hacemos un comparativo entre los precios y el cliente o servicio.

6. ¿Existen estrategias para optimizar el proceso logístico en la empresa?  
Explique

Bueno sí, si hay estrategias de compra por ejemplo vemos los proveedores y de acuerdo con los precios que tenemos, compramos; pasamos incluso cotizaciones a los mismos proveedores que nos están dejando a un precio mejor, de repente nos pueden bajar y compramos.

7. ¿Cómo se realiza el despacho de bienes de la empresa?

El despacho de bienes más que todo de los materiales se realiza a través de un Kardex; hacemos un Kardex que lo llenamos diariamente, de acuerdo a eso se va registrando las salidas de los materiales.

8. ¿Cómo calificaría los tiempos de entrega de los bienes por parte de la empresa? ¿Por qué?

En este caso tratamos de que se hagan en el tiempo que nosotros planteamos, en el tiempo que está programado, las entregas que tenemos son del avance y que esperamos no atrasarnos. Lo calificaría como bueno.

9. ¿Qué medidas se cumplen en el procedimiento de transporte de bienes de la empresa? Explique

Con respecto para proteger los materiales, lo protegemos de acuerdo al material que tenemos; por ejemplo, si es un material de vidrio lo protegemos con Tecnopor, si es algún tema que se dañe la pintura igual, o sea tenemos sistemas de protección de materiales.

## **Variable 2: Mejora Continua**

1. ¿Cuáles son los criterios para la designación y capacitación de personal que interviene en el proceso logístico?

De acuerdo al material que vamos a comprar o que vamos adquirir, el mismo proveedor nos brinda capacitaciones al personal; si va hacer un material cómo es que lo vas a manipular. Las capacitaciones son cada 15 días aproximadamente.

2. ¿Se cumple con revisar los procesos de la empresa de manera periódica?  
¿Por qué?

Si diariamente se revisan los procedimientos en la empresa, o sea cada actividad tiene protocolos que aplicamos para que el producto o el bien se entregue de una manera correcta, con la finalidad de ahorrarnos tiempo porque si lo dejamos para revisarlo después se te va acumular demasiado trabajo y se te va hacer retrabajos, en cambio cuando lo evalúas en el proceso no tienes por qué darte ningún retraso.

3. ¿De qué manera la empresa busca estar al tanto de las necesidades de los clientes?

De la manera de poder cumplir con sus expectativas, o sea tú le haces una entrevista o le consultas al cliente a través de encuestas o través de algún aplicativo cómo le gustaría que sea su producto o su bien de acuerdo a las necesidades de ellos nosotros vamos trabajando.

4. ¿De qué manera en la empresa se monitorean las oportunidades de mejora en los procesos?

A través de las mismas encuestas a los clientes, o sea encuestas a los clientes y les preguntas en que estás fallando; ellos siempre te dan un punto de vista,

lo evalúas y de acuerdo a eso mejoras. Las personas que se encargan de revisar las respuestas de las encuestas a los clientes es la parte administrativa de ventas.

5. ¿En la determinación de metas participan los trabajadores de la empresa? ¿Por qué?

Sí, porque ellos son los que te dan el avance para poder llegar a la meta, muchas veces ellos mismos se evalúan.

6. ¿Cómo es el proceso de implementación de planes de mejora en la empresa?

A través de las necesidades del mismo cliente, se ve las necesidades del cliente y de acuerdo a eso y a los proveedores se pide las características o de repente algún programa que te ayuda a mejorar, ellos te explican y de acuerdo a eso evalúas, lo adquieras y lo terminas aplicando.

7. ¿Cómo se asegura en la empresa la recopilación de datos apropiados para la efectiva toma de decisiones?

Los datos lo recopilan a través de protocolos o a través de formatos y se va acumulando en Excel o subiendo en escaneo a la nube y se va acumulando ahí la información.

8. ¿Cómo se realiza el análisis de los resultados obtenidos luego de la implementación de los cambios? Explique

A través de un comparativo, se ve cuánto ha sido tu rendimiento en el mes anterior, aplicando tal método y de repente hiciste una mejora y mides a través de estos mismos tu avance, si tu rendimiento ha sido mucho mayor es porque estas aplicando un proceso correcto.

9. ¿Se retroalimenta con el personal las metas alcanzadas por la empresa? Explique

Si se retroalimenta las mismas charlas a veces de capacitación, se les da inducción de cómo se está avanzando y cuáles son las metas que hemos logrado en el mes o en la quincena.

10. ¿Cómo se comunica a los trabajadores las mejoras implementadas en los distintos procesos?

A través de charlas, hay una charla que se le da diariamente al personal, se le indica cuáles son las metas alcanzadas.

## Anexo 10. Validaciones del instrumento

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario aplicado a los colaboradores de Costa Norte Consultoría y Construcción SAC". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

|   |                                   |                     |     |
|---|-----------------------------------|---------------------|-----|
| <b>Nombre del juez:</b>   | GROOVER VALENTY VILLANUEVA BUTRÓN |                     |     |
| <b>Grado profesional:</b>   | Maestría (X)                      | Doctor              | (X) |
| <b>Área de formación académica:</b>                                   | Clínica ( )                       | Social              | ( ) |
|   | Educativa ( )                     | Organizacional      | (X) |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>                              | GESTIÓN DE ORGANIZACIONES         |                     |     |
| <b>Institución donde labora:</b>                                      | Universidad Cesar Vallejo         |                     |     |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>                  | 2 a 4 años ( )                    | Más de 5 años ( X ) |     |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b><br>(si corresponde) |                                   |                     |     |

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Validación de cuestionario aplicado a los colaboradores           |
| <b>Autores:</b>              | Guerrero Zapata, Ismelda<br>Yarleque Campoverde, Lesly<br>Shakira |
| <b>Procedencia:</b>          | Piura   |
| <b>Administración:</b>       | Propia  |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | 15 minutos  |
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | Piura   |

|                |  |
|----------------|--|
| Significación: | <p>Escala de Likert, ordinal</p> <p>(5) Totalmente de acuerdo - (4) De acuerdo - (3) Indeciso - (2) En desacuerdo - (1) Totalmente en desacuerdo</p> |
|----------------|--|

**4. Soporte teórico**  
(describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA                   | Subescala (dimensiones)                         | Definición  |
|-------------------------------|---|---|
| Gestión del Proceso Logístico | Aprovisionamiento<br>Producción<br>Distribución | Gómez (2013) refiere que la gestión del Proceso logístico consiste en la búsqueda de materias primas de calidad y con un menor costo para posteriormente distribuirlo y entregar el producto final al cliente en el momento adecuado y transportarlo con el menor costo. Teniendo como actividades principales el aprovisionamiento, la producción y la distribución. |
| Mejora Continua               | Planificar<br>Hacer<br>Verificar<br>Actuar      | Bonilla et. al., (2020) establece que existen muchas formas de lograr la mejora continua, pero el inicio de este proceso nace con la gestión del Ciclo PHVA que creado por Shewart. En el ciclo PHVA se destaca las actividades de mejora comprendidas como son: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar.   |

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario dirigido a aplicado a los colaboradores de Costa Norte Consultoría y Construcción SAC. elaborado por Guerrero Zapata, Ismelda y Yarleque Campoverde, Lesly Shakira en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b>  | 1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |

|  |                                       |  |
|--|---------------------------------------|--|
| El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.      | 3. Acuerdo (moderado nivel)           | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.               |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.                |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio          | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.         |
|  | 2. Bajo Nivel                         | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
|  | 3. Moderado nivel                     | El ítem es relativamente importante.   |
|  | 4. Alto nivel                         | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.  |

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

|                              |
|------------------------------|
| 1. No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel                |
| 3. Moderado nivel            |
| 4. Alto nivel                |

**Variable:** Gestión del Proceso Logístico

**Dimensiones del instrumento:**

- Primera dimensión: Aprovechamiento
- Objetivos de la Dimensión: Describir el aprovisionamiento en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.

| Indicadores   | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Planificación | En la empresa se planifica oportunamente el aprovisionamiento de bienes y servicios | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Seguimiento   | En la empresa se realiza el seguimiento al aprovisionamiento de bienes y servicios  | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Recepción     | La recepción de los bienes se realiza en los tiempos previstos por Costa Norte      | 4        | 4          | 4          |                                   |
|               | La recepción de los bienes se realiza en lugares acondicionados idóneamente         | 4        | 4          | 4          |                                   |

|            |   |   |   |   |  |
|------------|---|---|---|---|--|
|            | para ello   |   |   |   |  |
| Almacenaje | Existe un óptimo procedimiento de almacenaje de bienes en la empresa                              | 4 | 4 | 4 |  |
|            | En la empresa se aplican técnicas de almacenamiento para el aprovechamiento eficiente de espacios | 4 | 4 | 4 |  |

- Segunda dimensión: Producción
- Objetivos de la Dimensión: Especificar cómo se lleva a cabo la producción en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.

| Indicadores            | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Preparación de pedidos | El personal responsable coordina efectivamente la preparación de los pedidos   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                        | La preparación de los pedidos se realiza oportunamente   |          |            |            |                                   |
| Embalaje               | El embalaje de productos se realiza con las medidas de calidad necesarias  | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Optimización           | En la empresa se realiza un control permanente para asegurar la optimización del proceso logístico                             | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                        | La optimización del proceso logístico de la empresa garantiza el mejoramiento continuo y competitividad del nivel de servicio. | 4        | 4          | 4          |                                   |

- Tercera dimensión: Distribución
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la manera en que se realiza la distribución en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.

| Indicadores | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Despacho    | El procedimiento de despacho de bienes es oportuno | 4        | 4          | 4          |                                   |

|                    |  |   |   |   |  |
|--------------------|--|---|---|---|--|
| Demanda            | La demanda de bienes se atiende oportunamente  | 4 | 4 | 4 |  |
| Reparto            | El procedimiento de reparto de bienes se lleva a cabo satisfaciendo las necesidades de los usuarios                  | 4 | 4 | 4 |  |
| Tiempos de entrega | Los tiempos de entrega de los bienes son oportunos en general  | 4 | 4 | 4 |  |
| Transporte         | El transporte de bienes se lleva a cabo cumpliendo las medidas de protección y seguridad establecidas por la empresa | 4 | 4 | 4 |  |

**Variable:** Mejora Continua

**Dimensiones del instrumento:**

- Primera dimensión: Planificar
- Objetivos de la Dimensión: Describir la planificación de la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C

| Indicadores                            | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Designación y capacitación de personal | La designación y capacitación de personal que interviene en el proceso logístico obedece a criterios estrictamente técnicos | 4        | 4          | 4          |                                   |

|   |  |   |   |   |  |
|---|--|---|---|---|--|
| Revisión de los procesos                    | En la empresa se realiza la revisión de los procesos cada cierto tiempo                        | 4 | 4 | 4 |  |
| Determinación de necesidades de clientes    | La empresa monitorea constantemente las necesidades de sus clientes                            | 4 | 4 | 4 |  |
| Determinación de oportunidades de mejora    | Existe una práctica habitual en la empresa por determinar las oportunidades de mejora          | 4 | 4 | 4 |  |
| Establecimiento de metas                    | Las metas de la empresa son establecidas con la participación de los trabajadores de cada área | 4 | 4 | 4 |  |
| Propuesta del plan                          | El personal de cada área contribuye a generar el plan de mejora continua de la empresa         | 4 | 4 | 4 |  |
| Preparación del personal para el despliegue | El personal de la empresa es capacitado para la ejecución del plan de mejora continua          | 4 | 4 | 4 |  |

- Segunda dimensión: Hacer
- Objetivos de la Dimensión: Especificar la forma en que se lleva a cabo la fase hacer de la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.

| Indicadores                       | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-----------------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Implementación del plan de mejora | La implementación del plan de mejora cuenta con la participación | 4        | 4          | 4          |                                   |

|                                      |  |   |   |   |  |
|--------------------------------------|--|---|---|---|--|
|                                      | inclusiva del personal   |   |   |   |  |
| Recopilación de los datos apropiados | En la empresa se recopilan oportunamente los datos apropiados para la toma de decisiones | 4 | 4 | 4 |  |

- Tercera dimensión: Verificar
- Objetivos de la Dimensión: Describir la verificación de la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C

| Indicadores  | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Medición de resultados                                     | Los resultados de los procesos son medidos periódicamente a fin de tomar las acciones del caso             | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Análisis de datos obtenidos luego de implantar los cambios | En la empresa se analizan los datos y resultados obtenidos posteriormente a la implantación de los cambios | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Retroalimentación sobre logro de metas                     | Las metas alcanzadas carecen de retroalimentación  | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Revisión y resolución de                                   | Los asuntos pendientes de solución son revisados y resueltos de forma efectiva                             | 4        | 4          | 4          |                                   |

|                       |  |  |  |  |  |
|-----------------------|--|--|--|--|--|
| asuntos<br>pendientes |  |  |  |  |  |
|-----------------------|--|--|--|--|--|

- Cuarta dimensión: Actuar
- Objetivos de la Dimensión: Identificar cómo se ejecuta la fase actuar en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C

| Indicadores                                   | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Incorporación formal de la mejora al proceso  | La mejora de los procesos es incorporada de manera formal en la empresa                  | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Estandarización                               | Las mejoras logradas en los procesos son estandarizadas como práctica habitual posterior | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Comunicación de la mejora a los colaboradores | Las mejoras implementadas son oportunamente comunicadas a los colaboradores              | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Atención a nuevas oportunidades de mejora     | El personal presta atención a nuevas oportunidades de mejora en la empresa               | 4        | 4          | 4          |                                   |

DNI: 02842722

Teléfono: 961532047

Dr Grover Valentín Villanueva Butrón  
Evaluador

# Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario aplicado a los colaboradores de Costa Norte Consultoría y Construcción SAC". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

## 1. Datos generales del juez

|   |                                  |                    |     |
|---|----------------------------------|--------------------|-----|
| <b>Nombre del juez:</b>   | GÓMEZ ZÚÑIGA CECILIA PAULA LUISA |                    |     |
| <b>Grado profesional:</b>   | Maestría (X)                     | Doctor             | ( ) |
| <b>Área de formación académica:</b>                                   | Clínica ( )                      | Social             | ( ) |
|   | Educativa ( )                    | Organizacional (X) |     |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>                              | Gestión de organizaciones        |                    |     |
| <b>Institución donde labora:</b>                                      | Universidad Cesar Vallejo        |                    |     |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>                  | 2 a 4 años ( )                   |                    |     |
|   | Más de 5 años ( X )              |                    |     |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b><br>(si corresponde) |                                  |                    |     |

## 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

## 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Validación de cuestionario aplicado a los colaboradores           |
| <b>Autores:</b>              | Guerrero Zapata, Ismelda<br>Yarleque Campoverde, Lesly<br>Shakira |
| <b>Procedencia:</b>          | Piura   |
| <b>Administración:</b>       | Propia  |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | 15 minutos  |
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | Piura   |

|                |  |
|----------------|--|
| Significación: | <p>Escala de Likert, ordinal</p> <p>(5) Totalmente de acuerdo - (4) De acuerdo - (3) Indeciso - (2) En desacuerdo - (1) Totalmente en desacuerdo</p> |
|----------------|--|

4. **Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA                   | Subescala (dimensiones)                         | Definición  |
|-------------------------------|---|---|
| Gestión del Proceso Logístico | Aprovisionamiento<br>Producción<br>Distribución | Gómez (2013) refiere que la gestión del Proceso logístico consiste en la búsqueda de materias primas de calidad y con un menor costo para posteriormente distribuirlo y entregar el producto final al cliente en el momento adecuado y transportarlo con el menor costo. Teniendo como actividades principales el aprovisionamiento, la producción y la distribución. |
| Mejora Continua               | Planificar<br>Hacer<br>Verificar<br>Actuar      | Bonilla et. al., (2020) establece que existen muchas formas de lograr la mejora continua, pero el inicio de este proceso nace con la gestión del Ciclo PHVA que creado por Shewart. En el ciclo PHVA se destaca las actividades de mejora comprendidas como son: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar.   |

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario dirigido a aplicado a los colaboradores de Costa Norte Consultoría y Construcción SAC. elaborado por Guerrero Zapata, Ismelda y Yarleque Campoverde, Lesly Shakira en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
|  | 1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |

|  |                                       |  |
|--|---------------------------------------|--|
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.                          |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)           | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.               |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.                |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                 | 1. No cumple con el criterio          | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.         |
|  | 2. Bajo Nivel                         | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
|  | 3. Moderado nivel                     | El ítem es relativamente importante.   |
|  | 4. Alto nivel                         | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.  |

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

|                              |
|------------------------------|
| 1. No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel                |
| 3. Moderado nivel            |
| 4. Alto nivel                |

**Variable:** Gestión del Proceso Logístico

**Dimensiones del instrumento:**

- Primera dimensión: Aprovechamiento
- Objetivos de la Dimensión: Describir el aprovisionamiento en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.

| Indicadores   | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Planificación | En la empresa se planifica oportunamente el aprovisionamiento de bienes y servicios   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Seguimiento   | En la empresa se realiza el seguimiento al aprovisionamiento de bienes y servicios    | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Recepción     | La recepción de los bienes se realiza en los tiempos previstos por Costa Norte        | 4        | 4          | 4          |                                   |
|               | La recepción de los bienes se realiza en lugares acondicionados idóneamente para ello | 4        | 4          | 4          |                                   |

|            |   |   |   |   |  |
|------------|---|---|---|---|--|
| Almacenaje | Existe un óptimo procedimiento de almacenaje de bienes en la empresa                              | 4 | 4 | 4 |  |
|            | En la empresa se aplican técnicas de almacenamiento para el aprovechamiento eficiente de espacios | 4 | 4 | 4 |  |

- Segunda dimensión: Producción
- Objetivos de la Dimensión: Especificar cómo se lleva a cabo la producción en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.

| Indicadores            | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Preparación de pedidos | El personal responsable coordina efectivamente la preparación de los pedidos   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                        | La preparación de los pedidos se realiza oportunamente   |          |            |            |                                   |
| Embalaje               | El embalaje de productos se realiza con las medidas de calidad necesarias  | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Optimización           | En la empresa se realiza un control permanente para asegurar la optimización del proceso logístico                             | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                        | La optimización del proceso logístico de la empresa garantiza el mejoramiento continuo y competitividad del nivel de servicio. | 4        | 4          | 4          |                                   |

- Tercera dimensión: Distribución
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la manera en que se realiza la distribución en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.

| Indicadores | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Despacho    | El procedimiento de despacho de bienes es oportuno | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Demanda     | La demanda de bienes se atiende oportunamente      | 4        | 4          | 4          |                                   |

|                    |  |   |   |   |  |
|--------------------|--|---|---|---|--|
| Reparto            | El procedimiento de reparto de bienes se lleva a cabo satisfaciendo las necesidades de los usuarios                  | 4 | 4 | 4 |  |
| Tiempos de entrega | Los tiempos de entrega de los bienes son oportunos en general  | 4 | 4 | 4 |  |
| Transporte         | El transporte de bienes se lleva a cabo cumpliendo las medidas de protección y seguridad establecidas por la empresa | 4 | 4 | 4 |  |

**Variable:** Mejora Continua

**Dimensiones del instrumento:**

- Primera dimensión: Planificar
- Objetivos de la Dimensión: Describir la planificación de la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C

| Indicadores                            | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Designación y capacitación de personal | La designación y capacitación de personal que interviene en el proceso logístico obedece a criterios estrictamente técnicos | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Revisión de los procesos               | En la empresa se realiza la revisión de los procesos cada cierto tiempo   | 4        | 4          | 4          |                                   |

|   |  |   |   |   |  |
|---|--|---|---|---|--|
| Determinación de necesidades de clientes    | La empresa monitorea constantemente las necesidades de sus clientes                            | 4 | 4 | 4 |  |
| Determinación de oportunidades de mejora    | Existe una práctica habitual en la empresa por determinar las oportunidades de mejora          | 4 | 4 | 4 |  |
| Establecimiento de metas                    | Las metas de la empresa son establecidas con la participación de los trabajadores de cada área | 4 | 4 | 4 |  |
| Propuesta del plan                          | El personal de cada área contribuye a generar el plan de mejora continua de la empresa         | 4 | 4 | 4 |  |
| Preparación del personal para el despliegue | El personal de la empresa es capacitado para la ejecución del plan de mejora continua          | 4 | 4 | 4 |  |

- Segunda dimensión: Hacer
- Objetivos de la Dimensión: Especificar la forma en que se lleva a cabo la fase hacer de la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.

| Indicadores                       | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-----------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Implementación del plan de mejora | La implementación del plan de mejora cuenta con la participación inclusiva del personal | 4        | 4          | 4          |                                   |

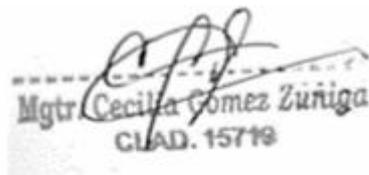
|                                      |  |   |   |   |  |
|--------------------------------------|--|---|---|---|--|
| Recopilación de los datos apropiados | En la empresa se recopilan oportunamente los datos apropiados para la toma de decisiones | 4 | 4 | 4 |  |
|--------------------------------------|--|---|---|---|--|

- Tercera dimensión: Verificar
- Objetivos de la Dimensión: Describir la verificación de la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C

| Indicadores  | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Medición de resultados                                     | Los resultados de los procesos son medidos periódicamente a fin de tomar las acciones del caso             | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Análisis de datos obtenidos luego de implantar los cambios | En la empresa se analizan los datos y resultados obtenidos posteriormente a la implantación de los cambios | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Retroalimentación sobre logro de metas                     | Las metas alcanzadas carecen de retroalimentación  | 3        | 3          | 4          |                                   |
| Revisión y resolución de asuntos pendientes                | Los asuntos pendientes de solución son revisados y resueltos de forma efectiva                             | 4        | 4          | 4          |                                   |

- Cuarta dimensión: Actuar
- Objetivos de la Dimensión: Identificar cómo se ejecuta la fase actuar en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C

| Indicadores                                   | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Incorporación formal de la mejora al proceso  | La mejora de los procesos es incorporada de manera formal en la empresa                  | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Estandarización                               | Las mejoras logradas en los procesos son estandarizadas como práctica habitual posterior | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Comunicación de la mejora a los colaboradores | Las mejoras implementadas son oportunamente comunicadas a los colaboradores              | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Atención a nuevas oportunidades de mejora     | El personal presta atención a nuevas oportunidades de mejora en la empresa               | 4        | 4          | 4          |                                   |



Mgtr. Cecilia Gomez Zuniga  
CIAD. 15719

Firma del Evaluador  
DNI 03490490  
Cel. 999780055



#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA                   | Subescala (dimensiones)                         | Definición  |
|-------------------------------|---|---|
| Gestión del Proceso Logístico | Aprovisionamiento<br>Producción<br>Distribución | Gómez (2013) refiere que la gestión del Proceso logístico consiste en la búsqueda de materias primas de calidad y con un menor costo para posteriormente distribuirlo y entregar el producto final al cliente en el momento adecuado y transportarlo con el menor costo. Teniendo como actividades principales el aprovisionamiento, la producción y la distribución. |
| Mejora Continua               | Planificar<br>Hacer<br>Verificar<br>Actuar      | Bonilla et. al., (2020) establece que existen muchas formas de lograr la mejora continua, pero el inicio de este proceso nace con la gestión del Ciclo PHVA que creado por Shewart. En el ciclo PHVA se destaca las actividades de mejora comprendidas como son: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar.   |

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario dirigido a aplicado a los colaboradores de Costa Norte Consultoría y Construcción SAC. elaborado por Guerrero Zapata, Ismelda y Yarleque Campoverde, Lesly Shakira en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o                                  | 1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |

|  |                                       |  |
|--|---------------------------------------|--|
| indicador que está midiendo.   | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.                |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio          | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.         |
|  | 2. Bajo Nivel                         | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
|  | 3. Moderado nivel                     | El ítem es relativamente importante.   |
|  | 4. Alto nivel                         | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.  |

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

|                              |
|------------------------------|
| 1. No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel                |
| 3. Moderado nivel            |
| 4. Alto nivel                |

**Variable:** Gestión del Proceso Logístico

**Dimensiones del instrumento:**

- Primera dimensión: Aprovevisionamiento
- Objetivos de la Dimensión: Describir el aprovisionamiento en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.

| Indicadores   | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Planificación | En la empresa se planifica oportunamente el aprovisionamiento de bienes y servicios   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Seguimiento   | En la empresa se realiza el seguimiento al aprovisionamiento de bienes y servicios    | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Recepción     | La recepción de los bienes se realiza en los tiempos previstos por Costa Norte        | 4        | 4          | 4          |                                   |
|               | La recepción de los bienes se realiza en lugares acondicionados idóneamente para ello | 4        | 4          | 4          |                                   |
|               | Existe un óptimo procedimiento de almacenaje de bienes en la empresa                  | 4        | 4          | 4          |                                   |

|            |   |   |   |   |  |
|------------|---|---|---|---|--|
| Almacenaje | En la empresa se aplican técnicas de almacenamiento para el aprovechamiento eficiente de espacios | 4 | 4 | 4 |  |
|------------|---|---|---|---|--|

- Segunda dimensión: Producción
- Objetivos de la Dimensión: Especificar cómo se lleva a cabo la producción en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.

| Indicadores            | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Preparación de pedidos | El personal responsable coordina efectivamente la preparación de los pedidos   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                        | La preparación de los pedidos se realiza oportunamente   |          |            |            |                                   |
| Embalaje               | El embalaje de productos se realiza con las medidas de calidad necesarias  | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Optimización           | En la empresa se realiza un control permanente para asegurar la optimización del proceso logístico                             | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                        | La optimización del proceso logístico de la empresa garantiza el mejoramiento continuo y competitividad del nivel de servicio. | 4        | 4          | 4          |                                   |

- Tercera dimensión: Distribución
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la manera en que se realiza la distribución en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.

| Indicadores | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Despacho    | El procedimiento de despacho de bienes es oportuno | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Demanda     | La demanda de bienes se atiende oportunamente      | 4        | 4          | 4          |                                   |

|                    |  |   |   |   |  |
|--------------------|--|---|---|---|--|
| Reparto            | El procedimiento de reparto de bienes se lleva a cabo satisfaciendo las necesidades de los usuarios                  | 4 | 4 | 4 |  |
| Tiempos de entrega | Los tiempos de entrega de los bienes son oportunos en general  | 4 | 4 | 4 |  |
| Transporte         | El transporte de bienes se lleva a cabo cumpliendo las medidas de protección y seguridad establecidas por la empresa | 4 | 4 | 4 |  |

**Variable:** Mejora Continua

**Dimensiones del instrumento:**

- Primera dimensión: Planificar
- Objetivos de la Dimensión: Describir la planificación de la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C

| Indicadores                            | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Designación y capacitación de personal | La designación y capacitación de personal que interviene en el proceso logístico obedece a criterios estrictamente técnicos | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Revisión de los procesos               | En la empresa se realiza la revisión de los procesos cada cierto tiempo   | 4        | 4          | 4          |                                   |

|   |  |   |   |   |  |
|---|--|---|---|---|--|
| Determinación de necesidades de clientes    | La empresa monitorea constantemente las necesidades de sus clientes                            | 4 | 4 | 4 |  |
| Determinación de oportunidades de mejora    | Existe una práctica habitual en la empresa por determinar las oportunidades de mejora          | 4 | 4 | 4 |  |
| Establecimiento de metas                    | Las metas de la empresa son establecidas con la participación de los trabajadores de cada área | 4 | 4 | 4 |  |
| Propuesta del plan                          | El personal de cada área contribuye a generar el plan de mejora continua de la empresa         | 4 | 4 | 4 |  |
| Preparación del personal para el despliegue | El personal de la empresa es capacitado para la ejecución del plan de mejora continua          | 4 | 4 | 4 |  |

- Segunda dimensión: Hacer
- Objetivos de la Dimensión: Especificar la forma en que se lleva a cabo la fase hacer de la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.

| Indicadores                       | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-----------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Implementación del plan de mejora | La implementación del plan de mejora cuenta con la participación inclusiva del personal | 4        | 4          | 4          |                                   |

|                                      |  |   |   |   |  |
|--------------------------------------|--|---|---|---|--|
| Recopilación de los datos apropiados | En la empresa se recopilan oportunamente los datos apropiados para la toma de decisiones | 4 | 4 | 4 |  |
|--------------------------------------|--|---|---|---|--|

- Tercera dimensión: Verificar
- Objetivos de la Dimensión: Describir la verificación de la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C

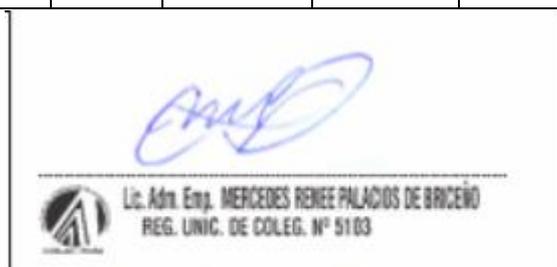
| Indicadores  | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Medición de resultados                                     | Los resultados de los procesos son medidos periódicamente a fin de tomar las acciones del caso             | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Análisis de datos obtenidos luego de implantar los cambios | En la empresa se analizan los datos y resultados obtenidos posteriormente a la implantación de los cambios | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Retroalimentación sobre logro de metas                     | Las metas alcanzadas carecen de retroalimentación  | 3        | 3          | 4          |                                   |
| Revisión y resolución de asuntos pendientes                | Los asuntos pendientes de solución son revisados y resueltos de forma efectiva                             | 4        | 4          | 4          |                                   |

- Cuarta dimensión: Actuar
- Objetivos de la Dimensión: Identificar cómo se ejecuta la fase actuar en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C

| Indicadores                                   | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Incorporación formal de la mejora al proceso  | La mejora de los procesos es incorporada de manera formal en la empresa                  | 3        | 4          | 4          |                                   |
| Estandarización                               | Las mejoras logradas en los procesos son estandarizadas como práctica habitual posterior | 3        | 4          | 4          |                                   |
| Comunicación de la mejora a los colaboradores | Las mejoras implementadas son oportunamente comunicadas a los colaboradores              | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Atención a nuevas oportunidades de mejora     | El personal presta atención a nuevas oportunidades de mejora en la empresa               | 4        | 4          | 4          |                                   |

DNI: 02845588

Teléfono: 968060260



Dra: Mercedes Palacios  
Firma del Evaluador

## Anexo 11. Validaciones de la confiabilidad

|  |  |                                  |
|--|--|----------------------------------|
|  <b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</b> | <b>FORMATO DE REGISTRO DE<br/>CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO</b> | <b>ÁREA DE<br/>INVESTIGACIÓN</b> |
|--|--|----------------------------------|

### I. DATOS INFORMATIVOS

|  |  |
|--|--|
| <b>1.1. ESTUDIANTE:</b>                            | Guerrero Zapata, Ismelda<br><br>Yarleque Campoverde, Lesly Shakira   |
| <b>1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:</b>   | Gestión del Proceso Logístico para efectivizar la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C., Piura 2022 |
| <b>1.3. ESCUELA PROFESIONAL:</b>                   | <b>Administración</b>  |
| <b>1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar):</b>        | <b>Cuestionario</b>  |
| <b>1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO:</b> | <b>KR-20 Kuder - Richardson ( )</b>  |
|  | <b>Alfa de Cronbach. (X)</b>   |
| <b>1.6. FECHA DE APLICACIÓN:</b>                   | <b>19/ 04 /2023</b>  |
| <b>1.7. MUESTRA APLICADA:</b>                      | <b>5 colaboradores</b>   |

### II. CONFIABILIDAD

|   |             |
|---|-------------|
| <b>ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:</b> | <b>0.89</b> |
|---|-------------|

### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.*)

Según George y Mallery (2003, p.31) el cuestionario tiene una **confiabilidad definida como BUENO** por tener un Alfa de Cronbach de **89.0%**. Este veredicto es apoyado por Herrera (1998), al indicar que se tienen una **EXCELENTE** confiabilidad.

  
 DR. GROVER VALENTÍN ALLANUEVA SUÑÓN  
 Ing. Industrial en Investigación de Operaciones  
 C.I.P. 113341  
 MAESTRIA EN ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN  
 DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  UNIVERSIDAD César VALLEJO | <b>FORMATO DE REGISTRO DE<br/>CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO</b> | ÁREA DE<br>INVESTIGACIÓN |
|---|--|--------------------------|

**I. DATOS INFORMATIVOS**

|  |  |
|--|--|
| <b>1.1. ESTUDIANTE:</b>                            | Guerrero Zapata, Ismelda<br><br>Yarleque Campoverde, Lesly Shakira   |
| <b>1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:</b>   | Gestión del Proceso Logístico para efectivizar la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C., Piura 2022 |
| <b>1.3. ESCUELA PROFESIONAL:</b>                   | <b>Administración</b>  |
| <b>1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar):</b>        | Cuestionario para <i>medir la variable: Gestión del Proceso Logístico</i>  |
| <b>1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO:</b> | <i>KR-20 Kuder - Richardson ( )</i><br><br><i>Alfa de Cronbach. (X)</i>  |
| <b>1.6. FECHA DE APLICACIÓN:</b>                   | <b>19/ 04 /2023</b>  |
| <b>1.7. MUESTRA APLICADA:</b>                      | <b>5 colaboradores</b>   |

**II. CONFIABILIDAD**

|   |                 |
|---|-----------------|
| <b>ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:</b> | 0.827 o (82.7%) |
|---|-----------------|

**III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)**

0.827 o (82.7%), que según George y Mallery (2003, p.31) el cuestionario tiene una confiabilidad definida como **BUENO** con respecto a la variable Gestión del Proceso Logístico.



|   |  |                              |
|---|--|------------------------------|
|  | <b>FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO</b> | <b>ÁREA DE INVESTIGACIÓN</b> |
|---|--|------------------------------|

### I. DATOS INFORMATIVOS

|  |  |
|--|--|
| <b>1.1. ESTUDIANTE:</b>                            | Guerrero Zapata, Ismelda<br>Yarleque Campoverde, Lesly Shakira   |
| <b>1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:</b>   | Gestión del Proceso Logístico para efectivizar la mejora continua en Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C., Piura 2022 |
| <b>1.3. ESCUELA PROFESIONAL:</b>                   | <b>Administración</b>  |
| <b>1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar):</b>        | <b>Cuestionario para <i>medir la variable Mejora Continua</i></b>  |
| <b>1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO:</b> | <b>KR-20 Kuder - Richardson ( )</b>  |
|  | <b>Alfa de Cronbach. (X)</b>   |
| <b>1.6. FECHA DE APLICACIÓN:</b>                   | <b>19/ 04 /2023</b>  |
| <b>1.7. MUESTRA APLICADA:</b>                      | <b>5 colaboradores</b>   |

### II. CONFIABILIDAD

|   |              |
|---|--------------|
| <b>ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:</b> | 0.724(72.4%) |
|---|--------------|

### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.*)

0.724(72.4%) que según George y Mallery (2003, p.31) el cuestionario tiene una confiabilidad definida como ACEPTABLE con respecto a la variable Mejora Continua.



**ING. GROOVER VALENTÍN ALLAUVEA BUTRON**  
**Ing. Industrial en Investigación de Operaciones**  
**C.I.P 113341**  
**MAESTRIA EN ECONOMIA Y ADMINISTRACION**  
**DOCTORADO EN ADMINISTRACION**

## **Anexo 12: Evidencias de la aplicación del instrumento**

*Visita a la organización Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C*



*Visita al personal de la organización*



*Visita al personal de la organización*



*Aplicación de la entrevista*



*Aplicación de la entrevista*



*Logo de la Organización Costa Norte Consultoría y Construcción S.AC.*



## **Anexo 13: Propuesta**

**Título de la propuesta:** Estrategias para mejorar la gestión del proceso logístico en la empresa Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.

### **Introducción**

Las empresas en la actualidad y más aún las dedicadas al servicio de la construcción civil requieren lograr un nivel de competitividad que les permita satisfacer de una manera más efectiva a los clientes, siendo que en este esfuerzo es muy importante considerar todas las medidas que incidan en la mejora del proceso logístico de la organización, con un enfoque de mejora continua y por tanto de la calidad, en el caso particular de la empresa constructora Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C., Piura.

### **Descripción organizacional**

Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C. es una empresa del rubro construcción civil ubicada en López Albújar II Etapa manzana R lote 6, Sullana. Con RUC 20604899487 creada en el año 2019 la cual ha venido creciendo y consolidándose en el mercado regional de manera lenta y que presenta ciertas limitaciones en su proceso logístico, lo cual en ocasiones afecta el mejor desarrollo de sus actividades.

### **Objetivo de la propuesta**

Fortalecer el proceso logístico de la empresa Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.

### **Justificación**

La propuesta se justifica de manera práctica dado que se orienta a generar alternativas de mejora del aprovisionamiento, la producción logística y la distribución de la empresa Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C. buscando de esta manera alcanzar un nivel de excelencia en la gestión del proceso

logístico y por ende de la operatividad general de la empresa, de cara a la mayor satisfacción de sus clientes.

## **Análisis FODA**

### **Fortalezas**

Experiencia en el rubro de la construcción

Capacidad directiva y dinámica organizativa

Profesionalismo técnico del personal (ingenieros civiles y asistentes)

Relaciones con empresas y organizaciones regionales

### **Oportunidades**

Expansión del mercado inmobiliario regional

Incremento de concursos públicos para la ejecución de obras

Mano de obra operativa especializada disponible en el mercado laboral

Alianzas estratégicas con proveedores de bienes y materiales

### **Debilidades**

Limitaciones en el proceso logístico de la empresa

Limitados conocimientos del personal administrativo

Monitoreo periódico del proceso logístico y sus procedimientos

Control de los tiempos de recepción de los bienes

### **Amenazas**

Nuevos competidores en el mercado de la construcción civil

Delincuencia creciente y extorsiones en obras

Clientes busquen otras alternativas para satisfacer sus necesidades

Turbulencias en el entorno político social

### **Estrategias empresariales propuestas.**

En concordancia con lo determinado en la presente investigación, se plantea lo siguiente:

#### **1) Estrategias de aprovisionamiento**

##### **Objetivo:**

Asegurar el aprovisionamiento de bienes y materiales en cuanto a la planificación, seguimiento, recepción y almacenaje de estos.

##### **Descripción:**

Se ejecutarán acciones necesarias para garantizar la disponibilidad de los bienes y materiales según las obras a realizar, contribuyendo a la mejor calidad del servicio brindado.

##### **Responsables:**

- Ingeniero civil responsable de obra
- Administrador de la empresa
- Responsable de compras

##### **Tácticas:**

- Planificación: Al asumir el compromiso de una nueva obra, el ingeniero civil responsable o quien haga sus veces, deberá de coordinar todas las necesidades de productos, insumos, equipos, etc. que serán necesarios para cumplir con los objetivos. Dichas necesidades deberán ser planteadas en un documento y hechas llegar formalmente al área administrativa de la

empresa a fin de que esta disponga en los plazos oportunos la adquisición de estos.

- Seguimiento: si la compra implicara un plazo diferido respecto a la disponibilidad del bien, el asistente de compras o quien haga sus veces, deberá coordinar con el proveedor al cual se eligió para la adquisición del bien, respecto al estado situacional del pedido a fin de prever contingencias que puedan afectar la ejecución o plazos de entrega de una obra.
- Recepción: Se implementará el procedimiento de verificación de bienes, materiales e insumos antes de registrar su ingreso al almacén. Para lo cual se deberá cotejar con las especificaciones técnicas brindadas al momento que el área usuaria realizó el requerimiento respectivo. De no ser conforme, se deberá dar cuenta al proveedor de inmediato a fin de subsanar la compra.
- Almacenaje: Se habilitará el ambiente destinado al almacenamiento de productos e insumos de la empresa. Ubicando en lugares específicos y debidamente rotulados cada tipo de productos, según su naturaleza. Asimismo, se deberá contar con medidas de cuidado para el manejo de productos contaminantes o peligrosos, las cuales deberán ser establecidas en un manual de manejo de productos o sustancias peligrosas. Dentro de este contexto, se deberá implementar el modelo de las 5 s en el almacén.

#### **Indicadores:**

- Número de coordinaciones efectuadas por los responsables de obra para la adquisición de bienes, equipos o materiales.
- Acciones de seguimiento efectuadas a las compras
- Formato de recepción de bienes elaborado
- Procedimiento de verificación de bienes implementado
- Nivel de utilización del formato de recepción de bienes
- Manual de manejo de productos o sustancias peligrosas
- Nivel de implementación de las 5 s en el almacén
- Nivel de empleo del Kardex del almacén

## **2) Estrategias producción logística**

### **Objetivo:**

Mejorar la producción logística de la empresa, contribuyendo a la calidad del servicio brindado a los clientes.

### **Descripción:**

Se realizarán las acciones correspondientes a la mejor preparación de pedidos, embalaje y optimización de los requerimientos.

### **Responsables:**

- Administrador de la empresa
- Responsable de compras

### **Tácticas:**

- Preparación de pedidos: Se establecerá un cronograma de pedidos habituales de productos en la última semana de cada mes en un formato de requerimiento estandarizado para tal fin donde se consigne el tipo de producto, cantidad y especificaciones técnicas. Asimismo, para el caso de pedidos de urgencia se deberá recurrir a un listado de proveedores preestablecido, los cuales deberán ser de reconocida responsabilidad y calidad en cuanto a sus productos y servicios.
- Optimización: Se deberá plantear un modelo de gestión logística que ayude a estandarizar los procedimientos de aprovisionamiento y distribución como factores de principal apoyo al proceso operativo de la empresa constructora, con énfasis en planificación de materiales, administración del inventario, almacenamiento de los materiales y planes de compra principalmente.

**Indicadores:**

- Cronograma de pedidos elaborado
- Formato de requerimiento estandarizado
- Nivel de uso del formato de requerimiento
- Listado de proveedores disponibles actualizado
- Nivel de estandarización de los procedimientos que forman parte del proceso logístico

**3) Estrategias de distribución****Objetivo:**

Mejorar la distribución de bienes, equipos y materiales en la empresa Costa Norte Consultoría y Construcción S.A.C.

**Descripción:**

Se ejecutarán acciones orientadas a la distribución efectiva y oportuna de los bienes, equipos y materiales necesarios en las distintas locaciones donde se encuentren ejecutando obras de construcción civil por parte de la empresa.

**Responsables:**

- Ingeniero civil responsable de obra
- Administrador de la empresa
- Responsable de compras

**Tácticas:**

- Despacho: Una vez adquirido el bien y, de ser necesario su inmediato traslado al punto de localización de la obra civil, se deberá disponer de las medidas de seguridad pertinentes a fin de que el producto sea, según su naturaleza, adecuadamente trasladado a su destino final, lo que incluye:

tipos de embalajes y medios de transporte, considerando la diversidad geográfica de la región y el estado de las vías de transporte público.

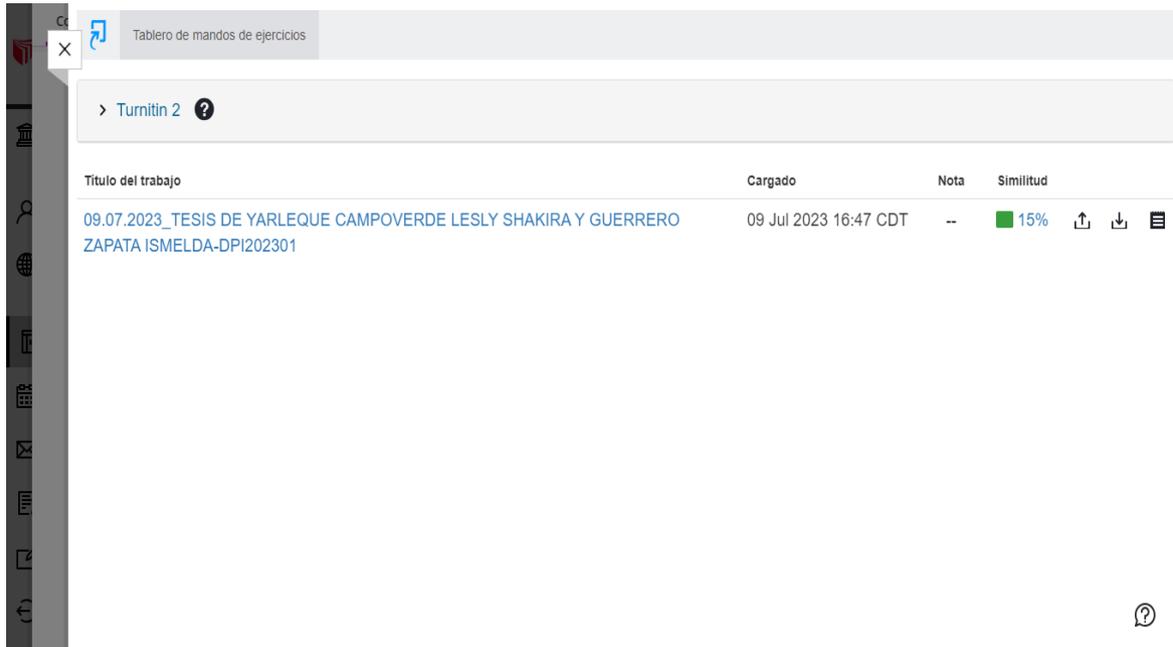
Adicionalmente a lo anterior, se deberá disponer de un formato de entrega/recepción del bien, el cual incluirá el detalle de lo entregado y será firmado por quien proporciona el bien y el responsable de recibirlo en la zona de obra, previa verificación de su estado al momento de recepción.

- Transporte: en la medida de lo posible, disponer de un vehículo propio de transporte de bienes, equipos y materiales hacia los puntos de realización de obras, el cual se mantenga en condiciones idóneas para desarrollar su función. En el caso de emplear medios de transporte externos, contar con proveedores de dicho servicio de reconocida calidad y seriedad, para lo cual se deberá contar con una lista de proveedores de este tipo de servicio.

#### **Indicadores:**

- Nivel de cumplimiento de plazos en la distribución de bienes, materiales y equipos.
- Medidas de seguridad adoptadas para el transporte de los bienes, materiales y equipos a las obras.
- Idoneidad de los medios de transporte empleados para la distribución.

## Anexo 14: Ultimo porcentaje de Turnitin



The screenshot shows a web interface for Turnitin. At the top, there is a navigation bar with a tab labeled 'Tablero de mandos de ejercicios'. Below this, a breadcrumb trail shows '> Turnitin 2'. The main content area features a table with the following columns: 'Titulo del trabajo', 'Cargado', 'Nota', and 'Similitud'. A single row of data is visible, representing a thesis submission.

| Titulo del trabajo  | Cargado               | Nota | Similitud  |
|---|-----------------------|------|--|
| <a href="#">09.07.2023_TESIS DE YARLEQUE CAMPOVERDE LESLY SHAKIRA Y GUERRERO ZAPATA ISMELDA-DPI202301</a> | 09 Jul 2023 16:47 CDT | --   | <span style="color: green;">■</span> 15%    |

A question mark icon is located in the bottom right corner of the interface.