



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“La gestión logística y su relación en el nivel de abastecimiento de
la empresa FerroHogar S.A.C, ciudad de Tarapoto, año 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

Lerys Milagros Arévalo Fernández

Jhon Charles Valdez Sanchez

ASESOR:

Mg. Roger Burgos Bardales

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

TARAPOTO – PERÚ

2019

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Lerys Milagros Arévalo Fernández cuyo título es: "La Gestión Logística y su relación en el Nivel de Abastecimiento de la empresa FerroHogar S.A.C, ciudad de Tarapoto, año 2018",

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **16, dieciseis.**

Tarapoto, 13 de diciembre del 2018



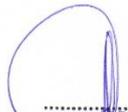
 MBA. Lizeth Eryl Mescua Ampuero
 LIC. EN ADMINISTRACIÓN

MBA. LIZETH ERLY MESCUA AMPUERO
 PRESIDENTE



MG. ROGER BURGOS BARDALES
 SECRETARIO

.....
 Mg. Roger Burgos Bardales
 CLAD: 9264



 MSc. Mauro Trigoza Paredes
 LIC. EN ADMINISTRACIÓN
 RUC. CLAD. N° 07129
MSc. MAURO TRIGOZA PAREDES
 VOCAL



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don Jhon Charles Valdez Sanchez cuyo título es: "La Gestión Logística y su relación en el Nivel de Abastecimiento de la empresa Ferrohogar S.A.C. ciudad de Tarapoto, año 2018",

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16, DIECISEIS.

Tarapoto, 13 de diciembre del 2018

 MBA. LIZETH ERYL MESCUA AMPUERO LIC. EN ADMINISTRACIÓN MBA. LIZETH ERYL MESCUA AMPUERO PRESIDENTE	 Mg. Roger Burgos Bardales CLAD: 9264 MG. ROGER BURGOS BARDALES SECRETARIO
 MSC. Mauro Trigozo Paredes LIC. EN ADMINISTRACIÓN RUC. CIAD. N° 07129 MG. MAURO TRIGOZO PAREDES VOCAL	



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------

Dedicatoria

A mi madre, Gladys Marta Fernandez Estrella por que en todo momento estuvo orientándome, a mis hermanos por el constante apoyo, a mi padre Ediso Arévalo Ruiz por que desde el cielo me cuida, protege y sobre todo a Dios por colmarme de bendiciones en mi camino universitario.

Milagros

A mis padres, Rosas Valdez Soberon y Maximila Sanchez Santa Cruz por su apoyo incondicional, a Dios por guiar mis pasos.

Charles

Agradecimiento

A Dios por darme la vida, a mis docentes por exponer sus conocimientos para así aprender cada día.

Milagros

A Dios por darnos la vida y permitirnos hacer realidad nuestros sueños asimismo a mis padres y día a día me brindaron su apoyo incondicional..

Charles

Declaratoria de autenticidad

Yo, **LERYS MILAGROS ARÉVALO FERNÁNDEZ**, Identificado con DNI N° 70996621; y **JHON CHARLES VALDEZ SANCHEZ**, identificado con DNI N° 47233567, estudiantes del programa de Administración de la Universidad César Vallejo con a tesis titulada: **“La gestión logística y su relación en el nivel de abastecimiento de la empresa FeroHogar S.A.C. ciudad de Tarapoto, año 2018”**,

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en partes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 13 de diciembre de 2018


.....
Lerys Milagros Arévalo Fernández
DNI N°: 70996621


.....
Jhon Charles Valdéz Sánchez
DNI N°: 47233567

Presentación

Señores miembros del jurado calificador; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada: “La gestión logística y su relación en el nivel de abastecimiento de la empresa FeroHogar S.A.C., ciudad de Tarapoto, año 2018”, con la finalidad de optar el título profesional de Administración.

La investigación está dividida en siete capítulos:

I. INTRODUCCIÓN. Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.

II. MÉTODO. Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.

III. RESULTADOS. En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.

IV. DISCUSIÓN. Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados durante la tesis.

V. CONCLUSIONES. Se considera en enunciados cortos a lo que se ha llegado en esta investigación, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

VI. RECOMENDACIONES. Se precisa en base a los hallazgos encontrados.

VII. REFERENCIAS. Se consigna todos los autores citados en la investigación.

Índice

Página del jurado.....	Error! Bookmark not defined.
Dedicatoria	iv
Agradecimiento.....	v
Declaratoria de autenticidad	Error! Bookmark not defined.
Presentación.....	7
Índice.....	8
Resumen	12
Abstract.....	13
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad Problemática	14
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	20
1.4. Formulación del problema	27
1.5. Justificación del estudio	27
1.6. Hipótesis.....	28
1.7. Objetivos	28
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de la investigación.....	29
2.3. Población y Muestra	23
2.4. Técnica de recolección de datos, validez y confiabilidad	23
2.5. Métodos del análisis de datos	23
2.6. Aspectos Éticos.....	23
III. RESULTADOS	28

IV. DISCUSION	41
V. CONCLUSIÓN	43
VI. RECOMENDACIONES	44
VII. REFERENCIAS	45

Anexos

Matriz de consistencia

Instrumentos de recolección de datos

Validación de instrumentos

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.

Acta de aprobación de originalidad

Acta de aprobación de tesis

Autorización de publicación de tesis al repositorio

Autorización final de trabajo de investigación

Índice de tablas

Tabla 1. Gestión logística	28
Tabla 2. Inventario	29
Tabla 3. Almacén	30
Tabla 4. Transporte y distribución física.....	31
Tabla 5. Procesos	32
Tabla 6. El equipo y las funciones tácticas y estratégicas.....	33
Tabla 7. Nivel de abastecimiento.....	34
Tabla 8. Giro de la empresa.....	35
Tabla 9. Tamaño	36
Tabla 10. Tipo de empresa	37
Tabla 11. Necesidades.....	38
Tabla 12. Importancia	39

Índice de figuras

Figura 1. Gestión logística	28
Figura 2. Inventario.....	29
Figura 3. Almacén.....	30
Figura 4. Transporte y distribución física	31
Figura 5. Procesos.....	32
Figura 6. El equipo y las funciones tácticas y estratégicas	33
Figura 7. Nivel de abastecimiento	34
Figura 8. Giro del negocio.....	35
Figura 9. Tamaño.....	36
Figura 10. Tipo de empresa.....	37
Figura 11. Necesidades	38
Figura 12. Importancia	39

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “La gestión logística y su relación con el nivel de abastecimiento de la empresa FerroHogar S.A.C., ciudad de Tarapoto, año 2018”, tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre la gestión logística con el nivel de abastecimiento, variables que se fundamentaron en los aportes teóricos de Rozo, A. (2014) para la variable de gestión logística y Sangri, A. (2014) para la variable de abastecimiento, para ello se contó con una población de 606 clientes según reportes de la empresa y una muestra de 235 clientes a los que se aplicó las encuestas para luego procesar en cinco niveles para la variable gestión logística y para la variable abastecimiento y obtener resultados, así mismo con respecto a la gestión logística, se concluye que a veces se genera una buena gestión logística, así mismo con respecto al abastecimiento, concluye que también de esta manera a veces se genera un buen abastecimiento. Concluyendo de que, si existe que existe una relación positiva, siendo esta relación muy significativa debido, a que el valor de significancia es 0.005 es menor a 0.05, lo por que se acepta la hipótesis alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Palabras claves: Gestión logística, Abastecimiento, Suministros

ABSTRACT

This research work entitled "Logistics management and its relationship with the level of supply of the company FerroHogar SAC, city of Tarapoto, 2018", had as its general objective to determine the relationship between logistics management with the level of supply, variables that were based on the theoretical contributions of Rozo, A. (2014) for the variable of logistics management and Sangri, A. (2014) for the variable of supply, for it was counted on a population of 606 clients according to reports of the company and a sample of 235 clients to whom the surveys were applied and then processed in five levels for the variable logistics management and for the supply variable and obtain results, likewise with respect to the logistics management, it is concluded that sometimes it is generated good logistic management, likewise with regard to the supply, concludes that also in this way a good supply is sometimes generated. Concluding that, if there is a positive relationship, this relationship being very significant, because the value of significance is 0.005 is less than 0.05, why the alternative hypothesis (H_i) is accepted and the null hypothesis is rejected (H_o).

Keywords: Logistics management, Supply, catering

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Las empresas ferreteras guardan estrecha relación con el sector construcción, debido que, este sector es influyente en la aportación al Producto Bruto Interno (PBI) de los países, por la cantidad de divisas que se invierte en ella y el alto porcentaje de personal utilizado, es así que la logística se convirtió en una ventaja competitiva respecto a la competencia, pues de su éxito y desarrollo en el mercado surgen inmensas oportunidades para que estas puedan auto abastecerse o buscar que alguna empresa lo haga, así mismo las grandes empresas requieren de una eficiente gestión logística para el desarrollo de sus actividades ya que se venden grandes volúmenes de materiales, como por ejemplo; El Grupo Colombiano Orbis, presente en 15 países se ha convertido en un gigante en la distribución de productos de ferretería con sistema logístico moderno de acuerdo a la vanguardia de la tecnología, por lo tanto la gestión logística es una facilitadora de información a las grandes empresas, existiendo áreas específicas para estas funciones que permiten tener un buen abastecimiento de los productos y disponer de estos oportunamente, en un correcto lugar y costo accesible.

De acuerdo al Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Se crearon y reactivaron 101,640 empresas comerciales; y el 8.5% son empresas relacionadas a la construcción, si bien existe excesiva rivalidad con los competidores y la amenaza de ingreso de nuevas empresas, el mercado ferretero es amplio y atractivo. La existencia de cadenas de retail, como es el caso de Sodimac, Promart o Maestro, que operan el llamado canal moderno tienen entre el 20% y 25% de participación del mercado, mientras que el canal tradicional (conformado por el importador, el distribuidor y la ferretería), tiene el porcentaje restante, en especial en las zonas periféricas de Lima y provincias. Donde existe alta demanda de construcción, ha hecho que los procesos logísticos se noten con claridad, ya que la gran mayoría de las empresas operan de manera empírica sin optar estrategias logísticas que les permiten manejar de manera eficiente sus procesos, generando así que las

grandes cadenas ferreteras tomen ventaja de ello y ofrezcan al cliente mayor diversidad de productos a menores costos.

La empresa FERROHOGAR S.A.C, con el rubro dedicado a la venta para mayoristas y minoristas de productos ferreteros y sobre todode costruccion, artículos de ferretería y equipos, con un total de 55 colaboradores y mas de 30 años en la ciudad de Tarapoto empezando asi como Promotora Oriental, se evidencia que tiene una deficiente gestión logística, con deficiencias en cuanto a los inventarios ya que al momento de hacer una compra el sistema STARSOFT GE- Facturación no coincide con lo existente en el almacén, debido a la poca previsión de sus recursos, con tiempo de demora al entregar los pedidos de los proveedores a la empresa y lo cual ocasiona que quedemos muchas veces mal a los clientes que trabajan con obras ya que se les manifiesta una fecha y muchas veces no llegan en las fechas establecidas, ya que estos demoran a veces hasta 7 días después de la nota de pedidos que hacen al proveedor, con demoras en los procesos, sobre todo en la toma de pedidos y entrega de los mismos, falta de herramientas para la manipulación de materiales, como gafas de seguridad, zapatos, botas de trabajo resistentes a resbalones y perforaciones, lo que ha generado deficiencia en la capacidad de abastecimiento a los clientes, debido a ello la empresa no genera los ingresos esperados; y la satisfacción por parte de los colaboradores va en decadencia. Debido que, no pueden llegar varios meses a las metas indicada, por lo cual no pueden recibir bonificaciones y insatisfacción por parte de los clientes, a efecto que no pueden obtener sus productos y lograr tapan sus necesidades lo que ha generado que no se incremente el nivel de ventas.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Gabela, A. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Propuesta de un modelo de gestión logística de abastecimiento para las micro organizaciones de comercialización de lubricantes en el metropolitano de Quito.* (Tesis de pregrado). Universidad de las Fuerzas Armadas. Sangolquí, Ecuador. Concluyó que:

La implementación de una herramienta que permita la planificación del abastecimiento de mercaderías, permite generar ventajas competitivas en pro de mayores y mejores beneficios en los procesos de abastecimiento, como también, permitirá planificar el inventario al mantener el abastecimiento de acuerdo a la demanda de cada segmento o línea de comercialización. El autor en su investigación conceptualizo, que también al hacer una creación del plan de abastecimiento se lograra controlar la inversión de capital lo cual será posible las actividades comerciales a lo largo del tiempo, teniendo mejor control de la gestión logística y abastecimiento, aplicando la reingeniería en todos los procesos de tal manera que se obtendrá una serie de aplicativos para el mejor proceso de gestión, ya que algunas empresas piensas que son muy costosas pero a corto o largo plazo se dan cuenta que tienen más perdida que ingresos, en cambio con los nuevos aplicativos será costoso al principio pero se recuperara lo invertido y se duplicaran las ganancias de la empresa.

Gallardo, P. (2015). En su trabajo de investigación titulado: *Diseño de una solución sistematica para la logística de una empresa salmonera* (Tesis de pregrado). Universidad Austral de Chile. Puerto Montt, Chile. Concluyó que:

logrando establecer nuevos procesos logísticos mas determinantes que se pueda encontrar dificultad de gestión, área de transporte, bodega de la organización y a la vez al realizar ciertos diagramas de procesos con la información recopilada fue de gran ayuda para el entendimiento global de las funciones en toda las áreas de investigación tanto para los operativos y las jefaturas. El autor en su investigación conceptualizo, que al hacer un diseño de una solución sistemática es hacer un aplicativo para la evaluación, control, planificación de la gestión logística, lo cual ayudara a fortalecer las desventajas y subsanar los errores de la empresa ya que ante el entorno nos ayudara a que seamos más competitivos frente a los competidores, llegando a también a satisfacer a los clientes y cubrir sus necesidades lo más pronto posible.

Pálate, H. (2015). En su trabajo de investigación titulado: *La logística y su relación con el control de inventarios en la empresa Ferri Bom-Sam de la*

ciudad de Ambato. (Tesis de pregrado). Universidad de Ambato. Ecuador.

Concluyó que:

En la organización al aplicar un incorrecto modelo de gestión logística es imposible tratar de mejorar los procesos logrando optimizar el tiempo, mejorar recursos que la empresa requiere. En su investigación el autor conceptualizo, que al hacer un modelo de gestión logística defectuoso será muy posible que no se optimice los recursos, sobre todo el tiempo, tampoco se podrá hacer correctamente los conteos de los productos existentes lo cual la empresa necesita para la verificación, el ordenar y el despacho.

Camino, P. (2016). En su trabajo de investigación titulado: *Modelo de gestión logística en industrias para distribución de balanceado y su efecto en la calidad.* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ambato, Ecuador. Concluyó que:

Se logra establecer que se dio un sistema empirico tradicional, pues la entidad nologro ninguna mejora en el área logístico, también se dio la evaluación de un modelo basada en el modelo Canvas, lo cual se tuvo como objetivo principal plasmar, observar diariamente las entidades, un manejo para obtener resultados inimaginables e importantes que atraviesa diariamente la organizacion. En la investigación el autor conceptualizo, la evaluación de la empresa se midió mediante el método canvas lo cual ayudo a analizar el manejo de la empresa dándonos resultados importantes de la situación de la empresa, a partir de ahí lograr corregir errores, llevándonos a aplicar también el modelo de negocio Canvas para ver el valor de clientes, canales de distribución, elementos financieros, segmentos de clientes, la producción, gestión de toma de decisiones, socios entre otros para que se pueda lograr que este modelo de negocio funcione dentro de la empresa, lo cual ayudo a motivar que otras medianas industrias utilicen este método de producción.

Valle, G. (2014). En su trabajo de investigación titulado: *Diseño de un modelo de gestión logística en la empresa Megaprofer de la ciudad de Ambato* (Tesis de pregrado). Universidad Católica del Ecuador. Ambato, Ecuador. Concluyó que:

Los procesos actuales de la empresa son burocráticos lo cual ocasiona

pérdida de tiempo y retrasos en la entrega a los clientes ya que se pasa por varias áreas de la empresa para recién hacer la nota de pedido a los proveedores, de tal modo que afecta la productividad, a la rapidez de la entrega de productos, esto ocasiona que los clientes no se sientan muy contentos con su servicio y hasta pueden irse a la competencia, lo cual, con este nuevo diseño ayudara a mejorar la eficiencia, productividad, desde la llegada de mercadería para el orden, inventarios de stock, productos no rotativos y rotativos, hasta la salida de la mercadería hacia los clientes.

A nivel nacional

Julca, S. & Pretell, A. (2016). En su trabajo de investigación titulado: *Diseño de un sistema de logística para generar ventajas de la ferreteria “el ingeniero” E.I.R.L en el sector construcción de Trujillo – 2015* (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú. Concluyó que:

de acuerdo a la investigación se pudo conocer las falencias, deficiencias como también ventajas de la empresa, lo cual tuvimos con mayor conocimiento como referencias a las oportunidades que nos brinda la mejora del área losgticos consiguiente a la cadena de suministros, se va aplicar para reducir los costos generando ventajas competitivas ante cualquier competencia que se presente, asimismo a la implementación del nuevo modelo que se propuso para la mejora de la gestión logística, lo cual permitirá mejorar la interacción en los procesos, la comunicación de la empresas, la nueva estructura empresarial adopta este sistema logístico.

Vidarte, S. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Propuesta de un sistema de gestión logística para optimizar los inventarios en una empresa Corporacion Vidarte S.A.C – 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo . Chiclayo, Perú. Concluyó que:

Actualmente en la Corporación no tiene a un encargado de tienda totalmente capacitado desde los tramites documentarios hasta operativos, sin tener conocimiento en las variedades de las mercaderías, control de inventarios, y del stock, lo cual distorsiona todos los procesos para un mejor manejo y por

ende alta rentabilidad, lo que llevo a la empresa que le propongan este diseño de gestión, obteniendo en la manipulación de las metrias primas sin que se deterioren, control, planificación que haga que tengas más clientes, ingresos y satisfechos a todos dentro de la misma.

Medina, C.; Hinostroza, C. y Polino, M. (2015). En su trabajo de investigación titulado: *La programación del abastecimiento y su influencia en la logística en la universidad nacional Hermilio Valdizan De Huanuco – 2014 – 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Huánuco, Perú. Concluyó que:

según los resultados se puede decir que esta relacionada la programación con el proceso logístico, ya sea en la organización, dirección, control y planeación como elementos fundamentales del proceso de gestión, se evidencio que los colaboradores no son participe de la programación de abastecimiento en la UNHEVAL, lo cual genera dificultades para cumplir metas, estrategias planteadas y objetivos en la gestión logística. En su investigación los autores conceptualizaron, que el abastecimiento y la logística influyen en las áreas, y que las cuatro herramientas de la administración son elementales para este proceso de gestión, pero que los trabajadores no son participe que la programación de logística, de tal manera que se hace dificultoso optimizar el cumplimiento de objetivos dentro de la empresa.

Gomez, J. (2015). En su trabajo de investigación titulado: *La programación de abastecimiento en la logística en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Concluyó que:

El abastecimiento influye en la gestión losgistica, lo cual esta afirmación se conlleva con el desarrollo del trabajo de investigación, como la explicación de los resultados obtenidos, a través del instrumento aplicado, para el la hipótesis general, asimismo, el proceso para las programaciones del abastecimiento influyen en los resultados de la adquision de un bien o servivico de dicha entidad educativa.

Távara, C. (2015). En su trabajo de investigación titulado: *Mejora del sistema de almacén para la gestión logística de la empresa comercial Piura*. (Tesis de pregrado). Universidad de Piura. Piura, Perú. Concluyó que:

La empresa comercial Piura no tiene las cosas básicas en su estructura para una buena gestión, como la ventilación para sus trabajadores en épocas de verano ya que el clima es caluroso, salidas de emergencias para cualquier tipo de inconvenientes dentro y fuera de la empresa, pero que está en un lugar estratégico de la ciudad de Piura puesto que está en mismo centro, lo cual hace que se más visible por sus clientes, también manifestó que no existe una buena distribución en el trabajo puesto que existen días en que el trabajo no es muy pesado por la variación de la demanda, y que el personal no está muy enterado o capacitado de gestión logística en la empresa, no utilizan mucho la tecnología puesto que hoy en día en gran cantidad de las empresas es influyente ya que ayuda a optimizar tiempo.

A nivel local

Pezo, A. (2014). En su trabajo de investigación titulado: *Metodología para el cálculo de abastecimiento de la empresa tabacalera del oriente*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. Concluyó que:

En la tabacalera, se evidencia falencias de desabasto de la materia prima en el área de producción, debido a que no se cuenta con metodologías modernizadas para poder calcular la demanda o sacar un pronóstico de ventas que logren prevenir los cambios constantes de la demanda y oferta del mercado actual, ocasionando que no se puedan reaccionar rápidamente a los cambios sin poder abastecer a los almacenes y cubrir los pedidos de proveedores potenciales en el tiempo pactado.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Gestión logística

Rozo (2014). Define:

La logística es la integración de transporte, mantenimiento, abastecimiento, obtención, contratación y almacenamiento, solo esta que pueda garantizar la optimización en todas las áreas dentro de la empresa (p.13)

De acuerdo a Rozo (2014). Que la logística viene estableciendo desde hace muchos años atrás en las guerras de los ejércitos ya que ellos tenían que abastecerse de insumos no perecibles y hacer que no falte ya que tenían mucho desgaste físico, por eso tenían un mayor control y orden, por otro lado tenían mucho cuidado con la obtención de sus armamentos, orden de sus armamentos y hasta el transporte ya que ellos se movilizaban constantemente de un lugar a otro para atacar a sus oponentes, lo cual lograban optimizarse sus recursos y sobre todo en los tiempos, porque de un momento a otro mandaban a los soldados a las batallas destinadas.

García (2011). Define:

La ciencia que las empresas requieren para ser más eficientes en el combate del cada día. Primordialmente esta inclinada a reducir los costos de la empresa y a satisfacer las necesidades del cliente. (p.2)

De acuerdo a Garcia (2011), hace referencia que la logística en las empresas se da de manera eficiente ya que ayuda a reducir costos y sobre toda ayuda a que el cliente este satisfecho.

Gómez (2014). Define:

Es un proceso que se utiliza dentro de una empresa, con el fin de mantener un orden adecuado y estandarizado, de todas las actividades necesarias para llevarse a cabo, dentro de un proyecto. Asimismo, con el objetivo de llegar al éxito y alcanzar las metas de una empresa. (p.8).

Según los autores Donald, Bowersox & Closs (2013). Define:

a logística tiene como objetivo trasladar e instalar de manera adecuada toda la mercadería. Por lo tanto, la logística es un subconjunto de una cadena de suministro, que permite la distribución, mantenimiento y el transporte dentro de una organización. (p.90)

- **Importancia de la gestión logística**

García (2011). Mencionó que: “Es muy importante porque permite llevar a cabo una distribución de manera adecuada, planificando todas las actividades, transporte y almacenaje de las distintas áreas dentro de una organización. Las actividades que se pueden derivar dentro de la gerencia son las siguientes” (p.56)

Incremento de producción.

La buena producción alcanzando altos niveles.

Estas pequeñas mejoras en una organización traerán los siguientes beneficios:

- Coordinación de los aspectos que se involucran en la decisión al momento de la compra, la calidad, precio, distribución, servicio y sobre todo el empaquetado terminado.
- La visión tiene que ampliarse para convertir la logística en un modelo, planificación de actividades de la organización.
(García, 2011, p. 58)

- **Características principales de la logística**

García (2011), menciona las siguientes características principales de la logística:

- **La logística como fuente de ventajas competitivas**

Gómez (2014), manifestó que: “Las empresas se diferencian de sus competidores por la percepción que pueden tener los clientes y de la manera como se diferencian de sus competidores, la percepción de sus productos frente al público” (p.10)

teniendo como finalidad la diferenciación de las actividades

logísticas, Porter (2015), manifiesta que un modelo de la cadena de valor se compone de dos tipos o clases de actividades.

- **Primarias:** aquellas que se forman para el proceso de la producción en la empresa, desde un punto o vista física.
- **De apoyo:** sirven para lograr hacer un soporte a las actividades principales. (P.10)

- **Dimensiones de la gestión logística**

Para Rozo (2014), mencionó las siguientes dimensiones con la finalidad obtener una buena eficiencia en el área, el encargado de logística aplicara todos sus conocimientos y habilidades dentro de la gestión gerencial lo cual se menciona cinco dimensiones:

Los inventarios: Es el registro de los bienes y demás objetos, una empresa, una dependencia pública, al mismo tiempo es el resultado de todas las existencias con las que cuenta la empresa, entre otros.

- Análisis y planeación de la demanda para la previsión de los recursos.
- Selección, desarrollo, negociación
- La cantidad de stock adecuado y la gestión de las compras.
- La gestión de recepción y despacho de insumos o producto terminado. (p. 25)

El almacén: Es el lugar o espacio físico para el guardado y almacenaje de los bienes dentro de la cadena.

- Análisis del perfil del almacén.
- Gestión del almacenaje, traslado, materias primas y materias primas de empaquetado.
- Gestión de productos terminados. (p. 28)

El transporte y de la distribución física: son los procesos que tienen desde el lugar de la mercadería hasta donde son cargadas hasta el almacén, al mismo comprende la entrega de los

productos al destino que el cliente solicita, dependiendo de l tipo y cantidad de producto.

- Administración de la Programación del transporte.
- Gestión de la entrega a los clientes. (p. 30)

Los procesos: es decir todos los procedimientos que realiza la empresa en el desarrollo de sus funciones, desde la planifccaion de las compras hasta la entrega final del producto.

- Procesamiento de Pedidos del cliente.
- Procesamiento de las órdenes al proveedor.
- Planificación del sistema. (p. 32)

El equipo de trabajo y las funciones tácticas y estratégicas:

Para tomar en cuenta este punto, para esto se describen los perfiles del equipo de trabajo, atravez del reparto de las funciones de acuerdo al área asignada.

- Dirección de aprovisionamiento: El responsable de las operaciones de aprovisionamiento es un elemento del equipo de trabajo proactivo, organizado y flexible con orientación comercial.
- Jefaturas de compra: Esto permite tener ventajas sobre los conceptos técnicos.
- Dirección de almacenamiento: El profesional organiza y coordina el conjunto de las actividades de su almacén, así como la gestión de los flujos físicos de mercancías.
- Coordinación para la gestión de stock: Esta persona se debe caracterizar por una gran actitud de servicio. (p. 35)

1.3.2. Nivel de abastecimiento

Sangri (2014), definió que: “Abastecimiento o aprovisionamiento de las funciones logisticas, lo cual se va proveer a una empresa de todos los insumos necesarios para la realizar las actividades, pues es sinonimo de suministros” (p.2)

Asimismo Espinoza (2008), definió:

Es lograr almacenar materias primas, o productos que se consumen en la empresa, tanto como para la comercialización y la fabricación de las mismas, también por los de usos administrativos. El área de compra desarrolla una gran serie de actividades organizadas que esta subordinada en área administrativa. (p.5)

- **Importancia del abastecimiento**

Crous (2002). “La función de aprovisionamiento, a partir del momento en que un objeto debe ser buscado fuera de la empresa” (p.45)

- **Objetivos del abastecimiento**

Sangri (2014). Explorar los diferentes mecanismos de colaboración en las relaciones de abastecimiento. (p. 6)

Como objetivos específicos, según Sangri (2014). Se menciona lo siguiente:

- Recolectar información especializada del rubro.
- Reconocer los eslabones en la cadena de suministro.(p. 7)

- **Características de una cadena de abastecimiento**

Según Supply Chain (2015). son las siguientes:

Optimización de inventario: La optimización del inventario se basa en previsiones exactas y precisas para artículos necesarios..

Flexibilidad: Es la capacidad de la cadena de suministros para lograr hacer los cambios en el mercado, el clima político, que de una y otra manera afectan a la cadena de suministros.

Personalización: es la única forma de que los procesos de suministros se puedan implementar a travez de la cadena.

Sostenibilidad: la fuerza que impulza en la cadena suministros ya que

da énfasis a los procesos que se realiza con recursos de energía renovable.

Cumplimiento y visibilidad: Este cumplimiento implica que cualquiera de las leyes federales para las organizaciones de la cadena de suministros. (p.80).

- **Dimensiones de abastecimiento**

Sangri (2014). Los elementos que integran el abastecimiento son:

Giro del negocio: Cuando una empresa comienza operaciones, se debe de contar con los proveedores que se lleguen a utilizar dentro de la empresa, es aquí donde se cotiza los mejores proveedores (menor costo, mayor calidad), se hace mención (p.7).

- Materia prima y/o material

Tamaño: Es de mucha importancia conocer cómo es que se maneja el medio de transporte con el proveedor (p.7).

- Producto: Beneficio, cantidad de dinero que se gana.
- Medio de transporte: se utiliza para designar al movimiento que una persona(p.7).

Tipo de empresa: Se debe de contar con una empresa para poder tener un mejor despacho del producto, no importa si esa es pequeña, mediana o grande.

- Proceso de abastecimiento: Un operador logístico es la persona que coordina todas las actividades de dirección del flujo de los materiales y productos que necesite una empresa. (p.9).

Necesidades: Conocerá que productos son los más solicitados y de esta manera se hará la petición de cierta materia prima.

- Demanda: es la petición que el litigante formula y justifica durante un juicio. (p.9).

Importancia: El almacén cuando pide compras y compras al proveedor a tiempo el producto o materia prima requerida, no habrá margen de error.

- Compras del proveedor
- Producción

1.4. Formulación del problema

¿ Cómo se relaciona la gestión logística con el nivel de abastecimiento en la empresa Ferro Hogar S.A.C, ciudad de Tarapoto, Año 2018 ?

1.5. Justificación del estudio

Justificación teórica

La presente investigación se justifica en las teorías de Rozo (2014) para la variable de gestión logística y el aporte de Sangri (2014), teorías que ayudaran a desarrollar la investigación y obtener los resultados esperados.

Justificación práctica

Desde el punto de vista práctico, la presente investigación ayudara a que la empresa corrija los errores que se vienen dando, para que de esa manera tenga una mejor gestión logística y adecuado abastecimiento, lo que le va permitir cubrir las necesidades que los clientes requieren.

Justificación por conveniencia

La gestión logística y el abastecimiento de la empresa FerroHogar S.A.C, Tarapoto. Encargada de la distribución de los productos a un menor costo dando al cliente un mejor servicio.

Justificación social

En la repercusión que tendrá la investigación en el cliente, debido a que este tendrá más comodidades y opciones en un solo lugar, así mismo al tener más clientes, el nivel de ventas se incrementando, generando así mayores utilidades y mayores impuestos, contribuyendo así con la sociedad.

Justificación metodológica

La investigación se justifica en los aportes teóricos de Huamachuco & Rodríguez (2015) quienes orientaran el proceso de desarrollo de la presente

mediante la metodología científica.

1.6. Hipótesis

Hipótesis General

Hi: La gestión logística se relaciona con el nivel de abastecimiento de la empresa FerroHogar S.A.C Tarapoto, 2018

Ho: La gestión logística no se relaciona con el nivel de abastecimiento de la empresa FerroHogar S.A.C Tarapoto, 2018

Hipótesis específicas

H1: La gestión logística de la empresa FerroHogar S.A.C Tarapoto, 2018, es regular

H2: El nivel de abastecimiento de la empresa FerroHogar S.A. C Tarapoto, 2018, es regular.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación existente entre la gestión logística con el nivel de abastecimiento de la empresa FerroHogar S.A.C. Tarapoto, 2018.

Objetivos específico

- Analizar la gestión logística de la empresa FerroHogar S.A.C Tarapoto, 2018.
- Diagnosticar el nivel de abastecimiento de la empresa FerroHogar S.A. C. Tarapoto, 2018.
- Describir el grado de correlación de la gestión logística con el nivel de abastecimiento de la empresa FerroHogar S.A.C. Tarapoto, 2018.

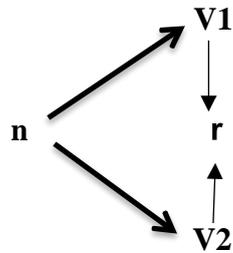
II. MÉTODO

2.1. Diseño de la investigación

La presente investigación tiene un diseño no experimental. Es decir, no se experimenta ninguna de las variables, siendo esta de corte transversal, ya que solo se estudiará en un solo momento. (Huamanchumo & Rodríguez, 2015)

Por lo tanto:

Donde:



n = Clientes de la empresa.

V1= Gestión logística

V2= Nivel de abastecimiento

r = Relación

2.2. Variable, operacionalización

Variable

V1: Gestión logística

V2: Nivel de abastecimiento

Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
G E S T I O N L O G I S T I C A	Rozo (2014). Que la logística es la integración de transporte, mantenimiento, abastecimiento, obtención, con la contratación y almacenamiento en solo una función que pueda garantizar la optimización en todas las áreas.	La gestión logística se da por la necesidad de la organización ya que se quiere cumplir constantemente la mejora de servicio a los clientes, mejorar las fases de transporte a un costo menor, lo cual todo será evaluado mediante los indicadores y dimensiones.	Inventarios	Análisis y planeación de la demanda para la previsión de los recursos Selección, negociación y desarrollo de proveedores La gestión de las Compras y de la cantidad de stock adecuado La gestión despacho de insumos o producto terminado	Ordinal
			Almacén	Análisis del perfil del almacén Gestión del almacenaje y traslado de materias primas y material de empaque Gestión del almacenaje de productos terminados	
			Transporte y de la distribución física	Administración de la Programación del transporte Gestión de la entrega a los clientes Procesamiento de Pedidos del cliente Procesamiento de las órdenes al proveedor Planificación del sistema Dirección de aprovisionamiento	
			Procesos	Jefaturas de compra Dirección de almacenamiento	
			El equipo de trabajo y las funciones tácticas y estratégicas	Coordinación para la gestión de stock	

NIVEL DE ABASTECIMIENTO

Sangri (2014). Abastecimiento o aprovisionamiento de las funciones logisticas, lo cual se va a proveer a una empresa de todos los materiales necesarios para la realización de las actividades, pues es sinónimo de suministros (p.2)

Es promover a una organización de todos los materiales que requiere para el cumplimiento desus funciones, actividades el cual se va medir mediante los indicadores y dimensiones que expuso el autor principal.

Giro del negocio

Materia prima y/o materiales

Tamaño

Producto

Medio de transporte

Tipo de empresa

Proceso de abastecimiento

Necesidades

Demanda

Compras del proveedor

Importancia

Producción

Ordinal

2.3.Población y Muestra

Población

Está conformada por 606 clientes de la empresa FORROHOGAR S.A.C, Tarapoto. Según boleta de ventas en el año 2017.

Muestra

La muestra que se obtuvo fue de 235 clientes corporativos de la empresa FerroHogar. Según (Anexo 2).

2.4.Técnica de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica	Instrumento	Informantes
Encuesta	Cuestionario de preguntas	Clientes de la empresa

Validez

Se validó mediante la firma de expertos en administración

- Lic. Adm. Msc. Segundo Rodriguez Mendoza
- Lic. Mg. Julio Cesar Capillo Torres
- Lic. Mg. Oscar Alcides Muñoz

Confiabilidad del Instrumento

En la confiabilidad de nuestras encuestas se utilizó el SPSS 22, lo cual el coeficiente de cronbach se utilizó para medir la confiabilidad obteniendo un valor mayor a 0.80. (Huamanchumo, H. y Rodríguez, J., 2015).

2.5.Métodos del análisis de datos

Se recolectó los datos haciendo un análisis de las tablas y figuras, lo cual se han tabulado de acuerdo a todas las alternativas, para la calculación del grado de correlación que existe en las variables se utilizó la correlación spearman

2.6.Aspectos Éticos

En la presente investigación se rigió mediante una guía observable de la

Universidad Cesar Vallejo, mencionando que no es copia ni plagio de otras investigaciones, respetando el derecho de autor y se adaptara a las normas APA.

III. RESULTADOS

3.1. Analizar la gestión logística de la empresa FerroHogar S.A.C Tarapoto, 2018.

Tabla 1

Gestión logística

Intervalos	f	%
Nunca	11	5%
Casi nunca	31	13%
A veces	114	49%
Casi siempre	77	33%
Siempre	2	1%
	235	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de la de la empresa FerroHogar S.A.C Tarapoto, 2018.

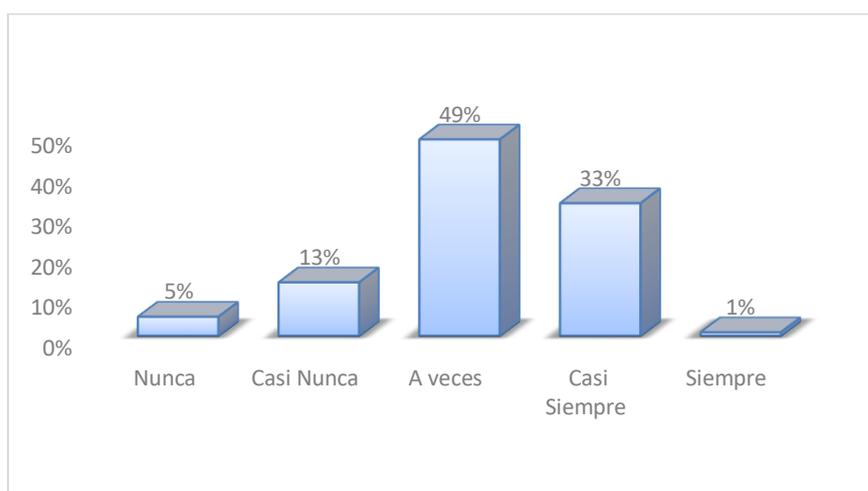


Figura 1. Gestión logística

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de la de la empresa FerroHogar S.A.C Tarapoto, 2018.

Interpretación:

De los clientes encuestados, el 1% manifestó que siempre existe una buena gestión logística dentro de la empresa, debido a que la toma de pedidos se registran en un sistema computarizado, siendo este derivados al área correspondiente para su despacho respectivo, sin embargo existe un 49% que opino que a veces existe una buena gestión logística, ya que muchas veces no coincide la mercadería que esta registrada en el sistema que existe en el

almacen, ya que no se realiza correctamente la planeación de acuerdo a la demanda y la proyección de sus ventas actuales, así mismo la empresa no cuenta con ningún plan de compras teniendo así mínimas cantidades de stock que no puede abastecer al cliente de la manera adecuada, sin obtener satisfacer las necesidades del cliente y afectando a la rentabilidad e ingresos de la empresa.

Tabla 2

Inventario

Intervalos	f	%
Nunca	21	9%
Casi Nunca	60	26%
A veces	113	48%
Casi Siempre	38	16%
Siempre	3	1%
	235	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de la de la empresa FerroHogar S.A.C Tarapoto, 2018.

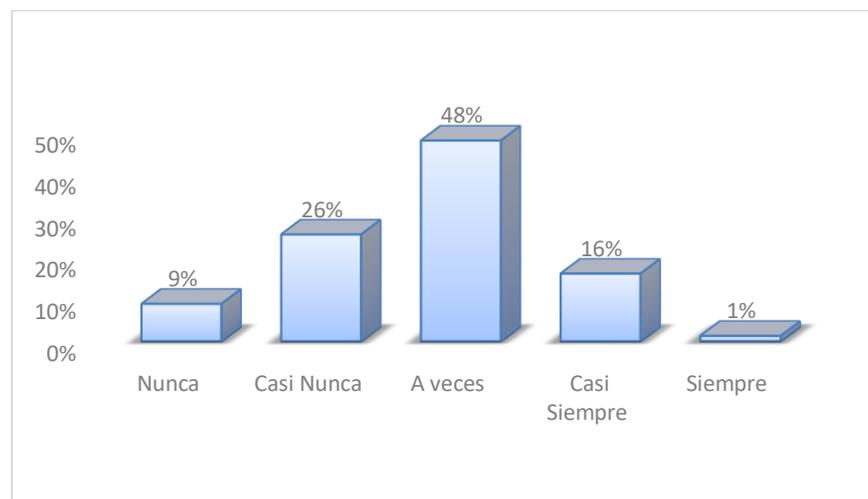


Figura 2. Inventario

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de la de la empresa FerroHogar S.A.C Tarapoto, 2018.

Interpretación

De los clientes encuestados, solo el 1% que siempre existe una buena gestión de inventarios, este porcentaje se justifica en que la empresa despacha

correctamente los productos vendidos, atiende al cliente de manera adecuada proveendolo con los pedidos o productos solicitados, así mismo existe un 48% manifestó que a veces existe una buena gestión de inventarios, este porcentaje mayor se justifica en que los inventarios con las que cuenta la empresa no concuerda con los existentes en el sistema computarizado debido a las malas coordinaciones entre los encargados del área de ventas con los de almacén y la falta de información de los responsables de las compras.

Tabla 3

Almacén

Intervalos	f	%
Nunca	5	2%
Casi Nunca	24	10%
A veces	123	52%
Casi Siempre	83	35%
Siempre	0	0%
	235	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de la de la empresa FerroHogar S.A.C Tarapoto, 2018.

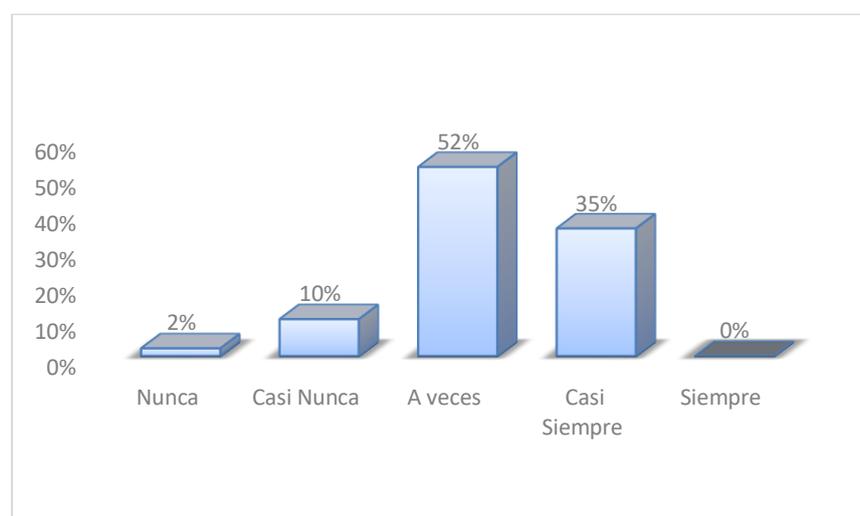


Figura 3. *Almacén*

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de la de la empresa FerroHogar S.A.C Tarapoto, 2018.

Interpretación

De los clientes encuestados, el 2% manifestó que nunca existe una buena

gestión de almacen, ya que el almacen no esta distribuido adecuadamente, no existe buenas señalizaciones internas y la distribución de los productos internamete no es la decauda ya que no se ubica por tipo ni tamaño, sin embargo existe un 52% que manifestó que a veces existe un buen almacen, debido a que son cautelosos en el traslado de las mercaderias y material de empaque, ya que cuentan con maquinarias para el traslado de las mercaderías pesadas.

Tabla 4

Transporte y distribución física

Intervalos	f	%
Nunca	8	3%
Casi Nunca	56	24%
A veces	145	62%
Casi Siempre	26	11%
Siempre	0	0%
	235	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de la de la empresa FerroHogar S.A.C Tarapoto, 2018.



Figura 4. *Transporte y distribución física*

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de la de la empresa FerroHogar S.A.C Tarapoto, 2018.

Interpretación

De los clientes encuestados, el 3% manifestó que nunca existe un buen transporte y distribución física, debido a que no se encuentra algunos

productos en el almacén, sin embargo un 62% manifestó a veces, ya que se evidenció que el transporte de la mercadería del cliente algunas veces es oportuna, ya que la empresa cuenta con transportes propios, aunque en la mayoría de veces no logran transportar las compras de todos los clientes por el déficit de vehículos en la misma y que tienen vehículos que no llevan mucha carga en comparación al tamaño de los productos.

Tabla 5

Procesos

Intervalos	f	%
Nunca	8	3%
Casi Nunca	36	15%
A veces	139	59%
Casi Siempre	50	21%
Siempre	2	1%
	235	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de la de la empresa FerroHogar S.A.C Tarapoto, 2018.

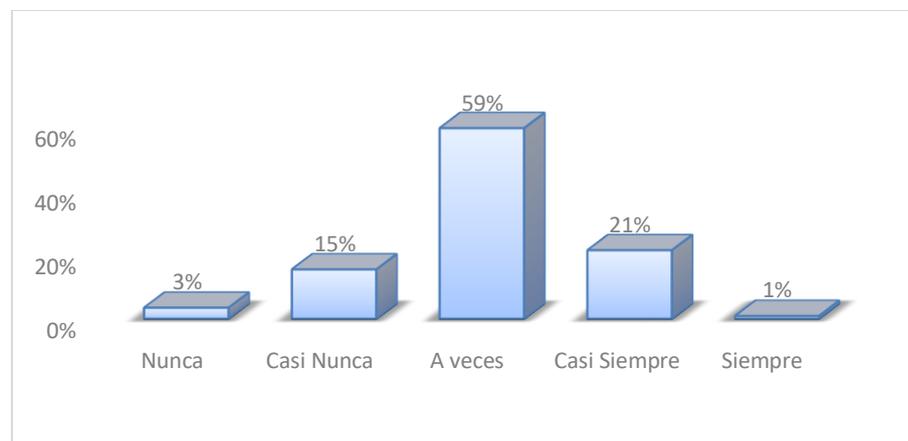


Figura 5. Procesos

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de la de la empresa FerroHogar S.A.C Tarapoto, 2018.

Interpretación

De los clientes encuestados, el 1% manifestó que siempre existe un buen proceso, debido a que la empresa cuenta con un sistema computarizado para el registro de sus operaciones, registrando la mercadería vendida, lo que hace que se minimice los tiempos de espera del cliente, así mismo un 59%

manifestó que a veces, debido a que el procesamiento de las ordenes del proveedor nose pide anticipadamente, por lo que demora sus pedidos solicitados y se deja desabastecido el almacén teniendo que vender los productos en stock, incurriendo en un desabastecimiento general que perjudica a la empresa por los bajos niveles de venta y el incremento del nivel de insatisfacción del cliente al no contar con el producto solicitado.

Tabla 6

El equipo y las funciones tácticas y estratégicas

Intervalos	f	%
Nunca	14	6%
Casi Nunca	42	18%
A veces	106	45%
Casi Siempre	73	31%
Siempre	0	0%
	235	100%

Fuente: encuestas aplicadas a los clientes de la de la empresa FerroHogar S.A.C Tarapoto, 2018.

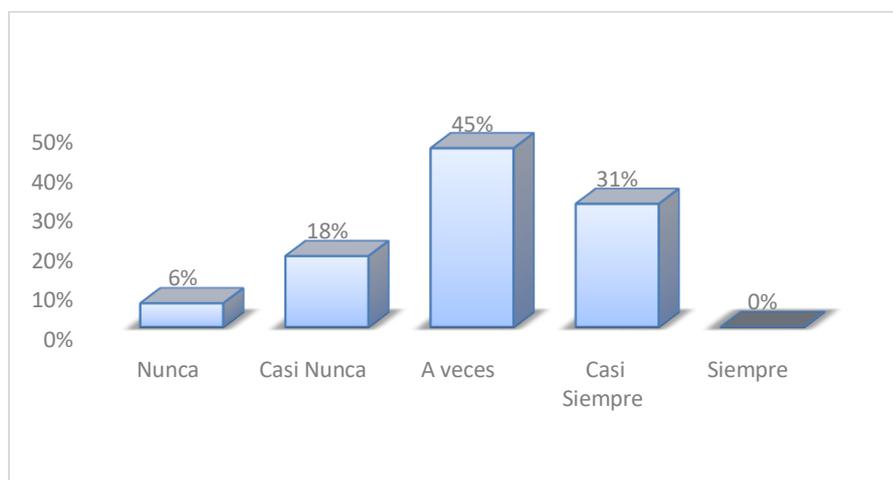


Figura 6. *El equipo y las funciones tácticas y estratégicas*

Fuente: encuestas aplicadas a los clientes de la de la empresa FerroHogar S.A.C Tarapoto, 2018.

Interpretación

De los clientes encuestados, el 6% de los clientes manifestó que nunca existe una buen equipo de trabajo ni funciones tácticas ni estrategicas, debido a que no se tiene personal capacitado o conocedor del manejo del área de almacén,

razón por el cual surge las descordinaciones entre el área de almacen y ventas, asi mismo existe un 45% que manifestó que a veces, dicho porcentaje se evidencia debido a que la empresa ofrece su mercadería por línea de productos, con diferentes tamaños, modelos y precios de acuerdo al tipo de producto, asi mismo existe un personal encargado de explicar al cliente y hacerle visualizar los productos que el cliente requiere quien lo acompaña en todo el proceso de compra.

3.2.Diagnosticar el nivel de abastecimiento de la empresa FerroHogar S.A. C. Tarapoto, 2018.

Tabla 7

Nivel de abastecimiento

Intervalos	f	%
Nunca	6	3%
Casi Nunca	85	36%
A veces	98	42%
Casi Siempre	45	19%
Siempre	1	0%
	235	100%

Fuente: encuestas aplicadas a los clientes de la de la empresa FerroHogar S.A.C Tarapoto, 2018.

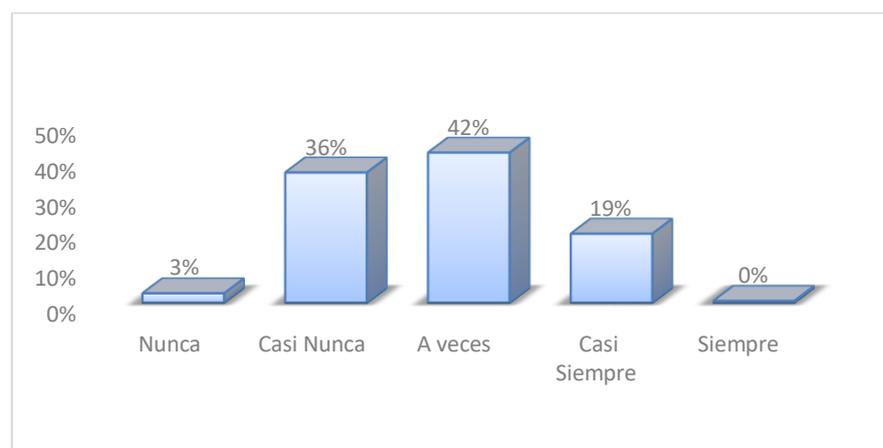


Figura 7. *Nivel de abastecimiento*

Fuente: encuestas aplicadas a los clientes de la de la empresa FerroHogar S.A.C Tarapoto, 2018.

Interpretación:

De los clientes encuestados, el 3% manifestó que nunca existe un buen nivel de abastecimiento dentro de la empresa, debido a que la empresa muchas veces no es oportuna la entrega de los productos al cliente, debido a que no pide de manera oportuna los productos a sus proveedores dejando desabastecido el área de almacen, sin embargo un 42% opinó que a veces, dicho resultado se justifica en que la empresa ofrece productos de buena calidad, similares a los de la competencia con precios de acorde al mercado, siendo los productos visualizados por el cliente y estando a disposición de ellos.

Tabla 8

Giro del negocio

Intervalos	f	%
Nunca	7	3%
Casi Nunca	89	38%
A veces	81	34%
Casi Siempre	58	25%
Siempre	0	0%
	235	100%

Fuente: encuestas aplicadas a los clientes de la de la empresa FerroHogar S.A.C Tarapoto, 2018.

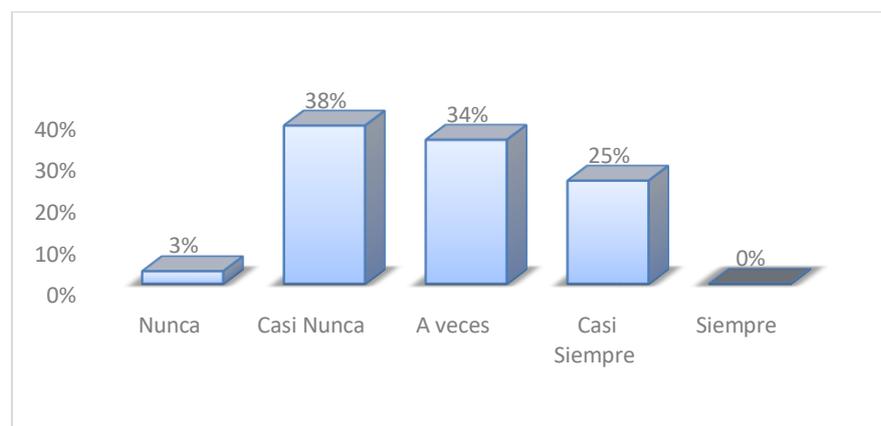


Figura 8. *Giro del negocio*

Fuente: encuestas aplicadas a los clientes de la de la empresa FerroHogar S.A.C Tarapoto, 2018.

Interpretación

Del los clientes encuestados, el 3% manifestó nunca existe buena calidad del producto referente al giro del negocio, el 38% manifestó casi nunca, dichos resultados evidencian que la empresa ofrece productos de buena calidad estando estos a disposicion del publico, sin embargo la empresa o el área de almacen muchas veces queda desabastecida por la falta de planificacion de las compras y poca coordinación con los proveedores, asi mismo por la poca coordinación existente a nivel interno entre el área de almacen y el área de ventas.

Tabla 9

Tamaño

Intervalos	f	%
Nunca	15	6%
Casi Nunca	91	39%
A veces	78	33%
Casi Siempre	50	21%
Siempre	1	0%
	235	100%

Fuente: encuestas aplicadas a los clientes de la de la empresa FerroHogar S.A.C Tarapoto,2018.

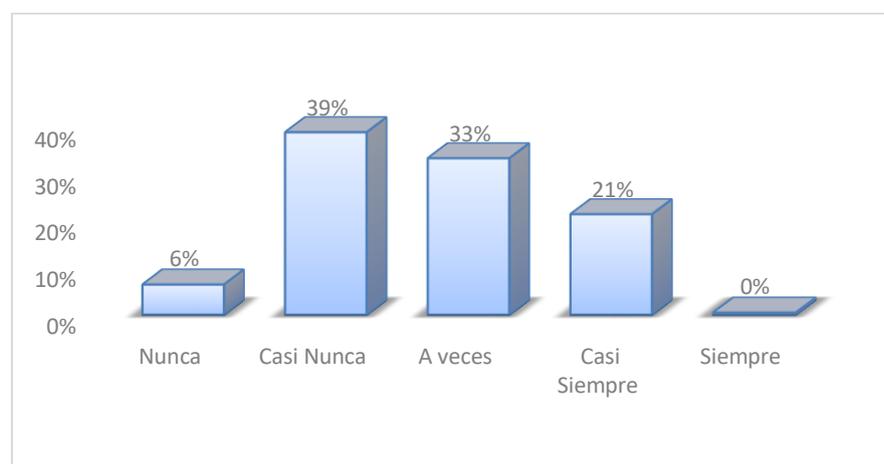


Figura 9. *Tamaño*

Fuente: encuestas aplicadas a los clientes de la de la empresa FerroHogar S.A.C Tarapoto, 2018.

Interpretación

De los clientes encuestados, el 6% manifestó que nunca existe un buen medio

de transporte en cuanto al tamaño los productos que la empresa ofrece y el 39% que casi nunca, debido a que la empresa no cuenta con vehículos suficientes para el traslado de grandes volúmenes de mercadería que el cliente compra, conllevando a que se tenga clientes insatisfechos.

Tabla 10

Tipo de empresa

Intervalos	f	%
Nunca	10	4%
Casi Nunca	109	46%
A veces	74	31%
Casi Siempre	42	18%
Siempre	0	0%
	235	100%

Fuente: encuestas aplicadas a los clientes de la de la empresa FerroHogar S.A.C Tarapoto, 2018.



Figura 10. *Tipo de empresa*

Fuente: encuestas aplicadas a los clientes de la de la empresa FerroHogar S.A.C Tarapoto, 2018.

Interpretación

De los clientes encuestados, el 4% manifestó que nunca existe un buen procesos de abastecimiento tomando en cuenta el tipo de empresa, el 46% manifestó que casi nunca, debido a las descordinaciones existentes entre las áreas internas de la empresa (área de ventas y área de almacen) y la entrega de productos al clientes muchas veces demora mas de lo normal, debido a que si no se tiene el producto en la tienda se le consigue de la tienda sucursal.

Tabla 11

Necesidades

Intervalos	f	%
Nunca	12	5%
Casi Nunca	100	43%
A veces	72	31%
Casi Siempre	51	22%
Siempre	0	0%
	235	100%

Fuente: encuestas aplicadas a los clientes de la de la empresa FerroHogar S.A.C Tarapoto, 2018.

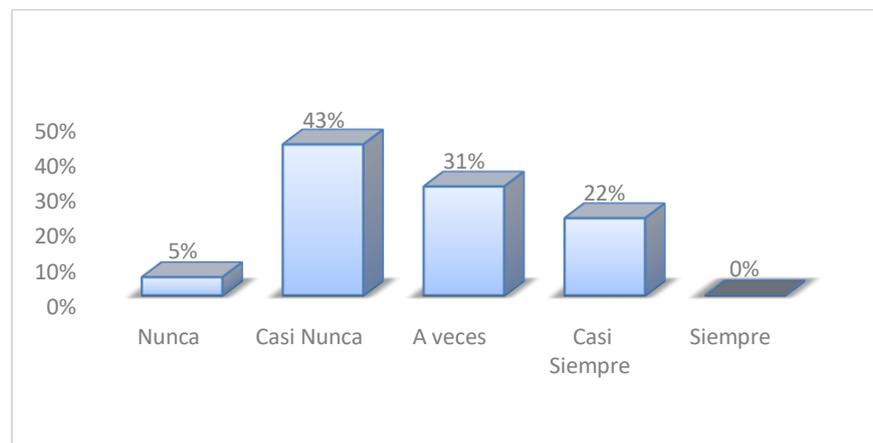


Figura 11. *Necesidades*

Fuente: encuestas aplicadas a los clientes de la de la empresa FerroHogar S.A.C Tarapoto, 2018.

Interpretación

De los clientes encuestados, el 5% de los clientes manifestó que nunca existe una necesidad de compra de los productos en la empresa, el 43% manifestó que casi nunca, dichos resultados evidencian que la empresa cuenta con productos conocidos en el mercado, así mismo para dichos productos se maneja varios precios dependiendo del modelo y marca, sin embargo existe el mismo producto en la competencia que hace que la empresa ajuste sus precios para evitar pérdida de clientes.

Tabla 12

Importancia

Intervalos	f	%
Nunca	3	1%
Casi Nunca	114	49%
A veces	54	23%
Casi Siempre	64	27%
Siempre	0	0%
	235	100%

Fuente: encuestas aplicadas a los clientes de la de la empresa FerroHogar S.A.C Tarapoto, 2018.

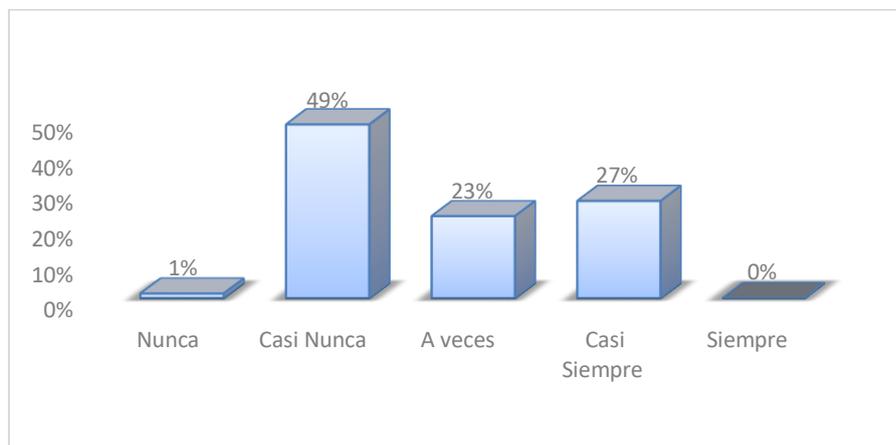


Figura 12. *Importancia*

Fuente: encuestas aplicadas a los clientes de la de la empresa FerroHogar S.A.C Tarapoto, 2018.

Interpretación

De los clientes encuestados, el 1% de los clientes manifestó que nunca le importa a la empresa las relaciones con sus proveedores, porque ya son fiables, el 49% manifestó que casi nunca le importa a la empresa las relaciones con sus proveedores, debido a que los productos comprados son de calidad, con estándares pactados entre la empresa y los proveedores, siendo estos ya reconocidos en el mercado en cuanto a productos de ferretería se trata.

3.3.Describir el grado de correlación de la gestión logística con el nivel de abastecimiento de la empresa FerroHogar S.A.C. Tarapoto, 2018.

Correlaciones				
			gestion logistica	Nivel de abastecimient o
Rho de Spearman	gestion logistica	Coeficiente de correlación	1,000	,181**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	235	235
	Nivel de abastecimiento	Coeficiente de correlación	,181**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	235	235

** . La correlación es significativa del 0,01 (2 colas).

De los valores que se obtuvo, según el coeficiente de correlación del spearman, se obtuvo una correlación de 0.181, (correlacion positiva) y un valor de significancia de 0.005 que es menor a 0.05, por lo tanto la gestión logística se relaciona con el nivel de abastecimiento de la empresa FerroHogar S.A.C Tarapoto, 2018, es decir que mejor gestión logística tenga la empresa mayor será el nivel de abastecimiento en la empresa logrando obtener mejores resultados en los ingresos y la captación de nuevos clientes.

IV. DISCUSION

Los resultados obtenidos, evidencia que, en el proceso de atención se atiende correctamente los productos vendidos, mostrando falencias en cuanto a la gestión, ya que el inventario de la empresa no es la adecuada, no coincidiendo lo registrado en el sistema con lo habido en el almacén, no existiendo un buen inventario, debido a una mala planificación o descoordinación entre lo que hay en el sistema computarizado con lo que realmente se tiene, Gabela, A. (2017) en su investigación coincide con esta apreciación al manifestar que la implementación de una herramienta que permita la planificación del abastecimiento de mercaderías, permite generar ventajas competitivas en pro de mayores y mejores beneficios en los procesos de abastecimiento, como también, permitirá planificar el inventario al mantener el abastecimiento de acuerdo a la demanda de cada segmento o línea de comercialización, así mismo dichos resultados coincide con lo aportado de Pálate, H. (2015) quien su investigación citada menciona que al aplicar un incorrecto modelo de gestión logística será imposible poder optimizar el tiempo y los recursos para el mejoramiento de los procesos que la organización requiere, también al tener empíricamente los procesos de registros de mercadería y verificar las salidas y el abastecimiento, así mismo Camino, P. (2015) en su investigación discrepa, ya que manifiesta que al establecer un sistema empírico si se puede emplear mejoras en la organización según el área logístico ya que se vera mas capacitaciones por parte de la empresa hacia los colaboradores, de acuerdo que el cliente tenga una buen percepción de la empresa, también se puede medir las un modelo de negocio mediante el modelo canvas, cuyo objetivo es observar y plasmar el desarrollo diario de las empresas; coincidiendo así con los resultados de Vidarte, S. (2016) quien hace mención de los materiales, , y por último la correcta distribución de los materiales

En cuanto a la gestión del almacenaje de productos terminados, el almacén no está distribuido adecuadamente, muchas veces no se encuentra los productos en el almacén, ante este resultado, Valle, G. (2014), en la investigación se manifiestan que el almacenamiento, recepción, mercadería y despacho son normalmente procesos extensos ya que se repiten constantemente los procesos para llegar rápidamente a lo que queremos hacer, ocasionando demoras, inconvenientes en la productividad de toda la materia humana dentro de la

empresa. así mismo Julca, S. y Pretell, A. (2017) en su investigación con este último autor al mencionar que teniendo un mayor conocimiento de acuerdo a las oportunidades que nos brinda un mejor manejo en la cadena de suministros, pues de acuerdo a su aplicación se lograra reducir costos no solo logísticos sino de manera global para las organizaciones, implementando un modelo que se propuso para la mejora de gestión logística como también una estructura organizacional, ante estos resultados y apreciaciones García, G. (2011) refuerza dichos resultados.

V. CONCLUSIÓN

- 5.1. Se realizado el analisis, donde se hizo un analisis de la gestión logística de la empresa FerroHogar S.A.C Tarapoto, 2018, concluyendo que dicha gestión es regular, dicho resultado se debe a que la empresa despacha sus productos de manera adecuada, para lo cual cuenta con un sistema computarizado, cuenta con diversidad de productos con precios acorde al tipo y modelo de producto solicitado, con personal que acompaña a sus clientes de manera personalizada, buenas relaciones entre empresa y proveedores; sin embargo muestra falencias en cuanto al transporte ya que las unidades con las que cuentan no se abastecen por que son vehículos pequeños en comparación al tamaño y volumen de algunos de los productos de la ferreteria, mala coordinación entre el almacen con el área de ventas, ya que no coincide lo registrado con lo habido en almacen.

- 5.2. Se realizado el analisis del nivel de abastecimiento de la empresa FerroHogar S.A.C Tarapoto, 2018, concluyendo que el nivel de abastecimiento es regular, dicho resultado se debe a que la empresa ofrece al publico productos de buena calidad, con precios acordes al mercado, cuenta con movilidad propia, sin embargo cuenta con falencias en cuanto a la predisposición de los productos, debido a que no se tiene un stock adecuado de los mismos, no se planifica con anticipacion las compras a realizar, no existe coordinación entre las áreas de ventas y almacen, conllevando a que la empresa traiga productos de las sucursal para cubrir esa necesidad del cliente, empleando mas tiempo para poder atender al cliente causando incomodades y disgustos con los clientes.

- 5.3. Se determino que la correlacion es de 0.181 siendo una correlacion positiva, lo que indica que si existe relación entre la gestión logística con el nivel de abastecimiento de la empresa FerroHogar S.A.C Tarapoto, 2018, asi mismo dicha relación es muy significativa, obtenido de significancia es 0.005 es menor a 0.05, afirmando que a mejor gestión logística tenga la empresa, mayor será el nivel de abastecimiento en la misma.

VI. RECOMENDACIONES

Luego de haber realizado las conclusiones respectivas se recomienda lo siguiente:

- 6.1. Sobre la gestión logística, se recomienda a la empresa que cuente con reporte diario de las mercaderías despachadas y que estas sean actualizadas en el sistema, realizar reuniones constantes con los encargados de ventas y almacén para evitar las malas coordinaciones y las deficiencias en el proceso de gestión al momento de hacer los pedidos de productos, contar con señalizaciones en el almacén y distribuir dicho almacén por tamaño y diseño de productos para un mejor orden interno y tener una mejor vista de la mercadería.
- 6.2. Sobre el nivel de abastecimiento, se recomienda a la empresa que planifique de manera anticipada sus compras, mediante una proyección de sus ventas, así mismo contar con un stock adecuado que pueda abastecer a los clientes hasta que ingrese la mercadería comprada, crear un plan de compras que permita contar con mercadería a disposición y fortalecer las buenas relaciones con los proveedores, también se recomienda que se planteen alianzas estratégicas para alcanzar objetivos por ambas partes independientemente para obtener beneficios mutuos.
- 6.3. Sobre la correlación, se recomienda fortalecer la gestión logística con actividades o estrategias que permitan tener una mejor eficiencia y se tenga productos a disposición lo cual va permitir contar con un buen abastecimiento y se pueda cubrir las necesidades de los clientes.

VII. REFERENCIAS

- Bixby, C. (2013). Logística básica. Recuperado:
<http://logisticabasic.blogspot.pe/2013/10/definiciones-de-logistica-segun-autores.html>
- Camino, P. (2015) Modelo de gestión logística en medianas industrias para distribución de balanceado y su efecto en la calidad del servicio, (Tesis de posgrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ambato, Ecuador.
- Crous, A (2002). El abastecimiento o aprovisionamiento. Recuperado:
<http://www.monografias.com/trabajos17/abastecimiento/abastecimiento.shtml>
- Donald J. Bowersox, D y Closs, J (2013). Definición de logística básica. Recuperado: <http://logisticabasic.blogspot.pe/2013/10/definiciones-de-logistica-segun-autores.html>
- Espinoza, M (2008).Aprovisionamiento y control de producto. Recuperado:
<http://enah.edu.ni/files/uploads/biblioteca/880.pdf>
- Gabela, A. (2017) Propuesta de un modelo de gestión logística de abastecimiento para las micro empresas de comercialización de lubricantes en el distrito metropolitano de Quito, (Tesis de pregrado). Universidad de las Fuerzas Armadas. Sangolquí, Ecuador.
- Gallardo, P. (2015) Diseño de una solución sistémica para la gestión logística de una empresa salmonera, (Tesis de pregrado). Universidad Austral de Chile. Puerto Montt, Chile.
- García, G (2011). Cadena de suministro. Unidad I: Introducción a la logística y cadena de suministro. Edición: Toluca. Recuperado:
<https://es.slideshare.net/GennAcosta/cadena-de-suministros->

unidad-1-introduccion-a-la-logistica-y-
cadenas-de- suministros?next_slideshow=1

Gómez, L (2014) La programación de abastecimiento y su incidencia en la gestión de logística en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, (Tesis de posgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Gómez, J (2014). Gestion logistica y comercial. Mc Graw Hill: Education.

Recuperado:

file:///C:/Users/Hp%20Pavlion/Downloads/844819363
6.pdf

Julca, S. y Pretell, A. (2016) Diseño de un sistema de gestión logística para generar ventaja competitiva de la ferretería “el ingeniero” E.I.R.L. en el sector construcción del distrito de Trujillo – 2015, (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.

Medina, C., Hinostroza, C. y Polino, M. (2015) La programación de abastecimiento y su influencia en la gestión de logística en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán De Huánuco -2014-2015, (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Huánuco, Perú.

Palate, H. (2015) “La gestión de logística y su relación con el control de inventarios en la empresa Ferri comerció Bom–Sam de la ciudad de Ambato.”, (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador.

Porter, M (2015). Cadena de valor para las empresas. Recuperado:

file:///C:/Users/Hp%20Pavlion/Downloads/8448193636.pdf

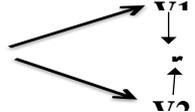
Rozo, A (2014). Gerencia logistica: Estrategia y analisis de la cadena logistica, Editorial: L. Vieco S.A.S. Recuperado:
[http://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/
libro s/gerencia-logistica.pdf](http://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libro_s/gerencia-logistica.pdf)

- Sangri, A (2014). Administración de compras: Adquisiciones y abastecimiento. 1Ed: México.
Recuperado:
<http://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074386202.pdf>
- Supply Chain, A (2015). 7 características de una cadena de abastecimiento exitosa. Recuperado:<http://scs.com.pe/7-caracteristicas-de-una-cadena-de-abastecimiento-exitosa/>
- Távora, C. (2014) Mejora del sistema de almacén para optimizar la gestión logística de la empresa comercial Piura, (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Piura. Piura, Perú.
- Urday, C. y Cebreros, P. (2017) La gestión logística y su influencia en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de Puente Piedra, (Tesis de pregrado). Universidad SanIgnacio de Loyola. Lima, Perú.
- Valle, G. (2014) en su trabajo de investigación: “Diseño de un modelo de gestión logística en la empresa Megaprofer S.A. de la ciudad de Ambato, para mejorar los niveles de productividad”, (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ambato, Ecuador.
- Vidarte, S (2016) Propuesta de un sistema de gestión logística para optimizar el control de los inventarios en una empresa constructora, Corporación Vidarte S.A.C – 2015, (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “La gestión logística y su relación en el nivel de abastecimiento de la empresa FerroHogar S.A.C, ciudad de Tarapoto, año 2018”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos							
<p>Problema general ¿ Cómo se relaciona la gestión logística con el nivel de abastecimiento en la empresa Ferro Hogar S.A.C, ciudad de Tarapoto, Año 2018 ?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación existente entre la gestión logística con el nivel de abastecimiento de la empresa FerroHogar S.A.C. Tarapoto, 2018.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizar la gestión logística de la empresa FerroHogar S.A.C Tarapoto, 2018. - Diagnosticar el nivel de abastecimiento de la empresa FerroHogar S.A. C. Tarapoto, 2018. - Describir el grado de correlación de la gestión logística con el nivel de abastecimiento de la empresa FerroHogar S.A.C. Tarapoto, 2018. 	<p>Hipótesis general Hi: La gestión logística se relaciona con el nivel de abastecimiento de la empresa erroHogar S.A.C Tarapoto, 2018 Ho: La gestión logística no se relaciona con el nivel de abastecimiento de la empresa FerroHogar S.A.C Tarapoto, 2018</p> <p>Hipótesis específicas H1: La gestión logística de la empresa FerroHogar S.A.C Tarapoto, 2018, es regular H2: El nivel de abastecimiento de la empresa FerroHogar S.A. C Tarapoto, 2018, es regular.</p>	<p>Técnica Encuestas</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>							
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones								
<p>Tipo de investigación No experimental</p> <p>Diseño de investigación Descriptivo – correlacional</p> 	<p>Población La población está conformada por 606 clientes que tiene la empresa FORROHOGAR S.A.C, Tarapoto. Según boleta de ventas en el año 2017.</p> <p>Muestra La muestra fue de 235 clientes</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión Logística</td> <td style="text-align: center;">Inventario</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Almacén</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Transporte y de distribución física</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Proceso</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión Logística	Inventario	Almacén	Transporte y de distribución física	Proceso
Variables	Dimensiones									
Gestión Logística	Inventario									
	Almacén									
	Transporte y de distribución física									
	Proceso									

n = Clientes de la empresa. V1 = Gestión logística V2 = Abastecimiento r = Relación			El equipo de trabajo y las funciones tácticas y estratégicas	
		Nivel de abastecimiento	Giro del negocio	
			Tamaño	
			Tipo de empresa	
			Necesidades	
		Importancia		

ANEXO 2

Donde:

N: Muestra

p: Probabilidad de éxito

q: Probabilidad de fracaso Z: Nivel de confianza

E: Margen de error

$$n = \frac{Z^2 pq N}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

95%

Z = 1.96
E = 0.05
p = 0.5
q = 0.5
N = 606

n =	3.8416	*	0.25	*	606
	0.0025	*	605	+	0.9604

n =	582.0024	235
	2.47	

99%

La muestra para la presente investigación es de 235 clientes.

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario gestion logistica

El presente cuestionario, tiene como finalidad de evaluar la gestión logística en la empresa FerroHogar S.A. C. Tarapoto, dirigida a los clientes. Obteniendo únicamente la obtención de información.

Indicaciones: Conteste las preguntas en forma sincera y marque con una "X" según corresponda.

Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3)

Casi siempre (4) Siempre (5)

GESTION LOGISTICA						
N°	Inventarios	Escala				
		1	2	3	4	5
Análisis y planeación de la demanda para la previsión de los recursos						
1	¿Consideras que la empresa realiza una buena planeación de sus compras de manera oportuna?					
Selección, negociación y desarrollo de proveedores						
2	¿Considera Ud. que la empresa cuenta con un proceso de selección para elegir a sus proveedores?					
La gestión de las Compras y de la cantidad de stock adecuado						
3	¿Considera Ud. que el inventario de la empresa satisface oportunamente a los consumidores?					
La gestión de recepción y despacho de insumos o producto terminado						
4	¿Consideras correcta el despacho que realiza la empresa en la atención de los productos?					
Almacén		Escala				
		1	2	3	4	5
Análisis del perfil del almacén						
5	¿Considera Ud. que la señalización que presenta el almacén es el Adecuado?					
Gestión del almacenaje y traslado de materias primas y material de empaque						
6	¿El traslado de materias primas y material de embalaje para las compras efectuadas son las adecuadas?					

Gestión del almacenaje de productos terminados					
7	¿Considera Ud. que El almacén presenta una correcta distribución de su mercadería?				
Transporte y de la distribución física					Escala
		1	2	3	4 5
Administración de la Programación del transporte					
8	¿El transporte de la mercadería para los clientes de la empresa es oportuna.?				
Gestión de la entrega a los clientes					
9	¿Consideras que el tiempo de entrega de los productos comprados es el adecuado?				
Procesos					Escala
		1	2	3	4 5
Procesamiento de Pedidos del cliente					
10	¿Consideras que la toma de pedido por el personal de ventas es eficaz.?				
Procesamiento de las órdenes al proveedor					
11	¿Consideras que la empresa actúa oportunamente en pedir mercadería a sus proveedores para que pueda satisfacer la necesidad de sus clientes.?				
Planificación del sistema					
12	¿La empresa maneja sistemas computarizados para que las ventas y pedidos efectivos?				
El equipo de trabajo y las funciones tácticas y estratégicas					Escala
		1	2	3	4 5
Dirección de aprovisionamiento					
13	¿Consideras que el abastecimiento por línea de producto es el adecuado.?				
Jefaturas de compra					
14	¿Consideras usted que los procesos en la empresa son eficientes.?				
Dirección de almacenamiento					
15	¿Consideras que el responsable de almacén está capacitado para el ejercicio de sus funciones.?				
Coordinación para la gestión de stock					
16	¿Consideras que la coordinación entre ventas y almacén es la adecuada para la atención al cliente?				

Cuestionario de abastecimiento

El presente cuestionario, tiene como finalidad de evaluar el abastecimiento en la empresa FerroHogar S.A. C. Tarapoto, dirigida a los clientes. Obteniendo únicamente la obtención de información.

Indicaciones: Conteste las preguntas en forma sincera y marque con una “X” según corresponda.

Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3)
 Casi siempre (4) Siempre (5)

NIVEL DE ABASTECIMIENTO						
N o	Giro del negocio	Escala				
		1	2	3	4	5
Materia prima y/o materiales						
1	¿La calidad de los materiales que ofrece la empresa es bueno.?					
2	¿Por lo general considera usted que la disposición de los productos en la empresa es la correcta?					
Tamaño		Escala				
		1	2	3	4	5
Producto						
3	¿Cómo calificas la diversidad de productos que ofrece la empresa.?					
4	¿Cree usted que los productos ofertados por la empresa satisface sus necesidades?					
Medio de transporte						
5	¿Los medios de transporte utilizados por la empresa son los adecuados.?					
6	¿Por lo general considera usted que la disposición del medio de transporte que ofrece la empresa son factibles?					
Tipo de empresa		Escala				
		1	2	3	4	5
Proceso de abastecimiento						
7	¿Considera usted que la entrega de materiales proveídos por la Empresa es oportuna?					
8	¿Considera usted que la empresa cuenta con diversidad de materiales para vuestra satisfacción?					
Necesidades		Escala				
		1	2	3	4	5
Demanda						

9	¿Considera usted que la empresa cuenta con productos conocidos en el mercado por su alta demanda.?					
1 0	¿Considera usted que el precio de los productos está acorde a la calidad de los materiales que ofrece la empresa?					
	Importancia					
	Compras del proveedor					
1 1	¿Considera Ud. que los productos que ofrece el proveedor a la empresa son de calidad?					
	Producción					
1 2	¿Considera que el abastecimiento en cuanto a mercadería la empresa es eficiente?					



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: MUÑOZ OCAS ALCIDES
Institución donde labora : UAP-QUEO ; IESTP. CIRO ALBERTA
Especialidad : MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Instrumento de evaluación :
Autor (s) del instrumento (s): LECRIS AMALARGOS AREVALO FERNANDEZ ; JHON CHARLES VALDES SANCHEZ

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

Table with 6 columns: CRITERIOS, INDICADORES, 1, 2, 3, 4, 5. Rows include CLARIDAD, OBJETIVIDAD, ACTUALIDAD, ORGANIZACIÓN, SUFICIENCIA, INTENCIONALIDAD, CONSISTENCIA, COHERENCIA, METODOLOGÍA, PERTINENCIA, and PUNTAJE TOTAL.

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 19 de Junio de 2018

Signature and stamp of Lic. Mg. Alcides Muñoz Ocas, REGUC. 11541



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: MUNOZ OCAS ALCIDES
 Institución donde labora : UAP-DUED; IESTP CIRO ALFARIN
 Especialidad : MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
 Instrumento de evaluación : ENCUESTA
 Autor (s) del instrumento (s): LEON MUÑAGROS AREVALO FERNANDEZ; JHON CARLOS VALDEZ SANCHEZ

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					1
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Nivel de abastecimiento en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					1
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Nivel de abastecimiento					1
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					1
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					1
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					1
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					1
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Nivel de abastecimiento					1
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					1
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					1
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 19 de junio de 2018


 Leon Muñoz Arevalo Fernandez
 Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Cappillo Torres, Julio Cesar
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín - T.
 Especialidad : Mg. Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : ENCUESTA
 Autor (s) del instrumento (s): Amilco Fernández, Kenys Milagros y
Volantez Sauciter, John Charles.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTION LOGISTICA en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTION LOGISTICA					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTION LOGISTICA					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

si es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 19 de junio de 2018


 Lic. Mg. Julio César Cappillo Torres
 REGUC N° 07736
 CLAD - PERÚ

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: CAPILLO TORRES, JULIO CÉSAR
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - T
 Especialidad : MG. GESTIÓN PÚBLICA
 Instrumento de evaluación : ENCUESTA
 Autor (s) del instrumento (s): ARMANDO FERNANDEZ, LEYDYS HUILANOS Y VAINEZ SANCHEZ, JHON CHARLES.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	INDICADORES				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: NIVEL DE ABASTECIMIENTO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: NIVEL DE ABASTECIMIENTO					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: NIVEL DE ABASTECIMIENTO					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

SI ES APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 19 de junio de 2018


 Lic. Mg. Julio César Cappillo Torres
 REGUC N° 07736
 CLAD - PERÚ

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: RODRÍGUEZ MENDOZA SEGUNDO
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL SAN MARTÍN
 Especialidad : DEG. GESTION EMPRESARIAL
 Instrumento de evaluación : ENCUESTA
 Autor (s) del instrumento (s): ARENAL FREYRE, JERY MILNEIRO y VILDEZ SUAREZ
JHON CARLOS

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTION LOGISTICA en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTION LOGISTICA					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTION LOGISTICA					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

SI ES APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 19 de junio de 2018


 Lic. Mgr. Segundo Rodríguez M.
 Colg. CLAD 7097
 Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: RODRIGUEZ MENDOZA SEGUNDO
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL SAN ROBERTO
 Especialidad : MSc GESTIÓN EMPRESARIAL
 Instrumento de evaluación : ENCUESTA
 Autor (s) del instrumento (s): RODOLFO FERNÁNDEZ, JERRY MENDOZA, Y VALDEZ SANCHEZ
JHON. CIBALES

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: NIVEL DE ABASTECIMIENTO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: NIVEL DE ABASTECIMIENTO					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: NIVEL DE ABASTECIMIENTO					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

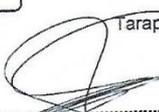
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

SI ES APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 19 de junio de 2018


 Dr. Msc. Segundo Rodríguez M.
 Colg. CLAD 7097

Sello personal y firma



CARTA DE ACEPTACION EMPRESARIAL

Fecha: 12/06/2018

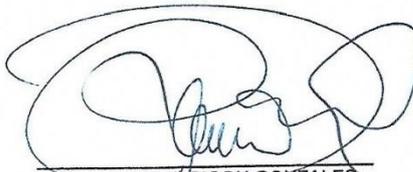
Ciudadanos:
Srta. Lerys Milagros Arévalo Fernández
Sr. Jhon Charles Valdez Sánchez
Estudiantes de la carrera de administración de la UCV

Es grato dirigirnos a Uds. en la oportunidad de comunicarles que ha sido aceptados por nuestra Organización para realizar su proyecto y desarrollo de tesis durante los ciclos IX – X año 2018.

Esperando que nuestro aporte sea de gran utilidad para su estudio y a la vez obtener buenos resultados para nuestra empresa y de esa manera resolver dichos problemas identificados que viene acarreado la empresa.

PROMOTORA ORIENTAL S.A.S.

Atentamente,



FELIX MIGUEL PICON GONZALES
GERENTE GENERAL
DNI 00953160



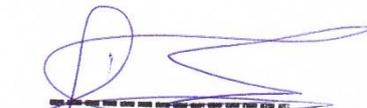
**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, MG. JULIO ALBERTO ESCALANTE TORRES, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, revisor (a) de la tesis titulada "LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN EN EL NIVEL DE ABASTECIMIENTO DE LA EMPRESA FERROHOGAR S.A.C. CIUDAD DE TARAPOTO, AÑO 2018", del (de la) estudiante LERYS MILAGROS ARÉVALO FERNÁNDEZ, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18% 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.

Tarapoto, 18 de junio del 2019



Mg. Julio Alberto Escalante Torres
Lic. N° 19171
MG. JULIO ALBERTO ESCALANTE TORRES
DNI: 21420680

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, MG. JULIO ALBERTO ESCALANTE TORRES, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, revisor (a) de la tesis titulada "LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN EN EL NIVEL DE ABASTECIMIENTO DE LA EMPRESA FERROHOGAR S.A.C. CIUDAD DE TARAPOTO, AÑO 2018", del estudiante JHON CHARLES VALDEZ SANCHEZ, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18 % 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.

Tarapoto, 19 de junio del 2019



Mg. Julio Alberto Escalante Torres
Lic. N° 19171

Firma

MG. JULIO ALBERTO ESCALANTE TORRES
DNI: 25420680

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Jhon Charles Valdez Sanchez, identificado con DNI N° 47233567, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "La Gestión Logística y su relación en el Nivel de Abastecimiento de la empresa Ferrohogar S.A.C. ciudad de Tarapoto, año 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



 FIRMA

DNI: 47233567
 FECHA: 21 de junio del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo Lerys Milagros Arévalo Fernández, identificado con DNI N° 70996621, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "La Gestión Logística y su relación en el Nivel de Abastecimiento de la empresa FerroHogar S.A.C, ciudad de Tarapoto, año 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

FIRMA

DNI: 70996621

18 de junio del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



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:**

Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara
Directora de Investigación

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Lerys Milagros Arévalo Fernández

INFORME TITULADO:

**LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN EN EL NIVEL DE ABASTECIMIENTO DE
LA EMPRESA FERROHOGAR S.A.C. CIUDAD DE TARAPOTO, AÑO 2018**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACION

SUSTENTADO EN FECHA: 13 de diciembre de 2018

NOTA O MENCIÓN: 16



Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN
UCV - TARAPOTO



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:**

**Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara
Directora de Investigación**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Jhon Charles Valdez Sanchez

INFORME TITULADO:

**LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN EN EL NIVEL DE ABASTECIMIENTO DE
LA EMPRESA FERROHOGAR S.A.C. CIUDAD DE TARAPOTO, AÑO 2018**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

SUSTENTADO EN FECHA: 13 de diciembre de 2018

NOTA O MENCIÓN: 16



**Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN
UCV - TARAPOTO**