



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La gestión logística en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, Pacasmayo 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Barrantes Granados, Daniela Alejandra (ORCID: 0000-0001-9832-6612)

Paz Rubio, Daniela Estefany (ORCID: 0000-0003-2496-0746)

ASESORA:

Dra. Fausta Elizabeth Alburuqueque Arana (ORCID: 0000-0002-6656-1180)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHEPÉN – PERÚ
2019

Dedicatoria

A Dios quien ha sabido guiarme, dándome las fuerzas necesarias para seguir mi camino y no darme por vencida durante este largo camino, cuidándome y dándome salud para poder lograrlo.

A mis hermanos Luis y Valentino quienes son motivo de inspiración y a mis abuelos Víctor y Elena por haberme dado todo lo que hoy en día soy una persona de buenos valores, a mis Padres Larry Barrantes y Giovana Granados por su amor y apoyo incansable día a día para lograr de mí ser un profesional de éxito y saber que, en medio de todas las pruebas, todo se puede lograr.

A la vida por haberme dado la oportunidad coincidir con grandes amigos durante estos 5 años compartiendo su conocimiento, alegría y tristezas logrando en conjunto llegar a esta meta.

Por último, agradecer a mi amiga y compañera Daniela Paz, por ser un apoyo fundamental en la realización de la presente tesis, por brindarme siempre su amistad sincera y ser mi apoyo incondicional.

Daniela Alejandra Barrantes Granados

Agradezco a Dios por ser mentor y fortaleza en toda mi vida, poniéndome a prueba diferentes obstáculos e ir guiándome el camino hacia mis metas propuestas.

A toda mi familia, en especial a mi abuela María Cisneros que desde el cielo sigue bendiciéndome para cumplir mis metas en la vida. A mi abuelo Guillermo Rubio por ser mi ejemplo de superación, constancia y perseverancia. Así mismo, a mis padres, Jorge Paz y Carolina Rubio por su cariño, consejos y trabajo en el transcurso de mi vida. Agradezco su compañía infinita, por haberme inculcado buenos valores y formarme como la persona que soy ahora, son la luz de mi vida y mi ejemplo a seguir. A mi hermano Luis Guillermo por ser mi compañero de vida y aconsejarme.

Finalmente, a mi amiga y compañera Daniela Barrantes Granados por acompañarme en este largo camino y formar este gran equipo.

Daniela Estefany Paz Rubio

Agradecimiento

En primer lugar, agradecer a Dios por permitirme vivir y disfrutar cada día, a mi familia por creer en mí, apoyarme en cada decisión y por el amor incondicional que me brindan.

De tal manera agradecer también a la Universidad Cesar Vallejo, facultad ciencias empresariales por haberme permitido desarrollarme académicamente, así como también a los docentes que me brindaron su apoyo y conocimiento para seguir día a día.

Daniela Alejandra Barrantes Granados

Agradezco a Dios, porque ha ido guiándome por el buen camino dándome la resistencia para triunfar en las dificultades que la vida me presenta.

A mi familia por su amor infinito que me brindan, por ser mis impulsores a que mis sueños se cumplan.

Agradezco a la Universidad César Vallejo, a la Facultad de Ciencias empresariales por formarme completamente en el transcurso de mi crecimiento académico, a la escuela de administración por haberme brindado los conocimientos necesarios a través de sus docentes universitarios a lo largo de estos 5 años.

Daniela Estefany Paz Rubio

Página del jurado

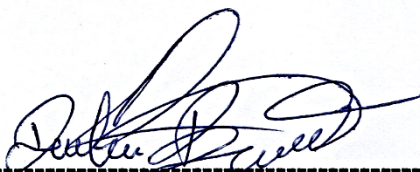
Declaratoria de autenticidad

Yo, Daniela Alejandra Barrantes Granados con DNI N° 71253240 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se muestran en el presente Trabajo de Investigación son auténticos, veraces y se encuentran con su referencia correspondiente.

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

Chepén, diciembre de 2019



BARRANTES GRANADOS, DANIELA ALEJANDRA

DNI: 71253240

Declaratoria de autenticidad

Yo, Daniela Estefany Paz Rubio con DNI N° 76396693 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se muestran en el presente Trabajo de Investigación son auténticos, veraces y se encuentran con su referencia correspondiente.

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

Chepén, diciembre de 2019



PAZ RUBIO, DANIELA ESTEFANY

DNI: 76396693

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vii
Índice de tablas.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. Introducción.....	1
Realidad problemática.....	1
Antecedentes.....	2
Enfoque conceptual.....	4
Formulación del problema.....	18
Justificación.....	18
Objetivo general.....	19
Objetivos específicos.....	19
II. Método.....	20
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	20
2.2. Operacionalización de variables.....	21
2.3. Población, muestra y muestreo.....	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	23
2.5. Procedimiento.....	24
2.6. Método de análisis de datos.....	24
2.7. Aspectos éticos.....	24
III. Resultados.....	25
IV. Discusiones.....	30
V. Conclusiones.....	36
VI. Recomendaciones.....	37
Referencias.....	38
Anexos.....	41

Índice de tablas

Tabla 1: Tabla de operacionalización de variables	21
Tabla 2: Validez de expertos.....	22
Tabla 3: Interpretación del coeficiente de confiabilidad.....	23
Tabla 4: Estadísticas de fiabilidad de la Variable: Gestión Logística.....	23
Tabla 5: Método de análisis de datos.....	24
Tabla 6: Gestión logística en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU.....	25
Tabla 7: Gestión de compras en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU.....	26
Tabla 8: Administración de inventarios en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU.....	27
Tabla 9: Administración de almacenes en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU.....	28
Tabla 10: Gestión de distribución y transporte en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU.....	29

Resumen

La presente tesis titulada: La gestión logística en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, tuvo como objetivo general identificar la gestión logística en la empresa. Es una investigación de tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo de diseño no experimental de corte transversal. La empresa cuenta con 15 trabajadores con lo que se realizó el estudio. Así mismo se realizó una entrevista al gerente de la empresa con la cual pudimos obtener más información de la empresa. Luego al procesar los datos e interpretarlos se halló cómo es que se encuentra la gestión logística y el resultado fue que la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, cuenta con una gestión logística óptima.

***Palabras claves:** gestión logística, gestión de compras, administración de inventarios, administración de almacenes, gestión de distribución y transporte.*

Abstract

This thesis entitled: Logistics management in the Dulcería y Pastelería DAYLU company, had as a general objective to identify the logistics management in the company. It is a descriptive research with a quantitative approach of non-experimental cross-sectional design. The company has 15 workers with which the study was carried out. Also, an interview was conducted with the manager of the company with the quality we could obtain more information from the company. Then, when analyzing the data and interpreting it, it was found that it is the logistics management and the result of the company Dulcería y Pastelería DAYLU, it has an optimal logistics management.

Keywords: *logistics management, purchasing management, inventory management, warehouse management, distribution and transportation management.*

I. Introducción

Frente a la realidad problemática, la gestión logística es un asunto que se ha vuelto importante para las compañías grandes y pequeñas, debido a que es parte primordial para todos los escenarios de ejecución operacional, sistemático y estratégico ya que por medio de esto se coordina todas las ocupaciones logísticas. Aquí además se asocian ocupaciones de logística con otras áreas, introduciendo marketing, producción, las finanzas y tecnología informativa de las compañías.

Cabe destacar que cuando hay una buena administración logística en las compañías esta incrementa en su competitividad. También existe la reducción de los costes; esto se consigue cuando se implementa utilidades informáticas que nos permitan mejorar parámetros y administrar procesos operativos a lo largo del almacenamiento y el transporte. Además, contribuye a que mejoren todos los productos de calidad y garantiza la efectividad en todos sus procesos.

La gestión logística actualmente es sustancial para las compañías modernas puesto que puede conseguir que afecte de una aceptable o mala forma a las compañías ya que está enlazada con todas las áreas de esta. De esta forma ayuda a las compañías modernas a ordenar mejor sus procesos, ya que consigue remover los procesos pausados. Se puede destacar que no existe administración logística que sea igual a otra, es decir, que tanto la cultura y los objetivos no son iguales, pero en el final lo que se quiere conseguir es que permanezca un producto de calidad y que todos sus usuarios se sientan a gusto.

La empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, cuenta con algunos problemas que ha permitido darse cuenta de que tal vez no tiene una buena gestión logística. Entre sus principales problemas se tienen las quejas de algunos clientes por no tener el producto terminado a tiempo en sus manos, debido a que no se tiene la materia prima necesaria y a tiempo ya que a algunos proveedores demoran en que lleguen a la empresa.

Otro problema es que muchas veces no cuentan con un stock suficiente para la venta a los clientes y que se necesita un área de almacenamiento más amplia para la empresa. Así mismo,

se puede observar la inexactitud de los inventarios de la mercancía almacenada, es decir que muchas veces no hay concordancia entre el sistema y la mercancía física.

Debido a estos problemas se optó por investigar cómo es la gestión logística en esta empresa, ya que a través de sus diferentes procesos se tiene un estudio más claro de cómo se encuentra la empresa. Esta investigación se desarrolló bajo la metodología de las técnicas e instrumentos y se aplicó una encuesta a las personas que trabajan en la empresa.

Los trabajos previos internacionales que ayudaron a tener más noción sobre el tema son:

Morales (2015) “La logística empresarial y la rentabilidad de la Distribuidora Dimar”. La finalidad de esta investigación fue determinar la logística empresarial y la incidencia en la rentabilidad de la Distribuidora Dimar de la ciudad de Ambato, año 2015 para mejorar la legalidad y los procesos para el control de inventarios. (p. 29). La investigación llegó a la conclusión que existe un enorme volumen de inventarios en depósito, pues se duplicaron los pedidos de suministros, el periodo de entrada de la mercadería fue mayor originando un perjuicio a los usuarios. Es de esta forma por la que se constituyeron los componentes de éxito y fracaso en el uso de la administración. Además, se considera la rentabilidad de la Distribuidora DIMAR, por medio de indicadores financieros, estos muestran la ausencia de afirmación del desarrollo productivo, pues hay un enorme conjunto de operaciones en el interior de la compañía. (p. 114)

Martínez; De La Hoz; García; Molina (2017) en su artículo titulado “Gestión logística en Pymes del sector de operadores de carga del Departamento del Atlántico”. La finalidad fue averiguar la gestión logística en las PYME de la zona de operadores de carga del departamento del Atlántico. (p. 13). Se concluyó que con respecto al volumen de compras se facilita detallar una división de sus usuarios recientes, usando para eso un sistema que viene dentro de la administración de la empresa para poder registrar la capacidad de compras de sus usuarios, ya que existe un prominente volumen de compras, tiene una política de retención de los usuarios, originando un enorme conjunto de acuerdos las compañías. De esta forma tienen registrada la legalidad en relación con los periodos de inventario de mercadería en almacenes, acoplado a que el periodo de inventario se origina a través de un pacto con el usuario, pues el periodo de

inventario afecta en el capital de trabajo de la compañía. En conclusión, se corrobora que, en el desarrollo logístico, se enfoca en el triunfo de una organización, la disminución de costos y el bienestar de las pretensiones de sus usuarios. (p. 13)

En la búsqueda de trabajos nacionales se obtuvo lo siguiente:

Clavo (2017) “Propuesta de Mejora para La Gestión Logística de la Empresa A&L Import Trade S.A.C.”. La finalidad de esta investigación tipo descriptiva fue desarrollar una propuesta de mejora para la gestión logística de la empresa A&L Import Trade S.A.C. (p. 24). Se concluyó apuntando que es fundamental considerar con más énfasis las extensiones de comercio y organización para remover las deficiencias que desarrollan un aumento de coste a la compañía. Además, apunta que la novedosa organización del comercio, van a permitir que los materiales sean manipulados en superiores condiciones y no existan materiales con perjuicios y al utilizar la iniciativa de optimización, consigue que se elimine la proporción de pedidos con retrasos, la cual representa el 17% de los pedidos atendidos. (p. 196)

Albarracin (2018) “Gestión logística en dos instituciones de salud pública de la Región Callao, 2018”. La finalidad de este trabajo de investigación de tipo descriptiva fue determinar los Niveles de Gestión Logística de dos instituciones de salud Pública de la región Callao. (p. 40). Con respecto a la gestión logística se llegó a la conclusión que es sumamente significativo en las organizaciones, expresando que cuando los empleados se encuentren más satisfechos serán más productivos, originara una mayor responsabilidad, lo que ocasionara que mejore la gestión logística. Además, es necesario tener conocimiento sobre la información producida a través de este tipo de diagnósticos para detectar cuál es la circunstancia de hoy en relación con la Gestión Logística. De esta forma la investigación detalla que los trabajadores del Hospital “Alberto Sabogal Sologuren” perciben una mejor Gestión Logística que los trabajadores del Hospital Nacional “Daniel Alcides Carrión”.

Goyzueta (2018) “Análisis de la Gestión Logística de la Empresa de Transportes Elio S.A.C. para la Formulación de una Propuesta de Mejora, Arequipa 2017”. La finalidad de esta investigación fue realizar un proceso de estudio de la gestión logística de la empresa Transportes Elio S.A.C. para luego realizar una propuesta de mejora. (p. 6). Se concluyó que la compañía

no está realizando el más apropiado procedimiento en las compras, pues no tiene un manual de selección y evaluación de proveedores. Así mismo, no cuenta con uno en el procedimiento de compras, donde se muestre la realización del desarrollo de compras correctamente. De esta forma la empresa no tiene un desarrollo correcto para el despacho de los bienes guardados y alojamiento, de modo que la infraestructura de los almacenes de la compañía no es la correcta, y tampoco se tienen los equipos correctos.

Retamozo (2017) “La gestión logística de bienes en la red de salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017”. La finalidad de su investigación fue determinar la dimensión influyente de la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017. (p. 46). Se concluyo con respecto a la dimensión administración de almacenamiento y distribución es problema más grande en la red de salud San Juan de Lurigancho, pues de los 141 servidores que se encuestaron, el 45% tilda como regular la gestión logística. Mientras que la seguridad e higiene en el transporte es el indicador que más influye en la gestión de transporte y distribución, obteniendo en los resultados estadísticos que el 54% de los trabajadores, consideran de manera regular a la gestión de transporte y distribución. (pp. 88-92)

En los trabajos previos regionales se obtuvo los siguientes:

Torrez & Ysla (2017) “Aplicación de un Modelo de Gestión Logística para mejorar la Eficiencia en la botica Farma Fe de la ciudad de Trujillo en el 2017”. Esta investigación tuvo como propósito aplicar un modelo de gestión Logística para mejorar la eficiencia en la Botica Farma Fe de la ciudad de Trujillo en el 2017. (p. 7). La investigación concluyó que el modelo que se realiza una eficaz administración de compras y el aprovisionamiento físico de los productos, para tener una eficiencia competitiva desde el aprovisionamiento de la materia prima hasta la venta de sus productos, ayudando a hacer mejor la eficacia De La Botica Farma Fe. (p. 113)

Dentro de las teorías relacionadas con el tema de gestión logística tenemos autores que dicen lo siguiente:

La administración logística es aquella donde se implica el desplazamiento de materias primas, materiales y otros. Son todas aquellas tareas que dan un sustento acertado para el cambio

de estos elementos en productos terminados: las compras, el alojamiento, los inventarios, la maquinaria, la seguridad, la precaución de las instalaciones y los servicios de planta. (Monterrosa, 2000, p. 3)

En la gestión logística para que sea realmente buena existen limitaciones esenciales que se basan en el tiempo la cuales son: la necesidad de velocidad y el grado de velocidad requerido. Aunque cabe recalcar que no todos los entornos operativos requieren velocidad. (Harrison y Van Hoek, 2008, p. 146)

La demanda de productos que es muy predecible, como los productos básicos de alto volumen y bajo valor, se puede planificar con anticipación y procesar sin una velocidad particular. Se destaca que no todos los clientes le dan mérito a la velocidad, ya que pueden realizar el pedido con suficiente anterioridad a la entrega. (Harrison y Van Hoek, 2008, p. 146)

La meta es planear y organizar todas las ocupaciones primordiales pudiendo lograr los niveles anhelados de calidad al menor valor viable y servicio prestado. Entonces, la logística se tiene que ver como un vínculo entre el mercado y la base de suministro. La llegada de la logística abarca la empresa, a partir de la administración de las materias primas a la distribución del resultado definitivo. (Martin Christopher, 2011, p. 11)

La gestión logística es el medio por el cual se complacen todo tipo de necesidades que tenga el consumidor por medio de la sincronización de los flujos o movimientos de materiales informativos que se alargan en el mercado, por medio de sus operaciones y más allá de eso a los proveedores. (Martin Christopher, 2011, p. 12)

Coyle (2014) asegura que la administración logística comprende los procedimientos o sistemas logísticos tanto en las compañías privadas, como en los sectores públicos o del gobierno y sin ánimo de lucrar. (p. 35)

Es una pieza fundamental de la cadena de suministro que organiza, crea y examina el movimiento eficaz y eficiente en ascenso y regreso. También se encarga de examinar el almacenamiento de bienes, servicios y documentos informativos enlazados al punto de

procedencia y de consumo con el objetivo de que pueda lograrse que exista un deleite a las exigencias de los usuarios. (Murphy & Knemeyer, 2015, p. 4)

Arada (2015) afirma que el lograr que se tenga una buena gestión logística conlleva a conocer, tener en cuenta y alinear los distintos objetivos de las diferentes áreas que funcionan en la empresa, logrando optimizar un coste como el servicio que se está ofreciendo. (p. 17)

Se logra una gestión logística óptima cuando se cumplen por completo con todas las actividades en el ámbito logístico, que son gestionadas de manera directa o indirecta. Estas actividades se dividen en diferentes temas entre los cuales se tiene: el procesamiento de pedidos, las compras, gestión de inventarios, el transporte, almacenamiento, las mercancías, gestión de la información, logística inversa entre otras. (Servera, 2010, p. 13)

Una adecuada gestión logística es capaz de proveer en la medida de las necesidades que tenga y ofreciendo el mejor servicio para la organización. Para que se logre tiene que existir la coordinación de tareas y ciertos procesos como el almacenaje, la transformación y distinción de elementos productivos hacia el cliente final. (Sánchez, 2019)

Existe una inadecuada gestión logística cuando no existe eficiencia y eficacia dentro de la cadena de suministro, lo que conlleva a que dificulte la gestión logística en actividades como la duplicidad de procesos, una escasa rotación de inventarios, errores en la identificación y estimación de sus costes. (Sánchez, 2019)

Murphy & Knemeyer, miden la gestión logística por medio de diferentes dimensiones dependiendo del tipo de empresa que se está estudiando entre las cuales se tiene:

La primera dimensión fue la gestión de compras

Según Anaya (2007), la finalidad de las compras abarca estas funciones:

La búsqueda y evaluación de proveedores, esto forma parte de una de las actividades más significativas, se refiere al lograr una calificación de los proveedores en función de su capacidad de respuesta frente a la empresa. (Anaya, 2007, p. 145)

También el mantener renovados los archivos de los productos donde esté el código, precio, la entrega y pago; así como el acuerdo de precios, prestaciones y tiempo de entrega como objetivo de disposición de compra y calificación del proveedor. (Anaya, 2007, p. 145)

Dentro de sus funciones abarca el pronóstico de compras y la preparación de pedidos por artículo o proveedor definiendo los volúmenes de pedido. Así mismo, la elaboración de órdenes de compra, lanzamiento de pedidos y el seguimiento de estos hasta su recepción. Además, el solucionar disconformidad en la recepción de productos y analizar precios, plazos de entrega y calidad. (Anaya, 2007, p. 145)

La intención de la administración de compras radica en hallar que se cubran los trabajos de la compañía con componentes externos, ósea, aumentando la valoración de lo invertido. Cabe destacar que finalidad en un corto plazo debería de ser paralelo por medio de la aportación de dichas compras en acorde con el resto de las áreas. (Martínez, 2007, p. 117)

Martínez (2007) afirma que se encarga de reunir e investigar la información requerida de la mercancía y materiales que se solicitan sabiendo los costos, condiciones, tendencias y -recursos que proporciona el mercado. (p. 120)

Según Martínez la gestión de compras radica en lo siguiente

Realizar provisiones: se refiere al uso de unas ciertas técnicas de abastecimiento, que logre tener a los materiales en el momento preciso que se requiera. Es decir, ni antes debido a el coste que podría suponer una inmovilización de elementos, ni luego pues no se tendría que aceptar los gastos de carencia. (Martinez, 2007, pp. 118-120)

Se realiza los contratos de aprovisionamiento: se refiere a comprar con un contrato estable. Aquí se tiene la posibilidad de conseguir un beneficio. Se piensa tener un acuerdo de una alguna cantidad. El proveedor racionaliza el pedido y nosotros confirmarnos el suministro en las condiciones acordadas. (Martinez, 2007, pp. 118-120)

Negociación de precios: aquí se ve la libertad del nivel de rivalidad de nuestro mercado y del nivel de dependencia del exterior, el hallar el más importante rendimiento de nuestros elementos

exteriores. Aquí se piensa siempre el encontrar los particulares costos de acuerdo con los condicionamientos decretados. (Martinez, 2007, pp. 118-120)

Normalización de materias: se trata de las opciones que ofrece el mercado mientras que las informaciones lo permitan. La tarea de compras deben enfocarse a alentar la competencia, para bajar el coste de los abastecimientos y incrementar la fiabilidad de los plazos. (Martinez, 2007, pp. 118-120)

Crear o contratar: aquí la selección se situaría en la implicación de las compras con el resto de las direcciones intervenidas, en la investigación de probables selecciones exteriores, contribuyendo con datos e información, sobre las disponibilidades que otorga el mercado. (Martinez, 2007, pp. 118-120)

La rotación de Stocks: esto contribuye a la disminución de los elementos fijos en la mercadería que está dentro de los objetivos comúnmente aceptado por las compras. Igualmente, de bajar los costos directos, disminuyo el deber de deterioros y obsolescencias que después tienen la oportunidad de ser complicados de disminuir, pero son un motivo significativo de costos agregados o pérdidas para las empresas en general. (Martinez, 2007, pp. 118-120)

López (2008), señala que las compras son importantes para esta generación, pues la imagen de la persona que compra consigue una importancia estupenda, logrará favorecer su trabajo verificando los principales elementos que ha de conocer la gestión de compras. (p. 28)

El enfoque de las compras, visto desde la logística, nace en el criterio de la orden impecable, el cual se sintetiza en los componentes de eficacia y excelentes prácticas que se tienen que tener en cuenta al momento de administrar el aprovisionamiento de una empresa. (Mora, 2012, p. 42)

Bajo el enfoque logístico, la gestión de compras logra un papel más preponderante, pues trabaja como un elemento integrador en relación con individuos y proveedores; conformando una pieza importante del procedimiento de cadena de abastecimiento. Así mismo tienen una propiedad original de agrupar el vínculo entre industrias correlacionadas, no solo con simples negociaciones sino, introduciéndose a modelos de contribución e incorporación. (Mora, 2012, p. 42)

Heredía (2013), señala que se refiere a la planeación, ejecución y control, de cada una de las actividades con las relacionadas directa o indirectamente adquisiciones en la empresa. (p. 4)

Ferrin (2013) dice que el fin de la gestión de compras se completa mediante un sistemático análisis de las probabilidades que brinda el mercado en cuanto a la satisfacción de ciertas necesidades que tenga dicha organización. (p. 37)

Así mismo, señala que la gestión de compras cuenta con algunos objetivos entre los que se tiene:

La previsión y las necesidades, se origina en el propósito de ventas y en la producción que se efectúan por medio de una evaluación fundamentada en el accionar que se causó antes adaptándolo por medio de los cambios de las vivencias. (Ferrin, 2013, p. 41)

Los costos de compras en la mayoría de las veces el propósito principal trata de conseguir el más destacable precio dependiendo de los correctos valores de calidad y período de distribución. (Ferrin, 2013, p. 41)

La entrega y el plazo: se refiere a la confiabilidad al momento de cumplir los plazos impide que exista sobrecostos por errores de recursos o por exceso de adelanto. (Ferrin, 2013, p. 41)

La rotación de las mercaderías, es decir reducir el inventario con un prudente nivel de servicio, facilita dejar en libertad elementos inmovilizados. (Ferrin, 2013, p. 42)

El contrato de compras en el que se acuerde el proveedor de un extenso periodo de tiempo, sujeto a un pedido parcial, logra hacer mejor el valor de adquisición porque facilita al proveedor una justa planificación. (Ferrin, 2013, p. 42)

Las compras se realizan mediante un proceso donde primeramente se buscan a los proveedores que venden o han fabricado el producto o servicio, luego un estudio de las ofertas que recibe la empresa. También eligen a un proveedor y realizan una negociación entre otras actividades. Cuando el proceso es largo se necesita información de otras empresas para tomar la decisión y también puede variar dependiendo con la función primordial de la empresa. (Escudero, 2014, pp. 50-51)

Según Escudero (2014) las compras tienen su origen en las necesidades y según estas tenemos la posibilidad de detallar la siguiente clasificación:

En primer lugar se encuentran las compras especiales, se desarrollan cuando se tiene que hallar bienes de uso. Luego están las compras anticipadas, se hacen cuando aún no ha surgido la necesidad, que va a tener lugar a medio o riguroso lapso. En tercer lugar, se encuentran las compras estacionales, se realizan con los productos de temporada cuyas compras se planean partiendo de las ventas realizadas en simultáneo del año previo. (Escudero, 2014, p. 52)

Así mismo, se clasifican en compras rutinarias, son compras de productos día tras día o semanal en reducidas proporciones. Son para atender las metas del “día a día” con una inversión de bajo deber. También están las compras de oportunidad, son cuando podemos encontrar productos a costo de “ganga”; la compra se vuelve un peligro, aunque si el producto es efectivo va a proporcionar un provecho plus. Y para finalizar se encuentran las compras de urgencia: Se hacen para contemplar necesidades urgentes, como falta de existencias de unos materiales concretos. Otra vez se recurre a la adquisición de urgencia como una satisfacción estratégica para agradar la demanda cuando la compañía debe ajustarse a cambios veloces en moda. (Escudero, 2014, p. 52)

La segunda dimensión es la administración de inventario:

Es un valioso factor que capta el interés de los administradores de cualquier tipo empresa. El desafío no solo radica en tener inventario en exceso a fin de complacer todas las demandas, ni disminuir al límite los inventarios para rebajar los costos sino en sostener la cantidad apropiada de modo que la organización logre sus preferencias competitivas con más eficiencia. (Krajewski y Ritzman, 2000, p. 544)

Según Ballou (2004) los inventarios se clasifican de 5 formas:

Primero son inventarios en circulación entre los escenarios de canal de suministro, se refiere al momento en que el nivel es retardado, se encuentra a enormes separaciones o tiene lugar entre varios escenarios, la proporción de inventario puede entrar al que sigue en los puntos de

alojamiento. Los inventarios de trabajo en desarrollo entre las operaciones de manufactura tienen la posibilidad de considerarse como inventarios de ducto. (Ballou, 2004, p. 330)

Segundo, se puede sostener existencias para especulaciones, pero aún forman parte total de inventario que debe manejarse. Cuando las especulaciones de costos tienen lugar a lo largo del tiempo y estas van más allá de las necesidades probables de operaciones, estos inventarios producidos son quizás un manejo financiero de dirección logística. (Ballou, 2004, p. 331)

Tercero, las existencias tienen la oportunidad de ser de esencia regular o específica, se refiere a los inventarios que están para agrandar la demanda a lo largo de todo el periodo. La proporción de provisiones (stock) durante el lapso es ligado mayormente a la producción, las proporciones económicas del envío, las condiciones de capacidad de hospedaje, los tiempos de reaprovisionamiento totales, los costos de manejo de inventario. (Ballou, 2004, p. 331)

Cuarto, el inventario puede construirse como protección contra el tiempo total de reaprovisionamiento y la variación en la demanda de existencias. Esta medida plus de inventario es agregada a las existencias regulares que se requieren a fin de agrandar la demanda promedio y las situaciones del tiempo o periodo total promedio. (Ballou, 2004, p. 331)

Finalmente, cuando sigue en el lapso de un periodo, parte del inventario de deterioro, llega a finalizar, se malogra o es robado. Dicho inventario tiene relación como existencias obsoletas, depósito muerto o malgrado. Así mismo, si los productos son de prominente valor, percedero o tienen la oportunidad de ser robados, tienen que tomarse prudencias particulares para achicar la proporción de depósito. (Ballou, 2004, p. 331)

El papel que juegan los inventarios en una empresa manufacturera y comercializadora es sumamente importante, ya que representan ante sus activos una parte y por lo tanto de sus procesos productivos. Por ello se necesita de una gestión eficaz de las materias primas, los productos en desarrollo y finalizados. (Pinzón; Pérez y Arango, 2010, p. 11)

La finalidad de una aceptable gestión de inventario es tener una cantidad considerable logrando que no se muestren excesos ni faltantes de existencias, en un desarrollo fluido de

distribución y producción. Lo cual genera que exista una correcta inversión de los elementos de una empresa y un nivel correcto de costos de gestionar el inventario. (Mora, 2012, p. 71)

La organización de los inventarios puede realizarse de diversas formas: materiales en desarrollo, materias primas, producto finalizado, operaciones, mercancías para volver a vender, materiales de creación, bienes de capital, artículos/materiales defectuosos, elementos obsoletos, etc. El depósito es dependiente de la categorización y cultura interna de cada negocio. (Mora, 2012, p. 71)

Los inventarios son elementos aptos que están guardados en un momento preciso en el tiempo. La ocupación elemental de las mercancías es la separación, ósea, dividir las ocupaciones internas de una organización, de esta forma como manufactura, organización o venta. Con la finalidad de complacer las metas y anhelos de los individuos, logrando que se encuentre la seguridad, ofreciéndoles el más importante nivel de servicio factible con el más bajo nivel de inventario. (Mora, 2012, p. 71)

El inventario es una lista descriptiva donde se encuentran los bienes de almacén que se distribuye en activo circulante, esto se refiere a los bienes que se gastan o consumen en las operaciones de oficina o producción; y activo fijo del comercio, que son los bienes que no se consumen en la costumbre día tras día. (Pérez, 2013, p. 197)

Mora (2014) señala que la gestión de inventarios es tener noción acerca del producto, y esto ayuda a distinguir una gestión exitosa de una con problemas de stock. (p. 64)

Los inventarios son cantidades de recursos que se extienden a través del dificultoso sistema de relaciones en una organización interna y externa, a fin de autorizar su operación económica y fluida a la vez que, para el impacto de la variabilidad e incertidumbre asociadas a la operación, asegurando la máxima satisfacción del cliente. (López, 2015, p. 272)

Los inventarios se refieren a los productos que se mantienen en existencia para cubrir una variedad de propósito, tales como reventas a otros, así como apoyar procesos de fabricación o ensamble. Cuando administra inventarios el personal logístico debe considerar simultáneamente

tres costos relevantes: el de mantener el producto, el de ordenar el producto y el costo de inventario. (Murphy & Knemeyer, 2015, p. 17)

Así mismo, alude a la existencia de productos y materiales que se mantienen para muchos propósitos, unos de los más comunes es satisfacer los patrones de demanda normales. En los procesos de producción y venta, los inventarios sirven como colchones para adaptarse al hecho de que los artículos llegan en un patrón y se utilizan en otro patrón. (Murphy & Knemeyer, 2015, p. 131)

La gestión de inventarios es un ingrediente fundamental dentro de la logística, ya que las elecciones de inventario tienden a ser un punto de partida o el detonante de otras ocupaciones económicas como alojamiento, transporte y administración de materiales. (Murphy & Knemeyer, 2015, p. 131)

Mora (2016) asegura que el inventario significa calcular, pasar o medir las mercaderías de algún bien tangible o activo. Además, puede ser las mercaderías de la producción de su próxima venta o los bienes premeditados a la venta. (Mora, 2016, p. 187)

La gestión de inventario es la posición de los centros de distribución con relación a los centros de venta, pues el producto debe estar óptimo para la venta, pero considerando mantener comprobados los costes. (Cruz, 2017, p. 23)

El inventario viene a ser la comprobación y control de materiales, bienes patrimoniales, que se ejecuta para normalizar la cuenta de existencias contables con la que se dispone en los registros de la empresa para calcular si se tuvo pérdidas o fue beneficioso. La finalidad es afirmar o comprobar el tipo de existencias que establece en la empresa, por medio de un cálculo físico de los materiales existentes. (Meana, 2017, p.4)

En la tercera dimensión tenemos a la administración de almacenes:

El almacén es un área física donde se alojan y protegen los materiales y productos, ya sea materias primas, semielaborados, terminados y preparados para la entrega y que posibilita su clasificación, ejecución y control. Así mismo dispone de zonas diferenciadas para recepción de mercancías, carga de vehículos, almacenaje y preparación de pedidos. (Soler, 2009, p. 33)

El almacenamiento es la realización de los movimientos de entrada y salida de un producto, en el que se incorporan las operaciones de transporte desde su lugar de destino, desembarcación o colocación; y de la gestión de información inherente a su movimiento. (Soler, 2009, p. 33)

El almacenamiento es una actividad logística clave que ha adquirido un papel cada vez más determinante a lo largo de los años en la organización de los sistemas logísticos. Esta actividad se refiere a una instalación específica del sistema logístico, identificada genéricamente por el término almacén. (Gianni, 2013, p. 2010)

Pérez (2013) asegura que la gestión de almacenes tiene relación a todos los flujos físicos de los artículos en comercio, direcciones físicas de alojamiento, elaboración de pedidos. (p. 569)

Carreño (2014) afirma que la administración de almacenes acepta gestionar los recursos de un depósito eficazmente y la explicación de las principales funcionalidades de este sistema puede ser estudiada a través del ciclo de almacenamiento. (p. 132)

Carreño (2014) dice que existe un sistema de almacenes que conceda administrar los recursos de un almacén de manera eficiente.

Gestión de entradas de mercadería: aquí se necesita el saber anticipados de los capitales de los productos para la idealización correcta del procedimiento de la zona de recepción. La utilización de los códigos de barra facilita el desarrollo de admisión de esta forma descarta los inconvenientes producidos de una excusa concordación de los productos. Cuando los trabajos acaban, el sistema asigna una ubicación de alojamiento de mercancías y se organiza el traslado del producto hasta la región de alojamiento. (Carreño Solis, 2014, pp. 132-133)

Gestión de almacenamiento: beneficioso para la ejecución eficaz de esa actividad es requisito tener reconocido todas las ubicaciones o ubicaciones de alojamiento utilizable, de esta forma como tener actualizados los estados probables cada locación. (Carreño Solis, 2014, pp. 132-133)

La elaboración de pedidos: es la acción más cara y donde se consumen más elementos en espacio de mano de obra. Esos pedidos que van a ser trasladados a la misma unidad de transporte tienen que prepararse de forma simultánea para su embarque. Se ejecuta una división y sincronización entre los numerosos operarios que participaran en la realización del pedido para

que las operaciones se hagan de forma simultánea en el comento acertado, de forma que el pedido se encuentre completamente listo cuando la unidad de transporte llegue al comercio (Carreño Solis, 2014, pp. 132-133)

Gestión de despacho: aquí se afirman todos los pedidos van a ser cargados en las mismas entidades de transporte y se hallen organizados en la misma región. La carga de la unidad necesita que las mercaderías estén establecidas, de forma que el pedido sea entregado al último sea el primero en cargarse. (Carreño Solis, 2014, pp. 132-133)

La gestión de almacenes se refiere a la protección del producto a partir de su origen al cliente físicamente. La función de distribución esta inserta dentro de la gestión de almacenes. Es por lo que un camión es una extensión de los almacenes, es decir, una especie de almacén en movimiento que protege el producto hasta cuando llega el cliente o usuario final. (Mora, 2014, p. 64)

El almacenamiento es el que se dedica al cumplimiento de lograr una rentabilidad óptima al momento del destino y la entrega del producto. Justo con ayuda del transporte mejora el servicio logrando que el producto llegue a su lugar de destino. La decisión que se tome sobre el almacenaje de productos debe estar condicionada a las características del sistema de distribución. (De Diego, 2015, p. 3)

Existen principios que se rigen en la gestión de almacenes, lo que conlleva a unos objetivos referidos a la gestión de almacenes en el punto de los costes y servicios. Entre los principios más destacados se tiene disfrutar y aprovechar al máximo del espacio disponible, la optimización de los tiempos de mantenimiento, el fácil acceso a la mercancía almacenada, los costes mínimos de la gestión, la rapidez de gestión mediante sistemas informativos que ayuda tener actualizada la información y el mejoramiento de la producción de los recursos empleados y del espacio disponible. De Diego, 2015, (p. 4)

Se refiere a que en el área de almacenaje debe de existir áreas donde guardar y colocar la mercadería. Así mismo, en el momento que se consigan las materias primas para la elaboración de los productos terminados, deberán ser llevados y almacenarse en un lugar determinado y con las técnicas de almacenaje correcta, para luego pasar al proceso de producción. Esto también

ocurre cuando un producto ya está terminado, luego de salir son llevados y almacenados hasta que se haga un pedido por parte de los clientes. (Brenes, 2015, p. 14)

Murphy & Knemeyer (2015) afirma que son aquellos lugares donde el inventario se puede conservar durante determinado periodo. Cabe recalcar que produce un cambio importante en relación con el papel de almacenamiento en la logística contemporánea y en los sistemas de cadena de suministro. (p. 18)

La medición del desempeño de almacén se utiliza para identificar las opciones de diseño y operaciones que ofrecen beneficios en términos de aumento de velocidad o reducción de costos. Las medidas de almacenamiento primaria incluyen aspectos tales como el costo, el tiempo, la mano de obra, la utilización y la administración. Otras medidas a nivel macro ven el rendimiento sobre la inversión, procesamiento de pedidos al almacén y la productividad de la mano de obra en almacén. (Murphy & Knemeyer, 2015, p. 49)

Arada (2015) afirma que un pedido mal preparado (cantidades incorrectas, productos obsoletos) será percibido de manera negativa por los clientes a un producto que llegue a realizar los estándares de calidad. Es por ello por lo que las nuevas tecnologías de preparación ayudan a reducir errores. (p. 19)

Los almacenes son un espacio delimitado que puede ser abierto, al aire libre, cubierto, sin paredes o con algunas. Suelen ser lugares especialmente proyectados para dicho fin, es decir, almacenar un producto o varios, pero en ocasiones de acuerdo con como sea la empresa y la planificación que tengan, estos deben adaptarse a edificios u otros lugares. (Flamarique, 2017, p. 9)

La gestión del almacén acepta ordenar todos los días las operaciones y los flujos de existencias y aporta información sobre el almacén y la calidad de su servicio. A fin de que exista un buen desarrollo de esta gestión, tiene que haber cierta relación con otros departamentos de la organización, como compras, aprovisionamiento, administración o contabilidad, así como con empresas proveedoras y clientes, siguiendo los objetivos globales de la compañía. (Flamarique, 2018, p. 15)

La cuarta dimensión hace referencia a la gestión de distribución y transporte

Alan West (1991) señala que una manera a la que puede acudir toda organización que desee enriquecer su competitividad es corregir su política de distribución. Otras tácticas incorporan modificaciones en su línea de productos y en su política de promoción. (p. 16)

Una buena gestión de distribución y transporte implica un conjunto de elecciones que influyen en los costos totales y el servicio. La delineación de rutas es una de las características donde más se ha trabajado en la investigación operacional con el apoyo de medios informativos, el tipo de transporte que se utilizará (avión, carretera, barco, intermodal, etc.), los medios de pago, las modalidades de descarga, los métodos de reparto, etc. (Castellanos, 2012, p. 69)

Una precisa administración del transporte ayuda a que el encargado se responsabilice no sólo en las tareas diarias, como comúnmente sucede, sino que participe de los proyectos importantes y operativos, logrando adecuar sus elementos a las pretensiones que tenga a regular y extenso plazo (Mora, 2012, p. 137)

El periodo de transporte va más allá del transporte físico del producto, aquí se comprende a partir de que la mercadería está en los muelles para su cargamento, incluso cuando el artículo de forma física es liberado en el sitio según sea propuesto. (Mora, 2012, p. 137)

El transporte de carga pertenece a los componentes básicos del comienzo económico. También se convirtió en un aspecto esencial de triunfo para compañías en funcionalidad con la distribución adecuada de sus productos a los mercados externos e internos; complementariamente, conforma un 50% de los costos logísticos de una compañía. (Mora, 2012, p. 138)

La finalidad de distribución en la logística se refiere al proceso que abarca la cadena de suministro conectado con la entrega de productos a los clientes o usuarios, aquí abarca la programación de las operaciones, el proceso de los pedidos de productos terminados, y finalmente la entrega. Esto incluye: la preparación de pedidos, manipulación de mercancías,

consolidación de pedidos, etiquetado y embalaje, distribución y transporte de los productos y el control de sus procesos. (Brenes, 2015, p. 14)

El transporte viene a ser el desplazamiento físico de las mercancías o personas de un lugar a otro, mientras que la gestión de transportes son las actividades de transporte realizadas para una organización en particular. En el transporte está permitido representar hasta el 50 % de los costos totales de logística de una compañía y por lo tanto es la actividad logística más costosa en muchas organizaciones. (Murphy & Knemeyer, 2015, p. 18)

Arada (2015) afirma que la distribución es otro proceso clave, pues además de que es el primer momento en que el cliente ve nuestro producto, también tiene contacto directo con el personal de la empresa. (p. 19)

Mora (2014) afirma que la ventaja primordial de transporte por carretera es que se realiza por medio de una infraestructura vial que ayuda a llegar a diferentes puntos desde que sale la orden, sin que exista de por medio un transbordo. (p. 7)

El problema de la investigación es el siguiente: ¿Cómo es la gestión logística en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, Pacasmayo 2019?

La justificación de la investigación es buscar determinar y dar a conocer cómo es la gestión logística en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU con el propósito final de ver si se cuenta con una buena es la gestión logística por medio de sus procesos. La investigación ayudo a determinar si la gestión logística es la correcta con la finalidad de mejorarla y mantenerla, por medio de esto al final se brindará las respectivas recomendaciones que sean necesarias. En esta investigación también se obtendrá conocimientos conforme transcurra la elaboración de la gestión logística en la empresa. Así mismo, esta búsqueda se desarrollará con el fin de poder contribuir con un avance para la empresa, los clientes y con la sociedad pues al volverse una empresa más reconocida podrá brindar oportunidades de trabajo a las personas, así como también ayudará al desarrollo nacional y a la economía. La realización de esta investigación se hizo por medio de una encuesta a los trabajadores de la empresa sobre gestión logística, dando así su opinión por medio de enunciados dados en la encuesta.

El objetivo general es identificar la gestión logística en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, Pacasmayo 2019.

Los objetivos específicos son los siguientes:

Determinar la gestión de compras en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, Pacasmayo 2019.

Determinar la administración de inventarios en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, Pacasmayo 2019.

Determinar la administración de almacenes en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, Pacasmayo 2019.

Determinar la gestión de distribución y transporte en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, Pacasmayo 2019.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de Investigación

2.1.1. Tipo de investigación

Según el fin que persigue estuvo orientado a una investigación descriptiva pues se identifica como se encuentra la gestión logística y se describe esta misma por medio de sus procesos que en la investigación se analiza a modo de dimensiones.

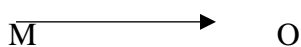
El presente trabajo es de enfoque cuantitativo, pues se observó la información de forma numérica y se consiguió datos de una muestra definida que ayudaron al diagnóstico de la empresa DAYLU.

Según el alcance de investigación es de estudio descriptivo pues plantea lo más relevante de la situación concreta.

2.1.2. Diseño de investigación

El diseño fue no experimental, ya que no se manipuló la variable a trabajar, en su corte transversa descriptivo, ya que los datos fueron obtenidos de la realidad observada en un momento específico y se describió tal cual la variable.

El esquema se muestra según detalle:



Dónde:

M = es la muestra

O = observación de la muestra

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1: Tabla de Operacionalización – Variable: Gestión logística

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Gestión Logística	La gestión logística viene a ser una parte de la gestión de la cadena de suministro que organiza, crea y examina el flujo eficaz y eficiente en ascenso y regreso. También se encarga de examinar el almacenamiento de bienes, servicios y documentos informativos enlazados con el punto de procedencia y de consumo con el objetivo de que pueda lograrse que exista un agrado a las necesidades de los usuarios. (Murphy & Knemeyer, 2015)	Murphy mide la gestión logística por medio de diferentes dimensiones entre las cuales se tiene dependiendo del tipo de empresa que se está estudiando. (Murphy & Knemeyer, 2015)	Gestión de compras	Certificación de proveedores. Control de compras Pedidos perfectamente recibidos.	Ordinal
			Administración de inventarios	Control de inventario Rotación del inventario. Inventario promedio. Nivel de servicio de stock.	
			Administración de almacenes	Unidades almacenadas. Unidades despachadas. Nivel de cumplimiento de despacho.	
			Gestión de distribución y transporte	Costo de transporte. Duración del ciclo de Pedido. Entrega perfecta.	

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

Debido a que este trabajo de investigación busca identificar cómo es la gestión logística de la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, se hace necesario establecer como población a los trabajadores de la empresa, en total fueron 15.

2.3.2. Muestra

La muestra son los 15 trabajadores de la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, Pacasmayo 2019.

Nuestra unidad de análisis serán los trabajadores de la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, Pacasmayo 2019.

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

La técnica que se empleó con respecto a la recolección de datos fue la encuesta. El instrumento que se usó fue un cuestionario a los trabajadores de la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU. Así mismo se realizó una entrevista al gerente de la empresa donde se pudo recaudar más información de la empresa.

Validez

La validación se realizó por medio de tres expertos, dos especialistas: en logística y administración respectivamente y un metodólogo de investigación. Ellos revisaron la encuesta a través de un documento donde se determinó si se aceptaba o no el instrumento de medición.

Tabla 2: Validez de expertos

Expertos	Aplicabilidad Del Instrumento
Dra. Elizabeth Fausta Alburuqueque Arana	Aceptable
Mg. Pablo Valentino Aguilar Chávez	Aceptable
Mg. Karen Mostacero Ventura	Aceptable

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad

Se establece por medio de distintas técnicas, las cuales se explicarán de manera sintetizada luego de comprobar los conceptos de validez y objetividad. (Hernández & Mendoza, 2018, p. 323).

Tabla 3: Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Rango	Magnitud
0.01 a 0.14	Confiabilidad Nula
0.15 a 0.29	Confiabilidad muy baja
0.30 a 0.44	Confiabilidad Baja
0.45 a 0.59	Confiabilidad regular
0.60 a 0.74	Confiabilidad aceptable
0.75 a 0.89	Confiabilidad elevada
0.90 a 1.00	Confiabilidad total o perfecta

Fuente: Hernández & Mendoza, 2018

La confiabilidad de este instrumento se realizó mediante pruebas estadísticas de Alpha de Cronch y KR20 por medio del SPSS 25. Estos miden el grado de confiabilidad según las preguntas formulados en nuestra encuesta las cuales fueron 21 enunciados. Estas preguntas se enfocaron en los 15 trabajadores de la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU.

Tabla 4: Estadísticas de fiabilidad de la variable Gestión logística

Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	21

Fuente: Salida de programa SPSS 25

En la tabla 4, se puede ver que el valor de Alpha de Cronbach para el instrumento de la variable Gestión Logística es 0.960, por lo que nos damos cuenta de que este instrumento tiene una confiabilidad total según la tabla N° 3

2.5. Procedimiento

El proceso que se realizó para desarrollar la investigación a la empresa fue por medio de un cuestionario a los trabajadores y una entrevista al gerente de logística de la empresa en sí, pudiendo obtener datos específicos sobre su logística.

2.6. Método de análisis de datos

Aquí se detalla la información de manera cuantitativa ya que se recaudó datos por medio de una encuesta tipo cuestionario para el tema investigado. Así mismo una vez obtenidos los datos se realizó las tablas de frecuencias.

Tabla 5: Rango de los niveles de la gestión logística por dimensiones

Nivel	Gestión de compras	Administración de inventarios	Administración de almacenes	Gestión de distribución y transporte
Inadecuada	5-12	4-9	6-14	6-14
Adecuada	12-19	9-14	14-22	14-22
Óptima	19-26	14-19	22-30	22-30

Fuente: Elaboración propia

2.7. Aspectos éticos

- ❖ Citar adecuadamente logrando así que se acaten la legalidad de los escritores.
- ❖ Realizar un permiso de los documentos informativos a la empresa a la empresa a la cual estamos realizando la investigación, Dulcería y Pastelería DAYLU.
- ❖ Honestidad en la información recaudada y en el desarrollo de la investigación.

III. RESULTADOS

3.1. Objetivo general: Identificar la gestión logística en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, Pacasmayo 2019.

Tabla 6: Gestión Logística en la Empresa Dulcería y Pastelería DAYLU

Niveles	N° de trabajadores	Porcentaje
Inadecuada	4	27%
Adecuada	5	33%
Optima	6	40%
TOTAL	15	100%

Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta

En la tabla 6, se percibe que el 40 % de los trabajadores de la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU perciben que la gestión logística es óptima, mientras que el 33% asegura que es adecuada y solo un 27% que es inadecuada; es decir que la mayoría de los trabajadores asegura que en la gestión logística es óptima en la empresa.

3.2.Objetivo específico 1: Determinar la gestión de compras en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, Pacasmayo 2019.

Tabla 7: Gestión de compras en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU

Niveles	N° de trabajadores	Porcentaje
Inadecuada	4	27%
Adecuada	4	27%
Óptima	7	47%
TOTAL	15	100%

Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta

En la tabla 7, se percibe que el 47 % de los trabajadores de la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU perciben que la gestión de compras es óptima para la empresa, mientras que el 27% de los trabajadores asegura que es adecuada y el 27% de trabajadores percibe una inadecuada gestión de compras; es decir que la gran mayoría de trabajadores percibe que en la empresa existe una gestión de compras optima.

3.3.Objetivo específico 2: Determinar la administración de inventarios en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, Pacasmayo 2019.

Tabla 8: Administración de inventarios en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU

Niveles	N° de trabajadores	Porcentaje
Inadecuado	9	60%
Adecuada	1	7%
Óptima	5	33%
TOTAL	15	100%

Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta

En la tabla 8, se observa que el solo 7% de los trabajadores de la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU perciben que la administración de inventarios es adecuada, mientras que un 33% asegura que es óptima y un 60% de trabajadores cree que es inadecuada; es decir la mayoría de los trabajadores percibe una administración de inventarios inadecuada.

3.4.Objetivo específico 3: Determinar la administración de almacenes en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, Pacasmayo 2019.

Tabla 9: Administración de almacenes en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU

Niveles	N° de trabajadores	Porcentaje
Inadecuada	3	20%
Adecuada	0	0%
Óptima	12	80%
TOTAL	15	100%

Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta

En la tabla 9, se observa que el 80% de los trabajadores de la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU perciben que la administración de almacenes es óptima, y solo un 20% de ellos percibe que es inadecuada; es decir la mayoría de los trabajadores percibe una administración de almacenes óptima.

3.5.Objetivo específico 4: Determinar la gestión de distribución y transporte en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, Pacasmayo 2019.

Tabla 10: Gestión de distribución y transporte en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU

Niveles	N° de trabajadores	Porcentaje
Inadecuado	3	20%
Adecuada	5	33%
Óptima	7	47%
TOTAL	15	100%

Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta

En la tabla 10, se percibe que el 47% de los trabajadores perciben que la gestión de distribución y transporte es óptima, mientras que el 33% asegura que es una gestión adecuada y el 20% de trabajadores que la empresa cree que es una gestión inadecuada; es decir la mayoría de los trabajadores cree que la gestión de distribución y transporte es óptima.

IV. Discusión

En esta investigación se detalla los diferentes resultados con respecto a la gestión logística en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU. Estos resultados se presentan para poder determinar por medio de las diferentes dimensiones como es que se encuentra la gestión logística en la empresa según a criterio de los propios trabajadores.

El objetivo general es identificar la gestión logística en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, obteniendo como resultado la gran mayoría de los trabajadores (40%) aseguran que en la empresa existe una gestión logística optima. Esto se debe a que dentro de sus procesos de gestión logístico divididos en dimensiones la gran mayoría de ellos cuenta con una gestión optima en la empresa, pero sigue habiendo una pequeña parte en los procesos que no logra llegar al máximo en la gestión logística.

Por tanto, el resultado del objetivo general concuerda con la investigación estudiada de Albarracin (2018) en su tesis titulada “Gestión logística en dos instituciones de salud pública de la Región Callao, 2018, donde concluye que la Gestión Logística, es un tema de gran significancia en las empresas, expresando que cuando los empleados se encuentren más satisfecho serán más productivos, originara una mayor responsabilidad, lo que ocasionara que mejore la gestión logística. Así mismo la investigación muestran de manera general, que los trabajadores del Hospital “Alberto Sabogal Sologuren” perciben una mejor Gestión Logística que los trabajadores del Hospital Nacional “Daniel Alcides Carrión”.

De igual manera corrobora a la investigación Martin Christopher (2011), quien señala que la gestión logística es el medio por el cual se complacen todo tipo de necesidades que tenga el consumidor por medio de la sincronización de los flujos de materiales e información que se alargan en el mercado. Asimismo, Coyle (2014) afirma que la gestión logística no solo abarca sistemas logísticos en el sector de empresas privadas, sino también en los sectores público o gubernamental y sin fines de lucro.

Así mismo Murphy & Knemeyer (2015) destacan que la gestión logística viene a ser una pieza importante de la cadena de suministro que organiza, crea y examina el movimiento eficaz y eficiente en ascenso y regreso. También se encarga de examinar el almacenamiento de bienes,

servicios y documentos informativos enlazados con el punto de procedencia y de consumo con el objetivo de que pueda lograrse que exista un deleite a las necesidades de los usuarios.

Es por ello por lo que para que exista una óptima gestión logística tuvimos que enfocarnos también en determinar las diferentes dimensiones que vienen a ser parte de los procesos de gestión logístico que tiene la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU.

El primer objetivo específico es: Determinar la gestión de compras en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, donde se obtuvo como conclusión que la mayoría de los trabajadores perciben la existencia de una gestión de compras optima (47%) debido a que la empresa realiza un adecuado trabajo en los pedidos que se requiere por medio de los proveedores que tienen.

Lo mencionado anteriormente se corrobora con la investigación de Torrez & Ysla (2017), publicado por la Universidad Nacional de Trujillo, este estudio se realizó en Trujillo del cual se obtuvo como resultado que el modelo generado es óptimo para llevar a cabo una eficiente gestión de compras y la entrega física de los productos, logrando así que se creen ventajas competitivas desde el aprovisionamiento de la materia prima hasta la distribución de sus productos. Cabe recalcar que tanto esta investigación como la investigación de estudio que se está realizando nos da una visión más amplia acerca de tener una excelente gestión de compras pues beneficiara a la empresa satisfactoriamente.

Por otra parte, Goyzueta en su investigación para obtener el título de Licenciado en administración y marketing, concluye que la empresa no está realizando un apropiado mecanismo de compras, pues no cuenta con un manual de selección y evaluación de proveedores, ni cuenta con un manual de procesos de compras, donde se muestre la realización del proceso de compras de manera concreta sin realizar una evaluación adecuada de las fuentes de aprovisionamiento.

En cambio, el Ing. Mora García en su libro de Gestión logística integral menciona que la gestión de compras es predominante pues trabaja como una parte integra entre individuos y proveedores; logrando que se vuelva parte importante dentro de la cadena de aprovisionamiento. Así mismo dice que las compras tienen una propiedad innata de agrupar el vínculo entre empresas correlacionadas, no solo siendo simples pactos de negociación, sino siendo modelos

de cooperación e integración. Por otra parte, se relaciona con la teoría de Ferrin (2013) quien dice que la gestión de compras se completa mediante un sistemático análisis de las probabilidades que brinda el mercado en cuanto al poder satisfacer las necesidades que requiera la empresa.

Por lo tanto, se puede decir que los trabajadores de la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU están realizando una buena gestión de compras puesto que se refleja un alto porcentaje de esta, ya que ellos están cumpliendo con los procesos adecuados al momento de realizar algún pedido a los proveedores por medio de esta área.

El segundo objetivo específico es: Determinar la administración de inventarios en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, donde se consiguió como conclusión que los trabajadores perciben una gestión inadecuada (60%), por tanto, estos resultados reflejan que los trabajadores de la empresa no perciben que esta área este en las mejores condiciones.

Así mismo, Morales (2015) en su investigación titulada “La Logística Empresarial y la Rentabilidad de la Distribuidora Dimar”, su finalidad fue evaluar la logística empresarial y la incurrencia en la rentabilidad, concluye que en esta empresa existe un alto volumen de inventarios en stock, esto se debe a que se han duplicado pedidos a proveedores y el tiempo de recepción de la mercadería ha sido más alto ocasionando una pérdida para los clientes.

Sin embargo los relatos obtenidos defieren de la investigación de Martínez; De La Hoz; García; Molina (2017) en la revista titulada “Gestión logística en Pymes del sector de operadores de carga del Departamento del Atlántico”, donde concluye que dentro de las actividades logísticas se tiene que tener identificada la legalidad con relación a los periodos de inventario de mercancía, acoplado a que el periodo de inventario se constituye en común acuerdo con el cliente, pues el periodo de inventario afecta en el capital de trabajo de la empresa.

Por otro lado, Pinzón; Pérez y Arango (2010) en la revista Universidad EAFITE con su título “Mejoramiento en la gestión de inventarios.”, destacan que los inventarios en una empresa manufacturera y comercializadora es sumamente importante, ya que representan un fragmento importante de sus activos y por lo tanto de sus procesos o fases productivas.

Así mismo Murphy & Knemeyer (2015) señala que la gestión de inventarios es un factor crucial dentro de la logística y la cadena de suministro. Esta teoría se relaciona con la de Mora García (2012), pues indica que los inventarios son elementos disponibles que están guardados en para ser utilizados en un momento concreto del tiempo, puesto que su propósito es de complacer las pretensiones y expectativas de los usuarios, y se debe hallar una estabilidad, ofreciéndoles el más grande nivel de servicio viable con un nivel de inventario menor.

Por tanto, a pesar de que hay investigación es y teóricos donde afirma que la administración de inventarios es sumamente importante pues genera beneficios a la empresa como a los clientes, esto no se ve reflejado en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, ya que no se está teniendo un control adecuado del inventario de los productos.

El tercer objetivo específico es: Determinar la administración de almacenes en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, el resultado fue que los trabajadores perciben una administración de almacenes optima (80%) es decir que el nivel que más predomina en la empresa en esta área es el óptimo.

Esto contradice a la investigación de Goyzueta (2018) en su tesis titulada “Análisis de la Gestión Logística de la Empresa de Transportes Elio S.A.C. para la formulación de una Propuesta de Mejora, Arequipa 2017”, concluyó que la empresa no cuenta con un proceso apto para el almacenamiento y despacho de las unidades almacenadas, siendo la infraestructura del almacén de la empresa la menos adecuada. También por no tener los equipos adecuados.

Por otra parte, Clavo (2017) en su tesis concluye que es inevitable analizar con más énfasis las áreas de almacén y distribución para lograr suprimir las fallas que originan un aumento de costos a la empresa. También señala que la nueva distribución del almacén, permitirán que los materiales sean manipulados en mejores condiciones y no existan materiales con daños y al aplicar la propuesta de mejora.

Así mismo Murphy & Knemeyer (2015) señalan que la medición del desempeño de almacén se utiliza para identificar las opciones de diseño y operaciones que ofrecen beneficios en términos de aumento de velocidad o reducción de costos. Las medidas de almacenamiento

primaria incluyen aspectos tales como el costo, el tiempo, la mano de obra, la utilización y la administración.

Es por ello, por lo que hemos determinado que los niveles de administración de almacenes en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, según nuestros resultados se encuentran entre óptima y adecuada, quiere decir que en esta área el trabajo realizado es beneficioso pues lograra que la empresa no genere aumento en costos. Así mismo dentro de esta área se realiza un registro tanto de unidades almacenadas como despachadas que se realiza a tiempo y un registro de despachos cumplidos y requeridos a tiempo, lo que conlleva a que exista una óptima administración de almacenes.

Finalmente, el cuarto objetivo específico es: Determinar la gestión de distribución y transporte en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, el resultado fue que la gran mayoría de trabajadores perciben una gestión de distribución y transporte óptima (47%), es decir que la mayoría de los trabajadores percibe un excelente trabajo en esta área

Esto se puede corroborar en la investigación de Retamozo (2017) en su tesis titulada “La gestión logística de bienes en la red de salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017”, donde su finalidad fue determinar la dimensión predominante de la gestión logística en la Red de Salud San Juan de Lurigancho, 2016-2018, concluyó que la seguridad e higiene en el transporte es el indicador que más afecta a la gestión de transporte y distribución, obteniendo en los resultados estadísticos que el 54% de los trabajadores, califican como regular la gestión de transporte y distribución llevada a cabo en la institución. (pp. 88-92)

Así mismo Murphy & Knemeyer (2015) señalan que El transporte es el desplazamiento físico de las mercancías o personas de un lugar a otros, mientras que la gestión de transportes son las actividades de transporte realizadas para una organización en particular. Por otro lado, Mora García (2012), destaca que una precisa gestión del transporte ayuda a que el encargado esté implicado más allá de las tareas cotidianas, como comúnmente sucede, sino que forme parte de los proyectos importantes y operativos de la compañía, para adecuarlo a las pretensiones que este tenga a mediano y extenso plazo.

Entonces, se debe recalcar que la gestión de distribución y transporte es fundamental en la empresa, puesto que no solo involucra a esa área en concreto, sino que también afecta según como se encuentre a la gestión logística y otras áreas dentro de ella. Según nuestros resultados obtenidos la gestión de distribución y transporte es adecuada, lo cual quiere decir que está favoreciendo a la empresa pero que también podría mejorar más de como está ahora.

V. Conclusiones

1. Se logro cumplir con el objetivo general y se concluye que la gestión logística en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU es óptima pues se está realizando adecuadamente sus procesos dentro de la empresa, aunque cabe recalcar que dentro de algunos procesos aún siguen existiendo ciertas fallas que genera desconformidad aun en los clientes.
2. Con respecto a la dimensión de la gestión de compras dentro de la empresa resulta ser óptima pues se está realizando una apta administración, pero aún falta mejorar en ciertos aspectos como al momento de seleccionar a los proveedores. También se tiene que tener en cuenta la certificación de estos. Si todo esto llega a realizarse la gestión en esta área mejorará a favor de la empresa.
3. En la dimensión de administración de inventarios se concluye que cuenta con una inadecuada gestión pues aún falta mejorar en ciertos aspectos como en el control de inventarios que aún se encuentra poco ordenado, lo que genera que no se tenga una adecuada percepción de esta área, así como también en registro que se tiene que tener sobre la información para los clientes de los productos que se ofrecen.
4. Sobre la administración de almacenes se concluye que los trabajadores percibieron se encuentra en óptimas condiciones pues están realizando un almacenamiento adecuado de unidades y la empresa tiene un registro de las unidades que despacha y requiere. Aunque cabe recalcar que el almacén de la empresa aun es pequeño lo cual genera cierta queja de los trabajadores pues no hay un espacio adecuado para guardar los productos
5. Con respecto a gestión de distribución y transporte se llega a la conclusión de que se realiza una óptima gestión en esta área pues los trabajadores que se encargan de esto están relazando adecuadamente todos los aspectos con relación a esta área para que llegue el producto en buenas condiciones hasta el cliente.

VI. Recomendaciones

Se recomienda plantear un manual de los procedimientos de compras, para que así se pueda llevar un mejor control de los procesos logísticos de la empresa.

Se recomienda darle el espacio adecuado al almacén ya que este permitirá controlarlo constantemente, para así poder tener en cuenta los materiales que se tienen o hacer el requerimiento para no llegar a desabastecerse de la materia prima ya que es importante para la elaboración del producto.

Se sugiere que a los proveedores con los que trabaja actualmente la empresa se les realice un diagnóstico en relación con tiempos, la cuales les permitirá ver el tiempo que la materia prima es puesta en la empresa e ir mejorando para que así se pueda evitar los retrasos en la entrega del producto final.

Se debe efectuar constantemente reuniones con el personal para mantenerlos informados sobre lo que sucede en la empresa de igual manera brindarle charlas de seguridad ante accidentes y demostrar el uso adecuado de los equipos y herramientas de tal manera que puedan concientizar y que cuenten con la protección adecuada para la realización de sus actividades.

Asignar a una persona responsable que garantice la continuidad del funcionamiento de la empresa frente a cualquier eventualidad, ya sean materiales o personales.

De una u otra manera sería recomendable tener en cuenta los incentivos a los trabajadores ya que esto también beneficiaría a la empresa pues los colaboradores se esforzarían por realizar mejor su trabajo, obteniendo buenos resultados como mejorando el clima laboral y disminuir un poco la carga laboral que se obtiene constantemente por la realización de las actividades cotidianas.

Referencias

- Albarracin Garcia, A. O. (2018). *Gestión logística en dos instituciones de salud pública de la región Callao*, 2018. 2018. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Anaya Tejero, J. J. (2007). *Logística integral: la gestión operativa de la empresa*. Madrid: ESIC Editorial.
- Ballou, R. H. (2004). *Logística: Administración de la cadena de suministro* (Quinta ed.). Naucalpan de Juárez: Pearson Educacion de México.
- Brenes Muñoz, P. (2015). *Técnicas de almacén*. Editex. Obtenido de Google Books.
- Carreño Solis, A. J. (2014). *Logística de la A a la Z* (Primera ed.). Lima, Perú: Fondo Editorial de la Pontifica Universidad Católica del Perú.
- Castellanos Ramírez, A. (2012). *Manual de la gestión logística del transporte y distribución de mercancías*. Barranquilla, Colombia: Ediciones Uninorte.
- Clavo Vásquez, J. (2017). *Propuesta de Mejora para La Gestión Logística de la Empresa A&L Import Trade S.A.C. 2017*. Universidad Tecnológica del Perú, Lima, Perú.
- Coyle, J. (2014). *Administración de la cadena de suministro*. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación de Mexico.
- Cruz Fernández, A. (2017). *Gestión de inventarios. COML0210*. Antequera, Málaga: IC EDITORIAL.
- De Diego Morillo, A. (2015). *Gestión de pedidos y stock*. Paraninfo.
- De la Arada Juárez, M. (2015). *Optimización de la cadena logística*. España: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Escudero Serrano, M. J. (2014). *Gestión de compras*. España, España: Ediciones Paraninfo.
- Ferrin Gutierrez, A. (2013). *Gestión de stock en la logística de almacenes* (Tercera ed.). Bogotá, Colombia: Edición de la U.
- Flamarique Ferrer, S. (2017). *Gestión de operaciones y almacenaje*. Balcelona: Marge Books.
- Flamarique Ferrer, S. (2018). *Gestión de existencias en el almacén*. Marge Books.
- Ghiani, G., Laporte, G., & Musmanno, R. (2013). *Introduction to Logistics Systems Management*. Editorial Wiley.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Cordoba, Argentina: Editorial Brujas.

- Goyzueta Leandro, C. M. (2018). Análisis de la Gestión Logística de la Empresa de Transportes Elio S.A.C. para la Formulación de una Propuesta de Mejora, Arequipa 2017. 2018. Universidad Tecnológica del Perú, Arequipa, Perú.
- Harrison, A., & Van Hoek, R. (2008). *Logistic Management and Strategy* (Tercera ed.). Harlow, Inglaterra: England: Prentice Hall.
- Heredia Viveros, N. L. (2013). *Gerencia de compras*. Ecoe Ediciones.
- Hernandez Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Krajewski, L., & Ritzman, L. P. (2000). *Administración de operaciones; estrategia y analisis*. Pearson Educación .
- López Marchena, A. (2015). *Gestión de compras en el pequeño comercio*. Elearning S. L.
- López Ruiz, V. R. (2008). *Gestión eficaz de los procesos productivos*. Especial Directivos.
- Malhotra, N. (2008). *Investigación de mercado*. México: Pearson Educación.
- Martin, C. (2011). *Logistics y supllly chain management* . Prentice Hall.
- Martinez Montoya, E. (2007). *Gestión de compras: negociación y estrategias de aprovisionamiento* (Cuarta edición ed.). España: Fundación Confemetal.
- Martínez Ventura, J., de la Hoz Bossio, J., García, G., & Molina, I. (2017). Gestión logística en Pymes del sector de operadores de carga del Departamento del Atlántico. *Espacios*, 13.
- Meana Coalla, P. P. (2017). *Gestión de inventarios*. Paraninfo.
- Monterrosa, E. (2000). *El proceso logístico y la gestión de la cadena de abastecimiento*.
- Mora García , L. A. (2014). *Logística de transporte y distribución de carga*. Bogotá, Colombia: Eco Ediciones.
- Mora García , L. A. (2016). *Gestión logística en centros de distribución, bodegas y almacenes*. Bogotá, Colombia: Eco Ediciones.
- Mora García, L. (2012). Gestión logística integral. En L. A. Mora García, *Gestión logística integral*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Morales Silva , E. A. (2015). La Logística Empresarial y la Rentabilidad de la Distribuidora Dimar. 2015. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Murphy, P., & Knemeyer, M. (2015). Logística Contemporánea. En P. Murphy, & M. Knemeyer, *Logística Contemporánea* (Decimo Primera ed.). Delegación Álvaro Obregón, Mexico: Pearson Educación de Mexico.

- Perez Agusti, A. (2013). *Gestión y logística de almacenes*. Editorial Academia.
- Pinzón Guevara, I., Pérez Ortega, G., & Arango Serna, M. D. (2010). Mejoramiento en la gestión de inventarios. Propuesta metodológica. *Revista Universidad EAFIT*.
- Salkind, N. J. (1999). Métodos de investigación. En N. J. Salkind, *Métodos de investigación*. Mexico: Pearson Educación.
- Sánchez Galán, J. (2019). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: Rcuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/administracion-logistica.html>
- Servera-Francés, D. (2010). Concepto y evolución de la función logística. *Innovar: Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*.
- Soler García, D. (2009). *Diccionario de Logística* (Segunda ed.). Barcelona: Marge Books.
- Torres Zavala, F. J., & Ysla Mostacero, L. A. (2017). Aplicación de un Modelo de Gestión Logística para mejorar la Eficiencia en la botica Farma Fe de la ciudad de Trujillo en el 2017. *2017*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- West, A. (1991). *Gestión de la distribución comercial*. Madrid: Diaz de Santos.

Anexo 1 - Matriz de consistencia

Título: La Gestión logística en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLYU, Pacasmayo 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	OPERACIONALIZACIÓN			METODOLOGÍA
		VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	
¿Cómo es la gestión logística en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, Pacasmayo 2019?	<p>Objetivo general:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar la gestión logística en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, Pacasmayo 2019 <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar la gestión de compras en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, Pacasmayo 2019. - Determinar la administración de inventarios en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, Pacasmayo 2019. - Determinar la administración de almacenes en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, Pacasmayo 2019. - Determinar la gestión de distribución y transporte en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, Pacasmayo 2019. 	Gestión logística	Gestión de compras	Certificación de proveedores	<p>Tipo de investigación: Enfoque cuantitativo Estudio descriptivo</p> <p>Diseño de investigación: No experimental/transversal</p> <p>Población-muestra: Número total de trabajadores de la empresa, por ser una población pequeña la muestra es la misma.</p> <p>Técnicas e instrumentos de medición: La técnica que se empleó fue una encuesta. El instrumento fue un cuestionario.</p> <p>Técnicas de análisis de datos: Tablas de frecuencias</p>
				Control de compras	
				Pedidos perfectamente recibidos	
			Administración de inventarios	Control de inventario	
				Rotación de inventario	
				Inventario promedio	
			Administración de almacenes	Nivel de servicio de stock	
				Unidades almacenadas	
				Unidades despachadas	
			Gestión de distribución y transporte	Nivel de cumplimiento de despacho	
				Costo de transporte	
				Duración del ciclo de pedido	
			Entrega perfecta		

Anexo 2 - Solicitud de permiso a la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU



CARTA DE SOLICITUD

Pacasmayo, 7 de mayo del 2019

SRA. MARIA ELENA VENTURA ROJAS
Gerente General
Empresa Dulcería y Pastelería DAYLU

De nuestra consideración:

Nosotros, **Barrantes Granados, Daniela Alejandra** identificada con **DNI 71253240**; y **Paz Rubio, Daniela Estefany** identificada con **DNI 76396693**, ante usted respetuosamente nos presentamos y exponemos: Que actualmente siendo estudiantes de la carrera Profesional de Administración en la Universidad Cesar Vallejo, solicitamos a usted el permiso de poder acceder a la información suficiente y necesaria de su empresa con el propósito de desarrollar nuestro trabajo de investigación denominado **“La gestión logística en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, Pacasmayo 2019”**. Es importante señalar que esta investigación no conlleva ningún gasto para su empresa y que se tomarán los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la empresa.

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerle su atención a esta solicitud, aprovechamos la oportunidad para reiterarle nuestras más alta consideración y estima.

Atentamente,



Daniela Alejandra Barrantes Granados



Daniela Estefany Paz Rubio

Anexo 3 - Carta de autorización de la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU



CARTA DE AUTORIZACIÓN

Pacasmayo, 13 De Mayo Del 2019

Señoritas:

Barrantes Granados Daniela Alejandra
Paz Rubio Daniela Estefany

Yo **María Elena Ventura Rojas**, identificado con DNI 19233611, en mi calidad de representante legal de la empresa **Dulcería y Pastelería DAYLU**, autorizo a las señoritas **Barrantes Granados Daniela Alejandra y Paz Rubio Daniela Estefany** siendo estudiantes de la carrera Profesional de Administración de la universidad Cesar Vallejo, a utilizar información confidencial de la empresa para su investigación denominado **“La gestión logística en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, Pacasmayo 2019”**. Como condiciones contractuales, al estudiante se obliga a no divulgar ni usar para fines personales la información que con objeto de la relación de trabajo le fue suministrada. El estudiante asume que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

El material el cual será brindado por la empresa será la base para la construcción de su trabajo de investigación. La información y resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye la formación de los estudiantes de la Escuela de Administración.

Se consideran oportuno para la empresa, la sociedad y ellos que se realice su investigación en esta misma, y cuyo estudio y/o investigación contribuirá e impactara en la empresa positivamente. En caso de que alguna(s) de las condiciones anteriores sea(n) infringida(s), el estudiante queda sujeto a la responsabilidad civil por daños y perjuicios que cause, así como a las sanciones de carácter penal o legal a que se hiciere acreedor.

Atentamente,


María Elena Ventura Rojas.
Gerente General

Anexo 4: - Instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DULCERÍA Y PASTELERÍA DAYLU

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “La gestión logística en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, Pacasmayo 2019”

FACULTAD: Ciencias Empresariales **ESCUELA** **PROFESIONAL:**
Administración

INVESTIGADORAS: Barrantes Granados, Daniela Alejandra
Paz Rubio, Daniela Estefany

Somos estudiantes de IX ciclo de la Universidad Cesar Vallejo. Estamos realizando un cuestionario con la finalidad de elaborar un diagnóstico acerca de la gestión logística en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU.

Variable: Gestión Logística

DATOS PERSONALES						
EDAD:		VALORACIÓN				
		1	Totalmente en desacuerdo			
GÉNERO:		2	En desacuerdo			
Masculino	Femenino	3	Ni en desacuerdo, ni en acuerdo			
		4	De acuerdo			
		5	Totalmente de acuerdo			
A continuación, se presenta una lista de enunciados sobre la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU a los cuales responderá expresando su valor según considere usted.						
		1	2	3	4	5

GESTIÓN DE COMPRAS						
Certificación de proveedores	1	Todos los proveedores son certificados.				
Control de compras	2	Existe una planificación adecuada de las compras				
	3	Se realizan los conteos de pedidos.				
Pedidos perfectamente recibidos	4	La empresa atiende a los pedidos a tiempo				
	5	Se realizan los conteos de pedidos recibidos en el mes.				
ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS						
Control de inventario	6	Se planifica un control de inventario de los productos.				
Rotación de inventario	7	Se realiza un conteo del inventario total.				
Inventario promedio	8	Cuenta con un cálculo de cuanto es el inventario inicial y final.				
Nivel de servicio de stock	9	Existe registro de todos los clientes y no clientes que solicitan información de los productos ofrecidos.				
ADMINISTRACIÓN DE ALMACENES						
Unidades almacenadas	10	Las unidades se almacenan adecuadamente.				
	11	Cuenta con un registro de número total de unidades almacenadas.				
Unidades despachadas	12	Cuenta con un registro de número total de unidades despachadas.				
	13	El despacho se realiza a tiempo.				

Nivel de cumplimiento de despacho	14	Existe un registro del número de despachos cumplidos a tiempo.					
	15	Existe un registro del número de despachos requeridos.					
GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTES							
Costo de transporte	16	Realizan el cálculo del costo de transporte y las ventas totales.					
Duración del ciclo de pedido	17	Cuenta con un registro de la fecha de recepción de las órdenes del cliente.					
	18	Cuenta con un registro de la fecha de entrega de las órdenes del cliente.					
Entrega perfecta	19	Cuenta con un registro del número total de entregas					
	20	Cuenta con un registro del número total cálculo de entregas perfectas.					
	21	En transporte cumple con las entregas de pedido a tiempo.					

Anexo 5 - Entrevista al Gerente de la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU

Sr(a) Gerente del área de logística lea atentamente a las preguntas y de respuesta a las interrogantes siguientes

- 1. ¿La empresa cuenta con un procedimiento para seleccionar y evaluar sus proveedores?**
 - En la actualidad no se cuenta con un procedimiento, ya que la empresa labora con proveedores de confianza desde hace muchos años.

- 2. ¿La empresa cuenta con una certificación de proveedores? ¿Cuántos son?**
 - La empresa si cuenta con una certificación de proveedores. Tiene en total 5 proveedores de los cuales 3 son certificados entre ellos están Alicorp, Gloria, Trigoso.

- 3. ¿La empresa cuenta con un registro de proveedores?**
 - Si cuenta con un registro de proveedores.

- 4. ¿La empresa cuenta con un registro de registro de pedidos?**
 - La empresa si cuenta con un registro de pedidos. Son 170 pedidos al mes de los cuales 150 pedidos son recibidos sin problemas al mes.

- 5. ¿Tiene un proceso de compras? ¿Cómo es?**
 - Se realiza el requerimiento y este es aprobado de acuerdo con los materiales que se utiliza para la realización de los productos. Se solicita. Luego se pide al proveedor.

- 6. ¿Cuenta con un control de inventarios de los productos?**
 - Se tiene una lista de los productos, pero no está ordenado adecuadamente.

- 7. ¿Existe un conteo de cuanto es el inventario inicial y final?**
 - Ese tema lo lleva el contador

- 8. ¿Tiene un registro de todos los clientes que quieren información sobre los productos?**
- Si cuenta con un registro son aproximadamente 70 clientes de los 170 que llegan.
- 9. ¿La empresa cuenta con un sistema de almacenamiento? ¿Cuál es?**
- No es exactamente un sistema, pero el almacén le falta un poco más de espacio como lo has apreciado para poder guardar los productos.
- 10. ¿Cuenta con registro total de unidades almacenadas y despachadas?**
- Aproximadamente hay 20 unidades almacenadas y despachadas son 170 unidades.
- 11. ¿Existe un registro del número de despacho cumplido y requerido a tiempo?**
- Si, se cuenta con 140 despachos a tiempo y 170 despachos.
- 12. . ¿La empresa cuenta con un área de almacén establecida?**
- Si, aunque es pequeña.
- 13. . ¿El almacén que la empresa tiene cuenta con la seguridad necesaria?**
- No porque como has visto es pequeña y creo que no se requiere de eso.
- 14. ¿La empresa realiza el cálculo del costo de transporte y ventas totales?**
- Si el costo de transporte por cada pedido es de 8 soles y las ventas son 170 al mes.
- 15. ¿Existe un registro de recepción y entrega de orden?**
- Si, son 170 clientes en la recepción de orden y de igual manera en la entrega de orden.
- 16. ¿La empresa realiza un cálculo de las entregas perfecta y el número total de entregas?**
- Si, Las entregas perfectas son 160 y el número total de entregas son 170.

Anexo 6 - Ficha de validación del instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (Encuesta sobre Gestión Logística a los trabajadores de la empresa)

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “La gestión logística en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, Pacasmayo 2019”

AUTOR: Barrantes Granados, Daniela Alejandra
Paz Rubio, Daniela Estefany

- Objetivos:**
- Determinar la gestión de compras en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, Pacasmayo 2019.
 - Determinar la administración de inventarios en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, Pacasmayo 2019.
 - Determinar la administración de almacenes en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, Pacasmayo 2019.
 - Determinar la gestión de distribución y transporte en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, Pacasmayo 2019.

Variable	Dimensión	Item	Pertinenci a ¹		Relevanci a ²		Claridad a ³		VALIDE Z	
			Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Gestión Logística	Gestión de compras	Todos los proveedores son certificados.	X		X		X		X	
		Existe una planificación adecuada de las compras	X		X			X	X	
		Se realizan los conteos de pedidos.	X		X		X		X	
		La empresa atiende a los pedidos a tiempo	X		X		X		X	
		Se realizan los conteos de pedidos recibidos en el mes	X		X		X		X	
	Administración de inventarios	Se planifica un control de inventario de los productos	X		X		X		X	
		Se realiza un conteo del inventario total.	X		X		X		X	
		Cuenta con un cálculo de cuanto es el inventario inicial y final.	X		X			X	X	
		Existe registro de todos los clientes y no clientes que solicitan información de los productos ofrecidos	X		X		X		X	
	Administración de almacenes	Las unidades se almacenan adecuadamente	X		X		X		X	
		Cuenta con un registro de número total de unidades almacenadas.	X		X		X		X	
		Cuenta con un registro de número total de unidades despachadas	X		X		X		X	
		El despacho se realiza a tiempo.	X		X		X		X	
		Existe un registro del número de despachos cumplidos a tiempo.	X		X		X		X	
		Existe un registro del número de despachos requeridos.	X		X		X		X	
	Gestión de distribución y transporte	Realizan el cálculo del costo de transporte y las ventas totales	X		X		X		X	
		Cuenta con un registro de la fecha de recepción de las órdenes del cliente.	X		X		X		X	
		Cuenta con un registro de la fecha de entrega de las órdenes del cliente.	X		X		X		X	
Cuenta con un registro del número total de entregas		X		X		X		X		
Cuenta con un registro del número total cálculo de entregas perfectas.		X		X		X		X		
El transporte cumple con las entregas de pedido a tiempo.		X		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Mejorar las afirmaciones 2 y 8

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

Apellidos y nombres del juez validador (Dr.) Mg: Elizabeth Albuquerque Arana

DNI: 2.663.1065.....

Especialidad y cargo del validador: Docente de Administración.....

12 de junio..... del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (Encuesta sobre Gestión Logística a los trabajadores de la empresa)

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “La gestión logística en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, Pacasmayo 2019”

AUTOR: Barrantes Granados, Daniela Alejandra
Paz Rubio, Daniela Estefany

- Objetivos:**
- Determinar la gestión de compras en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, Pacasmayo 2019.
 - Determinar la administración de inventarios en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, Pacasmayo 2019.
 - Determinar la administración de almacenes en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, Pacasmayo 2019.
 - Determinar la gestión de distribución y transporte en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, Pacasmayo 2019.

Variable	Dimensión	Item	Pertinenci a ¹		Relevanci a ²		Claridad 3		VALIDE Z	
			Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Gestión Logística	Gestión de compras	Todos los proveedores son certificados.	X		X		X		X	
		Existe una planificación adecuada de las compras	X		X		X		X	
		Se realizan los conteos de pedidos.	X		X		X		X	
		La empresa atiende a los pedidos a tiempo	X		X		X		X	
		Se realizan los conteos de pedidos recibidos en el mes	X		X		X		X	
	Administración de inventarios	Se planifica un control de inventario de los productos	X		X		X		X	
		Se realiza un conteo del inventario total.	X		X		X		X	
		Cuenta con un cálculo de cuanto es el inventario inicial y final.	X		X		X		X	
	Administración de almacenes	Existe registro de todos los clientes y no clientes que solicitan información de los productos ofrecidos	X		X		X		X	
		Las unidades se almacenan adecuadamente	X		X		X		X	
		Cuenta con un registro de número total de unidades almacenadas.	X		X		X		X	
		Cuenta con un registro de número total de unidades despachadas	X		X		X		X	
		El despacho se realiza a tiempo.	X		X		X		X	
		Existe un registro del número de despachos cumplidos a tiempo.	X		X		X		X	
	Gestión de distribución y transporte	Existe un registro del número de despachos requeridos.	X		X		X		X	
		Realizan el cálculo del costo de transporte y las ventas totales	X		X		X		X	
		Cuenta con un registro de la fecha de recepción de las órdenes del cliente.	X		X		X		X	
		Cuenta con un registro de la fecha de entrega de las órdenes del cliente.	X		X		X		X	
Cuenta con un registro del número total de entregas		X		X		X		X		
	Cuenta con un registro del número total cálculo de entregas perfectas.	X		X		X		X		
	El transporte cumple con las entregas de pedido a tiempo.	X		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Mg. Karen Hostacero Ventura

DNI: 40388528.....

Especialidad y cargo del validador: Especialista en logística.....

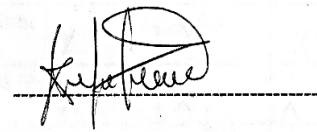
17.de Junio..... del 2019

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (Encuesta sobre Gestión Logística a los trabajadores de la empresa)

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “La gestión logística en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, Pacasmayo 2019”

AUTOR: Barrantes Granados, Daniela Alejandra
Paz Rubio, Daniela Estefany

- Objetivos:**
- Determinar la gestión de compras en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, Pacasmayo 2019.
 - Determinar la administración de inventarios en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, Pacasmayo 2019.
 - Determinar la administración de almacenes en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, Pacasmayo 2019.
 - Determinar la gestión de distribución y transporte en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, Pacasmayo 2019.

Variable	Dimensión	Item	Pertinenci a ¹		Relevanci a ²		Claridad 3		VALIDE Z	
			Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Gestión Logística	Gestión de compras	Todos los proveedores son certificados.	X		X		X		X	
		Existe una planificación adecuada de las compras	X		X		X		X	
		Se realizan los conteos de pedidos.	X		X		X		X	
		La empresa atiende a los pedidos a tiempo	X		X		X		X	
		Se realizan los conteos de pedidos recibidos en el mes	X		X		X		X	
	Administración de inventarios	Se planifica un control de inventario de los productos	X		X		X		X	
		Se realiza un conteo del inventario total.	X		X		X		X	
		Cuenta con un cálculo de cuanto es el inventario inicial y final.	X		X		X		X	
		Existe registro de todos los clientes y no clientes que solicitan información de los productos ofrecidos	X		X		X		X	
	Administración de almacenes	Las unidades se almacenan adecuadamente	X		X		X		X	
		Cuenta con un registro de número total de unidades almacenadas.	X		X		X		X	
		Cuenta con un registro de número total de unidades despachadas	X		X		X		X	
		El despacho se realiza a tiempo.	X		X		X		X	
		Existe un registro del número de despachos cumplidos a tiempo.	X		X		X		X	
	Gestión de distribución y transporte	Existe un registro del número de despachos requeridos.	X		X		X		X	
		Realizan el cálculo del costo de transporte y las ventas totales	X		X		X		X	
		Cuenta con un registro de la fecha de recepción de las órdenes del cliente.	X		X		X		X	
		Cuenta con un registro de la fecha de entrega de las órdenes del cliente.	X		X		X		X	
Cuenta con un registro del número total de entregas		X		X		X		X		
Cuenta con un registro del número total cálculo de entregas perfectas.		X		X		X		X		
El transporte cumple con las entregas de pedido a tiempo.	X		X		X		X			

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Mr. Pablo Aguilar Chaves.....

DNI: 44852440.....

Especialidad y cargo del validador: Docente Metodólogo.....

01 de Julio..... del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Anexo 7 - Base de datos para confiabilidad (índice del alfa de Cronbach)

N° de last.	EDAD	SEXO	GESTION DE COMPRAS					ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIO				ADMINISTRACIÓN DE ALMACENES					GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE					TOTAL			
			Certificación de proveedores		Control de compras		Pedidos perfectamente recibidos		Control de inventario	Rotación de inventario	Inventario promedio	Nivel de servicio de stock	Inidades almacenadas		Inidades despachadas		Nivel de cumplimiento de despacho		Coste de transporte	Ciclo de pe			Entrega perfecta		
			PREGUNTA N° 1	PREGUNTA N° 2	PREGUNTA N° 3	PREGUNTA N° 4	PREGUNTA N° 5	PREGUNTA N° 6	PREGUNTA N° 7	PREGUNTA N° 8	PREGUNTA N° 9	PREGUNTA N° 10	PREGUNTA N° 11	PREGUNTA N° 12	PREGUNTA N° 13	PREGUNTA N° 14	PREGUNTA N° 15	PREGUNTA N° 16	PREGUNTA N° 17	PREGUNTA N° 18	PREGUNTA N° 19		PREGUNTA N° 20	PREGUNTA N° 21	
1	43	F	2	2	2	2	2	1	1	1	1	4	4	3	4	4	4	1	2	1	2	1	1	45	
2	36	F	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	47	
3	22	F	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	26	
4	40	F	4	3	3	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	68	
5	42	M	4	4	4	4	4	3	2	1	1	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	77	
6	35	M	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	96	
7	30	M	5	5	3	4	3	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	4	4	30	
8	42	F	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	5	3	4	5	4	2	3	4	3	3	2	63	
9	33	M	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5	4	5	1	2	1	1	1	2	72	
10	45	F	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	33	
11	40	M	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	88	
12	36	F	5	4	4	5	4	1	1	1	1	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	73	
13	28	M	1	2	2	3	3	1	1	1	1	4	4	5	4	4	5	4	4	4	2	2	2	53	
14	47	F	3	3	4	4	4	1	2	1	1	4	5	5	4	4	3	3	3	4	2	3	3	66	
15	41	F	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	40	
		VAR	2.46	1.74	1.98	1.27	1.50	2.70	2.55	2.24	1.89	1.27	1.46	1.67	1.35	1.03	1.10	2.41	1.07	1.84	1.78	2.00	2.07	437.92	
		$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$																							
		K: es el número de items.																							
		$\sum S_i^2$: Sumatoria de varianzas de los items.																							
		S_T^2 : Varianza de la suma de los items.																							
		α : Coeficiente de Alfa de cronbach.																							
		K: 21																							
		$\sum S_i^2$: 37.34																							
		St: 437.32																							
		α : 0.96																							