



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Comunicación organizacional y la planificación de abastecimiento
logístico de entrada en la empresa alicorp s.a., callao 2018

Tesis para obtener el título profesional de:

Licenciado en administración

Autor:

Angel Luis, Camacho Arellano

Asesor:

Mae. Carlos Antonio, Merino Zevallos

Línea de investigación:

Gestión de las organizaciones

Lima Perú

2018

PÁGINA DEL JURADO

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la Tesis presentada por Don (a) :
ANGEL LUIS CAMACHO ARELLANO

cuyo título es:

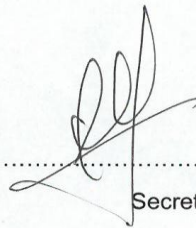
**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LA PLANIFICACIÓN DE
ABASTECIMIENTO LOGISTICO DE ENTRADA EN LA EMPRESA
ALICORP S.A. CALLAO, 2018.**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de
preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:
...15.....(número) ...QUINCE..... (letras).


Los Olivos, 28 de Noviembre del 2018



.....
Presidente



.....
Secretario



.....
Vocal

DEDICATORIA

A mi padre Carlos Yauri Rosales por ser un ejemplo a seguir y a mi madre Amanda Arellano Solorzano quiénes me dieron la vida, educación, buenos consejos y sobre todo por su apoyo constante, a mis hijos por ser mi inspiración de cada día, a mi esposa y familiares por recibir de ellos guía y comprensión. De igual manera a todos aquellos que me apoyaron moralmente.

AGRADECIMIENTO

A Dios por bendecirme con su amor, protegerme y darme la fuerza necesaria para seguir adelante. A la escuela de formación para adultos SUBE como a la empresa ALICORP S.A.; por permitirme realizar la presente investigación. También a los profesores que con su sapiencia y dedicación hicieron posible la culminación de nuestro trabajo de investigación.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Angel Luis Camacho Arellano con DNI N° 70086038, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Lima,.....de del 2018

Angel Luis Camacho Arellano

DNI N° 70086038

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LA PLANIFICACIÓN DE ABASTECIMIENTO LOGÍSTICO DE ENTRADA EN LA EMPRESA ALICORP S.A., CALLAO 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado de Administración.

Angel Luis Camacho Arellano
DNI N° 70086038

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1 Realidad problemática	13
1.2 Trabajos previos	18
1.3 Teorías relacionadas al tema	26
1.3.1 Comunicación Organizacional	26
1.3.2 La Planificación de Abastecimiento Logístico de Entrada	31
1.4 Formulación del problema	35
1.4.1 Problema general	35
1.4.2 Problemas específicos	35
1.5. Justificación	35
1.5.1 Justificación teórica	36
1.5.2 Justificación metodológica	36
1.5.3 Justificación práctica	36
1.6 Hipótesis	37
1.6.1 Hipótesis general	37

1.6.2 Hipótesis Específicas	37
1.7 Objetivos	38
1.7.1 Objetivo general	38
1.7.2 Objetivos específicos	38
II. MÉTODO	39
2.1 Diseño de la investigación	40
2.1.1 Método de investigación	40
2.1.2 Tipo de investigación	41
2.1.3 Nivel de investigación	41
2.1.4 Diseño de investigación	42
2.2 Variables, operacionalización	42
2.2.1 Variables	42
2.2.2 Operacionalización	43
2.3 Población y Muestra	46
2.3.1 Población	46
2.3.2 CENSO	46
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	46
2.4.1 Técnicas de recolección de datos	46
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos	47
2.4.3 Validez	48
2.4.4 Confiabilidad	49
2.5 Métodos de análisis de datos	50
2.5.1 Análisis estadístico descriptivo	50
2.5.2 Análisis estadístico inferencial	50
2.6 Aspectos éticos	51
III. RESULTADOS	53
3.2. Análisis inferencial	62

3.2.1. Prueba de hipótesis General	63
3.2.2 Prueba de hipótesis Especificas 1	64
3.2.3 Prueba de hipótesis Especificas 2	64
3.2.4 Prueba de hipótesis Especificas 3	65
IV. DISCUSIÓN	67
4.1 Discusión por teorías.	67
4.2 Discusión por metodología.	68
4.3 Discusión por resultados.	69
V. CONCLUSIÓN	72
VI. RECOMENDACIONES	74
Referencias Bibliográficas	76
ANEXOS	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variables en estudio	42
Tabla 2 Operacionalización de variables Comunicación Organizacional	44
Tabla 3 Operacionalización de variables planificación de abastecimiento logístico de Entrada	45
Tabla 4 Estructura dimensional de las variables en estudios	47
Tabla 5 Puntuación de los ítems en la escala de Likert	48
Tabla 6 Validación de expertos	49
Tabla 7 Análisis de confiabilidad Variable comunicación Organizacional	49
Tabla 8 Análisis de confiabilidad Variable la planificación de abastecimiento logístico de entrada	50
Tabla 9 Criterios éticos de la investigación	51
Tabla 10 Análisis descriptivo de variable comunicación Organizacional	54
Tabla 11 Análisis descriptivo de la dimensión descendente	55
Tabla 12 Análisis descriptivo de la dimensión Ascendente	56
Tabla 13 Análisis descriptivo de la dimensión Horizontal	57
Tabla 14 Análisis descriptivo de variable la planificación de abastecimiento Logístico de entrada	58
Tabla 15 Análisis descriptivo de la dimensión Principio Del Costo Total	59
Tabla 16 Análisis descriptivo de la dimensión Estandarización Y Postergación	60
Tabla 17 Análisis descriptivo de la dimensión Consolidación	61
Tabla 18 Prueba de hipótesis General	63
Tabla 19 Prueba de hipótesis Especifica 1	64
Tabla 20 Prueba de hipótesis Especifica 2	65
Tabla 21 Prueba de hipótesis Especifica 3	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 0-1 Análisis descriptivo de variable Comunicación Organizacional	54
Figura 0- 0-2 <i>Análisis descriptivo de la dimensión descendente</i>	56
Figura 0-3 Análisis descriptivo de la dimensión Ascendente	57
Figura 0-4 Análisis descriptivo de la dimensión Horizontal	58
Figura 0-5 Análisis descriptivo de variable la planificación de abastecimiento Logístico de entrada	59
Figura 0-6 Análisis descriptivo de la dimensión Principio Del Costo Total	60
Figura 0-7 Análisis descriptivo de la dimensión Estandarización Y Postergación	61
Figura 0-8 Análisis descriptivo de la dimensión Consolidación	62

RESUMEN

La presente investigación tuvo como título Comunicación Organizacional y la planificación de abastecimiento logístico de entrada en la empresa Alicorp S.A, Callao 2018, en el área de almacenes de la empresa Alicorp, callao 2018.

El logro del objetivo principal es determinar la relación entre las dos variables en este estudio se tomo como teoría al autor Chiavenato (2015) comunicación organizacional haciendo referencia los tipos de comunicación formal; descendente, ascendente y horizontal. Como también a Carreño (2016) para la planificación de abastecimiento Logístico de entrada en sus factores que vienen hacer el principio de costo total, estandarización y postergación y consolidación.

El tipo de investigación es descriptiva, de diseño no experimental y corte transversal. La población que se utilizó fue de 35 colaboradores, obteniendo finalmente con un margen de error del 0.05, una muestra censal de 35 colaboradores. Se consideró un total de 28 indicadores, en las seis dimensiones de la variable de estudio. El recojo de la información se realizó mediante la técnica de encuesta y como herramienta un cuestionario, resultados obtenidos fueron procesados en el Software Estadístico Informático SPSS-23 y mediante la cual se pudo medir el nivel de confiabilidad de las preguntas, interpretar gráficos estadísticos, analizar la prueba de normalidad y optar por aplicar la correlación de Spearman.

Con los resultados se llegó a la conclusión que si se relaciona la comunicación organizacional y la planificación de abastecimiento logístico de entrada en la empresa Alicorp callao 2018.

Palabras clave: Comunicación Organizacional, planificación Logística y abastecimiento.

ABSTRACT

The present investigation was entitled Organizational Communication and logistic sourcing planning for entry into the company Alicorp S.A, Callao 2018, in the warehouse area of the company Alicorp, callao 2018.

The achievement of the main objective is to determine the relationship between the two variables in this study as a theory to the author Chiavenato (2015) organizational communication making reference to the types of formal communication; descending, ascending and horizontal. As also to Carreño (2016) for the scheduling of Logistic supply of input in its factors that come to do the principle of total cost, standardization and postponement and consolidation.

The type of research is descriptive, non-experimental design and cross section. The population that was used was 35 collaborators, finally obtaining a margin of error of 0.05, a census sample of 35 collaborators. A total of 28 indicators were considered, in the six dimensions of the study variable. The information was collected using the survey technique and as a tool a questionnaire, results were processed in the SPSS-23 Computer Statistical Software and through which the reliability level of the questions could be measured, statistical graphs interpreted, analyzed the normality test and choose to apply the Spearman correlation.

With the results, it was concluded that if the organizational communication and logistic supply planning is related to entry into the company Alicorp callao 2018.

Keywords: Organizational Communication, Logistics planning and supp

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

A nivel global, las grandes compañías buscan más que un simple reconocimiento de su producto o servicio, para lo cual las empresas buscan lealtad y preferencia.

Es por ello, que hoy en día las industrias del mundo se esfuerzan por tener una mayor participación en el mercado, lo cual ha originado el desarrollo de estrategias que refuercen los objetivos económicos en las empresas, ya que estos han sido afectados por la recesión mundial y la fuerte competencia de la globalización.

Saladrigas Medina, (2005) Comunicación en el que el intercambio de expresiones entre actores colectivos (como emisores, las organizaciones; y como receptores, sus públicos o audiencias), se somete a los procesos de producción y consumo de un Servicio convertido en mercancía profesional y que consiste en facilitar, por el intercambio de datos codificados y decodificados por los actores-agentes sociales, la reproducción de conocimientos a propósito del acontecer social y material que compromete a la organización, y que es un universo de objetos de referencia frente al cual los miembros de la organización.

Es un hecho en el actual contexto mundial encontramos problemas similares al que atraviesa la empresa en estudio que han sido investigados a través de los años ya que los empresarios han manejado sus negocios trazándose metas, que les han impedido ver más allá de sus necesidades inmediatas, es decir, planean únicamente en corto plazo; lo que conlleva a no alcanzar niveles óptimos en un plan de gestión, hoy en día existen mercados globalizados con un altísimo grado de competitividad.

La existencia de un sistema de información en tiempo real y el bajísimo costo, una fuerte convergencia de gustos estándares a nivel mundial, la creciente y cada vez más importante economía digital y el surgimiento de fuertes bloques regionales de libre comercio, hace imperiosa a las empresas mejorar su plan de gestión. Si bien siempre fue necesario aplicar un plan de

gestión, evitando quedar atrapado en los moldes que dieron origen a las pasadas victorias, hoy los cambios son más veloces y poderosos, razón por la cual continuar viendo los procesos con los paradigmas del pasado llevará a la empresa a la pérdida de competitividad y luego a su desaparición.

Según Ocampo Villegas, (2014) Estas últimas han conformado un conocimiento autónomo alrededor de sus objetos de estudio. La sociología de la organización y la psicología organizacional dan soporte y base al nuevo subcampo del saber comunicativo, la comunicación organizacional.

Inicialmente en Europa, la sociología abordó el fenómeno comunicativo desde la problemática social de las fábricas en la llamada “Revolución Industrial”, en pleno auge del pensamiento clásico y cientificista del concepto de trabajo, donde se profundizó en la estructura unidireccional del mensaje, convirtiendo a la comunicación en sólo información oficial.

Las grandes empresas multinacionales son competitivas de hoy en día y han entendido, asimilado que el éxito se busca en el manejo de una exitosa relación con los clientes, más allá de la rentabilidad por producto o líneas de productos.

Como podemos referir Para poder entender mejor la logística empresarial, decimos que la administración de la cadena de suministros (SCM, término en inglés) se puede considerar como la esencia de la logística integrada, ya que engloba los procesos logísticos en las personas, la organización, la tecnología y la infraestructura física que permite la transformación de materias primas en productos y servicios intermedios y terminados que son ofrecidos y distribuidos al consumidor para satisfacer su necesidad.

Reconociendo dicha información, es importante responder a la importancia de la investigación, para que el personal que está realizando su trabajo dentro del área entienda que es importante perfeccionar los diferentes puntos a investigar la cual sirva para tomar decisiones importantes a nivel de las organizaciones que nos permita mejorar los procesos.

Para Carreño, A (2016) la aplicación de la logística requiere de la aplicación de diversos principios para su adecuada implementación en la empresa (pag21).

Así mismo también da a conocer en su investigación Ruiz, W y Pinto, J caracterización de la logística de la cadena de abastecimiento de envases, empaques y embalajes de plástico en Bogotá. El caracterizar logísticamente la cadena de abastecimiento de una región específica como Bogotá permite tener una visión más clara en cuanto a condiciones de mercado, competencia, proveedores y consumidores, permitiendo generar un mejor aprovechamiento de la información que pueda ser recopilada, también genera una ventaja para poder identificar las fortalezas y debilidades del sector.

A nivel nacional, en su propósito de lograr un desarrollo económico y social sostenido al igual que otras empresas a nivel nacional e internacional, se encuentra inserto en un contexto.

Según el Plan Estratégico que comprende las organizaciones se pueden apreciar los siguientes problemas: En su diagnóstico situacional, la comunicación organizacional no llega a ser recibido por sus colaboradores de forma clara y precisa, por la cual presenta efectos negativos en la logística de abastecimiento de entrada para la atención de los proveedores y afecta en el desarrollo de sus actividades de manera interna como externa para cumplir con los objetivos de una organización.

Para Almenara Aloy, Romero Delgado, & Roca Pérez, (2005) En la sociedad del conocimiento, la acumulación de información reviste suma importancia, pero esta información pierde valor si no se transmite de forma adecuada. Por tanto, reiterando nuestra afirmación inicial, no nos cabe ninguna duda de que el fenómeno comunicativo puede calificarse como el sistema nervioso de la organización.

La comunicación en las organizaciones juega un papel muy importante es por la cual los miembros o colaboradores llegan a desarrollar sus funciones

de forma efectiva frente al grupo de trabajo llevando una información clara para el cumplimiento de los objetivos.

Como menciona en su investigación Enrique Nieto, Ximena la relación existente entre comunicación organizacional y calidad de servicio en el Sub CAFAE Cusco S.E. agencia Puerto Maldonado, 2017.

Se determinó la presencia de un grado de correlación positiva media, esto nos indica claramente que la comunicación organizacional es importante para determinar la calidad de servicio que perciban los trabajadores después de recibir la atención que ayudara a monitorear en todo momento al nuestros proveedores (transporte, peatón que ingresaran a nuestras instalaciones para hacer entregas de nuestros pedidos).

La Empresa Alicorp se encuentra se encuentra posicionado en el sector secundario por las actividades destinadas a transformación de las materias primas en productos elaborados o semielaborados como industrial de consumo masivo en este se incluyen actividades de envasado, embotellado.

Se trata de una teoría económica que divide las economías en tres sectores de actividad: la extracción de materias primas (primario), la manufactura (secundario), y los servicios (terciario); la cual fue desarrollada por Colin Clark y Jean Fourastié.

Estamos seguros de contar con un personal con altas competencias de ahí viene nuestra misión de transformar mercados a través de nuestras marcas líderes, generando experiencias extraordinarias y buscando innovar constantemente para generar valor y bienestar a la sociedad. De igual forma nuestra visión “ser líderes en los mercado en los que competimos”.

Alicorp es una empresa de consumo masivo líder en el mercado peruano, con operaciones industriales en seis países de Latinoamérica: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador y Perú, en donde está su sede principal.

Sus grandes competidores directos son P&G, Nestlé, Molitalia, Kraft Foods y Unilever, todas transnacionales y que al igual que Alicorp presentan grandes

perspectivas de crecimiento y expansión no solo en el Perú sino en las diferentes regiones del mundo.

En Alicorp, hemos asumido compromisos éticos los cuales aseguran el cumplimiento de los lineamientos y políticas de la empresa.

Tenemos un propósito: generar valor y bienestar en las personas. Esto significa trascender como empresa y dejar una huella positiva en la sociedad. Pero construir y fortalecer una cultura única y ganadora no es solo redactar un documento, es comportarnos de una manera particular.

También hacemos las cosas bien para generar el bien y tenemos la satisfacción de lograr nuestras metas con las mejores conductas humanas y empresariales y somos una empresa comprometida con el desarrollo y adopción de políticas y reglamentos que nos permitan generar el mayor valor para nuestros accionistas, colaboradores, clientes y demás grupos de interés, por ello uno de nuestros principales objetivos es la mejora constante en las prácticas.

Estamos comprometidos a crear un ambiente de trabajo donde el respeto y la confianza sean la base de las relaciones entre todos nuestros colaboradores, quienes son el principal motor de desarrollo de la empresa.

Buscando un crecimiento y una eficiencia en su mayor capital humano como es su gente. En Alicorp están abocadas a incorporar nuevas estrategias para ser competitivas a nuestros trabajadores a tener los conocimientos, habilidades y destrezas que les permitan desarrollar el nuevo sistema de control de citas para los proveedores LTM y desenvolverse en forma competente en los actuales procesos de ingresos y salidas de proveedores buscando una comunicación en línea para todas las áreas involucradas para una buena atención.

La presente investigación titulada Comunicación Organizacional y la planificación de Abastecimiento Logístico de entrada en la empresa Alicorp S.A., Carmen de la Legua Reynoso, Callao 2018 tienen como objetivo explicar la influencia que tiene la planificación en la logística de entrada de la mencionada empresa.

La carencia a la problemática se manifiesta en la administración de procesos para poder utilizar de manera correcta un sistema implementado por falta de una buena comunicación Organizacional, en el área logístico por la cual utilizamos las dimensiones ascendentes, descendentes y horizontales tanto en los colaboradores internos como el proveedor, el desconocimiento de procesos origina tiempo de espera, costos logísticos en sus atenciones del proveedor causando congestionamiento de trasportes por la variedad de producto

El desorden en el área del almacén ante la defectuosa planificación de abastecimiento logístico de entrada no es la adecuada y podemos observar en los resultados de baja de productividad por la falta de coordinación y cuello de botella en las atenciones de los proveedores.

Esto nos ayudara a mitigar la deficiente gestión utilizando nuestras dimensiones como el principio de costo total, la estandarización y postergación así como consolidación.

La cadena de abastecimiento que encontramos en la organización necesita tener ventanas horarios de atención las cual nos permita tener una planificación de pedidos ordenados y la comunicación sea más fluida con todas las áreas comprometidas (cliente interno y externo) y brindar la calidad de servicio.

La entrega de los pedidos tiene que ser comunicados con anticipación de tal manera que nuestro almacén de productos pueda hacer una proyección con anticipación para la atención del pedido del cliente y no tengamos reclamos por las demoras y en adelante afecte por un incremento de costo al material.

Por lo expuesto líneas más arriba, la investigación se desarrollara en el contexto de poder plantear soluciones a la problemática en la empresa Alicorp S.A., Callao 2018.

1.2 Trabajos previos

Ruiz, C. (2013), El propósito es “Indagar de qué manera incide la Comunicación Organizacional en la calidad del servicio en la Cooperativa de

Ahorro y Crédito “CREDI SERVICIOS”, La mayoría de los empleados están en desacuerdo con la comunicación que se desarrolla y les brinda el gerente.

Se observa que la mayoría de los empleados que no tienen un adecuado conocimiento de los flujos de comunicación de la cooperativa lo cual genera incertidumbre y baja comunicación organizacional, por lo que no se encuentran establecidos cuáles serán los medios que los jefes pueden utilizar para comunicarse de una manera visible con los empleados.

Presenta la metodología aplicada en el desarrollo de la presente investigación. Se detalla aspectos relevantes como el enfoque de la investigación, modalidad de investigación, tipo de investigación, operacionalización de variables, técnicas y procedimientos etc.

Esta investigación está dentro del campo comunicativo y organizacional; por lo tanto tiene una explicación cualitativa, porque se analizó detenidamente la Comunicación Interna y el Desarrollo Organizacional

Se realizó dos tipos de investigación: 1) Biográfica porque se utilizó libros, revistas científicas, folletos, documentos web y más respaldos para obtener información. Y 2) De campo ya que acudimos a la organización en estudio para recolectar información referente a nuestra investigación, mediante la aplicación de encuestas, de tipo correlacional, descriptiva y explicativa.

Concluye con la investigación Las falencias que presenta la comunicación organizacional interna está repercutiendo sobre la coordinación de las actividades dentro de la organización. También La comunicación organizacional influye directamente sobre la baja productividad de la empresa San Miguel Drive así como también en las actitudes de los trabajadores.

El siguiente estudio es significativo se observa que la mala comunicación atrae consigo problemas en los trabajadores la cual se refleja en la productividad y por ello no podrán cumplir con los objetivos y también atraerá un clima laboral baja.

Ruiz, W. y Pinto, J. (2015), Universidad Distrital Francisco José De Caldas - Caracterización de la logística de la cadena de abastecimiento de envases, empaques y embalajes de plástico en Bogotá.

Comprende la finalidad del proyecto o fin que se pretende alcanzar y hacia el que se dirigen los esfuerzos y recursos; como se menciona en la introducción; la caracterización logística de la cadena de abastecimiento de envases, empaques y embalajes de plástico es el foco de este estudio y comprende la identificación de eslabones, factores, indicadores, actividades, la descripción de características y el planteamiento de recomendaciones.

Para este proyecto, el estudio se considera de tipo descriptivo, el cual consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Su fin es la descripción precisa del evento estudiado, se asocia con el diagnóstico; su metodología se basa en indagar, observar, registrar y definir. Este tipo de estudios miden de manera independiente los conceptos o variables con los que tienen que ver, centrándose en medir con la mayor precisión posible.

Previo a la realización de este estudio existía muy poca información sobre los procesos logísticos de la cadena de abastecimiento de envases, empaques y embalajes de plástico, en este proyecto se logró recopilar de distintas fuentes como asociaciones, entidades gubernamentales y por medio de entrevistas y encuestas, caracterizar los procesos desempeñados por cada uno de los eslabones de la cadena de abastecimiento.

Es trascendental el estudio la cual ayudara a la cadena de abastecimiento tomar decisiones para el ordenamiento en sus procesos.

Flores, V. (2015) Diseño De Un Plan Comercial Para La Implementación De Un Sistema De Logística Inversa En La Empresa Flexnet, Universidad de Los Hemisferios - Ecuador, El objetivo general se tuvo, el diseñar un plan comercial para el sistema de Logística Inversa, satisfaciendo las necesidades del cliente con los estándares de calidad y de servicio competentes.

El tipo de investigación del proyecto fue descriptiva. Mediante la cual se elaboró un diseño de un plan comercial, en donde se plantearon objetivos y estrategias a implementarse y cumplirse.

El método empleado para recolectar información fue un método etnográfico, del cual se utilizaron técnicas de apoyo como entrevistas realizadas al gerente general y al jefe de operaciones de Flexnet del Ecuador, observación del investigador y documentos escritos. De esta manera se pudo obtener información confiable y verídica.

Como conclusiones después de haber culminado el proyecto y de haber analizado su situación actual, se pudieron rescatar ciertos puntos relevantes. Flexnet principalmente no cuenta con un área comercial dentro de la empresa, ya que piensa que por el momento no es una necesidad para la empresa, por lo tanto la parte comercial la maneja el gerente general con apoyo de los gerentes administrativo y de operaciones, y también tiene cierta influencia por parte de la red ITSA en Argentina. Flexnet está actualmente en una reestructuración estratégica interna, la cual busca definir objetivos con mira al 2018, por lo que le interesa mucho que en el futuro se defina bien entre sus procesos internos el proceso de logística inversa.

Es significativo el estudio como nos muestra para establecer procedimientos en la organización.

Flores, O. (2018), "La comunicación organizacional en la prevención de riesgos laborales". Universidad Complutense De Madrid – España, Tesis para Doctorado. El objetivo principal en este trabajo de investigación es sentar las bases de conocimiento en la relación existente entre la Comunicación Organizacional y la Prevención de Riesgos Laborales analizando, para ello, las estrategias y planes de comunicación en las organizaciones empresariales e institucionales españolas e internacionales, desarrollando como estudio de campo la empresa Telefónica de España y EsSalud de Perú.

La validez de esta investigación doctoral radica en destacar cuáles son las fórmulas que hacen que la construcción de la Comunicación Organizacional

y sus procesos de comunicación en materia de Prevención de Riesgos Laborales forme un ecosistema propio y convierta a ambos entornos en una dualidad de disciplinas aproximadas e inseparables como estrategia innovadora en las organizaciones empresariales e institucionales, como se ha detectado en los casos de Telefónica de España y EsSalud de Perú.

Es significativo el estudio la cual se presenta buscando las mejoras en los procesos para tomar decisiones de niveles jerárquicos.

Gonzales, J. (201), Estudio de Logística y Cadena de Suministro Basada en Arquetipos” Universidad Autónoma Del Estado De México Para Obtener El Título De Ingeniero En Producción Industrial. Conocer la evolución de la logística y la cadena de suministro, plasmarlo en el estado del arte y colocarlo hasta el conocimiento frontera.

En el desarrollo de este trabajo pude adquirir nuevos conocimientos con respecto al tema, donde puede conocer la evolución de la logística en el tiempo hasta llegar a la cadena de abastecimiento o cadena de suministros. Me pude dar cuenta que el tema de investigación tiene suficiente relación con las diferentes áreas de la industria como lo son: economía, finanzas, administración, producción, planeación, ventas, compras, marketing, entre otras; para que las empresas puedan competir en el mundo actual, tener satisfechos a los clientes y ganarle a los competidores; y en un futuro, que puedan llegar a competir entre cadenas de abastecimiento.

Se valora la investigación del tesista donde nos da a conocer los orígenes y la evolución de la logística y manera que podamos conocer la cadena de suministro desde que punto se origina. Esto ayuda a las organizaciones a tomar control y mejores decisiones.

Lazo, E. (2015), “Diseño de un Sistema Logístico para mejorar la comercialización de los productos de la empresa Industrial Ferretera Elizabeth E.I.R.L., 2015”. Optar Por El Título Profesional De: Licenciada En Administración De Empresas, Universidad Católica De Santa María. En la ciudad de Arequipa.

Tuvo como objetivo principal diseñar un adecuado sistema logístico para dicha pyme, con la finalidad de optimizar las operaciones tanto de compra, venta y almacenaje, así como también agilizar las entregas de los pedidos, y minimizar los costos; para que tenga un impacto positivo en su crecimiento a largo plazo en el mercado arequipeño mejorando así los resultados en la comercialización de sus productos.

En la planificación y control de los inventarios, la empresa Industrial Ferretera Elizabeth E.I.R.L. no realizaba la clasificación detallada de los productos que le generaban mayor utilidad y así mismo, no contaban con una adecuada planificación de compra, ellos trabajaban según la demanda del mes y la experiencia ganada, también concebía la idea de tener stocks bajos pero variados de todos los productos, teniendo en cuenta esto se ha propuesto que se realice la clasificación ABC con mención en la “utilidad que genera el producto”. Teniendo como resultado una investigación Descriptivo – Experimental, En abastecimiento se obtuvo como resultado que hay un 0.01% de error, en cuanto al nivel de cumplimiento de los proveedores.

Es por ello que la presente investigación buscó analizar y hacer una descripción de cómo la empresa realizaba sus actividades y como mejoró con la aplicación de un software básico que realiza las funciones de logística y almacenes, con la finalidad de minimizar los costos, optimizar las operaciones de compra y venta, agilizar el pedido

En la investigación nos ayuda a revisar la problemática para el abastecimiento logístico la cual se pudo tomar medidas correctivas.

Vega. E, (2016) “Factores Estratégicos de la Comunicación Organizacional en la Municipalidad Distrital de Quiruvilca, 2016”. Licenciado En Administración; Universidad César Vallejo, Ciudad Trujillo.

Identificar los Factores Estratégicos de la Comunicación Organizacional en el logro de objetivos de la Municipalidad Distrital de Quiruvilca, en el año 2016. El tipo de investigación es descriptiva, de diseño no experimental y corte transversal. La población que se utilizó fue de 60 colaboradores,

obteniendo finalmente con un margen de error del 0.05, una muestra de 33 colaboradores.

Concluyendo Se identificó a la eficiencia comunicativa, eficacia comunicativa, efectividad comunicativa y productividad en comunicación como los Factores Estratégicos de la Comunicación Organizacional en el logro de los objetivos de la Municipalidad Distrital de Quiruvilca, en el año 2016.

Se puede observar en la tesis la problemática encontrada la cual se presenta las soluciones de una comunicación más efectiva para el logro de sus objetivos de la organización.

Ancco. M, (2015), "Comunicación Organizacional Y Clima Organizacional En La Municipalidad Distrital De Hualmay 2015". Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Huacho

El objetivo principal de esta investigación fue proponer una matriz de indicadores de evaluación de la comunicación organizacional y el clima organizacional interna, de la Municipalidad Distrital de Hualmay 2015.

Los instrumentos utilizados fue la encuesta la cual me sirvió para recoger diversas opiniones respecto a las variables seleccionadas para este estudio.

El nivel de investigación fue descriptiva-correlacional. Donde la primera describe o presenta sistemáticamente las características o rasgos distintivos de los hechos y fenómenos que se estudia, y la segunda explica el porqué de los mismos. Dentro de toda organización la comunicación y el clima organizacional, planifica, ejecuta y analiza los procesos comunicacionales, fortaleciendo las Relaciones entre el personal, manteniendo una imagen pulcra, eficiente y un buen clima laboral. La comunicación organizacional es de vital importancia dentro de un sistema abierto que es influido por el medio ambiente, al mismo tiempo que este influye en el sistema de la organización.

En el estudio realizado se muestra la problemática en la comunicación organizacional es de gran importancia entre sus integrantes de la institución la cual permite tener resultados favorables.

Castillo, K. (2016), "Comunicación Organizacional Y Satisfacción Laboral En La Empresa Sour Comunicaciones S.A.C. Licenciada En Administración, Universidad Autónoma del Perú. Lima

El objetivo de la investigación es: Determinar la correlación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016.

El instrumento usado en la presente investigación es el cuestionario, respecto a la variable comunicación organizacional tiene un cuestionario de 17 preguntas en base a la escala de Likert, teniendo en cuenta las cuatro dimensiones del cuadro de operacionalización de variables, el instrumento tiene un valor de significancia de 0.00, un nivel de confianza de 0,872. Por otro lado, la variable satisfacción laboral tiene un cuestionario de 16 preguntas en base a la escala de Likert, teniendo en cuenta las tres dimensiones del cuadro de operacionalización de variables, el instrumento tiene un valor de significancia de 0.00, un nivel de confianza de 0, 861.

En el contexto de la investigación, el diseño es correlacional este tipo de diseño va más allá de la descripción de conceptos, siendo su principal interés en examinar relaciones entre variables o sus resultados.

En relación al objetivo general, se concluye que sí existe relación significativa muy alta entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Sour Comunicaciones SAC, Lima-2016.

Alemán, K. (2014) "Propuesta De Un Plan De Mejora Para La Gestión Logística En La Empresa Constructora Jordan S.R.L. De La Ciudad De Tumbes". Título Profesional de Ingeniero Civil, Universidad Privada Antenor Orrego

Proponer un Plan de mejora para la gestión logística de la empresa constructora JORDAN S.R.L. en el Departamento de Tumbes.

Se identificó 10 principales problemas actuales de la Empresa Constructora JORDAN SR, siendo los 2 principales: La Desorganización e Informalidad, seguida de otras problemáticas como son: Mercado Local de Proveedores cerrado, Recursos Humanos insuficientes, Falta de Capacitación, Deficiente Sistema de Comunicación, Carencia de Sistemas Informáticos, Deficiente Técnica de Almacenaje, y como último Políticas de la Empresa y Factores

Climáticos(Lluvias). Se propuso un Plan de mejora para la gestión logística de la empresa constructora JORDAN S.R.L. en el Departamento de Tumbes, basada en 2 criterios la Selección de Proveedores y el Control de Materiales en Obra.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Comunicación Organizacional

Para Chiavaneto, (2015) nos dice “La Comunicación Organizacional es esencial para alcanzar la concordancia y consistencia en el comportamiento de las personas. La comunicación organizacional es el proceso mediante el cual las personas intercambian información en una organización. Los canales de comunicación formal son los que fluyen dentro de una cadena de mando o responsabilidad definida por la organización, existen tres tipos de canales formales: las comunicaciones descendentes, las ascendentes y las horizontales (pág. 321).

Robbins & Coulter, (2014) La comunicación puede ser un fenómeno interesante, sobre todo en las organizaciones. Como hemos visto la comunicación gerencial es importante, pero debe ser bidireccional. Es importante entender la comunicación gerencial sin tomar en consideración como se da la comunicación en la organización.

Incluye también varios aspectos importantes como es la comunicación formal y la informal, los patrones de flujo de comunicación, las redes formales e informales de comunicación y el diseño de lugar de trabajo (pág. 487).

Castro, (2014) la comunicación organizacional es aquella que establecen las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas. Debido a ello, la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y sus subordinados, y los directivos con el resto de la organización, deberá ser fluida (pág. 5).

Alles, (2008) la comunicación es la base de los procesos básicos, la organización de procesos y sistemas, la dirección en todo sus niveles, y el control.

En relación con la temática de este capítulo, cuando la comunicación es eficaz, mejora el desempeño de los colaboradores y estos sienten una mayor satisfacción laboral, entre otras razones porque comprenden mejor sus tareas, saben qué se espera de ellas y se sienten más involucrados (pág. 219).

John W,(2011) la comunicación es la actividad siempre presente por la cual la gente se relaciona entre sí y combina esfuerzo. La comunicación es necesaria para perpetuar la salud de la organización. Así como la gente sufre arterioesclerosis, el endurecimiento de las arterias que limita el flujo de la sangre y los nutrientes que lleva, también una organización sufre problemas similares con sus procesos de información. El resultado es el mismo: una eficiencia que se reduce sin necesidad porque se bloquea o restringe la información clave en diversos puntos de toda la organización. Así como los padecimientos físicos, prevenir el problema es más fácil que curarlo.

De las teorías empleados en esta investigación rescato a Chiavenato (2015) ya que se ajusta más a la investigación de mi problemática utilizando como teoría de variable Comunicación Organizacional es esencial para alcanzar la concordancia y consistencia en el comportamiento de las personas en la organización, esto son aún muy importantes en el proceso de la comunicación para ayudar desarrollar las competencias que ayudaran en el desenvolvimiento de los colaboradores.

1.3.1.1 Conceptualización de Comunicación Organizacional

Para (Chiavenato, 2015) La comunicación es vital e imprescindible para el comportamiento de las organizaciones, los grupos y las personas. En general la comunicación cumple cuatro funciones básicas en una

organización, grupo o persona: control, motivación, expresión de emociones e información (pág. 309).

1.3.1.2 Dimensiones de la Comunicación Organizacional

1. las comunicaciones descendentes

(Chiavaneto, 2015) Menciona son los mensajes enviados de la directiva a los subordinados, es decir de arriba hacia abajo. Este tipo de comunicación vertical busca crear empatía y un clima de trabajo unificado para buscar soluciones a los problemas de la organización. Las comunicaciones descendentes tratan los siguientes puntos (pág.322).

Indicadores

- a)** Definición de objetivos y estrategias. La comunicación presenta directrices a los niveles más bajos de la organización.
- b)** Instrucciones para el trabajo y racionalidad. Son indicaciones sobre cómo se debe hacer el trabajo y como relacionarlo con otras actividades de la organización
- c)** Prácticas y procedimientos. Son mensajes que definen políticas, reglas y reclamos
- d)** Realimentación sobre el desempeño. Son mensajes que indican la evaluación sobre el desempeño de una persona.
- e)** Adoctrinamiento. Son mensajes destinados a motivar a las personas a adoptar los valores culturales de la organización, asumir su misión y visión a participar en ceremonias especiales.

2. las comunicaciones ascendentes

Chiavaneto, (2015) Revela que el conocimiento explícito son los mensajes que fluyen de los niveles más bajos a los más altos de la jerarquía organizacional. Hay varios tipos de información ascendente (pág.322).

Indicadores

- a) Problemas y excepciones. Son mensajes que describen desviaciones o anomalías en el desempeño rutinario y normal, y buscan llamar la atención de la directiva.
- b) Sugerencias para mejorar. Son mensajes con ideas para mejorar los procedimientos relacionados con las tareas para aumentar la calidad y la eficiencia.
- c) Informes de desempeño. Son mensajes que incluyen reportes periódicos que informan la administración acerca del desempeño de personas o unidades de la organización.
- d) Información contable y Financiera. Son mensajes que se refieren a costos, pago de cuentas, rendimiento sobre la inversión y otros asuntos de interés para la administración.

3. las comunicaciones horizontales

(Chiavaneto, 2015) Expresa que “son el intercambio lateral o diagonal de mensajes entre colegas o compañeros. Se puede dar dentro de a lo largo de las unidades de la organización. Su propósito no es solo informar, sino también solicitar actividades de apoyo y coordinación. Existen categorías de comunicación horizontal (pág.323).

Indicadores

- a) Solución de problemas intradepartamentales. Son los mensajes que intercambian miembros de un mismo departamento sobre el cumplimiento de tareas.
- b) Coordinar Interdepartamental. Son mensajes entre diferentes departamentos para facilitar el cumplimiento de proyectos o taras comunes.
- c) Asesoría del Staff para los departamentos en línea. Son mensajes de especialistas del staff a los administradores de línea para ayudarles a en sus actividades.

Barreras de comunicación

El proceso de comunicación no siempre funciona correctamente. Depende de los siete componentes que lo constituyen. Son variables no deseadas que interfieren en el proceso y hacen que el mensaje enviado sea diferente al recibido, podemos distinguir 3 tipos de barrera.

1. Barreras Personales. Son las interferencias que se derivan de las imitaciones, las emociones y los valores de cada persona. Las barreras más comunes en situaciones de trabajo son los hábitos deficientes para escuchar, las percepciones, las emociones, las motivaciones y los sentimientos.
2. Barreras físicas. Son las interferencias que se presentan en el entorno donde ocurre el proceso de comunicación, algunos ejemplos son: un acontecimiento que distraiga, una puerta que se abre durante la clase, la distancia entre las personas, un canal saturado y congestionado, los ruidos de la estática de la línea telefónica, etc.
3. Barreras semánticas. Son las limitaciones o distracciones que se derivan.

Otras Teorías:

Ongallo, C. (2007) Este autor estudia las quejas de los colaboradores por la falta de información con respecto a la organización en la que trabajan. BENÍTEZ asegura que por paradójico que pueda parecer, los avances tecnológicos en materia de comunicación e información, no han ayudado a resolver los problemas de comunicación existentes en las organizaciones, aunque sí han permitido mejorar la rapidez y calidad de la información, pero a costa de generar sobrecarga e insatisfacción en los individuos encargados de utilizar estos nuevos elementos. En otras palabras, se da la paradoja consabida de que en la era de la comunicación es cuando menos se comunican los seres humanos entre sí. Para este autor, los problemas de la comunicación en las organizaciones suponen un asunto psicosocial y no meramente tecnológico.

1.3.2 La Planificación de Abastecimiento Logístico de Entrada

(Carreño Solis, 2016) La planificación Logística requiere de diverso principios para su adecuada implementación en la empresa. En la literatura se encuentra una gran cantidad de estos principios o reglas bajo distintos nombres, pero en general se refieren a lo mismo. En este apartado presentamos aquellos que, siendo los más importantes son compartidos por la mayoría de autores (pág. 21)

Del Rio Gonzales, Del Rio Sánchez, & Del Rio Sánchez, (2010), La palabra abastecimiento tiene diversas acepciones, las cuales se mencionan a continuación:

- a).- En las empresas industriales, significa almacenar productos que se consumen dentro del establecimiento, incluyendo la papelería y los artículos de oficina (en estados Unidos).
- b).- Para otros, el término abarca como mínimo las funciones de: compra, almacenamiento y recepción (en el Reino Unido).
- c).- En Canadá, el término es muy amplio, ya que incluye todas las adquisiciones del Gobierno Federal.

d).- En el presente trabajo se trata tanto el abastecimiento como la compra, tráfico, almacenamiento, y recepción, de todo lo que se consume dentro de la empresa.

e).- algunos autores consideran la palabra abastecimiento. (pág. 8)

Johnson, Leenders, & Flynn, (2011) Las alternativas de fabricar o comprar, de abastecer internamente o externamente, representan decisiones estratégicas clave para cualquier organización. El hecho de cada una de estas decisiones se pueda revisar y revertir en una fecha posterior, a medida que lo justifiquen las condiciones, contribuye el desafío de mantener una combinación apropiada de actividades internas de bienes y servicios comprados. Es obvio que una administración efectiva del área de suministro requiere de una contribución activa y continua de este departamento con el proceso de evaluación permanente. Entre más talentoso el grupo de suministro para explorar las oportunidades del mercado y para desarrollar fuente de abastecimiento competitivas, más lista debe estar la organización para comprar en el exterior y subcontratar (pág. 113)

1.3.2.1 Dimensiones de la Planificación de Abastecimiento Logístico de Entrada

A. Principio de costo total

Carreño Solis, (2016) Afirma es uno de los conceptos más antiguos de la administración Logística, siendo su entendimiento esencial para una adecuada planificación. En muy común encontrarlos en los libros de logística con otros nombres, tales como balance de costos opuestos, logística integral y logística total, entre otros. Este principio es simple y postula que los principales costos logísticos están en conflicto unos con otros y que el reducir un costo implica aumentar el otro o. dicho de otra manera, que existen intercambios de costos entre diferentes actividades logísticas, lo cual corrobora la mejor forma de gestionarlas reside en administrar el proceso logístico como un todo.

La determinación de un lote económico de compra, está basado en el principio de balancear los costos opuestos de ordenar y de posesión

de inventarios. Los costos de ordenar son aquellos en los que se incurre cada vez que se emite una orden de compra y es independiente del tamaño del lote comprado (pág. 22).

Indicadores

- Balance de costo
- Logística Integral
- Costo logística
- Transporte
- Administración de proceso

2. Estandarización y postergación

Carreño Solis, (2016) Nos dice cada vez es mayor la variedad de productos terminados que se requiere para satisfacer las necesidades y gustos de los clientes. Añadir una nueva presentación a la variedad de productos que ofrece la empresa incrementara los costos de inventario aunque la demanda probablemente no se mueva o aumente en una proporción menor. La proliferación de los tipos de productos incrementa los costos de mantenimiento de inventarios. La estandarización combate la proliferación de los tipos de producto a través de la fabricación de componentes y módulos intercambiables que se ensamblan a la medida o gusto del cliente.

La postergación, por su parte, consiste en retardar el ensamble de los componentes estándares hasta acercarlos lo más posible al pedido del cliente; así se evita la proliferación de los productos terminados y sus costos relacionados y, a la vez, se mantiene una alta disponibilidad del producto para atender los pedidos del cliente (pág. 23)

Indicadores

- Variedad de Productos
- Incremento de Costo
- Atención del pedido del cliente
- Disponibilidad del producto

3. Consolidación

Carreño Solís, (2016) Indica es el resultado de las economías de escala existentes en la estructura de costes de la tarifas de transporte. Los costos por unidad de productos transportado son menores si se utiliza el 100% de la capacidad del vehículo de transporte, a diferencia de si es usado en un porcentaje menor, dicho de otra manera, los costos del flete se aprovechan mejor usando el 100% de la capacidad del transporte.

La búsqueda de estas economías puede llevar a establecer plataformas o centros de consolidación en los cuales se almacenan productos con un mismo destino a la espera de completar la capacidad de una unidad de transporte y de trasladarlos más económicamente.

En algunos casos, podemos retrasar las entregas de pedidos a los clientes hasta tener el volumen de pedido que complete la capacidad del vehículo de transporte. El deterioro del nivel de servicio que significa el retraso debe ser compensado con los ahorros en costo resultantes de la consolidación. Algunas empresas van más lejos y solamente reciben pedidos cuyo tamaño igual a la capacidad de una unidad de transporte e inclusive, establecen descuentos e incentivos a sus clientes cuando sus pedidos completan las unidades de transporte más grandes, las cuales reparten sus costos fijos en una capacidad mucho mayor que las unidades pequeñas (pág. 25).

Indicadores

- unidades de transporte
- Entrega de Pedidos
- calidad de servicio

Dimensiones de la logística

Niveles de planificación estratégica

Para tener éxito, una organización debe enfocar la planificación estratégica en tres niveles.

1. Corporativo, son decisiones y los planes que corresponden a las siguientes preguntas: ¿En qué negocio nos encontramos?, y ¿Cómo aplicaremos nuestros recursos entre estos negocios?
2. Unidad de negocios, estas decisiones moldean los planes de una unidad de negocios en particular, a medida que sea necesario, para contribuir a la estrategia corporativa.
3. Función, estos planes se relacionan con la manera en la que se contribuye cada área funcional a la estrategia de la empresa y con la aplicación de los recursos internos.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Qué relación hay entre la comunicación Organizacional y la planificación de abastecimiento logístico de entrada en la empresa Alicorp, Callao 2018?

1.4.2 Problemas específicos

¿Qué relación hay entre comunicación Organizacional y el Principio Del Costo Total en la empresa Alicorp, Callao 2018?

¿Qué relación hay entre la comunicación Organizacional y la Estandarización, Postergación en la empresa Alicorp, Callao 2018?

¿Qué relación hay entre la comunicación Organizacional y la Consolidación en la empresa Alicorp – Callao 2018?

1.5. Justificación

Bernal Torres, (2010) “Toda investigación está orientada a la resolución de algún problema; por consiguiente, es necesario justificar, o exponer, los motivos que merecen la investigación. Asimismo, debe

determinarse su cubrimiento o dimensión para conocer su viabilidad” (pág. 108).

1.5.1 Justificación teórica

Bernal Torres, (2010) En investigación hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente (pág. 106).

En esta investigación se utilizará la Teoría de la comunicación Organizacional y la planificación de abastecimiento logístico de entrada. Por lo cual permite mejorar las Competencias de los trabajadores, cuyos resultados aportarán conocimiento a la línea de investigación de gestión de organizaciones.

1.5.2 Justificación metodológica

Según Bernal Torres, (2010) En investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable" (pág. 107)

Mediante el ámbito metodológico se aplicara la técnica de investigación (encuesta), luego el instrumento a realizar (cuestionario) donde se analizará con el método de análisis de datos del programa SPSS. Con ello se pretende conocer el nivel de la comunicación Organizacional de los trabajadores en el área de almacenes. Así los resultados obtenidos demuestran su validez y confiabilidad.

1.5.3 Justificación práctica

Bernal Torres, (2010) Se considera que una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o,

por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo (pág. 106).

Esta investigación se realiza porque el sector industrial necesita demostrar la relación que existe entre La comunicación Organizacional y la planificación de abastecimiento logístico de entrada en la empresa; además de poner de manifiesto la importancia de potenciar estrategias que nos permitan optimizar ambas variables de estudio.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Existe relación entre La comunicación Organizacional y la planificación de abastecimiento logístico de entrada en la empresa Alicorp, Callao 2018

1.6.2 Hipótesis Específicas

Existe relación entre la Comunicación Organizacional y el Principio Del Costo Total en la empresa Alicorp, Callao 2018

Existe relación entre la comunicación Organizacional y la Estandarización y Postergación en la empresa Alicorp, Callao 2018

Existe relación entre la comunicación Organizacional y la Consolidación en la empresa Alicorp, Callao 2018

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la comunicación Organizacional y la planificación de abastecimiento logístico de entrada en la empresa Alicorp, Callao 2018

1.7.2 Objetivos específicos

Determinar la relación entre la comunicación Organizacional y el Principio Del Costo Total en la empresa Alicorp, Callao 2018

Determinar la relación entre la comunicación Organizacional y Estandarización y Postergación en la empresa Alicorp, Callao 2018

Determinar la relación entre la comunicación Organizacional y Consolidación en la empresa Alicorp, Callao 2018.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de la investigación

2.1.1 Método de investigación

(Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) Definen a la investigación correlacional como “el tipo de estudio que tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p. 80).

Respecto a (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) la investigación de diseño no experimental se caracteriza por no manipular deliberadamente la variable “El investigador para este tipo de diseños no experimentales sólo se sustrae apreciar los fenómenos en su estado natural, para luego analizarlos.” (p. 152).

La presente investigación estará realizada mediante el método hipotético deductivo debido a que se partirá de las observaciones en el sector industrial del callao para concretar la hipótesis de trabajo para la comunicación organizacional, para verificar la verdad mediante la comparación de la experiencia mediante la reflexión teórica. De la misma forma, Bernal (2010) manifiesta que el método de hipotético deductivo es “un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos”.

En base a los objetivos de la investigación se realizará una serie de procedimientos, por lo que tendrá un enfoque cuantitativo. Además; (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) afirman que un enfoque cuantitativo “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”.

2.1.2 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo Básica, al respecto Vera (2008. p.2), sobre estos estudios indica lo siguiente: También recibe el nombre de investigación pura, teórica o dogmática. Se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico. Igualmente es Descriptivo, al respecto, (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) indicó lo siguiente: El enfoque seguido es el cuantitativo, al respecto (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)precisa lo siguiente: En el enfoque cuantitativo los planteamientos a investigar son específicos y delimitados desde el principio de un estudio. Además las hipótesis se plantean previamente, esto antes de recolectar y analizar los datos. La recolección de los datos se fundamenta en la medición y el análisis en procedimientos estadísticos. La investigación cuantitativa debe ser objetiva y este estudio sigue un patrón predecible y estructurado, utiliza la lógica y el razonamiento deductivo. Por ello se busca en esta investigación analizar el problema de la comunicación Organizacional y la planificación de abastecimiento logístico de entrada en la empresa Alicorp, Callao 2018.

2.1.3 Nivel de investigación

De acuerdo a la naturaleza del estudio de la investigación, reúne por su nivel las características de un estudio de nivel correlacional; porque en esta investigación se analizará la relación entre las variables la comunicación Organizacional y la planificación de abastecimiento logístico de entrada Del mismo modo, Salkind (1998) declara que correlacional tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables.

2.1.4 Diseño de investigación

En esta investigación no se pretende profundizar las variables de la comunicación Organizacional y la planificación de abastecimiento logístico de entrada, por lo que sería no experimental, ya que no se requiere de una mayor participación de las personas a investigar. Como podemos observar (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) señalan que en la investigación no experimental el investigador no diseña y/o aplica el estímulo, sino que se interesa por conocer y estudiar un fenómeno cuya ocurrencia está fuera de su control o se trata de un evento pasado, por esto se afirma que no hay manipulación de variables (independientes).

El estudio de la relación entre la comunicación Organizacional y la planificación de abastecimiento logístico de entrada en la empresa Alicorp, Callao 2018, por lo que es de corte transversal o transeccional correlativo-causal. De acuerdo con (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) señalan que transeccional correlativo-causal describe relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado.

2.2 Variables, operacionalización

2.2.1 Variables

A continuación, se presenta en la Tabla 2.2.1.1 las variables a desarrollar en la presente investigación:

Tabla 1 *Variables en estudio*

VARIABLE	
Variable 1	Comunicación Organizacional (Chiavaneto, 2015) Nos dice “La Comunicación Organizacional es esencial para alcanzar la concordancia y consistencia en el comportamiento de las personas. La comunicación organizacional es el proceso mediante el cual las personas intercambian información en una organización. Los canales de

comunicación formal son los que fluyen dentro de una cadena de mando o responsabilidad definida por la organización, existen tres tipos de canales formales: las comunicaciones descendentes, las ascendentes y las horizontales (pág. 321).

Se utilizarán las siguientes indicaciones:

Variable 2 La Planificación de Abastecimiento logístico de entrada (Carreño Solís, 2016) La planificación Logística requiere de diverso principios para su adecuada implementación en la empresa. En la literatura se encuentra una gran cantidad de estos principios o reglas bajo distintos nombres, pero en general se refieren a lo mismo. En este apartado presentamos aquellos que, siendo los más importantes son compartidos por la mayoría de autores (pág. 21).

Mediante las siguientes dimensiones:

- Principio Del Costo Total
- Estandarización y Postergación
- Consolidación

Fuente: Elaboración propia

2.2.2 Operacionalización

A continuación, se presenta en la Tabla 2.2.2.1 la operacionalización de las variables desarrolladas en la presente investigación:

Tabla 2 Operacionalización de variables Comunicación Organizacional

VARIABLES	DEFINICIONES TEORICAS	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION	
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	<p>La comunicación es esencial para alcanzar la concordancia y consistencia en el comportamiento de las personas. La comunicación organizacional es el proceso mediante el cual las personas intercambian información en una organización. Los canales de comunicación formal son los que fluyen dentro de una cadena de mando o responsabilidad definida por la organización, existen tres tipos de formales: las comunicaciones descendentes, las ascendentes y las horizontales (pág. 321).</p>	<p>La Comunicación Organizacional, será evaluada por forma descendentes, las ascendentes y las horizontales no obstante se recurrirán tomando en cuenta los caracteres observables. Se utilizara como instrumento de medición el cuestionario de 21 preguntas cerradas con alternativas politomicas de escala de Likert</p>	Descendente	Definición de objetivos y estrategias	1-2	Ordinal (Escala Likert a. Nunca b. Casi Nunca c. A veces d. Casi Siempre e. Siempre	
				Instrucciones para el trabajo y racionalidad	3-4		
				Prácticas y procedimientos	5-6		
				Realimentación sobre el desempeño	7-8		
				adoctrinamiento	9-10		
				Problemas y excepciones	11-12		
			Ascendente	sugerencias para mejorar	13		
				informes de desempeño	14-15		
				Información contable y Financiera	16-17		
				Horizontal	Solución de problemas intradepartamentales		18
					Coordinar Interdepartamental		19-20
					Asesoría del Staff para los departamentos en línea		21

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3 Operacionalización de variables planificación de abastecimiento logístico de Entrada

VARIABLES	DEFINICIONES TEORICAS	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Niveles o Rangos
LA PLANIFICACION DE ABASTCIMIENTO LOGISTICO DE ENTRADA	La planificación Logística requiere de diversos principios para su adecuada implementación en la empresa. En la literatura se encuentra una gran cantidad de estos principios o reglas bajo distintas nombres, pero en general se refieren a lo mismo. (pág. 21).	La planificación de abastecimiento logístico de entrada, será evaluada por medio de Principio de costo total, Estandarización, postergación y Consolidación no obstante se recurrirán tomando en cuenta los caracteres observables. Se utilizara como instrumento de medición el cuestionario de 21 preguntas cerradas con alternativas politomicas de escala de Likert	Principio de costo total	balance de costo	22	a. Nunca b. Casi Nunca c. A veces d. Casi Siempre e. Siempre
				Logística Integral	23-24	
				costo logística	25-26	
				Transporte	27-28	
				Administración de proceso	29	
			Estandarización y postergación	Variedad de Productos	30-31	
				Incremento de Costo	32-33	
				Atención del pedido del cliente	34	
				Disponibilidad del producto	35	
			Consolidación	Estructura de costo	36	
				Tarifa de transporte	37	
				Almacén de Productos	38	
				unidades de transporte	39	
				Entrega de Pedidos	40	
				calidad de servicio	41	
	Incentivos	42				

Fuente: Elaboración propia

2.3 Población y Muestra

2.3.1 Población

(Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) Definen que “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p.174)

En la presente investigación la población en estudio constará de 35 colaboradores del área almacenes en la empresa Alicorp, en el mes de Julio del 2018.

2.3.2 CENSO

La muestra es no probabilístico censal por conveniencia, porque se utilizó la misma cantidad de población 35 colaboradores para aplicar la encuesta.

El censo estuvo conformada por el 100% de la población, se observó un número reducido del personal es por ello se está considerando los 35 colaboradores del área de almacenes en la empresa Alicorp.

En este sentido Bernal (2003) establece que “la muestra es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio.” (p.161).

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnicas de recolección de datos

En la presente investigación se dispondrá de la técnica de la encuesta, para obtener información relevante de los trabajadores. Tal como Bernal (2010) expresa en su definición que “La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas. (p.194).

Bernal Torres, (2010) Se refiere al “grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio y que puede ser exploratoria, descriptiva y explicativa” (p. 194).

En el presente estudio científico se empleará técnica de encuesta.

Las encuestas constaron de un conjunto de preguntas organizadas y basadas en las dimensiones de las variables en estudio, estuvieron dirigidas a los 38 colaboradores que forman parte de la muestra el total de población del área de almacenes en la empresa Alicorp 2018.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Se aplicó un cuestionario donde se identificará la relación entre “la comunicación Organizacional y la planificación de abastecimiento logístico de entrada en la empresa Alicorp”. Indica Bernal (2010) argumenta que “El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación” (p.250).

El cuestionario está elaborado bajo una escala tipo Likert. (Malhotra Naresh, 2008) Indica que “la escala Likert es una escala de medición ampliamente utilizada que requiere que los encuestados indiquen el grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de las series de afirmaciones sobre los objetos de estímulo” (p.258).

El cuestionario está compuesto por 42 preguntas y está dirigida a los trabajadores de la empresa Alicorp S.A.; en el distrito de Callao Teniendo 21 ítems para medir la variable la comunicación Organizacional y 21 ítems para la variable la planificación de abastecimiento logístico de entrada, la cual se detalla en la siguiente tabla 2.4.2.1. La medición de las variables.

Tabla 4 Estructura dimensional de las variables en estudios

Variables	Dimensiones	Ítems
Comunicación	Descendente	1-10
Organizacional	Ascendente	11-17

	Horizontal	18-21
	Principio De Costo Total	22-29
La Planificación de	Estandarización y postergación	30-35
abastecimiento	Consolidación	36-42
Logístico de Entrada		

Fuente: Elaboración propia

La encuesta tuvo una escala de tipo Likert compuesta por 5 alternativas de: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre; estuvo estructurada como en la tabla 2.4.2.2. Que se muestra a continuación.

Puntuación	Denominación	Inicial
1	Nunca	N
2	Casi nunca	CN
3	A veces	AV
4	Casi siempre	CS
5	Siempre	S

Tabla 5 Puntuación de los ítems en la escala de Likert

Fuente: Elaboración propia

2.4.3 Validez

Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2014) en términos generales, “validez se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir”(p.200)

El instrumento de investigación ha sido sometido a juicio de los siguientes expertos que a continuación se muestra en la Tabla 2.4.3.1, quienes se

encargaron de revisar minuciosamente el contenido del instrumento donde arrojó con el calificativo de aplicable:

Tabla 6 Validación de expertos

N°.	Experto	Calificación Instrumento	Especialidad
Experto 1	Dr. Bernardo Cojal, L	80% Si cumple	Dr. Administración
Experto 2	Dra. Zavala Alfaro, Fanny	85% Si cumple	Economista
Experto 3	Dr. Carranza Estela, Teodoro	80% Si cumple	Dr. Administración
Experto 4	Mg. Merino Zevallos, Carlos Antonio	80% Si cumple	Administración

Fuente: Elaboración propia

2.4.4 Confiabilidad

Carl & Gates, (2011) Manifiestan que la confiabilidad es “La capacidad del mismo instrumento para producir resultados congruentes cuando se aplica por segunda vez, en condiciones tan parecidas como sea posible” (p. 302).

Para determinar el grado de confiabilidad de investigación se recurre al coeficiente del Alfa de Cronbach. Los resultados se analizaron según la siguiente tabla:

Para los resultados de confiabilidad del instrumento se aplicó una encuesta piloto a 35 trabajadores del área de almacenes, en la empresa Alicorp S.A; por lo que se presenta en la tabla 2.4.4.1 el Resumen de procesamiento de datos de la prueba piloto y en la tabla 2.4.4.2 el resultado del Alfa de Cronbach.

Tabla 7 Análisis de confiabilidad Variable comunicación Organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	21

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se puede observar, el resultado del Alfa de Cronbach tiene un valor de 0,927; lo que indica que este instrumento tiene una alta confiabilidad siendo válido para la recolección de datos.

Tabla 8 *Análisis de confiabilidad Variable la planificación de abastecimiento logístico de entrada*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	21

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se puede observar, el resultado del Alfa de Cronbach tiene un valor de 0,911; lo que indica que este instrumento tiene una alta confiabilidad siendo válido para la recolección de datos.

2.5 Métodos de análisis de datos

2.5.1 Análisis estadístico descriptivo

Nos dice (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) que “ la primera tarea es describir los datos, los valores o las puntuaciones obtenidas para cada variable. Esto se logra al describir la distribución de las puntuaciones o frecuencias de cada variable” (p.282).

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2014), distribución de frecuencias es el conjunto de puntuaciones de una variable ordenada en sus respectivas categorías” (p.282).

Para el estudio estadístico descriptiva se tomaron los datos del cuestionario de las dos variables de estudio, siendo procesados en el SSPS23 y se obtuvo resultados con la frecuencia mediante gráficos de barra según la respuesta de los 35 colaboradores de la empresa.

2.5.2 Análisis estadístico inferencial

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2014) definen que el propósito de la investigación va más allá de describir las distribuciones de las variables: se pretende probar hipótesis y generalizar los resultados obtenidos en la muestra a la población o universo. La estadística inferencial, es la estadística para probar hipótesis y estimar parámetros”. (p.299)

Para el análisis estadístico inferencial se registraron los datos del cuestionario utilizando el método estadístico RHO Spearman mediante el software SSPS23 para medir el nivel de correlación y el nivel de significancia que permitió observar si se acepta o rechaza la hipótesis planteada.

2.6 Aspectos éticos

La presente investigación se considera los aspectos éticos que son fundamentales, ya que se contó con la colaboración y participación permanente de los asesores.

La investigación contó con la autorización correspondiente de la gerencia general de la empresa en estudio, de igual forma se contó con el apoyo, consentimiento y colaboración de los colaboradores de la referida empresa en sentido que formaron parte de la investigación.

Asimismo, se mantuvo la particularidad, el anonimato de los sujetos investigados y el respeto del evaluado en todo momento.

Los criterios éticos que se tomarán en cuenta para la investigación están detallados en la tabla 2.6.1.

Tabla 9 *Criterios éticos de la investigación*

CRITERIOS	CARACTERÍSTICAS ÉTICAS DEL CRITERIO
Consentimiento informado	Los trabajadores que participaron en esta investigación aceptaron cooperar con información fundamental; a su vez, identificaron sus derechos y responsabilidades.
Confidencialidad	Por código ético los participantes tendrán la seguridad y resguardo de sus respuestas.

Observación participante	El investigador asumirá con responsabilidad ética los efectos y las consecuencias que puedan provenir de la interrelación con los participantes de la investigación.
-------------------------------------	--

Fuente: Elaboración propia

III. RESULTADOS

Tabla 10 *Análisis descriptivo de variable comunicación Organizacional*

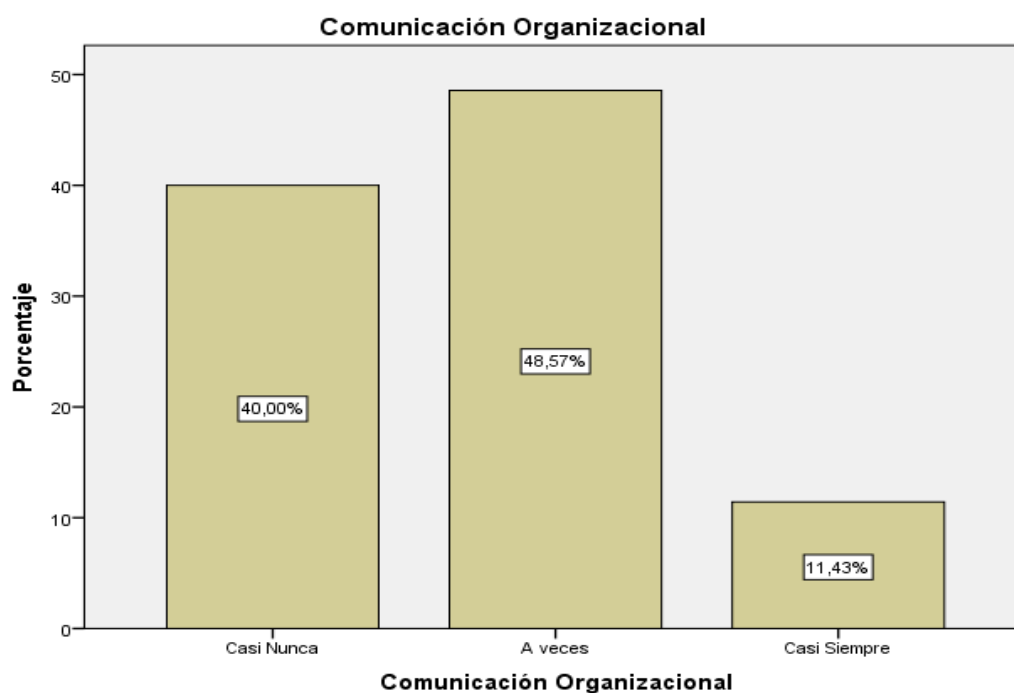
Comunicación Organizacional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	14	40,0	40,0	40,0
	A veces	17	48,6	48,6	88,6
	Casi Siempre	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación,

En opinión del 48.6% de los encuestados a veces había una comunicación organizacional en la empresa Alicorp, el 40% indico que casi nunca había comunicación Organizacional en la empresa Alicorp y el 11.4% indico que casi siempre había comunicación Organizacional en la empresa Alicorp tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura 0-1 *Análisis descriptivo de variable Comunicación Organizacional*



Fuente: Elaborado por el tésista aplicando SSPS23

Tabla 11 *Análisis descriptivo de la dimensión descendente*

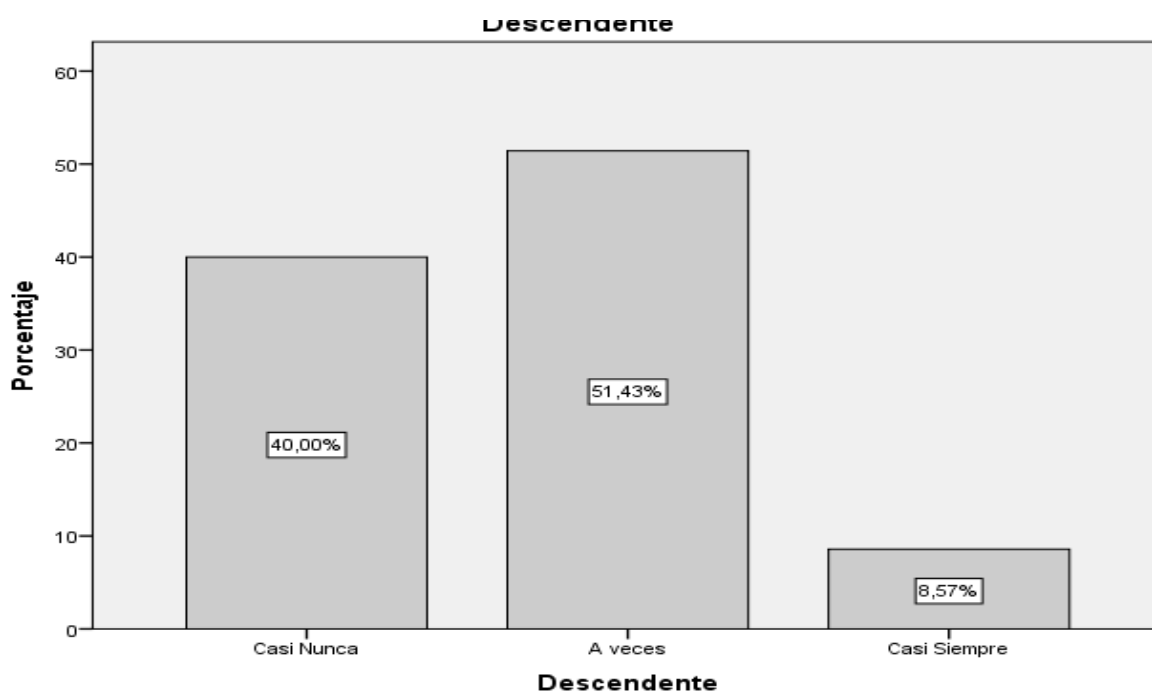
		Descendente			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi Nunca	14	40,0	40,0	40,0
Válid	A veces	18	51,4	51,4	91,4
o	Casi Siempre	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En opinión del 40 % de los encuestados casi nunca hubo una comunicación organizacional de tipo descendente en la empresa Alicorp, el 51.4% indico que a veces había comunicación organizacional de tipo descendente en la empresa Alicorp y el 8.6% indico que casi siempre había comunicación organizacional de tipo descendente en la empresa Alicorp tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura 0- 0-2 Análisis descriptivo de la dimensión descendente



Fuente: Elaborado por el tesista aplicando SSPS23

Tabla 12 Análisis descriptivo de la dimensión Ascendente

		Ascendente			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	14	40,0	40,0	40,0
	A veces	16	45,7	45,7	85,7
	Casi Siempre	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

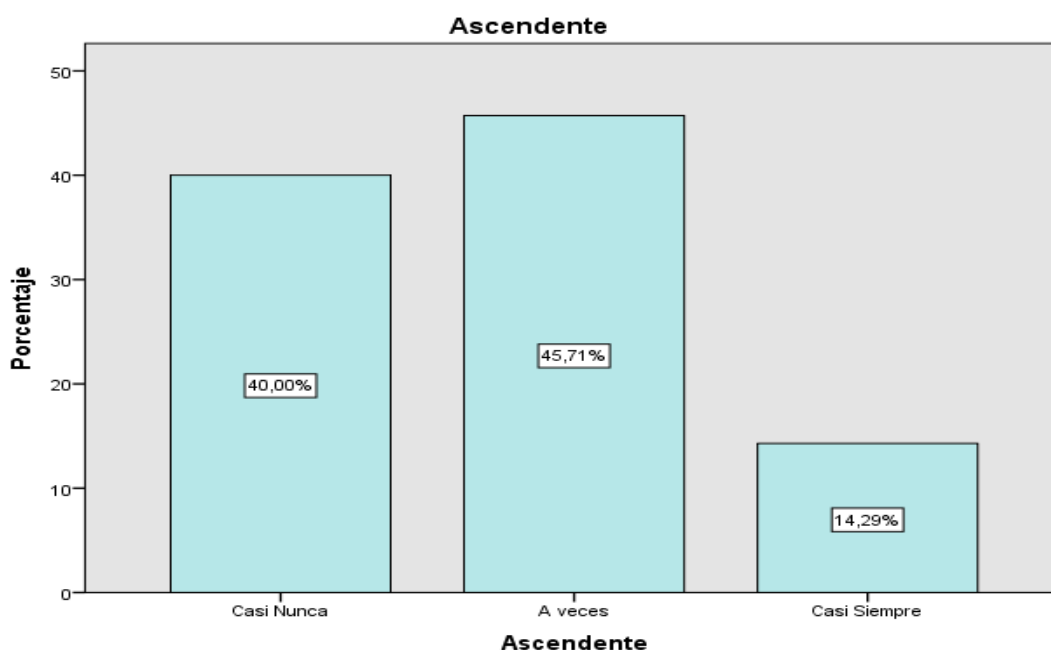
Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En opinión del 45.7 % de los encuestados a veces hubo una comunicación organizacional de tipo ascendente en la empresa Alicorp, el 40% indico que casi nunca había comunicación Organizacional de tipo ascendente en la empresa

Alicorp y finalmente el 14.3% indico que casi siempre hubo comunicación Organizacional de tipo ascendente en la empresa Alicorp tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura 0-3 *Análisis descriptivo de la dimensión Ascendente*



Fuente: Elaborado por el tesista aplicando SSPS23

Tabla 13 *Análisis descriptivo de la dimensión Horizontal*

		Horizontal			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Casi Nunca	10	28,6	28,6	28,6
	A veces	17	48,6	48,6	77,1
	Casi Siempre	8	22,9	22,9	100,0
Total		35	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En opinión del 48.6% de los encuestados a veces hubo una comunicación organizacional de tipo horizontal en la empresa Alicorp, el 28.6% indico que casi

nunca había comunicación Organizacional de tipo horizontal en la empresa Alicorp y finalmente el 22.9% indico que casi siempre hubo comunicación Organizacional de tipo horizontal en la empresa Alicorp tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura 0-4 *Análisis descriptivo de la dimensión Horizontal*



Fuente: Elaborado por el tesista aplicando SSPS23

Tabla 14 *Análisis descriptivo de variable la planificación de abastecimiento Logístico de entrada*

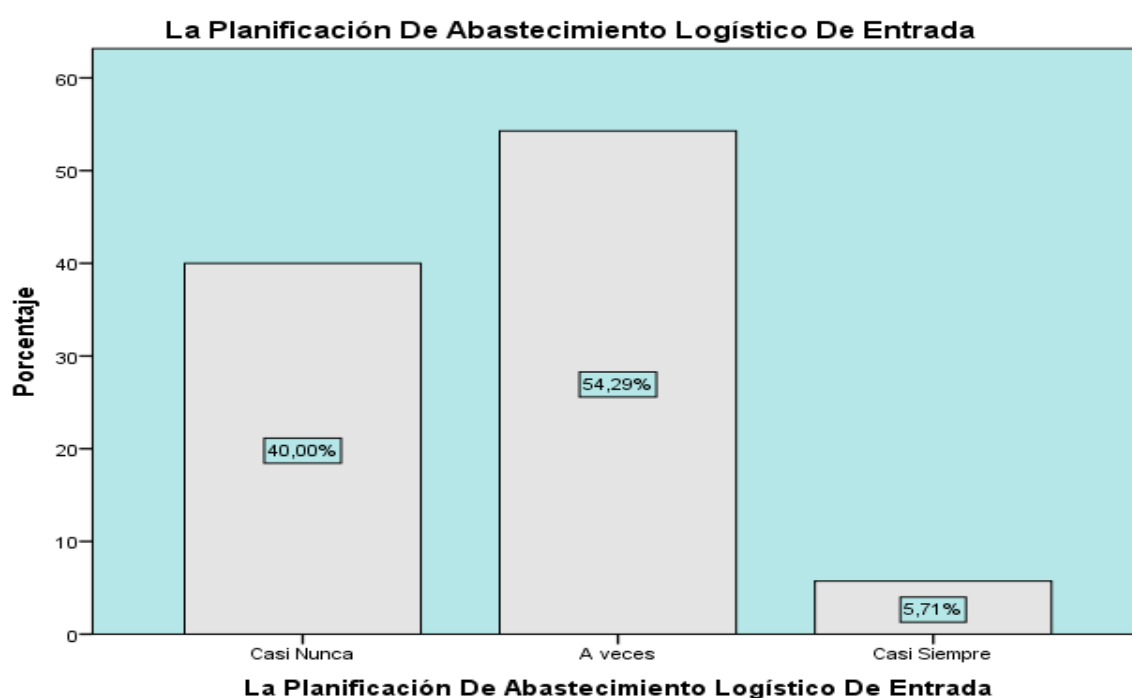
La Planificación De Abastecimiento Logístico De Entrada				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	Casi Nunca	14	40,0	40,0
o	A veces	19	54,3	94,3
	Casi Siempre	2	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En opinión del 54.3% de los encuestados a veces hubo la planificación de abastecimiento Logístico de entrada en la empresa Alicorp, el 40% indico que casi nunca hubo la planificación de abastecimiento Logístico de entrada en la empresa Alicorp y finalmente el 22.9% indico que casi siempre hubo la planificación de abastecimiento Logístico de entrada en la empresa Alicorp tal como se muestra

Figura 0-5 Análisis descriptivo de variable la planificación de abastecimiento Logístico de entrada



en la siguiente figura.

Fuente: Elaborado por el tesista aplicando SSPS23

Tabla 15 Análisis descriptivo de la dimensión Principio Del Costo Total

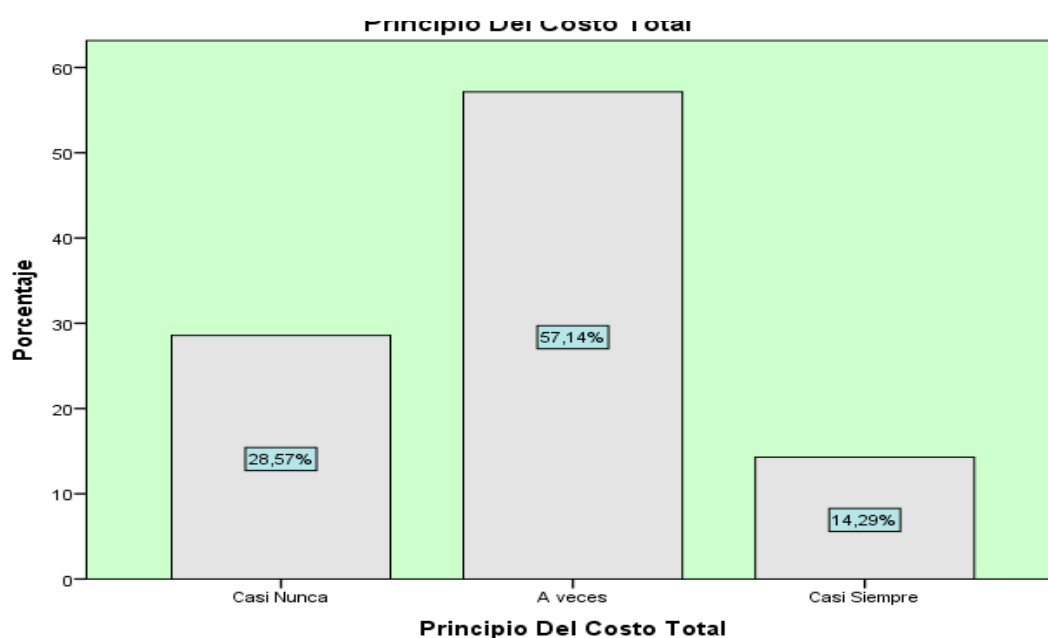
Principio Del Costo Total				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	Casi Nunca	10	28,6	28,6
o	A veces	20	57,1	85,7
	Casi Siempre	5	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En opinión del 57.1% de los encuestados a veces hubo un principio del costo total en la planificación de abastecimiento Logístico de entrada en la empresa Alicorp, el 28.6% indico que casi nunca hubo un principio del costo total en la planificación de abastecimiento Logístico de entrada en la empresa Alicorp y finalmente el 14.3% indico que casi siempre hubo un principio del costo total en la planificación de abastecimiento Logístico de entrada en la empresa Alicorp tal como se

Figura 0-6 Análisis descriptivo de la dimensión Principio Del Costo Total



muestra en la siguiente figura.

Fuente: Elaborado por el tesista aplicando SSPS23

Tabla 16 Análisis descriptivo de la dimensión Estandarización Y Postergación

Estandarización Y Postergación				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	15	42,9	42,9
	A veces	17	48,6	91,4
	Casi	3	8,6	100,0

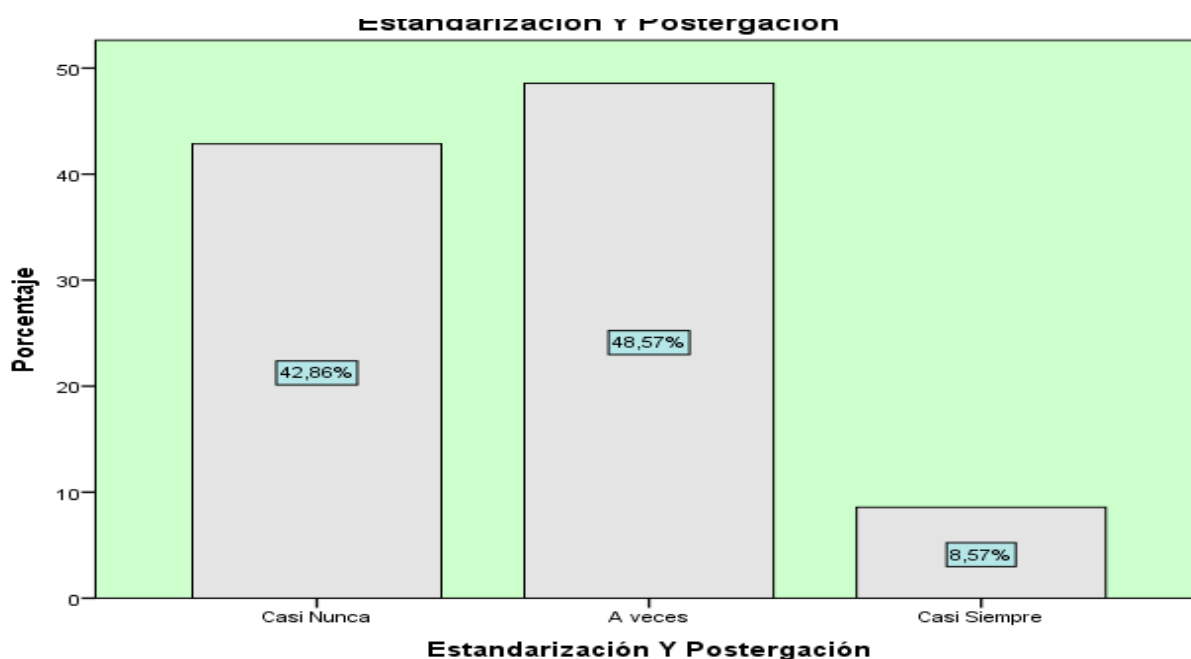
Siempre			
Total	35	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En opinión del 48.6% de los encuestados a veces hubo una estandarización y postergación en la planificación de abastecimiento Logístico de entrada en la empresa Alicorp, el 42.9% indico que casi nunca hubo una estandarización y postergación en la planificación de abastecimiento Logístico de entrada en la empresa Alicorp y finalmente el 8,6% indico que casi siempre hubo una estandarización y postergación en la planificación de abastecimiento Logístico de entrada en la empresa Alicorp tal como se muestra en la siguiente figura 07.

Figura 0-7 Análisis descriptivo de la dimensión Estandarización Y Postergación



Fuente: Elaborado por el tesista aplicando SSPS23

Tabla 17 Análisis descriptivo de la dimensión Consolidación

		Consolidación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	14	40,0	40,0	40,0
	A veces	18	51,4	51,4	91,4

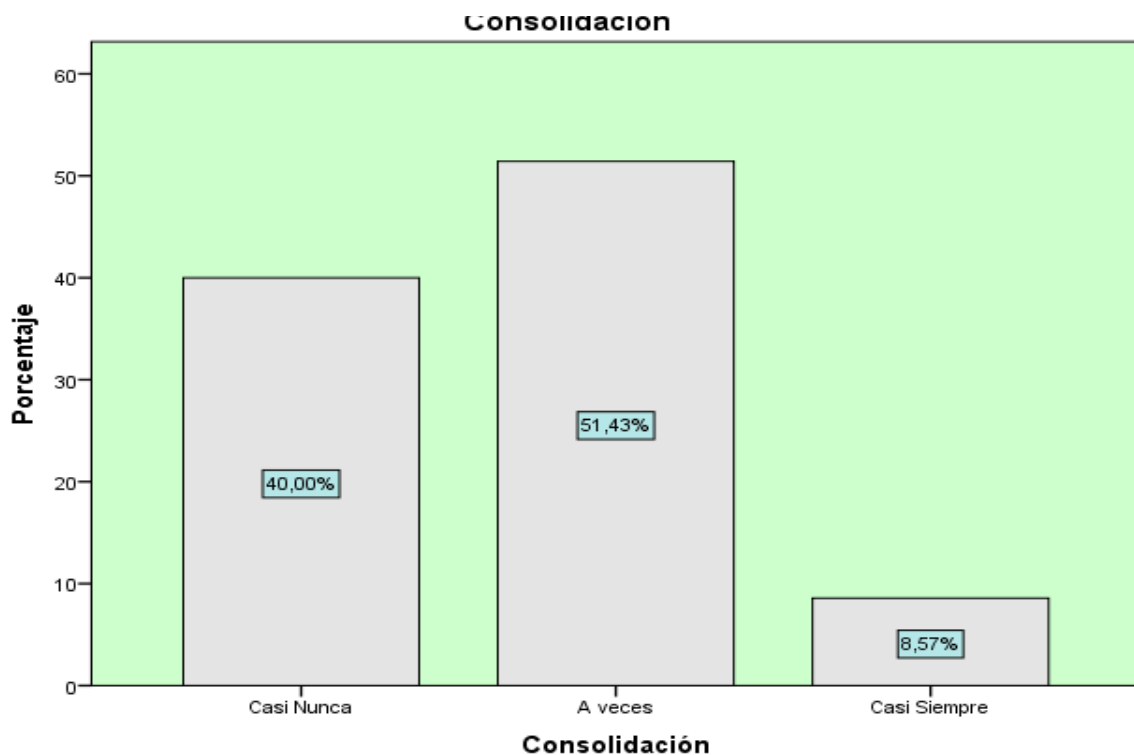
Casi Siempre	3	8,6	8,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En opinión del 51.4% de los encuestados a veces hubo una consolidación en la planificación de abastecimiento Logístico de entrada en la empresa Alicorp, el 40% indico que casi nunca hubo una consolidación en la planificación de abastecimiento Logístico de entrada en la empresa Alicorp y finalmente el 8.6% indico que casi siempre hubo una consolidación en la planificación de abastecimiento Logístico de entrada en la empresa Alicorp tal como se muestra

Figura 0-8 Análisis descriptivo de la dimensión Consolidación



en la siguiente figura 8.

Fuente: Elaborado por el tesista aplicando SSPS23

3.2. Análisis inferencial

3.2.1. Prueba de hipótesis General

H0: No existe relación entre La comunicación Organizacional y la planificación de abastecimiento logístico de entrada en la empresa Alicorp– Callao 2018

H1: Existe relación entre La comunicación Organizacional y la planificación de abastecimiento logístico de entrada en la empresa Alicorp– Callao 2018

Tabla 18 Prueba de hipótesis General

		Correlaciones		
		Comunicación Organizacional	La Planificación De Abastecimiento Logístico De Entrada	
Rho de Spearman	Comunicación Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,876**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	La Planificación De Abastecimiento Logístico De Entrada	Coefficiente de correlación	,876**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la prueba de hipótesis general tienen un valor de prueba $p=0.000$, el cual es altamente significativo por lo tanto, se prueba que la hipótesis alternativa Existe relación entre La comunicación Organizacional y la planificación de abastecimiento logístico de entrada en la empresa Alicorp– Callao 2018 es verdadera.

3.2.2 Prueba de hipótesis Específicas 1

H0: No existe relación entre la Comunicación Organizacional y el Principio Del Costo Total en la empresa Alicorp, Callao 2018

H1: Existe relación entre la Comunicación Organizacional y el Principio Del Costo Total en la empresa Alicorp, Callao 2018

Tabla 19 Prueba de hipótesis Específica 1

		Correlaciones		Comunicación Organizacional	Principio Del Costo Total
Rho de Spearman	de	Comunicación Organizacional	de	1,000	,714**
			Coeficiente de correlación	.	,000
			Sig. (bilateral)		
			N	35	35
Rho de Spearman	de	Principio Del Costo Total	de	,714**	1,000
			Coeficiente de correlación	,000	.
			Sig. (bilateral)		
			N	35	35

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la prueba de hipótesis específicos tienen un valor de prueba $p=0.000$, el cual es altamente significativo por lo tanto, se prueba que la hipótesis alternativa Existe relación entre La comunicación Organizacional y el Principio Del Costo Total en la empresa Alicorp– Callao 2018 es verdadera la cual es considerado.

3.2.3 Prueba de hipótesis Específicas 2

H0: No Existe relación entre la comunicación Organizacional y la Estandarización, Postergación en la empresa Alicorp, Callao 2018

H1: Existe relación entre la comunicación Organizacional y la Estandarización, Postergación en la empresa Alicorp, Callao 2018

Tabla 20 Prueba de hipótesis Específica 2

		Correlaciones		Comunicación Organizacional	Estandarización Y Postergación
Rho de Spearman	Comunicación Organizacional	Coeficiente de correlación	de	1,000	,857**
		Sig. (bilateral)		.	,000
	Estandarización Y Postergación	N		35	35
		Coeficiente de correlación	de	,857**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la prueba de hipótesis específicos tienen un valor de prueba $p=0.000$, el cual es altamente significativo por lo tanto, se prueba que la hipótesis alternativa Existe relación entre La comunicación Organizacional y la

Estandarización, Postergación en la empresa Alicorp, Callao 2018 es verdadera.

3.2.4 Prueba de hipótesis Específicas 3

H0: No Existe relación entre la comunicación Organizacional y la Consolidación en la empresa Alicorp, Callao 2018

H1: Existe relación entre la comunicación Organizacional y la Consolidación en la empresa Alicorp, Callao 2018

Tabla 21 Prueba de hipótesis Específica 3

		Correlaciones		Comunicación Organizacional	Consolidación
Rho de Spearman	Comunicación Organizacional	Coeficiente de correlación	de	1,000	,896**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		35	35
	Consolidación	Coeficiente de correlación	de	,896**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la prueba de hipótesis específicos tienen un valor de prueba $p=0.000$, el cual es altamente significativo por lo tanto, se prueba que la hipótesis alternativa Existe relación entre La comunicación Organizacional y la consolidación en la empresa Alicorp, Callao 2018 es verdadera.

IV. DISCUSIÓN

4.1 Discusión por teorías.

La presente investigación se valió de teorías para su estudio, utilizando dos teorías para la variable comunicación Organizacional; la primera fue la Teoría La comunicación organizacional por Chiavenato (2015). Y podemos observar existe similitud con el investigador Ancco, M. (2015), que utiliza como autor secundario Hersey (1998) quien define mis dimensiones utilizadas él ha investigado cinco sistemas básicos de comunicación interna en las organizaciones: los canales de comunicación son comunicación descendente, ascendente, horizontal, por rumores y en redes.

Esta teoría ayuda a evaluar el rendimiento de los trabajadores en su organización comparando entre las personas que logran alcanzar el éxito y las personas que son menos eficientes.

La segunda teoría para la variable la planificación de abastecimiento logístico de entrada, utilizando como autor principal al autor Carreño (2016) La planificación Logística requiere de diverso principios para su adecuada implementación en la empresa. En la literatura se encuentra una gran cantidad de estos principios o reglas bajo distintos nombres, pero en general se refieren a lo mismo

Por otro lado, Johnson, Leenders, & Flynn, (2011) Las alternativas de fabricar o comprar, de abastecer internamente o externamente, representan decisiones estratégicas clave para cualquier organización. El hecho de cada una de estas decisiones se pueda revisar y revertir en una fecha posterior, a medida que lo justifiquen las condiciones, contribuye el desafío de mantener una combinación apropiada de actividades internas de bienes y servicios comprados.

De los trabajos previos, se encontró concordancia con la investigación de Ruiz, W. y Pinto, J. (2015), Universidad Distrital Francisco José De Caldas - Caracterización de la logística de la cadena de abastecimiento de envases, empaques y embalajes de plástico en Bogotá. El Council of Logistics

Management, CLM. (2010). “La logística es aquella parte de la gestión de la Cadena de Suministro que planifica, implementa y controla el flujo -hacia atrás y adelante- y el almacenamiento eficaz y eficiente de los bienes, servicios e información relacionada desde el punto de origen al punto de consumo con el objetivo de satisfacer los requerimientos de los consumidores”.

Existe una similitud en los autores para desarrollar su investigación de tal forma que nos ayuda a complementar con sus teorías relacionadas.

Por su parte Lambert, Cooper y Pagh. (1998), dicen que es “La parte de la gestión de la cadena de suministro (Supply Chain Management, SCM) que planifica, implementa y controla el flujo eficiente y efectivo de materiales y el almacenamiento de productos, así como la información asociada desde el punto de origen hasta el de consumo, con el objeto de satisfacer las necesidades de los clientes”.

Se hallaron también elementos en la investigación de Lazo, E. (2015), “Diseño de un Sistema Logístico para mejorar la comercialización de los productos de la empresa Industrial Ferretera Elizabeth E.I.R.L., 2015”. La cual destacamos al autor utilizado al autor (Gomez, 2014) “La función logística es contribuir a la consecución de los objetivos que se ha propuesto la empresa, y para ello de utiliza los siguientes tipos de planificación”.

Por lo tanto se valora que existe semejanza en los elementos estudiados la cual nos ayuda a tener argumentos significativos para el desarrollo de la investigación.

4.2 Discusión por metodología.

La investigación de este trabajo es de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, el nivel es correlacional, porque se quiere determinar la relación entre la comunicación Organizacional y la planificación de abastecimiento logístico de entrada en la empresa Alicorp Callao 2018. Se dispuso del diseño no experimental y de corte transversal o transeccional correlativo-causal; debido a que no se aplicó ningún estímulo para manipular las variables y la relación de ambas variables se realizó en un solo tiempo. Se eligió para la muestra de 35

trabajadores del área de almacenes el método no probabilístico intencional porque fueron elegidos de acuerdo al criterio del investigador.

Mientras que de los trabajos previos, se consideró la investigación de Vega, A. (2016), Universidad César Vallejo "Factores Estratégicos de la Comunicación Organizacional en la Municipalidad Distrital de Quiruvilca, 2016". En el periodo comprendido del año 2016 expresaron en su metodología la investigación El tipo de investigación es descriptiva, de diseño no experimental y corte transversal. La población que se utilizó fue de 60 colaboradores, obteniendo finalmente con un margen de error del 0.05, una muestra de 33 colaboradores.

Se puede observar en la tesis la problemática encontrada la cual se presenta las soluciones de una comunicación más efectiva para el logro de sus objetivos de la organización. Los autores utilizaron el método inductivo, la técnica de la observación y la encuesta en un cuestionario tipo Likert.

4.3 Discusión por resultados.

Se determinó que en área de almacenes la variable logró cumplir con el objetivo general de esta investigación, el cual es determinar la relación entre comunicación organizacional y la planificación de abastecimiento logístico de entrada en el área de almacén de la empresa Alicorp, callao 2018. Luego de aplicar el método de Rho Spearman dió como resultado 0.876 en coeficiente de correlación, con un nivel de significancia de 0 ,000 siendo $<$ a 0.05 por lo que rechazamos la hipótesis nula, confirmando que existe correlación entre ambas variables y llegando a la conclusión que la comunicación organizacional es sensible por la alta demanda de procesos internos la cual por la ineficiencia del mismo no logra mayores beneficios. Este resultado coincide con el autor Castillo, K. (2018), Universidad Autónoma del Perú "Comunicación Organizacional Y Satisfacción Laboral En La Empresa Sour Comunicaciones S.A.C. Lima – 2016.

El objetivo de la investigación es: Determinar la correlación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016.

El instrumento usado en la presente investigación es el cuestionario, respecto a la variable comunicación organizacional tiene un cuestionario de 17 preguntas en base a la escala de Likert, teniendo en cuenta las cuatro dimensiones del cuadro de operacionalización de variables, el instrumento tiene un valor de significancia de 0.00, un nivel de confianza de 0,872. Por otro lado, la variable satisfacción laboral tiene un cuestionario de 16 preguntas en base a la escala de Likert, teniendo en cuenta las tres dimensiones del cuadro de operacionalización de variables, el instrumento tiene un valor de significancia de 0.00, un nivel de confianza de 0, 861.

En cuanto a la hipótesis específica 1 el cual es determinar la relación entre existe relación entre la Comunicación Organizacional y el Principio Del Costo Total en la empresa Alicorp, Callao 2018; fue alcanzado por medio de los resultados conseguidos por la prueba de Spearman Luego de aplicar el método de Rho Spearman se obtuvo como resultado 0.857 en coeficiente de correlación, con un nivel de significancia de 0 ,000 siendo $<$ a 0.05 por lo que rechazamos la hipótesis nula, confirmando que existe correlación significativa entre ambas variables la Comunicación Organizacional y el Principio Del Costo Total en la empresa Alicorp, Callao 2018.

Del mismo modo este resultado tiene semejanza con el autor Lazo, E. (2015), Universidad Católica De Santa María. “Diseño de un Sistema Logístico para mejorar la comercialización de los productos de la empresa Industrial Ferretera Elizabeth E.I.R.L. en la ciudad de Arequipa, 2015”. Optar Por El Título Profesional De: Licenciada En Administración De Empresas.

En la planificación y control de los inventarios, la empresa Industrial Ferretera Elizabeth E.I.R.L. no realizaba la clasificación detallada de los productos que le generaban mayor utilidad y así mismo, no contaban con una adecuada planificación de compra, ellos trabajaban según la demanda del mes y la experiencia ganada, también concebía la idea de tener stocks bajos pero variados

de todos los productos, teniendo en cuenta esto se ha propuesto que se realice la clasificación ABC con mención en la “utilidad que genera el producto”. Teniendo como resultado una investigación Descriptivo – Experimental, En abastecimiento se obtuvo como resultado que hay un 0.01% de error, en cuanto al nivel de cumplimiento de los proveedores.

Respecto a la hipótesis específica 2 el cual es determinar la relación entre la comunicación Organizacional y la Estandarización, Postergación en la empresa Alicorp, Callao 2018; fue alcanzado por medio de los resultados conseguidos por la prueba de Spearman Luego de aplicar el método de Rho Spearman dió como resultado 0.714 en coeficiente de correlación, con un nivel de significancia de 0,000 siendo $< a 0.05$ por lo que se confirma que existe correlación significativa entre ambas variables la comunicación Organizacional y la Estandarización, Postergación en la empresa Alicorp, Callao 2018.

También existe coherencia con el autor Alemán, K. (2014) Universidad Privada Antenor Orrego “Propuesta De Un Plan De Mejora Para La Gestión Logística En La Empresa Constructora Jordan S.R.L. De La Ciudad De Tumbes”.

Proponer un Plan de mejora para la gestión logística de la empresa constructora JORDAN S.R.L. en el Departamento de Tumbes.

Se identificó 10 principales problemas actuales de la Empresa Constructora JORDAN SR, siendo los 2 principales: La Desorganización e Informalidad, seguida de otras problemáticas como son: Mercado Local de Proveedores cerrado, Recursos Humanos insuficientes, Falta de Capacitación, Deficiente Sistema de Comunicación, Carencia de Sistemas Informáticos, Deficiente Técnica de Almacenaje, y como último Políticas de la Empresa y Factores Climáticos(Lluvias). • Se propuso un Plan de mejora para la gestión logística de la empresa constructora JORDAN S.R.L. en el Departamento de Tumbes, basada en 2 criterios la Selección de Proveedores y el Control de Materiales en Obra.

V. CONCLUSIÓN

En la presente investigación tuvo como objetivo identificar la relación entre comunicación Organizacional y la planificación de abastecimiento logístico de entrada en análisis realizado se llegaron a obtener las siguientes conclusiones:

Se determinó que en área de almacenes la variable logró cumplir con el objetivo general de esta investigación, el cual es determinar la relación entre comunicación organizacional y la planificación de abastecimiento logístico de entrada en el área de almacén de la empresa Alicorp, Callao 2018. Luego de aplicar el método de Rho Spearman se obtuvo como resultado 0.876 en coeficiente de correlación, con un nivel de significancia de 0,000 siendo $<$ a 0.05 por lo que rechazamos la hipótesis nula, confirmando que existe correlación entre ambas variables y llegando a la conclusión que la comunicación organizacional es sensible por la alta demanda de procesos internos la cual por la ineficiencia del mismo no logra mayores beneficios.

Según al primer objetivo específico, el cual es determinar la relación entre existe relación entre la Comunicación Organizacional y el Principio Del Costo Total en la empresa Alicorp, Callao 2018; fue alcanzado por medio de los resultados conseguidos por la prueba de Spearman Luego de aplicar el método de Rho Spearman se obtuvo como resultado 0.857 en coeficiente de correlación, con un nivel de significancia de 0,000 siendo $<$ a 0.05 por lo que rechazamos la hipótesis nula, confirmando que existe correlación significativa entre ambas variables la Comunicación Organizacional y el Principio Del Costo Total en la empresa Alicorp, Callao 2018.

El segundo objetivo específico, el cual es determinar la relación entre la comunicación Organizacional y la Estandarización, Postergación en la empresa Alicorp, Callao 2018; fue alcanzado por medio de los resultados conseguidos por la prueba de Spearman Luego de aplicar el método de Rho Spearman se obtuvo como resultado 0.714 en coeficiente de correlación, con un nivel de significancia de 0,000 siendo $<$ a 0.05 por lo que se confirma que existe correlación

significativa entre ambas variables la comunicación Organizacional y la Estandarización, Postergación en la empresa Alicorp, Callao 2018.

Por último el tercer objetivo específico, el cual es determinar la relación entre la comunicación Organizacional y la Consolidación en la empresa Alicorp, Callao 2018; los resultados conseguidos por la prueba de Spearman Luego de aplicar el método de Rho Spearman se obtuvo como resultado 0.896 en coeficiente de correlación, con un nivel de significancia de 0,000 siendo $<$ a 0.05 por lo que se confirma que existe correlación significativa entre ambas variables se decide que, si existe relación entre la comunicación Organizacional y la Consolidación en la empresa Alicorp, Callao 2018.

VI. RECOMENDACIONES

En consideración después de analizar los resultados esta investigación se sugiere lo siguiente:

Las empresas Alicorp S.A. en el área de sus almacenes deben implementar una comunicación organizacional efectiva entre sus colaboradores ante sus procesos logísticos; ya que brindará a sus trabajadores nuevas enseñanzas y sobre todo fomenta las destrezas de cada uno de ellos.

El colaborador nuevo, debe recibir acompañamiento del jefe de área a fin de tener información clara y precisa sobre los procesos de la logística integral para posteriormente laborar sin inconvenientes y tener mayores resultados en su productividad.

El coordinador debe utilizar diversos mecanismos para la estandarización y postergación en la atención de los pedidos al cliente de manera que esta sean en forma instantánea y a tiempo la cual esto ayudaría a mantenerlos fidelizados y una buena relación organizacional.

Elección a los líderes para que apoyen a sus trabajadores a mejorar la comunicación entre diversas áreas y a potenciar su sistema de abastecimiento logístico con una consolidación para la entrega de pedidos esto permitiría lograr ser una organización más competitiva con mayores logros.

El área de almacenes necesita de buen manejo logístico para establecer un ordenamiento en sus productos y atención a su cliente interno como también a proveedores de manera anticipada, también quienes ejercen la jefatura necesariamente solicitar reuniones periódicas para atender las dudas y los problemas de sus colaboradores con lo que ayudaría a la organización a aprovechar nuevas oportunidades para el beneficio de una retroalimentación.

Los trabajadores en almacén para lograr cumplir con los tiempos de entrega de pedidos y calidad en el servicio deben de estar motivados con incentivos por su organización, esto tendrá efectos positivos ante estos problemas existentes como las demoras en las atenciones son limitaciones por la falta de una comunicación

que predomina en el área a efectos que no existe compromiso, estrés laboral por la carga de trabajo y desorden de los transportes.

El flujo de abastecimiento Logístico de entrada debe tener una mayor planificación y estas sean revisadas antes con todas las áreas comprometidas y evitar reclamos de sus proveedores. Las entregas multicentros de los proveedores no funcionan adecuadamente por la variedad de productos que atienden a cada almacén esto implica tener mayas horarias por cada almacén para no congestionar los puntos de atención de cada almacén.

Por ultimo necesitamos tener reportes de entrega fuera de horario de atención para el proveedor tome en cuenta los costos logísticos que afecta por las horas extras del personal y el área se provee para delimitar la incidencia, esto ayudara a minimizar riesgos de faltantes en materiales y controlar a los proveedores.

Referencias Bibliográficas

- Lazo Cornejo, E. E. (2015). *Diseño de un Sistema Logístico para mejorar la comercialización de los productos de la empresa Industrial Ferretera Elizabeth E.I.R.L. en la ciudad de Arequipa*. Tesis de Licenciatura, Universidad Católica de Santa María, Facultad de Ciencias Economico y Administrativas, Lima.
- Alemán Lupu, K. M. (2014). *Propuesta De Un Plan De Mejora Para La Gestión Logística En La Empresa Constructora Jordan S.R.L. De La Ciudad De Tumbes*. Profesional de Ingeniero Civil, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Alles, M. A. (2008). *Comportamiento Organizacional*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Almenara Aloy, J., Romero Delgado, M., & Roca Pérez, X. (2005). *COMUNICACIÓN INTERNA EN LA EMPRESA . CATALUNYA: EDITORIAL UOC, S.L.*
- Ancco Huarac, M. A. (2015). *Comunicación Organizacional Y Clima Organizacional En La Municipalidad Distrital De Hualmay*. Licenciada en Administración, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Huacho.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación. Tercera edición*. Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- Carl , M., & Gates, R. (2011). *Investigacion de mercados 8a ed*. México, D. F: Cengage Learning.
- Carreño Solis, A. (2016). *Logística de la A a la Z*. Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Castillo López, K. N. (2016). *Comunicación Organizacional Y Satisfacción Laboral En La Empresa Sour Comunicaciones S.A.C*. Licenciada en Administración, Universidad Autónoma del Perú, Facultad De Ciencias De Gestión Carrera Profesional De Administración, Lima.
- Castro, A. d. (2014). *Comunicacion Organizacional : Técnicas y Estrategias*. Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte.
- Chiavaneto, I. (2015). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Editora Manole, Ltda.
- Del Rio Gonzales, C., Del Rio Sánchez, R., & Del Rio Sánchez, C. (2010). *Adquisiciones Y Abastecimientos 5a Ed*. Querétaro: Cengage Learning Editores, S.A.

- Flores Salinas , O. F. (s.f.). *La Comunicación Organizacional En la Prevención de Riesgos Laborales*. Grado De Doctor, Universidad Complutense De Madrid, Facultad De Ciencias De La Información Departamento Periodismo II, España.
- Flores, V. (2015). *Diseño De Un Plan Comercial Para La Implementación De Un Sistema De Logística Inversa En La Empresa Flexnet Ecuador*. Universidad de Los Hemisferios, Facultad De Ciencias Empresariales Y Economía Ciencias Empresariales, Ecuador.
- Gonzales Miranda, J. (2014). *Estudio de Logística y Cadena de Suministro Basada en Arquetipos*. Título De Ingeniero En Producción Industrial, Universidad Autónoma Del Estado De México, México .
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación (6a. ed.)*. Mexico: McGraw-Hill Education.
- <http://www.alicorp.com.pe/alicorp/nosotros/vision-mision-y-valores.html>. (s.f.). Obtenido de <http://www.alicorp.com.pe/alicorp/nosotros/vision-mision-y-valores.html>
- John W, N. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Santa Fe, México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A.
- Johnson, F. P., Leenders, M. R., & Flynn, A. E. (2011). *Administracion de Compras Y Abastecimientos*. Santa Fe: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Malhotra Naresh, k. (2008). *INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Quinta edición*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Ocampo Villegas, M. C. (2014). *Plan estratégico como herramienta gerencial y nuevos retos del comunicador en las organizaciones*. Barcelona: Editorial UOC (Oberta UOC Publishing, SL).
- Ongallo, C. (2007). *Manual de Comunicacion*. Madrid: Dykinson.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Administración*. Naulcalpan de Juárez: Edamsa Impresiones.
- Ruiz Morales, C. E. (2013). *La comunicación organizacional incide en la calidad del servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDI SERVICIOS*. Título de Ingeniera de Empresas,, Universidad Técnica De Ambato, Facultad de Ciencias Administrativa, Ecuador.
- Ruiz Porras, W. A., & Pinto Hernández, J. A. (2015). *Caracterización de la logística de la cadena de abastecimiento de envases, empaques y embalajes de plástico en Bogotá*. Universidad

Distrital Francisco José De Caldas, FACULTAD DE INGENIERÍA PROYECTO CURRICULAR DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, Colombia.

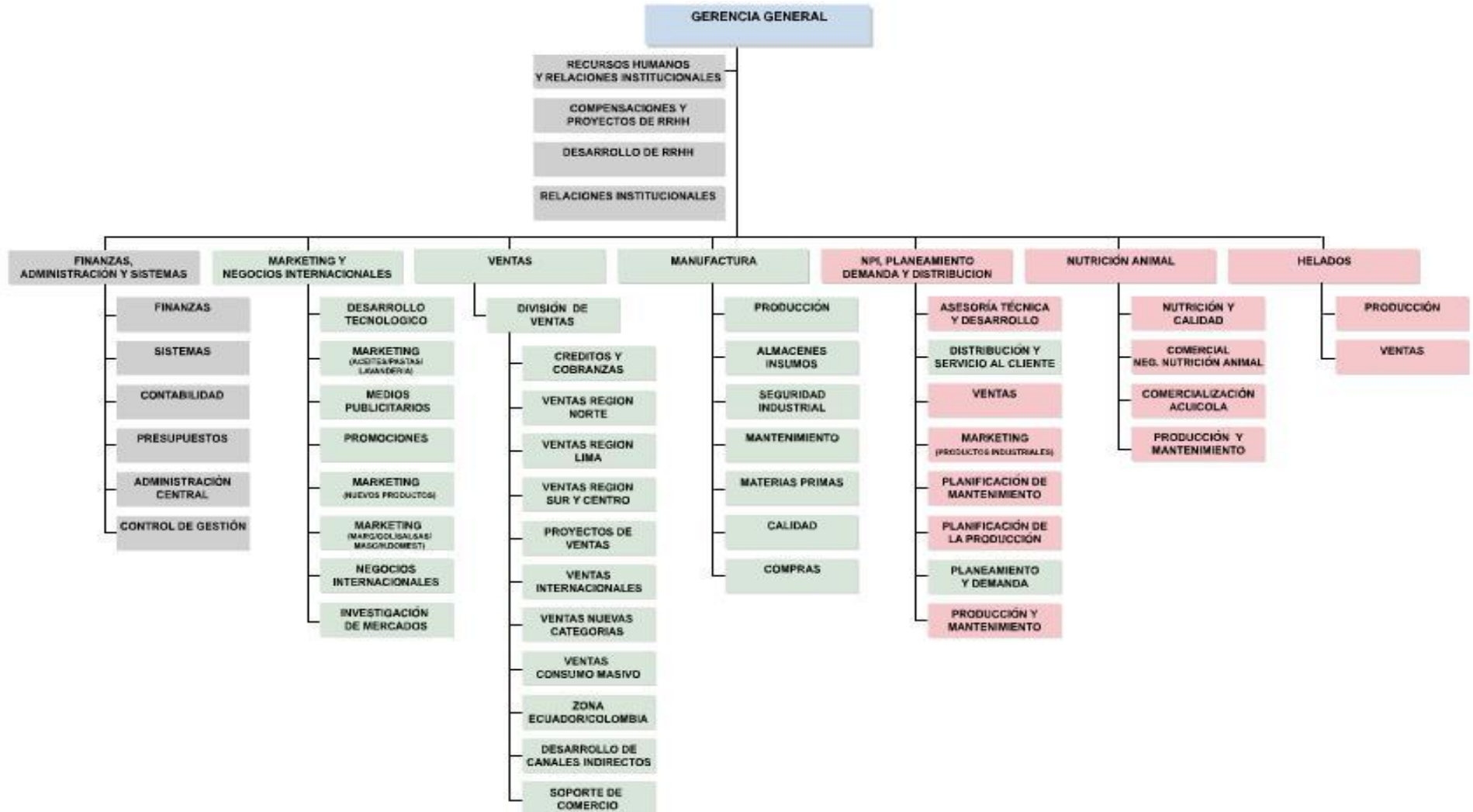
Saladrigas Medina, H. (2005). Comunicación organizacional: Matrices teóricas y enfoques comunicativos. *Revista Latina de Comunicación Social*, 62.

Vega Asto, E. D. (2016). *Factores Estratégicos de la Comunicación Organizacional en la Municipalidad Distrital de Quiruvilca*. Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Trujillo.

ANEXOS

ANEXO A

ORGANIGRAMA ALICORP



ANEXO B
MATRIZ DE OPERACIONALIZACION

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS

Título de la investigación: Comunicación Organizacional y la planificación de abastecimiento logístico de entrada en la empresa Alicorp, Callao 2018

Apellidos y nombres del Investigador: Camacho Arellano Angel Luis

Apellidos y nombres del Experto:

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIONES TEORICAS	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
GENERAL: ¿Qué relación hay entre la comunicación Organizacional y la planificación de abastecimiento logístico de entrada en la empresa Alicorp Carmen de la legua Reynoso - Callao 2018?	GENERAL: Determinar la relación entre la comunicación Organizacional y la planificación de abastecimiento logístico de entrada en la empresa Alicorp, Callao 2018	GENERAL: Existe relación entre La comunicación Organizacional y la planificación de abastecimiento logístico de entrada en la empresa Alicorp, Callao 2018.	Comunicación Organizacional	La comunicación es esencial para alcanzar la concordancia y consistencia en el comportamiento de las personas. La comunicación organizacional es el proceso mediante el cual las personas intercambian información en una organización. Los canales de comunicación formal son los que fluyen dentro de una cadena de mando o responsabilidad definida por la organización, existen tres tipos de formales: las comunicaciones descendentes, las ascendentes y las horizontales (pág. 321)	La Comunicación Organizacional, será evaluada por forma descendentes, las ascendentes y las horizontales no obstante se recurrirán tomando en cuenta los caracteres observables. Se utilizara como instrumento de medición el cuestionario de 21 preguntas cerradas con alternativas politomicas de escala de Likert	Descendente Ascendente Horizontal	Definición de objetivos y estrategias intrucciones para el trabajo y racionalidad practicas y procedimientos realimentacion sobre el desempeño adocrtrinamiento Problemas y excepciones sugerencias para mejorar informes de desempeño informacion contable y Financiera solucion de problemas intradepartamtales Coordinar Interdepartamental Asesoría del Staff para los departamentos en linea	1 - 2 3 - 4 5 - 6 7 - 8 9 - 10 11 - 12 13 14 - 15 16 - 17 18 19 - 20 21	Ordinal (Escala Likert a. Nunca b. Casi Nunca c. A veces d. Casi Siempre e. Siempre
ESPECIFICOS: a) ¿Qué relación hay entre comunicación Organizacional y el Principio Del Costo Total en la empresa Alicorp en la empresa Alicorp- Callao 2018? b) ¿Qué relación hay entre la comunicación Organizacional y la Estandarización, Postergación en la empresa Alicorp - Callao 2018? c) ¿Qué relación hay entre la comunicación Organizacional y la Consolidación en la empresa Alicorp - Callao 2018?	ESPECIFICOS a) Determinar la relación entre la comunicación Organizacional y el Principio Del Costo Total en la empresa Alicorp, Callao 2018 b) Determinar la relación entre la comunicación Organizacional y Estandarización y Postergación en la empresa Alicorp, Callao 2018 c) Determinar la relación entre la comunicación Organizacional y Consolidación en la empresa Alicorp	ESPECIFICOS: a) Existe relación entre la Comunicación Organizacional y el Principio Del Costo Total en la empresa Alicorp, Callao 2018 b) Existe relación entre la comunicación Organizacional y la Estandarización y Postergación en la empresa Alicorp, Callao 2018 c) Existe relación entre la comunicación Organizacional y la Consolidación en la empresa Alicorp, Callao 2018	La Planificación De Abastecimiento Logístico De Entrada	La planificación Logística requiere de diversos principios para su adecuada implementación en la empresa. En la literatura se encuentra una gran cantidad de estos principios o reglas bajo distintas nombres, pero en general se refieren a lo mismo.(pág. 21)	La planificación de abastecimiento logístico de entrada, será evaluada por medio de Principio de costo total, Estandarización, postergación y Consolidación no obstante se recurrirán tomando en cuenta los caracteres observables. Se utilizara como instrumento de medición el cuestionario de 21 preguntas cerradas con alternativas politomicas de escala de Likert	Principio de costo total Estandarización y postergación Consolidación	balance de costo Logística Integral costo Logístico Transporte Administración de proceso Variedad de Productos Incremento de Costo Atención del pedido del cliente dispinibilidad del producto Estructura de costo Tarifa de transporte Almacén de Productos unidades de transporte Entrega de Pedidos calidad de servicio Incentivos	22 23 - 24 25 - 26 27 - 28 29 30 - 31 32 - 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42	Ordinal (Escala Likert a. Nunca b. Casi Nunca c. A veces d. Casi Siempre e. Siempre

ANEXO C
VALIDACION DE INSTRUMENTOS

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO
 DE INVESTIGACIÓN**
I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. BERNARDO COJAL L.
 1.2 Cargo e Institución donde labora: DIRECTOR UCV
 1.3 Especialidad del validador: DR. ADMINISTRACION
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
 1.5 Título de la Investigación: _____
 1.6 Autor del Instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico				/	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				/	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				/	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				/	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				/	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos				/	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				/	
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				/	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				/	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					/	

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:
Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80 %. V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:



Firma del Experto Informante.

DNI. N° 7828066 Teléfono N° 96547895

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO
 DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Marino Zavallas, Carlos Antonio
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: BTC - UCV
- 1.3 Especialidad del validador: Administración
- 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
- 1.5 Título de la Investigación: _____
- 1.6 Autor del Instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Diferente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico				80%	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				80%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				80%	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				80%	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				80%	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos				80%	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				80%	
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico				80%	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				80%	
PROMEDIO DE VALIDACION:					80%	

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		
Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80 %. V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Los Olivos, 30 de junio de 2018


Firma del Experto Informante.

DNI. N° 07969037 / Teléfono N° 965 726630

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO
 DE INVESTIGACIÓN**
I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. LARRANZO ESTELA TEODORO
 1.2 Cargo e Institución donde labora: _____
 1.3 Especialidad del validador: DE ADMINISTRACION
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
 1.5 Título de la Investigación: _____
 1.6 Autor del Instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico				✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				✓	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				✓	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				✓	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos				✓	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				✓	
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				✓	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				✓	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					✓	

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:
Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80 %. V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:



Firma del Experto Informante.

DNI. N° 08074401 Teléfono N° _____

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN**

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. FANNY ZAVALA
 1.2 Cargo e Institución donde labora: UCV
 1.3 Especialidad del validador: Economista
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: E
 1.5 Título de la Investigación: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LA PLANIFICACIÓN DE ABASTECIMIENTO LOGÍSTICO DE ENTRADA
 1.6 Autor del Instrumento: ANGEL CATACHO A

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					/
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					/
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					/
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					/
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					/
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					/
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					/
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico					/
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					/
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						85%

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: 28 Jun 2018

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 07356295 Teléfono N° 950942945

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita)Dr.(a)/Mg.:

.....

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte; requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Bachiller y título Profesional Licenciado en Administración de Empresas.

El titulo nombre de mi tesis es: "COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LA PLANIFICACION DE ABASTECIMIENTO LOGISTICO DE ENTRADA EN LA EMPRESA ALICORP CALLAO, 2018"

y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Angel Luis Camacho Arellano

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Comunicación Organizacional

Según Chiavenato, E (2015), la comunicación es esencial para alcanzar la concordancia y consistencia en el comportamiento de las personas. La comunicación organizacional es el proceso mediante el cual las personas intercambian información en una organización. Algunas comunicaciones fluyen por la estructura formal y la Informal; otras bajan o suben a lo largo de niveles jerárquicos, mientras algunas más se mueven en dirección lateral u horizontal. Los canales de comunicación formal son los que fluyen dentro de una cadena de mando o responsabilidad definida por la organización, existen tres tipos de canales formales: las comunicaciones descendentes, las ascendentes y las horizontales.

Dimensiones:

1. Comunicación descendente
2. Comunicación ascendente
3. Comunicación horizontal

Variable 2: La Planificación de abastecimiento Logístico de Entrada

Según Carreño (2016) La planificación Logística requiere de diversos principios para su adecuada implementación en la empresa. En la literatura se encuentra una gran cantidad de estos principios o reglas bajo distintos nombres, pero en general se refieren a lo mismo. En este apartado presentamos aquellos que, siendo los más importantes son compartidos por la mayoría de autores.

Dimensiones:

1. Principio de costo total
2. Estandarización y postergación
3. Consolidación

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: Comunicación Organizacional

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
	Definición Objetivos Estrategias	De Y Los objetivos y estrategias que se desarrollan en el área son productos del aporte de los colaboradores operativos.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		Los colaboradores participan en consenso dirigidos por sus jefaturas, en la elaboración de objetivos y estrategias.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Instrucciones Para el Trabajo Racionalidad	Y Las jefaturas dan instrucciones efectivas para resolver problemas en el área	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		Y Cuando un colaborador es nuevo, recibe acompañamiento del jefe de área a fin de tener información clara y precisa sobre los procesos	a. Nunca a. Casi nunca b. Algunas veces c. Casi siempre d. Siempre
	Prácticas Procedimientos	Y Los colaboradores comunican sin temores y con apertura sobre sus fortalezas y debilidades en sus procesos.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		Y La cordialidad y el buen trato predominan en las relaciones interpersonales entre los colaboradores y sus jefaturas facilitando los canales de comunicación.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre

	realimentación sobre el desempeño	Cuando los colaboradores evidencian debilidad por carencia de información oportuna las jefaturas ejecutan el plan de contingencia.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		La omisión de información en el área es limitada pues los jefes monitorean las áreas para estar alertas	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Adoctrinamiento	Los colaboradores de mayor antigüedad en el área aportan con sus estrategias comunicativas para las mejoras de los procesos.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		La empresa tiene un protocolo para dar direccionalidad a los procedimientos, generando que los jefes se involucren en su instrucción.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Ascendente	Problemas y excepciones	En el área los problemas se resuelven por las fortalezas de las comunicaciones de sus miembros.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		Los que pertenecen a otras áreas encuentran en esta a los colaboradores idóneas para la celeridad de los procedimientos.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Sugerencias Para Mejorar	Los colaboradores aportan sus sugerencias de mejora sin limitaciones pues predomina en el área el buen trato.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Informes De Desempeño	La evaluación del desempeño laboral es confiable pues se generan reportes confiables	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre

		La eficiencia del trabajo es producto de la evaluación certera y confiable del desempeño laboral que ejerce la jefatura.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Información Contable Y Financiera	Los superiores le brindan suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo en el área.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		Se generan actividades con información financiera que se desarrollan con el ejercicio de la ética y la moral.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Horizontal	Solución De Problemas Intradepartamentales	Las áreas están interconectados según el cumplimiento de metas para la atención a las limitaciones	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Coordinar interdepartamental	La coordinación entre almacenes de diferentes plantas son de manera instantánea al instante de presentar problemas	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		Quienes ejercen la jefatura tienen reuniones periódicas para atender las soluciones a los problemas	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Asesoría del staff para los departamentos en línea	La asesoría o capacitación que se brinda para utilizar el portal de citas son desarrolladas por personal capacitado.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre

Variable 2: La Planificación de abastecimiento Logístico de Entrada

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
-------------	-------------	-------	------------------

Principio De Costo Total	Balance de costo	Las demoras en las atenciones son limitaciones por la buena y oportuna comunicación que predomina en el área.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Logística integral	La cadena de logística integral es la adecuada para utilizar en la organización y los canales de comunicación son aceptados para su difusión.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		La cadena de abastecimiento cumple con una logística ordenada para tomar decisiones con respecto al almacenamiento de los materiales.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Costo logístico	Se brinda información de los costos logísticos (inversión, costos y gastos) de manera mensual o trimestral para tomar decisiones.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		Es afectado el costo logístico cuando los pedidos se generan de manera urgente, la cual afecta a presupuestos del área.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Transporte	Existe una malla horario anticipada para la atención de los transportes que llegan a dejar mercadería y se comunican oportunamente	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		El proveedor brinda un transporte adecuado para ingresar a los almacenes de manera rápida garantizando seguridad hacia el peatón.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre

	Administración de Proceso	El proceso administrativo para una adecuada abastecimiento de materiales son planificadas de manera anticipadas para tomar decisiones sobre su almacenamiento	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Estandarización y postergación	Variedad de Productos	Las entregas multicentros de los proveedores no funcionan adecuadamente por la variedad de productos que atienden a cada almacén sin importar su calidad.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		Los pedido generados al proveedor con variedad de productos llegan a la hora y lugar indicado a tiempo sin causar horas extras al personal	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Incremento de Costo	La entrega fuera de horario de atención para el proveedor incrementa costos logísticos para el almacenamiento y el área se provee para delimitar la incidencia.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		El incremento del costo afecta a tus operaciones por problemas de una equivocación en el incumplimiento de funciones.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Atención del pedido del cliente	La atención de los pedidos son de manera instantáneas cuando se solicitan a tiempo llevando una buena relación con el cliente.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Disponibilidad Del Producto	La disponibilidad de productos son de manera oportuna frente a incrementos de ventas, por ello nos consideramos tener una buena	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre

		logística de entrada.	e. Siempre
Consolidación	Estructura de costo	La capacidad de almacenamiento de materiales proporcional al estructura de los costó esto delimita una adecuada planificación de abastecimiento.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Tarifa de transporté	Permite que se cuente con el presupuesto fijo para la actividad del traslado de materiales.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Almacén de Productos	El almacenamiento de productos es de calidad por la tecnología empleada en la infraestructura.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	unidades de transporte	Las unidades de transporte descargan los pedido y tienen conocimiento de los procedimientos del area que tienen como abastecimiento continuo.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Entrega de Pedidos	La entrega de pedidos obedece a una programacion confinable y segura para garantizar la disciplina en los tiempos	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	calidad de servicio	la calidad de servicio en el area genera satisfacion al usuario porque los pedidos se entregan en las fechas planificadas	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Incentivos	Los incentivos son atractivos cuando las entregas no han sido oportunas para fidelizar al cliente	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre

			e. Siempre
--	--	--	------------

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LA PLANIFICACION DE ABASTECIMIENTO LOGISTICO DE ENTRADA EN LA EMPRESA ALICORP CALLAO, 2018

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 1: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL								
DIMENSIÓN 1: DESCENDENTE								
1	Los objetivos y estrategias que se desarrollan en el área son productos del aporte de los colaboradores operativos.							
2	Los colaboradores participan en consenso dirigidos por sus jefaturas, en la elaboración de objetivos y estrategias.							
3	Las jefaturas dan instrucciones efectivas para resolver problemas en el área							
4	Cuando un colaborador es nuevo, recibe acompañamiento del jefe de área a fin de tener información clara y precisa sobre los procesos							
5	Los colaboradores comunican sin temores y con apertura sobre sus fortalezas y debilidades en sus procesos.							
6	La cordialidad y el buen trato predominan en las relaciones interpersonales entre los colaboradores y sus jefaturas facilitando los canales de comunicación.							
7	Cuando los colaboradores evidencian debilidad por carencia de información oportuna las jefaturas ejecutan el plan de contingencia.							
8	La omisión de información en el área es limitada pues los jefes monitorean las áreas para estar alertas							
9	Los colaboradores de mayor antigüedad en el área aportan con sus estrategias comunicativas para las mejoras de los procesos.							
10	Los colaboradores de mayor antigüedad en el							

	área aportan con sus estrategias comunicativas para las mejoras de los procesos.							
DIMENSION 2: ASCENDENTE								
11	En el área los problemas se resuelven por las fortalezas de las comunicaciones de sus miembros.							
12	En el área los problemas se resuelven por las fortalezas de las comunicaciones de sus miembros.							
13	Los colaboradores aportan sus sugerencias de mejora sin limitaciones pues predomina en el área el buen trato.							
14	La evaluación del desempeño laboral es confiable pues se generan reportes confiables							
15	La eficiencia del trabajo es producto de la evaluación certera y confiable del desempeño laboral que ejerce la jefatura.							
16	Los superiores le brindan suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo en el área.							
17	Se generan actividades con información financiera que se desarrollan con el ejercicio de la ética y la moral.							
DIMENSIÓN 3: HORIZONTAL								
18	Las áreas están interconectados según el cumplimiento de metas para la atención a las limitaciones							
19	La coordinación entre almacenes de diferentes plantas son de manera instantánea al instante de presentar problemas							
20	Quienes ejercen la jefatura tienen reuniones periódicas para atender las soluciones a los problemas							
21	La asesoría o capacitación que se brinda para utilizar el portal de citas son desarrolladas por personal capacitado.							
VARIABLE 2: LA PLANIFICACION DE ABASTECIMIENTO LOGISTICO DE ENTRADA								
DIMENSION 1: PRINCIPIO DEL COSTO TOTAL								
22	Las demoras en las atenciones son limitaciones por la buena y oportuna comunicación que predomina en el área.							
23	La cadena de logística integral es la adecuada para utilizar en la organización y los canales de comunicación son aceptados para su							

	difusión.							
24	La cadena de abastecimiento cumple con una logística ordenada para tomar decisiones con respecto al almacenamiento de los materiales.							
25	Se brinda información de los costos logísticos (inversión, costos y gastos) de manera mensual o trimestral para tomar decisiones.							
26	Es afectado el costo logístico cuando los pedidos se generan de manera urgente, la cual afecta a presupuestos del área.							
27	Existe una malla horario anticipada para la atención de los transportes que llegan a dejar mercadería y se comunican oportunamente							
28	El proveedor brinda un transporte adecuada para ingresar a los almacenes de manera rápida garantizando seguridad hacia el peatón.							
29	El proceso administrativo para una adecuada abastecimiento de materiales son planificadas de manera anticipadas para tomar decisiones sobre su almacenamiento							
DIMENSIÓN 2: ESTANDARIZACIÓN Y POSTERGACIÓN								
30	Las entregas multicentros de los proveedores no funcionan adecuadamente por la variedad de productos que atienden a cada almacén sin importar su calidad							
31	Los pedido generados al proveedor con variedad de productos llegan a la hora y lugar indicado a tiempo sin causar horas extras al personal							
32	La entrega fuera de horario de atención para el proveedor incrementa costos logísticos para el almacenamiento y el área se provee para delimitar la incidencia.							
33	El incremento del costo afecta a tus operaciones por problemas de una equivocación en el incumplimiento de funciones.							
34	La atención de los pedidos son de manera instantáneas cuando se solicitan a tiempo llevando una buena relación con el cliente.							
35	La disponibilidad de productos son de manera oportuna frente a incrementos de ventas, por ello nos consideramos tener una buena logística de entrada.							

DIMENSION 3: CONSOLIDACIÓN								
36	La capacidad de almacenamiento de materiales proporcional al estructura de los costó esto delimita una adecuada planificación de abastecimiento.							
37	Permite que se cuente con el presupuesto fijo para la actividad del traslado de materiales.							
38	El almacenamiento de productos es de calidad por la tecnología empleada en la infraestructura.							
39	Las unidades de transporte descargan los pedido y tienen conocimiento de los procedimientos del area que tienen como abastecimiento continuo.							
40	La entrega de pedidos obedece a una programacion confinable y segura para garantizar la disciplina en los tiempos							
41	la calidad de servicio en el area genera satisfacion al usuario porque los pedidos se entregan en las fechas planificadas							
42	Los incentivos son atractivos cuando las entregas no han sido oportunas para fidelizar al cliente							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador.....DNI:
.....

Especialidad del validador: _____

Lima,..... de Junio del 2018

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Anexo 03: ENCUESTA

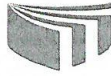
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LA PLANIFICACIÓN DE ABASTECIMIENTO LOGÍSTICO DE ENTRADA EN LA EMPRESA ALICORP S.A., CARMEN DE LA LEGUA REYNOSO, CALLAO 2018

		1	2	3	4	5						
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE						
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	DESCENDENTE	N°	DEFINICIÓN DE OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS					1	2	3	4	5
		1	Los objetivos y estrategias que se desarrollan en el área son productos del aporte de los colaboradores operativos.									
		2	Los colaboradores participan en consenso dirigidos por sus jefaturas, en la elaboración de objetivos y estrategias.									
			INTRUCCIONES PARA EL TRABAJO Y RACIONALIDAD					1	2	3	4	5
		3	Las jefaturas dan instrucciones efectivas para resolver problemas en el área									
		4	Cuando un colaborador es nuevo, recibe acompañamiento del jefe de área a fin de tener información clara y precisa sobre los procesos									
			PRACTICAS Y PROCEDIMIENTOS					1	2	3	4	5
		5	Los colaboradores comunican sin temores y con apertura sobre sus fortalezas y debilidades en sus procesos.									
		6	La cordialidad y el buen trato predominan en las relaciones interpersonales entre los colaboradores y sus jefaturas facilitando los canales de comunicación.									
			REALIMENTACION SOBRE EL DESEMPEÑO					1	2	3	4	5
		7	Cuando los colaboradores evidencian debilidad por carencia de información oportuna las jefaturas ejecutan el plan de contingencia.									
		8	La omisión de información en el área es limitada pues los jefes monitorean las áreas para estar alertas									
			ADOCTRINAMIENTO					1	2	3	4	5
		9	Los colaboradores de mayor antigüedad en el área aportan con sus estrategias comunicativas para las mejoras de los procesos.									

ASCENDENTE	10	La empresa tiene un protocolo para dar direccionalidad a los procedimientos, generando que los jefes se involucren en su instrucción.							
	PROBLEMAS Y EXCEPCIONES		1	2	3	4	5		
	11	En el área los problemas se resuelven por las fortalezas de las comunicaciones de sus miembros.							
	12	Los que pertenecen a otras áreas encuentran en esta a los colaboradores idóneas para la celeridad de los procedimientos.							
	SUGERENCIAS PARA MEJORAR		1	2	3	4	5		
	13	Los colaboradores aportan sus sugerencias de mejora sin limitaciones pues predomina en el área el buen trato.							
	INFORMES DE DESEMPEÑO		1	2	3	4	5		
	14	La evaluación del desempeño laboral es confiable pues se generan reportes confiables							
	15	La eficiencia del trabajo es producto de la evaluación certera y confiable del desempeño laboral que ejerce la jefatura.							
	INFORMACIÓN CONTABLE Y FINANCIERA		1	2	3	4	5		
16	Los superiores le brindan suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo en el área.								
17	Se generan actividades con información financiera que se desarrollan con el ejercicio de la ética y la moral.								
HORIZONTAL	SOLUCIÓN DE PROBLEMAS INTRADEPARTAMENTALES		1	2	3	4	5		
	18	Las áreas están interconectados según el cumplimiento de metas para la atención a las limitaciones							
	COORDINAR INTERDEPARTAMENTAL		1	2	3	4	5		
	19	La coordinación entre almacenes de diferentes plantas son de manera instantánea al instante de presentar problemas							
	20	Quienes ejercen la jefatura tienen reuniones periódicas para atender las soluciones a los problemas							
	ASESORIA DEL STAFF PARA LOS DEPARTAMENTOS EN LINEA		1	2	3	4	5		
21	La asesoría o capacitación que se brinda para utilizar el portal de citas son desarrolladas por personal capacitado.								

LA PLANIFICACION DE ABASTECIMIENTO LOGISTICO DE ENTRADA	PRINCIPIO DEL COSTO TOTAL	BALANCE DE COSTO					1	2	3	4	5	
		22	Las demoras en las atenciones son limitaciones por la buena y oportuna comunicación que predomina en el área.									
		LOGÍSTICA INTEGRAL					1	2	3	4	5	
		23	La cadena de logística integral es la adecuada para utilizar en la organización y los canales de comunicación son aceptados para su difusión.									
		24	La cadena de abastecimiento cumple con una logística ordenada para tomar decisiones con respecto al almacenamiento de los materiales.									
		COSTO LOGISTICO					1	2	3	4	5	
		25	Se brinda información de los costos logísticos (inversión, costos y gastos) de manera mensual o trimestral para tomar decisiones.									
		26	Es afectado el costo logístico cuando los pedidos se generan de manera urgente, la cual afecta a presupuestos del área.									
		TRANSPORTE					1	2	3	4	5	
		27	Existe una malla horario anticipada para la atención de los transportes que llegan a dejar mercadería y se comunican oportunamente									
		28	El proveedor brinda un transporte adecuada para ingresar a los almacenes de manera rápida garantizando seguridad hacia el peatón.									
		ADMINISTRACIÓN DE PROCESO					1	2	3	4	5	
		29	El proceso administrativo para un adecuado abastecimiento de materiales es planificado de manera anticipadas para tomar decisiones sobre su almacenamiento.									
		ESTANDARIZACIÓN Y POSTERGACIÓN	VARIEDAD DE PRODUCTOS					1	2	3	4	5
			30	Las entregas multicentros de los proveedores no funcionan adecuadamente por la variedad de productos que atienden a cada almacén sin importar su calidad.								
			31	Los pedido generados al proveedor con variedad de productos llegan a la hora y lugar indicado a tiempo sin causar horas extras al personal								
			INCREMENTO DE COSTO					1	2	3	4	5
		32	La entrega fuera de horario de atención para el proveedor incrementa costos logísticos para el almacenamiento y el área se provee para delimitar la incidencia.									

CONSOLIDACIÓN	33	El incremento del costo afecta a tus operaciones por problemas de una equivocación en el incumplimiento de funciones.							
		ATENCION DEL PEDIDO DEL CLIENTE	1	2	3	4	5		
	34	La atención de los pedidos son de manera instantáneas cuando se solicitan a tiempo llevando una buena relación con el cliente.							
		DISPINIBILIDAD DEL PRODUCTO	1	2	3	4	5		
	35	La disponibilidad de productos son de manera oportuna frente a incrementos de ventas, por ello nos consideramos tener una buena logística de entrada.							
		ESTRUCTURA DE COSTO	1	2	3	4	5		
	36	La capacidad de almacenamiento de materiales proporcional al estructura de los costó esto delimita una adecuada planificación de abastecimiento.							
		TARIFA DE TRASNSPORTE	1	2	3	4	5		
	37	Permite que se cuente con el presupuesto fijo para la actividad del traslado de materiales.							
		ALMACEN DE PRODUCTOS	1	2	3	4	5		
	38	El almacenamiento de productos es de calidad por la tecnología empleada en la infraestructura.							
		UNIDADES DE TRANSPORTE	1	2	3	4	5		
	39	Las unidades de transporte descargan los pedido y tienen conocimiento de los procedimientos del area que tienen como abastecimiento continuo.							
		ENTREGA DE PEDIDOS	1	2	3	4	5		
	40	La entrega de pedidos obedece a una programacion confiable y segura para garantizar la disciplina en los tiempos							
		CALIDAD DE SERVICIO	1	2	3	4	5		
	41	la calidad de servicio en el area genera satisfacion al usuario porque los pedidos se entregan en las fechas planificadas							
		INCENTIVOS AL CLIENTE	1	2	3	4	5		
	42	Los incentivos son atractivos cuando las entregas no han sido oportunas para fidelizar al cliente							



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (GRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

CATACHO ARELLANO ANGEL LUIS
D.N.I. : 70086038
Domicilio : Sr HUMBOLT 1086 LA VICTORIA
Teléfono : Fijo : 01 636 1848 Móvil : 976575296
E-mail : JACOB.OF.PALCA @ GMAIL . COM

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela : ADMINISTRACION
Carrera : ADMINISTRACION
Título : LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

CATACHO ARELLANO ANGEL LUIS

Título de la tesis:

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LA PLANIFICACIÓN DE
ABASTECIMIENTO LOGÍSTICO DE ENTRADA EN LA EMPRESA ALICORP. S.A
CAUASO, 2018

Año de publicación :

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

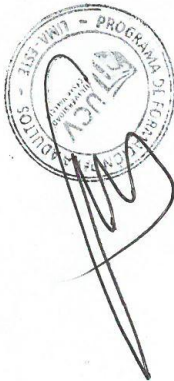


No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : 

Fecha : 12.12.18





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ANGEL LUIS CAMACHO ARELLANO

INFORME TÍTULADO:

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LA PLANIFICACIÓN

DE ABASTECIMIENTO LOGÍSTICO DE ENTRADA EN LA EMPRESA Alicorp S.A
CALLAO, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 19-07-2018

NOTA O MENCIÓN: 15



[Handwritten signature]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

TERESA GONZALES MONCADA, COORDINADORA DE INVESTIGACION DEL PFA de la Universidad César Vallejo LIMA NORTE (precisar filial o sede), revisor(a) de la tesis titulada

“COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y PLANIFICACION DE ABASTECIMIENTO LOGISTICO DE ENTRADA EN LA EMPRESA ALCORP S.A., CALLAO, 2018.”

Del (de la) estudiante CAMACHO ARELLANO, ANGEL LUIS constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.


El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Lima, 28 de noviembre 2018



 Firma
 TERESA GONZALES MONCADA
 DNI: 25728455

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------


UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Comunicación organizacional y la planificación de abastecimiento logístico de entrada en la empresa Alicorp s.a. Cailao 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en administración

AUTOR:

Amor Luis, Camacho Adriano

ASESOR:

Kame, Carrero Antonio, Moreno Zavelino

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de las organizaciones

Lima Perú

2018



Resumen de coincidencias

27%

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universidad...	2%
2	www.scribd.com	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe	1%
4	frsidedelare.net	1%
5	docplayer.es	1%
6	epprints.ucom.es	1%
7	Entregado a Universidad...	1%
8	www.buenastareas.com	1%
9	liderazgoygerenciab...	1%
10	www.bibliotecas.cu	1%