



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Comunicación interna y su relación con la gestión logística en la
empresa Booster Group Perú SAC, Chorrillos, 2020

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

AUTORAS:

Motta Cutipa, Vanessa Dayana (ORCID: 0000-0001-9528-8876)

Soto Blas, Verónica (ORCID: 0000-0002-3438-8950)

ASESOR:

Mgtr. Lino Gamarra Edgar Laureano (ORCID: 0000-0003-4627-6339)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A nuestra familia por la confianza que ponen en nosotras, por darnos aliento y la fuerza para poder superarnos y poder cumplir nuestras metas y objetivos trazados.

Agradecimiento

Gracias a Dios y a nuestras familias por estar presente no solo en esta etapa tan importante de mi vida, sino en todo momento ofreciéndome lo mejor y buscando lo mejor para mi persona y ser una gran profesional.

Y a la universidad Cesar Vallejo por darnos la oportunidad de poder culminar una de nuestras metas como licenciadas.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	25
3.1. Tipo y diseño de investigación	25
3.2. Variables y operacionalización	26
3.3. Población, muestra y muestreo	26
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.5. Procedimientos	31
3.6. Método de análisis de datos	31
3.7. Aspectos éticos	32
IV. RESULTADOS	33
4.1. Resultado descriptivo univariado	33
4.2. Prueba de normalidad	44
4.3. Análisis inferencial	45
V. DISCUSIÓN	48
VI. CONCLUSIONES	50
VII. RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS	52
ANEXOS	60

Índice de tablas

Tabla 1. Validez de los instrumentos	30
Tabla 2. Magnitud de la confiabilidad	31
Tabla 3. Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable comunicación interna.....	33
Tabla 4. Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable comunicación interna en su dimensión comunicación ascendente.....	34
Tabla 5. Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable comunicación interna en su dimensión comunicación descendente.....	34
Tabla 6. Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable comunicación interna en su dimensión barreras de accesibilidad e información	35
Tabla 7. Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable gestión logística	36
Tabla 8. Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable gestión logística en su dimensión compras	37
Tabla 9. Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable gestión logística en su dimensión abastecimiento.....	37
Tabla 10. Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable gestión logística en su dimensión producción	38
Tabla 11. Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable gestión logística en su dimensión distribución.....	39
Tabla 12. Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable gestión logística en su dimensión flujo de información.....	39
Tabla 13. Comparación de la distribución porcentual de la comunicación interna y la gestión logística.....	40
Tabla 14. Comparación de la distribución porcentual de la dimensión comunicación ascendente y la gestión logística.....	41
Tabla 15. Comparación de la distribución porcentual de la dimensión comunicación descendente y la gestión logística.....	42
Tabla 16. Comparación de la distribución porcentual de la dimensión barreras de accesibilidad e información y la gestión logística.....	43
Tabla 17. Prueba de distribución de datos de las variables comunicación interna y gestión logística	44

Tabla 18. Correlación entre las variables comunicación interna y la gestión logística	45
Tabla 19. Correlación entre la dimensión comunicación ascendente y la gestión logística.....	46
Tabla 20. Correlación entre la dimensión comunicación descendente y la gestión logística.....	46
Tabla 21. Correlación entre la dimensión barreras de accesibilidad e información y la gestión logística.....	47
Tabla 22. Resumen de procesamiento de casos.....	69
Tabla 23. Estadísticas de fiabilidad de los instrumentos	69

Índice de figuras

Figura 1. Distribución porcentual de la variable comunicación interna	33
Figura 2. Distribución porcentual en la dimensión comunicación ascendente ..	34
Figura 3. Distribución porcentual en la dimensión comunicación descendente	35
Figura 4. Distribución porcentual en la dimensión barreras de accesibilidad e información	35
Figura 5. Distribución porcentual de la variable gestión logística	36
Figura 6. Distribución porcentual en la dimensión compras.....	37
Figura 7. Distribución porcentual en la dimensión comunicación abastecimiento	38
Figura 8. Distribución porcentual en la dimensión producción.....	38
Figura 9. Distribución porcentual en la dimensión distribución	39
Figura 10. Distribución porcentual en la dimensión flujo de información	40
Figura 11. Comparación de la distribución porcentual de las variables comunicación interna y la gestión logística	41
Figura 12. Comparación de la distribución porcentual de la dimensión comunicación ascendente y la gestión logística.....	42
Figura 13. Comparación de la distribución porcentual de la dimensión comunicación descendente y la gestión logística.....	43
Figura 14. Comparación de la distribución porcentual de la dimensión barreras de accesibilidad e información y la gestión logística	44

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre la comunicación interna y la gestión logística en la empresa Booster Group Perú SAC, Chorrillos, 2020. Metodológicamente la investigación fue de tipo básico, diseño descriptivo correlacional, no experimental y de corte transversal, la muestra fue integrada por 66 colaboradores y se aplicaron como instrumentos 2 cuestionarios. Los principales resultados demostraron que la comunicación interna es catalogada como regular por el 60,6% y la gestión logística se consideró como regular por el 47,0%, así mismo, se demostró que entre las dimensiones comunicación ascendente, descendente y las barreras de accesibilidad e información presentaron una relación significativa con la variable gestión logística, los valores de Rho fueron 0,741, 0,748, 0,624 y el valor de significancia en todos los casos igual a 0,000. Se concluye que entre la comunicación interna y la gestión logística existe una relación significativa positiva alta, dado que, el coeficiente de Rho Spearman obtenido fue igual a ,748 y el valor de significancia bilateral igual a 0,000.

Palabras clave: Comunicación interna, gestión logística, comunicación ascendente.

Abstract

The general objective of this study was to determine the relationship between internal communication and logistics management in the company Booster Group Perú SAC, Chorrillos, 2020. Methodologically the research was of a basic type, descriptive, correlational, non-experimental and cross-sectional design, the sample was made up of 66 collaborators and 2 questionnaires were applied as instruments. The main results showed that internal communication is classified as regular by 60.6% and logistics management was considered regular by 47.0%, likewise, it was shown that between the ascending and descending communication dimensions and the barriers of Accessibility and information presented a significant relationship with the logistics management variable, the Rho values were 0.741, 0.748, 0.624 and the significance value in all cases was equal to 0.000. It is concluded that between internal communication and logistics management there is a high positive significant relationship, given that the Rho Spearman coefficient obtained was equal to .748 and the bilateral significance value equal to 0.000.

Keywords: Internal communication, logistics management, upward communication.

I. INTRODUCCIÓN

La comunicación interna en las organizaciones es uno de los ejes fundamentales para afrontar cada uno de los retos relacionados con la expansión del mercado, la globalización, la calidad y la competitividad ya que constituye el sistema central de todos los procesos de una organización. Desde esta perspectiva, se puede decir que la comunicación se establece como condición y herramienta estratégica para los procesos de las relaciones de la organización con el entorno, y la interacción con el personal interno. Una buena comunicación genera un cambio en el comportamiento de las personas, promueve las decisiones acertadas y la solución de problemas, actitudes positivas y trabajo colaborativo. En tanto que, una mala comunicación origina un obstáculo en el flujo de información, falta de competitividad, bajo compromiso de los trabajadores y un desconocimiento en los objetivos del mercado, afectando seriamente el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa (Martinez & Hurtado, 2018, p.1).

Por otra parte, el desarrollo de la gestión logística ha facilitado los procesos de producción y distribución y ha creado un mayor acceso al mercado global, lo cual implica que una buena gestión logística traerá efectos positivos a la organización, incrementando su competitividad. Sin embargo, en un estudio realizado por Muhammad et al. (2015), se muestra que la industria logística en Malasia presenta una serie de falencias en su gestión logística como la falta de acciones de seguimiento después de ciertas reuniones o cuestiones planteadas, problemas en la comunicación, falta de una fuente única establecida de datos e información de logística, falta de información de los actores de la industria, instalaciones, servicios y capacidades de los sectores, falta de difusión de información con respecto al desarrollo y expansión de la industria logística (p. 205). Esta situación ha originado que las operaciones logísticas sean ineficaces, asimismo, afecta la eficiencia logística ya que, en logística, la información rápida y precisa es vital.

Por su parte, Pham et al. (2019), sostuvieron que muchas empresas de logística en Vietnam utilizan sistemas de información muy rudimentarios en sus operaciones, es decir, emplean principalmente canales básicos para compartir información, tales como correo electrónico y teléfonos, limitando el alcance, la

variedad y la velocidad del intercambio de información logística (p. 95). Además, dichas empresas se muestran reacias a invertir en un sistema integrado para una mejor práctica de intercambio de información principalmente debido a la falta de confianza mutua, el riesgo de seguridad, la escasez de capital de inversión y la capacidad de recursos humanos. Solo las grandes empresas con una sólida base financiera, capacidad tecnológica y operaciones tecnológicas invierten en sistemas de información complejos. Estos desafíos afectan el desempeño del sector logístico en Vietnam, ya que disminuyen la relación de valor agregado con otros socios en el sector logístico, ocasionando una falta de integración de la cadena de suministro con otros socios.

De manera que, una gestión logística adecuada ha demostrado ser fundamental para la competitividad de las organizaciones, ya que asegura la eficacia de los suministros y la adecuada coordinación con proveedores, intermediarios y necesidades del mercado. En este sentido, un estudio realizado por Colin et al. (2015), a las empresas ubicadas en la región de Aguascalientes, México, demostró que una buena comunicación interna tiene un impacto positivo en la gestión logística, particularmente en relación a las compras, ya que potencia la colaboración, mejorando la calidad de información compartida entre proveedores y compradores (p. 833). Asimismo, el estudio demostró que una buena comunicación facilita el manejo de los recursos de información (materiales) y la prevención de retrasos, lo que resulta no solo en reducciones de costos sino también en un aumento en el cumplimiento por parte del cliente.

En el Perú, las investigaciones han mostrado diversos problemas en la gestión logística de las empresas. Así por ejemplo, Apaza et al. (2017), señalaron que la comunicación dentro de las empresas representa uno de los principales problemas, el cual ha ocasionado obstáculos en el flujo de información y hasta ha originado la pérdida de productos debido a que no se ha llevado a cabo las coordinaciones necesarias para realizar el seguimiento de los productos, ocasionando pérdidas económicas a las empresas (p. 15). De esta situación se puede inferir que una mejora en el proceso de comunicación orientada hacia la coordinación con los proveedores y con los clientes, sería beneficiosa a la gestión logística ya que reduciría los costos y evitaría pérdidas. En este sentido, los

autores advirtieron que, si las empresas no se enfocan a resolver estos problemas en su gestión, su permanencia en el mercado podría no estar asegurada ya que actualmente en un entorno globalizado el mercado se caracteriza por ser altamente competitivo.

Por otro lado, a nivel local, se ha observado una serie de problemas en la empresa Booster Group Perú SAC, Chorrillos, en relación a la gestión logística que viene realizando. En este sentido, a través de una entrevista informal no estructurada a algunos de sus trabajadores, se pudo conocer que dentro de la empresa no existe una buena coordinación entre las áreas que comprende la logística, así, por ejemplo, los trabajadores manifestaron que no está definido el personal encargado de la recepción de los materiales, ocasionando que no exista quien se responsabilice de aquellas adquisiciones que presentan problemas. Asimismo, existe poca comunicación entre los jefes de área y los subordinados, originando que los trabajadores no tengan el soporte necesario en situaciones donde se presentan problemas de logística. Además, los jefes no se muestran predispuestos a atender a los trabajadores para dar solución a los inconvenientes presentados.

Asimismo, han existido diversos reclamos por parte de los clientes de la empresa, ya que existe demora en la entrega de producto o en algunas ocasiones éstos no llegan en buenas condiciones. Otro problema observado se encuentra en las compras que realiza la empresa para abastecerse, dado que, se han presentado varios casos en que la compra no corresponde a los requerimientos de la empresa, originando sobre costos que finalmente, se convierten en pérdidas. Dada la situación descrita se podría hipotetizar que la comunicación interna podría estar afectando la adecuada gestión logística. Debido a ello, surge la necesidad de abordar la problemática descrita a través de un estudio con el propósito de mejorar la gestión logística, ya que, de continuar esta situación, la empresa Booster Group Perú SAC seguiría presentando problemas en el desarrollo de su proceso logístico, lo cual llevaría a una situación de pérdida de competitividad.

A raíz de lo anterior se planteó como problema general ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y la gestión logística en la empresa Booster Group Perú SAC, Chorrillos, ¿2020?

Los objetivos propuestos a nivel general fue el siguiente: Determinar la relación entre la comunicación interna y la gestión logística en la empresa Booster Group Perú SAC, Chorrillos, 2020. Mientras que a nivel específicos los objetivos fueron los siguientes: a) Identificar la situación actual de la comunicación interna en la empresa Booster Group Perú SAC, Chorrillos, 2020. b) Analizar la situación actual de la gestión logística en la empresa Booster Group Perú SAC, Chorrillos, 2020. c) Establecer la relación entre la comunicación ascendente y la gestión logística en la empresa Booster Group Perú SAC, Chorrillos, 2020. d) Medir la relación entre la comunicación descendente y la gestión logística en la empresa Booster Group Perú SAC, Chorrillos, 2020; y e) Definir la relación entre las barreras de accesibilidad e información y la gestión logística en la empresa Booster Group Perú SAC, Chorrillos, 2020.

El estudio se sustentó en las siguientes justificaciones. (i) Justificación social, los resultados del presente estudio beneficiarán directamente a la empresa Booster Group Perú SAC, ubicada en Chorrillos, ya que le brindó un diagnóstico del estado actual de su comunicación interna y gestión logística, de manera que, la empresa podrá adoptar las medidas correctivas necesarias para mejorar su gestión logística, posibilitando la reducción de costos y evitando las pérdidas económicas. (ii) Justificación teórica, a través de la presente investigación se pretende ampliar el conocimiento en cuanto a la comunicación interna y gestión logística, y esencialmente, se profundizó en el estudio de la relación entre ambas variables, de manera que, se podrá conocer más a fondo su relación y aquellos mecanismos que posibilitan su nexo.

(iii) Justificación práctica, el estudio aportó en la solución de diversos problemas que presenta la empresa Booster Group Perú, tales como un inadecuado nivel de comunicación entre los jefes y subordinados, falta de coordinación entre el personal encargada del área logística, así como los problemas identificados en el proceso de compras como las malas adquisiciones, el deterioro de los productos, los retrasos en la entrega, por mencionar solo algunos. (iv) Justificación

metodológica, el estudio proporcionó dos cuestionarios como instrumentos para recolectar información sobre la comunicación interna y la gestión logística a partir de la información brindada por los trabajadores, permitiendo la evaluación de ambas variables, para luego establecer su relación. Dichos instrumentos tuvieron la debida validez y confiabilidad, validando su aplicación en otras investigaciones que persigan un propósito similar.

Las hipótesis del estudio son, a nivel general: existe una relación significativa entre la comunicación interna y la gestión logística en la empresa Booster Group Perú SAC, Chorrillos, 2020. Y las hipótesis específicas las siguientes: a) la situación actual de la comunicación interna en la empresa Booster Group Perú SAC, Chorrillos, 2020 es deficiente, b) la situación actual de la gestión logística en la empresa Booster Group Perú SAC, Chorrillos, 2020 es inadecuada, c) existe una relación significativa entre la comunicación ascendente y la gestión logística en la empresa Booster Group Perú SAC, Chorrillos, 2020. d) existe una relación significativa entre la comunicación descendente y la gestión logística en la empresa Booster Group Perú SAC, Chorrillos, 2020. e) Existe una relación significativa entre las barreras de accesibilidad e información y la gestión logística en la empresa Booster Group Perú SAC, Chorrillos, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Calixto et al. (2018), en su investigación titulada *-Diagnóstico de los procesos logísticos de una MYPE familiar dedicada a la comercialización mayorista y minorista de abarrotos* (tesis de pregrado), Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. El objetivo del estudio fue: Evaluar el proceso logístico de una pequeña empresa de abarrotos. A nivel metodológico fue aplicada, la muestra se conformó por los propietarios de la empresa y el instrumento aplicado fue una guía de entrevista. Los resultados dieron a conocer que de acuerdo al modelo European Foundation for Quality Management 2013 (EFQM, por sus siglas en inglés), la gestión de compras obtuvo un puntaje de 236.68 de 1000 puntos. La gestión de inventarios obtuvo un puntaje de 222.08/1000. La gestión de almacenes obtuvo un puntaje de 224.74/1000. Se concluye que, la pequeña empresa de abarrotos presenta una serie de falencias a lo largo de sus procesos logísticos como la inadecuada gestión de sus inventarios y almacén, ya que existen altos niveles de inventarios porque compra más de lo necesario.

Baca & Torres (2019), en su investigación titulada *-La gestión logística y su incidencia en la satisfacción del cliente interno de la empresa Villa Bellavista S.A.C., ciudad de Tarapoto, año 2017* (tesis de pregrado), Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto. Tarapoto, Perú. El objetivo del estudio fue: Determinar la influencia de la gestión logística sobre la satisfacción del cliente. A nivel metodológico fue aplicada, la muestra se conformó por 100 clientes y el instrumento aplicado fue un cuestionario. Los resultados dieron a conocer que el 61% de los clientes considera que la gestión logística es casi eficiente. El 47% considera que el aprovisionamiento es casi eficiente. El 46% considera que el almacenamiento es eficiente. El 64% considera que el transporte y distribución es casi eficiente. El 45% considera que la satisfacción de los clientes es casi eficiente. Se concluye que, existe una adecuada gestión logística, según la percepción de sus clientes.

Julca & Pretell (2016), en su investigación titulada *-Diseño de un sistema de gestión logística para generar ventaja competitiva de la ferretería "El ingeniero" E.I.R.L. en el sector construcción del distrito de Trujillo – 2015* (tesis de pregrado), Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú. El objetivo del

estudio fue: Realizar un diagnóstico de la gestión logística de una ferretería. A nivel metodológico fue aplicada, la muestra se conformó por 96 ejecutivos de ferreterías y el instrumento aplicado fue un cuestionario. Los resultados dieron a conocer que el 62% no utiliza alguna herramienta para pronosticar la demanda de materiales. El 57% no utiliza alguna herramienta para controlar sus inventarios. Se concluye que, las empresas muestran deficiencias en sus procesos de abastecimiento, como la desprotección de sus existencias, la ausencia del control de materiales, es decir, la gestión logística se realiza empíricamente sin poner en práctica alguna metodología formal.

Lora (2017), en su investigación titulada *-Gestión de almacenes y la comunicación en la atención al cliente de la Sub-Gerencia de Almacenamiento – Essalud, Lima 2016* (tesis de pregrado), Universidad César Vallejo. Lima, Perú. El objetivo del estudio fue: Determinar la relación entre la comunicación en la atención del cliente y la gestión de almacenes. A nivel metodológico fue básica, nivel correlacional, diseño experimental y de corte transversal, la muestra se conformó por 30 trabajadores y el instrumento aplicado fue un cuestionario. Los resultados dieron a conocer que el coeficiente de correlación de Pearson entre la comunicación en la atención del cliente y la gestión de almacenes resultó 0.927 con un nivel de significancia bilateral igual a 0.000. El coeficiente de correlación de Pearson entre la comunicación ascendente y la gestión de almacenes resultó 0.821 con un nivel de significancia bilateral igual a 0.000. Se concluye que, una mejora en la comunicación en la atención del cliente asegura una mejor gestión de los almacenes de la empresa.

Lara (2017), en su investigación titulada *-Gestión Logística para la satisfacción de los clientes de una empresa industrial, Lima 2017* (tesis de pregrado), Universidad Norbert Wiener. Lima, Perú. El objetivo del estudio fue: Realizar un diagnóstico de la gestión logística para la satisfacción de los clientes. A nivel metodológico fue aplicada, la muestra se conformó por 3 trabajadores de la empresa, correspondientes a las áreas de planeamiento, producción y logística y el instrumento aplicado fue un cuestionario. Los resultados dieron a conocer que el 63% de los encuestados calificó como regular el proceso de coordinación de pedido. El 70% calificó como eficiente el cumplimiento de los pedidos. El 70%

calificó como eficiente la confirmación de los pedidos. Se concluye que, la empresa industrial realiza una adecuada gestión logística que conlleva a la satisfacción de sus clientes ya que los trabajadores poseen el conocimiento previo acerca del proceso de pedidos, cumple con los plazos de entrega, además, la empresa cumple con confirmar los pedidos en las fechas acordadas.

Ližbetinová (2015) en su investigación titulada *-Quality evaluation of internal communication in logistics companies* (artículo científico). El objetivo del estudio fue analizar la calidad de la comunicación interna en empresas logísticas: A nivel metodológico fue de tipo básica, no experimental, descriptiva y de enfoque cuantitativo, la muestra se conformó por el personal del área logística de la empresa a nivel jerárquico, siendo estas 5 personas y los instrumentos aplicados fueron cuestionarios. Los resultados dieron a conocer que la calidad de la comunicación se posiciona en un nivel medio con un puntaje de 1.83, con respecto a la pérdida y distorsión de la información esta se posiciona como regular en un 1,6, dado que, la comunicación entre los departamentos es fluida y permiten una mejor gestión a nivel interno. Se concluye evidenciando que es necesario que la comunicación se fluida y clara para que las actividades se puedan ejecutar de manera correcta.

Lotfi, Mukhtar, Sahran & Zadeh (2013) en su investigación titulada *"Information Sharing in Supply Chain Management"* (artículo científico). El objetivo del estudio fue: analizar la calidad de la comunicación en la gestión de la cadena de suministro, con el fin de incrementar la eficiencia del desempeño organizacional en el sector manufacturero. A nivel metodológico fue de de tipo básico, cuantitativo relacional, no experimental, la muestra se conformó por 25 personas del área logística y los instrumentos aplicados fueron cuestionarios. Los resultados dieron a conocer que la calidad de la comunicación es regular en un 65%, la gestión de la cadena de suministro es regular por el 70%. Se concluye que existe relación significativa entre la calidad de la comunicación descendente y la gestión de la cadena de suministro, el valor r es igual a 0,670 y la significancia menor al 5%, se demuestra que además la calidad de información suministrada dentro del sector manufacturero puede permitir obtener una gestión eficiente de inventario, reducción de costes, aumento de la visibilidad (reducción significativa

de incertidumbres) reducción significativa o eliminación completa del efecto látigo, mejor utilización de recursos, aumento de la productividad, eficiencia organizacional, servicios mejorados, construcción y fortalecimiento de vínculos sociales.

Mandal & Sarathy (2018) en su investigación titulada *“The Effect of Supply Chain Relationships on Resilience: Empirical Evidence from India”* (artículo científico). El objetivo del estudio fue: explorar la influencia de las relaciones de la cadena de suministro en la resiliencia de la cadena de suministro (SC) a través de la exploración empírica de los efectos de la confianza, la comunicación, el compromiso y la cooperación en la resiliencia de SC y su mayor impacto en el desempeño de la cadena de suministro. A nivel metodológico fue de transversal, cuantitativo, relacional, no experimental, la muestra se conformó por 155 personas y los instrumentos aplicados fueron cuestionarios. Se concluye que Los hallazgos sugieren que la comunicación y la cooperación son las habilitadoras dominantes de la resiliencia de la cadena de suministros. Además, la resiliencia de la cadena de suministro tiene implicaciones positivas en el desempeño.

Jacobs, Yu, & Chavez (2016) En su investigación titulada *“The effect of internal communication and employee satisfaction on supply chain integration”* (artículo científico). El objetivo del estudio fue: analizar el efecto de la comunicación interna y la satisfacción de los empleados en la integración de la cadena de suministro. A nivel metodológico fue de tipo básico, nivel relacional, no experimental, de corte transversal, la muestra se conformó por 214 fabricantes con sede en China y los instrumentos aplicados fueron cuestionarios. Las conclusiones revelan que la comunicación interna tiene un efecto positivo en la satisfacción de los empleados y que la comunicación interna y la satisfacción de los empleados influyen en la integración interna, lo que posteriormente repercute en la integración externa. Además, el análisis revela que la satisfacción de los empleados media parcialmente la relación entre la comunicación interna y la integración interna.

En su investigación titulada *-Hybrid Communication Strategies and Tools as a Strategic Lever to Improve Supply Chain Performance* (artículo científico). El objetivo del estudio fue: analizar el desempeño del proceso de comunicación dentro de toda la cadena de suministro a través de la aplicación de estrategias y

herramientas híbridas A nivel metodológico fue exploratoria cualitativa, en el cual se hizo una revisión de la literatura a través de guías de observación. Se concluye que cuando faltan herramientas y canales formales de comunicación, es difícil intercambiar información entre individuos / grupos dentro del departamento, entre individuos / grupos entre departamentos y entre individuos / grupo entre la firma y organizaciones externas, proveedores y clientes. Se considera que la comunicación es una de las palancas clave para el éxito de la cadena de suministro la falta de canales adecuados afectará directamente el suministro y el rendimiento de la cadena. Si bien los enfoques de comunicación tradicionales mejoraron el desempeño de la cadena de suministro, en este entorno dinámico todavía existen brechas importantes y pocas oportunidades para innovar la comunicación.

Asimismo, se exponen las bases teóricas que sustentan el estudio. En primer lugar, se abarca la comunicación. En este sentido, el término proviene del verbo latino *communicare* (hacer algo en común, conectar, compartir un mensaje con alguien) y del sustantivo *communio* (comunidad, sentido de conexión). En términos generales, la comunicación no es más que una transferencia de información entre el remitente y el destinatario. Asimismo, una comunicación adecuada satisface la necesidad de pertenecer a una determinada comunidad organizativa, provocando un sentido de participación en la vida de la empresa, convirtiéndose en un instrumento de creación de relaciones y promoviendo la integración. Además, la comunicación engloba todas las herramientas que utiliza la empresa para comunicarse, empleando tres elementos básicos necesarios para que este proceso ocurra: remitente, información y destinatario y suele considerarse como un factor determinante de cuán satisfechas están las personas (Bagińska, 2018, p. 79).

Por su parte Jakubiec (2019), señaló que la comunicación es un proceso transaccional (involucra a dos o más personas interactuando dentro de un entorno) y simbólico (es decir, las transacciones de comunicación representan otras cosas, en varios niveles de abstracción) (p. 49). En este sentido, el estudio de la comunicación organizacional implica comprender cómo el contexto de la organización influye en los procesos de comunicación y cómo la naturaleza

simbólica de la comunicación la diferencia de otras formas de comportamiento organizacional. Independientemente del tipo de organización, la comunicación es un elemento que mantiene y sustenta las relaciones dentro de ella, ya que lo que una persona le dice a otra no solo puede tener un impacto en ellas, sino que, dado que las organizaciones son sistemas, también puede tener un impacto significativo en el sistema total.

Por lo tanto, la comunicación es un elemento indispensable para el funcionamiento eficiente de toda empresa, dado que, el objetivo de una comunicación eficaz es garantizar que todas las personas de la empresa reciban información fiable y completa en el momento adecuado. Bagińska (2018), sostuvo que desafortunadamente, a menudo sucede que el proceso de comunicación está subestimado en algunas empresas, lo cual es un gran error, ya que es la comunicación la que facilita una transferencia efectiva de objetivos y motivación, en este sentido, la falta de comunicación es uno de los obstáculos más graves en el camino hacia una gestión empresarial eficaz (p. 78). Por lo tanto, cuidar la comunicación adecuada dentro de la empresa es el método más sencillo para lograr el éxito.

Reis et al. (2018), también resaltó la importancia de la comunicación, señalando que es fundamental en diversos aspectos como: la relación entre las personas en el trabajo, la aclaración y explicación de las decisiones y la orientación para el desempeño de las tareas y, además, tiene como objetivo que los empleados se den cuenta de sus valores y participen en programas orientados a lograr las estrategias de la organización (p. 218). Por lo tanto, los responsables de esta área deben argumentar a la alta dirección que los empleados deben estar al tanto de las estrategias y resultados organizacionales, para lograr que la alta dirección tenga una comunicación clara y segura, vinculando sus esfuerzos hacia una gestión eficaz, asegurando que la comunicación sea ética y responsable, es decir que las personas interactúen, participen y emitan opiniones, permitiendo el enriquecimiento de sus pares y de la propia organización, es decir, que también represente un crecimiento personal y profesional para todos los involucrados en el proceso.

En relación a la comunicación interna, Jakubiec (2019), sostuvo que es difícil de definir y algunas concepciones sugieren que es la presentación e interpretación de mensajes entre unidades de comunicación que forman parte de una organización en particular, ya que una organización está compuesta por unidades de comunicación dentro de las relaciones jerárquicas entre sí y dentro de un entorno (p. 49). Una organización involucra a un colectivo social (o un grupo de personas) en el que las actividades se coordinan para lograr metas tanto individuales como colectivas. De manera que, mediante la coordinación de actividades, se crea cierto grado de estructura organizativa para ayudar a las personas a tratarse entre sí y con las demás personas en el entorno organizativo más amplio.

Para Neill & Jiang (2017), la comunicación interna puede incluir la comunicación de rutina con los empleados existentes a través de una variedad de canales que incluyen la comunicación presencial, boletines informativos de la empresa y correo electrónico para proporcionar información sobre nuevos empleados o promociones, actualizaciones sobre programas de beneficios y reconocer las contribuciones y logros individuales (p. 851). En tanto que, desde un enfoque más estratégico, la comunicación interna puede incluir la creación de una identidad o cultura corporativa, la motivación de los empleados, la creación de embajadores de marca, la comunicación del cambio organizacional y la provisión de la información necesaria para que los empleados completen su trabajo.

Por su parte, Hendrawan et al. (2020), señala que la comunicación interna se define tanto desde perspectivas tácticas como estratégicas (p. 3). De esta manera, desde una perspectiva táctica, la comunicación interna agrupa todos los métodos (boletín interno, intranet) utilizados por una empresa para comunicarse con sus empleados. Durante la última década, este enfoque se ha vuelto dominante entre los expertos en comunicación interna ya que se tiene el potencial de influir en la toma de decisiones y reconectar el liderazgo y los empleados desconectados. En tanto que, desde la perspectiva estratégica la comunicación interna abarca una tarea más amplia de lo que propone la perspectiva táctica, siendo la gestión estratégica de interacciones y relaciones entre las partes interesadas en todos los niveles dentro de las organizaciones.

Asimismo, Bagińska (2018), definió la comunicación interna como el flujo de comunicación entre las personas dentro de los límites de una organización, es decir, es el flujo de mensajes e ideas entre las personas dentro de la organización (p. 79). En tanto que, Kovaité et al. (2020), sostiene que la comunicación interna es parte del proceso de gestión, a través del cual la información se comparte, recopila y distribuye, para asegurar que los empleados comprendan las metas y los objetivos de la organización (p. 174). En este sentido, de acuerdo al autor, la comunicación interna juega un papel clave en mantener informados a los empleados sobre los planes, la visión y las ideas de la organización, y también los incentiva a participar en los procesos de toma de decisiones, además promueve la retroalimentación de los empleados y el aprendizaje entre pares.

Dentro de las consecuencias positivas de la comunicación interna se encuentran los cambios y toma de decisiones más efectivos, y un mayor compromiso de los empleados, todo lo cual conduce a un trabajo más productivo y menos riesgo de fracaso y pérdidas durante los procesos de cambio. Por lo tanto, la comunicación interna resulta un área importante pero desafiante para lograr un cambio efectivo en una empresa ya que tradicionalmente, la gerencia ha transmitido información a los empleados de forma descendente. Sin embargo, en las últimas décadas, el papel de la comunicación interna se ha expandido, de modo que ahora tiende a ser de base, es decir, se recopilan comentarios y aportes de los empleados. Asimismo, se ha observado que la comunicación interna se ha vuelto progresivamente más horizontal, es decir, los empleados tienden a comunicarse y compartir mensajes entre ellos sin ninguna consideración jerárquica (Kovaité et al. 2020, p. 174).

La comunicación interna ha sido estudiada por conductistas organizacionales y académicos de recursos humanos como parte de la cultura organizacional, con el foco en el proceso de comunicación, tipos, canales, barreras y efectividad de manera informativa y operativa, minimizando. La comunicación interna ha llamado la atención de académicos y profesionales de las relaciones públicas que consideran su importancia estratégica para el éxito de las organizaciones. Diversos autores han tratado de redefinir el concepto de comunicación interna, destacando la importancia del proceso de comunicación en las organizaciones

para brindar un sentido de pertenencia al público interno, inclusive se ha propuesto una matriz de comunicación Interna que podría utilizarse para complementar otras formas de análisis de la situación interna y como herramienta analítica que puede aplicarse al análisis estratégico, la planificación y la evaluación de la comunicación interna (Sebastião et al., 2017, p. 85).

Durante la última década, Internet y la digitalización han cambiado todas las áreas de la comunicación, y los empleados utilizan canales digitales para comunicarse en el lugar de trabajo y en sus vidas personales, esta digitalización trae colaboración, conectividad, movilidad y comunicación continua al lugar de trabajo. De acuerdo a las investigaciones, la comunicación se está volviendo más descentralizada debido a la introducción de canales de comunicación digital. Las personas cambian sus hábitos de comunicación y obtienen información en cualquier momento, desde cualquier lugar, como parte de la comunicación bidireccional, proporcionando retroalimentación, compartiendo emociones y participación en debates. Llevar la comunicación, característica de la vida personal, a las conversaciones internas del lugar de trabajo se considera un método rentable y específico para llegar a los empleados (Kovaité et al., 2020, p. 174).

De manera que, la comunicación interna es un componente central y no secundario de la eficiencia organizacional. Por tanto, supera la praxis de recibir y enviar mensajes ya sea a través de boletines, cartas, avisos, manualidades, memorandos, Intranet, Internet, videoconferencia, Blogs, wikis, llamadas, además es un medio de interlocución formal e informal de información que pasa por la dirección y los empleados (Reis et al., 2018, p. 218). La evaluación de la comunicación interna se realiza en base a lo propuesto por Villalobos (2018), quien sostuvo que la comunicación interna corresponde a un complejo flujo de mensajes que surge, se desarrolla y transita en todas las direcciones en el núcleo de las organizaciones, siendo la función gerencial quien organiza y promueve dicho flujo de información de la organización, contribuyendo a la obtención de mejores resultado. De esa manera, se establecieron tres dimensiones de la comunicación interna: comunicación ascendente, comunicación descendente y barreras de accesibilidad e información (p. 8).

Comunicación ascendente, también denominada de abajo hacia arriba, es iniciada por un empleado que quiere que su mensaje llegue a superior. Por lo general, el tema de dicho mensaje es el deseo de justificar su ausencia del trabajo, proporcionar información sobre el progreso o dificultades inesperadas en el trabajo. El empleado también tiene la posibilidad de reaccionar a un mensaje recibido previamente del superior. Dado que los empleados temen que la apertura excesiva pueda causar problemas, a menudo se limitan a comunicar simplemente el contenido que a los superiores les gustaría escuchar, lo cual perturba el proceso de comunicación. Además, la inaccesibilidad del superior, a menudo causada por su distancia física, obstaculiza la comunicación efectiva entre el empleado y el supervisor, lo que impide significativamente la transferencia de información hacia arriba en la jerarquía. De esa manera, se establecieron cuatro indicadores: coordinación entre áreas, trabajo en equipo, información sobre priorización y conocimiento de las tareas. (Bagińska, 2018, p. 81).

(i) Coordinación entre áreas, tiene lugar entre personas que trabajan en la empresa en puestos similares, por ejemplo, entre gerentes. Entre los principales objetivos de esta forma de comunicación se encuentran: la cooperación entre unidades, la resolución de problemas o la construcción de relaciones entre empleados. Asimismo, se incluye el intercambio de información entre los compañeros de trabajo para realizar la coordinación de las actividades entre las diferentes áreas (Bagińska, 2018, p. 81). (ii) Trabajo en equipo, implica que los compañeros de la misma área de trabajo se brindan soporte y se comparten información sobre la mejor forma de llevar a cabo una tarea determinada. Adicionalmente se incluye el grado de libertad y confianza para aclarar los malos entendidos y poder resolver conflictos entre los integrantes de un equipo de trabajo (Villalobos 2018, p. 8).

(iii) Información sobre priorización de tareas, hace referencia a la comunicación sobre el desempeño de un trabajador por parte de su superior inmediato. Asimismo, se incluye la información acerca de los problemas que un trabajador debe priorizar por parte de su superior inmediato. Además, incluye el grado de satisfacción de los trabajadores en relación a su comunicación con su superior inmediato, así como la confianza que le tiene para formularle sugerencias

orientadas a la mejora de los procesos o procedimientos del trabajo (Villalobos 2018, p. 8). (iv) Conocimiento de las tareas, implica el nivel de conocimiento y comprensión que posee el jefe superior inmediato acerca de los problemas que enfrenta cada uno de sus trabajadores en la relación a sus labores. Asimismo, se considera la atención que muestra el superior por el entendimiento y correcto desarrollo de las órdenes que determina. Por último, evalúa si el trabajador comparte información recepcionada sobre su trabajo (Villalobos 2018, p. 8).

Comunicación descendente, también denominada de arriba hacia abajo, se utiliza con mayor frecuencia dentro de una empresa. Su inicio lo establecen los supervisores quienes quieren comunicar sus expectativas a los empleados. En este sentido, es importante no proporcionar a los subordinados un número excesivo de mensajes, ya que esto puede generar confusión e incertidumbre. También existe el peligro de que la información llegue al empleado en una forma distorsionada, ya que a menudo tiene que pasar por varios niveles organizacionales a lo largo del camino (Bagińska, 2018, p. 81). A su vez, se han establecido tres indicadores. (i) Información oportuna, considera la información brindada por el superior inmediato hacia los trabajadores, siendo necesaria para que puedan llevar a cabo sus labores. Asimismo, toma en cuenta que dicha información sea creíble y confiable. Además, incluye la información asociada a los nuevos productos de la empresa desde el superior hacia el trabajador (Villalobos 2018, p. 8).

(ii) Apertura al diálogo, evalúa la libertad y confianza que posee el trabajador para discutir con su superior inmediato aquellos asuntos importantes acerca de su trabajo. En este sentido, se considera la información acerca de la proyección profesional del trabajador en la empresa, es decir, sobre su desempeño laboral y las oportunidades de crecimiento en función a ello, proporcionada por su superior inmediato. Además, considera la reacción de las personas de la organización ante una información amenazante o crítica (Villalobos 2018, p. 8). (iii) Directivas de trabajo, evalúa la información asociada a las instrucciones de operación de la empresa hacia el trabajador mediante el superior inmediato (Villalobos 2018, p. 8). (iv) Exposición de objetivos claros de trabajo, hace referencia a la comunicación

relacionada con la empresa como las metas, indicadores y objetivos desde el superior hacia el trabajador (Villalobos 2018, p. 8).

Barreras de accesibilidad e información, una barrera de comunicación es todo aquello que impide recibir y comprender los mensajes que otros envían, interfiriendo o bloqueando el mensaje que están intentando enviar. En el proceso de transmisión de mensajes, se tiende a erigir barreras que obstaculizan la capacidad de comunicación. En este sentido, existen cinco tipos de barreras para la comunicación efectiva, que incluyen: barreras de actitud (hace referencia a las diferentes actitudes y valores que poseen las personas), barreras de comportamiento (como prejuicios, generalizaciones y estereotipos pueden causar barreras de comunicación), barreras culturales (implica que las personas poseen diferentes culturas y procedencias), barreras del idioma (ocurren cuando las personas no hablan el mismo idioma o no tienen el mismo nivel de habilidad en un idioma) y, por último, barreras ambientales, (como el entorno físico o la situación en la que se produce la comunicación) (Rani, 2016, 75-76).

Las barreras de accesibilidad a la información presentan tres indicadores fundamentales, las cuales se describen a continuación. (i) Apertura para comunicar problemas del puesto de trabajo, evalúa la facilidad que presentan los trabajadores para comunicar los problemas de su puesto de trabajo hacia su superior inmediato (Villalobos 2018, p. 8). (ii) Visión conjunta del trabajo jefe- trabajador, hace referencia a la alineación en cuanto a la comprensión de las cosas de la misma manera por parte del trabajador y su superior inmediato (Villalobos 2018, p. 8). (iii) Manejo adecuado de la información, evalúa cómo el trabajador maneja el exceso de información brindado por su superior inmediato, incluyendo la manera de uso, seleccionar lo más importante y desechar el resto, además considera la actitud del trabajador frente a la excesiva información, es decir, si es capaz de tomar acciones propias o si deja que otros lo resuelvan (Villalobos 2018, p. 8).

Por otro lado, se describe la variable gestión logística, empezando desde los conceptos básicos de la gestión y administración hasta los diversos modelos que permiten el establecimiento de sus dimensiones. En este sentido, Santo (2015) señaló que la administración como práctica, data desde la época de las

civilizaciones antiguas, pero la administración como ciencia es relativamente nueva, teniendo alrededor de un siglo de existencia (p.210). Fue Frederick Winslow Taylor con su libro denominado -Principios de administración científica quien dio origen a la ciencia de la gestión. Asimismo, según el autor, el pensamiento administrativo se originó junto con el sistema capitalista de producción, en tanto que los conceptos de planificación productiva, control y ejecución son parte del pensamiento administrativo actual.

Antes del desarrollo de las teorías clásicas, los roles y las actividades de los gerentes no estaban definidas. A su vez, dichas teorías surgieron a partir de la revolución industrial en el siglo XIX con el surgimiento de las fábricas, caracterizándose por la inexistencia de estándares de trabajo efectivo, donde los trabajadores eran colocados en sus trabajos sin tomar en cuenta las habilidades, además la época de la revolución industrial se caracterizó por la escasez de mano de obra calificada y la única manera de incrementar la productividad era la eficiencia de los trabajadores. Estas características fueron la base de los principios desarrollados por Fayol (Olaewaju, 2014, p.7).

La teoría general de la administración desarrollada por Henry Fayol, propuso que la gestión estaba conformada por la planificación, organización, dirección y control. Además, Bacud (2020), propuso 14 principios de gestión, siendo los más empleados y adoptados en la organización, los cuales son: división del trabajo, remuneración, autoridad y obligación, disciplina, unidad de comando, grado de centralización, cadena escalar, orden, estabilidad y permanencia del personal, lealtad, iniciativa, espíritu de corporación, subordinación de intereses y unidad de propósito (pp.162-163).

Por otra parte, Kain & Verma (2018) definieron la logística como la planificación, implementación y control del flujo físico de material y productos terminados desde el punto de origen hasta el punto de uso para satisfacer las necesidades del cliente con una ganancia, es decir, es esencialmente un proceso de planificación e información de la actividad (p. 3812). Por lo tanto, es un proceso integrador que optimiza el flujo de materiales y suministros a través de la organización y sus operaciones hacia el cliente y forma parte de la gestión de la cadena de suministro para el almacenamiento de bienes, servicios e información relacionada

desde el punto de origen hasta el punto de consumo para satisfacer las necesidades de los clientes, representando el esfuerzo de entregar el producto correcto en la cantidad correcta y en las condiciones, lugar, momento y con el costo correcto.

En tanto que, la gestión logística, de acuerdo Takwi & Mavis (2020), representa la gestión de las funciones de la cadena de suministro. Asimismo, las actividades de gestión logística generalmente incluyen gestión de transporte entrante y saliente, gestión de flotas, almacenamiento, manejo de materiales, cumplimiento de pedidos, diseño de redes logísticas, gestión de inventario, planificación de oferta/demanda y gestión de proveedores de servicios logísticos externos. En diversos grados, la función de logística también incluye servicio al cliente, abastecimiento y aprovisionamiento, planificación y programación de la producción, empaque y ensamblaje. La gestión logística forma parte de todos los niveles de planificación y ejecución estratégica, operativa y táctica. Es una función integradora, que coordina todas las actividades logísticas e integra las actividades logísticas con otras funciones, incluidas marketing, fabricación de ventas, finanzas y tecnología de la información (p. 42).

La gestión logística representa uno de los campos de gestión empresarial más importantes. La gestión logística juega un papel clave durante la creación de planes y estrategias empresariales, por ejemplo, en los problemas relacionados con el entorno de servicio al cliente requerido, las relaciones con los proveedores, la ubicación de las plantas de fabricación y los almacenes, la distribución, la gestión de inventarios o la previsión de la demanda, entre otros. Uno de los requisitos de los mercados industriales o empresariales contemporáneos, que se está imponiendo a las organizaciones, es el logro de la capacidad de respuesta de alto nivel. Dicho requisito debería cumplirse con los costes más bajos posibles y, por otro lado, el valor añadido creado debería ser lo más alto posible. Esta cuestión de hecho es el desafío de diseñar nuevos enfoques o principios de planificación, gestión y control en la gestión logística, es decir, en cuanto a la creación de las nuevas metodologías o metodologías (Hart, 2017, p. 3).

La palabra logística tiene su origen en la palabra griega *logistikos* y latina *Logisticus*, que significa ciencia de la computación y el cálculo. Durante la

Segunda Guerra Mundial, la logística ganó importancia en las operaciones del ejército. A su vez, la evolución de la logística se puede dividir en siete eras. Era 1, de la granja al mercado, este período comenzó alrededor de 1900 y el enfoque principal estaba solo en el transporte y la distribución. Era 2, militar y empresarial, este período se inició durante la Segunda Guerra Mundial e impulsó el desarrollo de funciones como transporte, depósito, inventario y distribución física por las necesidades que generó la guerra. Era 3, integración de funciones, comenzó alrededor del año 1960 y se enfocó en el desempeño total del sistema, más que el desempeño de funciones individuales y la logística empezó a enseñarse como un área de interés para la empresa. Era 4, enfoque al cliente, comenzó alrededor de 1970, el foco de la empresa era el servicio y la satisfacción del cliente (Anca 2019, p. 213).

Era 5, estrategia logística, comenzó durante la década de 1980 cuando la estrategia logística se consideró un componente crucial en la estrategia de la empresa, se originaron conceptos como la gestión de la cadena de suministro, la logística medioambiental, la logística inversa y una mayor conciencia de la globalización. tecnología de la información y estrategia. Era 6, gestión integrada de la cadena de suministro, se inició durante la década de 1990 y se consideró importante extender los procesos logísticos a las empresas involucradas en todas las cadenas de suministro, requiriendo más áreas funcionales dentro de las organizaciones. Era 7, gestión de la cadena de suministro internacional, comenzó alrededor del año 2000, debido a la existencia de tecnologías de la información muy efectivas, donde la cadena cruza las fronteras de los países (Anca 2019, p. 213).

La evaluación de la gestión logística se realiza en base a Cano et al. (2015), quienes sostuvieron que la gestión logística brinda una solución de manera integral para gestionar cuatro áreas fundamentales en una empresa: existencias, almacén, producción y distribución, además, la gestión logística permite aplicar los instrumentos para la mejora del desempeño de la logística de la cadena de suministro, de esa manera, se identificaron cinco dimensiones de la gestión logística: Compras, abastecimiento, producción, distribución y flujo de información.

Compras, consiste en buscar y seleccionar los proveedores, además de recepcionar y analizar las ofertas, negociar los precios, realizar la compra efectiva y controlar las compras. Es decir, las compras constituyen el nexo entre la adquisición de materiales y para la producción (Nava, 2016, p. 352). Asimismo, Fontalvo et al. (2019), resaltaron que la gestión de compras no solo consiste en ponerse en contacto con los proveedores y transmitirles los requerimientos de la empresas, sino que también implica asegurar el nivel necesario de materiales con la calidad requerida y en el momento adecuado y, además, asegurando las proporciones de los costos (p. 106). De manera que, la gestión de logística de compra consiste en planificar, implementar y controlar la actividad, para poder identificar las necesidades de materiales de la empresa, localizar y seleccionar el proveedor, así como el precio y las condiciones para asegurar su entrega, además de permitir la identificación de los objetivos que deben plantearse en esta gestión.

(i) Análisis de la demanda, hace referencia al análisis del comportamiento de las ventas a través del tiempo, siendo una parte esencial y regular dentro del proceso para estimar la demanda. Asimismo, se considera la estimación o pronóstico de la demanda mediante los métodos cuantitativos (Cano et al., 2015, p. 197). (ii) Gestión y mantenimiento de almacén, hace referencia a la medición o monitoreo del tiempo transcurrido desde la entrega de la orden de compra al proveedor hasta la recepción del producto en el almacén. Además, evalúa la consideración del costo por la emisión de la orden (tales como la documentación, pago a administrativos y el procesamiento de la orden, el transporte, recepción e inspección de mercadería, entre otros) y además el costo para mantener las existencias (costo de oportunidad, riesgo de obsolescencia, perjuicios, manejo, etc.) (Cano et al., 2015, p. 197).

Abastecimiento, constituido por todas las tareas que posibilitan la movilidad desde los proveedores hasta la empresa, involucrando las materias primas y materiales que son necesarios. A su vez, el abastecimiento está representado por la movilidad de tales materiales desde el almacén de las materias primas hasta la producción, involucrando las actividades de transporte, manipulación, almacenamiento de existencias, control de calidad, etc. De manera que, para el

buen funcionamiento del sistema de abastecimiento se necesita mantener todas las tareas logísticas en sincronización a fin de generar valor y aumentar su productividad. En este sentido, el personal a cargo del área de abastecimiento es responsable de buscar y adquirir las materias primas que son requeridas dentro del proceso de producción, buscando los proveedores para cumplir con las necesidades de los clientes dentro de las actividades de la gestión de abastecimiento (recepción, almacenamiento y gestión de existencias) (Nava, 2016, p. 350).

El proceso de abastecimiento presenta dos indicadores fundamentales: recepción de materiales y estandarización del proceso de los materiales, los cuales se describen a continuación. (i) Recepción de materiales, considera si se realiza el cálculo, medida y mejora permanente del proceso de surtimiento de materiales a las distintas áreas de trabajo (Cano et al., 2015, p. 197). (ii) Estandarización del proceso de los materiales, hace referencia a la estandarización del surtimiento de materiales en relación al tiempo, secuencia y cantidad (Cano et al., 2015, p. 197).

Producción, la base de este proceso es determinar el tamaño de la demanda independiente en diferentes períodos y colocarla en el programa de producción. El tamaño de esta demanda obliga a determinar la estructura del producto, es decir, la cantidad de elementos incluidos en su composición. Para identificar adecuadamente las necesidades, también se necesita la información esencial sobre las existencias y el suministro planificado. Para un análisis más completo, se debe combinar este proceso con el control operativo. Esta integración de la logística de producción dentro del proceso de planificación permite la continuidad del suministro de componentes y materiales en las líneas de producción y la acumulación de un volumen óptimo de existencias de materiales utilizados en el proceso de montaje (Ślaski, 2017, p. 154). A su vez, la producción presenta cuatro indicadores, los cuales se detallan a continuación.

(i) Ubicación, consiste en la definición y delimitación de la ubicación de los materiales en las áreas de trabajo de tal manera que facilite las tareas a los operadores (Cano et al., 2015, p. 197). (ii) Orden, hace referencia a la programación de la producción en base a las órdenes enviadas por los clientes. Además, incluye las herramientas visuales en las áreas de trabajo que muestren

el programa de producción (Cano et al., 2015, p. 197). (iii) Flexibilización y flujo, consiste en la realización de cambios en las herramientas en un tiempo breve, permitiendo programar variaciones de versión de productos dentro del periodo de producción. Asimismo, considera la especificación de los métodos de trabajo en todos los niveles de la organización. Además, evalúa la existencia de un sistema de orden y limpieza en la organización, el grado de flexibilidad de las áreas de trabajo en relación a las modificaciones realizadas por los clientes y la utilización de un sistema de flujo continuo en el proceso de producción (Cano et al., 2015, p. 197).

(iv) Control, hace referencia al cumplimiento de los requisitos de calidad exigidos por los clientes, así como el control del tiempo desde que la orden de producción se entrega al área de producción hasta que llega al almacén como producto terminado.

Distribución, es el penúltimo proceso de la gestión logística, el cual debe estar presente dentro del cronograma óptimo para la entrega de los bienes pedidos. A través del sistema de comunicación unificado del cliente con el proveedor y del conocimiento de la previsión de demanda, se pueden planificar con antelación los horarios de distribución eficientes y mantenerlos correctos constantemente, cuando hay retrasos en las entregas. A su vez, el proceso de distribución incluye tres fases: la primera consiste en elaborar las previsiones de demanda de los clientes y enviar al proveedor junto con otros parámetros del proceso de aprovisionamiento (el estado de las existencias, el tamaño de los pedidos, los tiempos del ciclo de reposición, etc.), la segunda fase consiste en recopilar datos transmitidos por el cliente a nivel del proveedor y desarrollar un programa de entrega inicial y la última fase consiste en equilibrar el desempeño y desarrollar el cronograma de entrega óptimo (Ślaski, 2017, pp .155-156).

A su vez, la fase de distribución presenta dos indicadores fundamentales: tiempo de entre y eficacia, los cuales se detallan a continuación. (i) Tiempo de entrega, consiste en medir y controlar el tiempo de entrega de los pedidos a los clientes dentro de un periodo específico (Cano et al., 2015, p. 197). (ii) Eficacia, consiste en medir y controlar la eficacia los envíos realizados por la empresa considerando

que esté completos, en un tiempo adecuado y con la documentación requerida y sin que registre daños en los productos (Cano et al., 2015, p. 197).

Flujo de información, es la columna vertebral de cualquier cadena de suministro. En este sentido, el sistema de información ayuda a integrar a todos los miembros desde los proveedores a los clientes de la cadena de suministro, ya que facilitan la coordinación interna en la empresa y le permite coordinar con los proveedores, clientes y otras partes interesadas. Asimismo, los sistemas de información se pueden dividir en tres niveles: operacional, estratégico y de infraestructura. El primero se enfoca en el monitoreo continuo y la mejora diaria. El segundo sistema promueve la mejora de las operaciones diarias para lograr objetivos operativos por turnos o por día (número mínimo de defectos, gestión de inventario, gestión de relaciones con proveedores, cumplimiento de pedidos, producción total y control de calidad). En el tercer sistema se emplea la tecnología de la información para facilitar la comunicación de datos y el intercambio de información entre los departamentos de una organización y las partes interesadas (Modgil & Sharma, 2017, p. 656).

El flujo de información presenta dos indicadores: información y comunicación y responsabilidad de la información. (i) Información y comunicación, hace referencia a la facilitación de la integración de las diversas áreas dentro de la empresa con sus respectivas funciones tanto dentro como fuera de ella a través de la información del sistema logístico. Asimismo, evalúa si se cuenta con la información interna en relación al tiempo y la forma que necesita el sistema logístico (Cano et al., 2015, p. 197). (ii) Responsabilidad de la información, evalúa la existencia de un encargado que administre la información sistematizada y oportuna del contexto y que la remita (Cano et al., 2015, p. 197).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

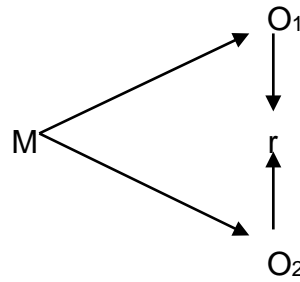
Tipo de investigación

El presente estudio fue de tipo básico, tal y como refiere Baimyrzaeva (2018), estas investigaciones buscan generar un nuevo conocimiento a partir del desarrollo de un estudio que se sustente en una recopilación de teorías. En este sentido, generó nuevo conocimiento a partir del análisis realizado de las variables comunicación interna y gestión logística en la empresa Booster Group Perú SAC.

Diseño de investigación

El diseño del estudio correspondió al descriptivo, correlacional no experimental y de corte transversal. En este sentido será descriptivo, debido a que según Edmonds & Kennedy (2017) estos estudios se centran en la descripción de la realidad observable, así mismo es correlación según lo indicado por Simon y Goes (2011) dado que, el fin de esta investigación fue conocer el nivel de asociación entre las variables y la fuerza de relación en la que dependen una de la otra.

Además, fue no experimental porque las variables no fueron alteradas y/o manipuladas por el investigador, dado que, el fin es analizar los fenómenos tal y como acontecen para poder llevar un registro de los mismos (Kerlinger Free & Lee Howard, 2002; Reiro, 2016) A su vez, el estudio fue transversal o transeccional según lo manifestado por Kumar (2011) dado que, estos estudio se centran en la recolección de información en un solo momento en el tiempo (p.121). En base a esto, se describieron y relacionaron las variables comunicación interna y gestión logística, mismas que no fueron manipuladas, sino que fueron observadas tal y como ocurren en la empresa Booster Group Perú SAC y los datos fueron recogidos en el transcurso del año 2020. Por otra parte, el diseño de estos estudios correspondió al siguiente:



Donde, M: Muestra, O1: Comunicación interna, O2: Gestión logística y r: Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Comunicación interna, es un complejo flujo de mensajes que surge, se desarrolla y transita en todas las direcciones en el núcleo de las organizaciones, siendo la función gerencial quien organiza y promueve dicho flujo de información, contribuyendo a la obtención de mejores resultados (Villalobos, 2018, p. 8). A su vez, la variable comunicación interna se evalúa a través de un cuestionario elaborado por Villalobos (2018), en base a las dimensiones: comunicación ascendente, comunicación descendente y barreras de accesibilidad e información.

Variable 2: Gestión logística, brinda una solución integral para gestionar cuatro áreas fundamentales en una empresa: existencias, almacén, producción y distribución, además, permite aplicar los instrumentos para la mejora del desempeño de la logística de la cadena de suministro (Cano et al., 2015). Además, la gestión logística se evalúa en base a un cuestionario elaborado por Cano et al. (2015), en base a las dimensiones: compras, abastecimiento, producción, distribución y flujo de información.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población se define como todas las unidades que se desean analizar para cumplir con el propósito de investigación, dado que, las mismas comparten una serie de características con el fenómeno a investigar y mediante ellas se pueden describir y relacionar las variables de interés. (Watt & Van den Berg, 2002, p.120). La población de la investigación se

constituyó por un total de 80 colaboradores de la empresa Booster Group Perú SAC.

Muestra

Se puede definir a la muestra como una porción representativa de la población, dado que, esta guarda las mismas características que se desean a analizar y a partir de la misma los datos se puede recolectar (Lane, 2017, p.21). Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente formula:

$$\frac{\quad}{(\quad)}$$

Donde:

: Tamaño de la muestra

: Nivel de confianza

: Probabilidad de aciertos o éxito

: Probabilidad de desaciertos o fracaso

: Tamaño dela población

: Nivel de precisión para generalizar los resultados

Se considerarán los siguientes datos para la elección de la muestra:

: 1,96

: 0,5

: 0,5

: 80

: 0,05

De acuerdo a lo anterior, se conformó a la muestra por 66 colaboradores de la empresa Booster Group Perú SAC.

Muestreo

El muestreo utilizado en la investigación fue el probabilísticos y el aleatorio simple, es decir, la muestra fue elegida mediante una formula estadística y además todas las personas fueron elegidas al azar, teniendo la misma posibilidad de ser elegidas como un participante del estudio a encuestar (Rice University, 2015, p.15).

Unidad de análisis

La unidad de análisis estuvo constituida por los colaboradores de la empresa Booster Group Perú SAC.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica utilizada en el desarrollo del estudio fue la encuesta, dado que, según Walliman (2011) esta permite la recolección de información del público objetivo de manera rápida y precisa a través de una serie de preguntas que están orientadas hacia la problemática que se pretende analizar. Esta técnica posee dos instrumentos, siendo estos el cuestionario y la entrevista, para fines de la investigación se hará uso de dos cuestionarios.

Instrumento

El cuestionario según Stoyanov, *et al* (2015) sirven para analizar las características psicológicas y las interrelaciones de las variables, por su parte Young (2016) manifiesta que dentro de las ciencias sociales estos son los más utilizados, debido a que, según Roopa y Rani (2017) estos facilitan la recopilación de datos de forma rápida y precisa en grupos

muestrales grandes. A continuación, se presentó la ficha técnica de cada uno de los instrumentos que se pretenden utilizar en la investigación:

Ficha técnica del cuestionario comunicación interna

Nombre: Cuestionario para la Evaluación de la comunicación interna

Autor : Villalobos, A

Año : 2018

Administración: Individual y Colectiva

Duración : 15 minutos aproximadamente

Objetivo : Evaluar la comunicación interna

Tipo de ítems: Sumativos

Aspectos: El cuestionario está constituido por 30 reactivos que se distribuyen en 3 dimensiones que se detallan a continuación: Comunicación ascendente, Comunicación descendente y barreras de accesibilidad e información.

Ficha técnica del cuestionario gestión logística

Nombre : Cuestionario para la Evaluación de la gestión logística

Autor : Cano, P., Orue, F., Martínez, J., Moreno, Y., & López, G.

Año : 2015

Administración: Individual y Colectiva

Duración: 15 minutos aproximadamente

Objetivo: Evaluar el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín.

Tipo de ítems: Sumativos

Aspectos: El cuestionario está constituido por 30 reactivos que se distribuyen en 3 dimensiones, las cuales a continuación se detallan: Compras, abastecimiento y producción.

Validez

De acuerdo a lo propuesto por Connell *et al.* (2018), la validez de un instrumento refiere que este que los ítems poseen coherencia con la teoría plasmada en la investigación, en palabras de Pandey & Mishra, (2015) la validez expresa que un instrumento mide lo que refiere medir. Para fines del estudio la validez se obtuvo mediante el juicio de expertos, en el cual tres especialistas en la temática de investigación determinaran la aplicabilidad de los instrumentos.

Tabla 1.
Validez de los instrumentos

Variable	N.º	Validador	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Comunicación interna	1				
	2				
	3				
Gestión logística	1				
	2				
	3				

Confiabilidad

Según lo referido por Heale & Twycross (2015) la confiabilidad es asociada con la consistencia que posee un instrumentos, es decir, si una persona completa un instrumento este deberá arrojar resultados cercanos y similares a la variables que se desea medir en el sujeto; en palabras de Cohen, Manion, & Morrison (2007) se considera como confiable un instrumento capaz de expresar replicabilidad sin importante que este se aplique en otro tiempo y lugar con diferentes sujetos.

Para la confiabilidad de los instrumentos se estuvo utilizando el coeficiente de Alfa de Cronbach y los valores esperados van desde 0 a 1, en el cual si el resultado es cercano a 1 expresa mayor grado de confiabilidad, mientras que si se acerca a 0 la confiabilidad será nula, a continuación se presentará

una tabla elaborada por Corral (2009) en la que se exponen los rangos y magnitudes de la confiabilidad según el resultado que se obtenga.

Tabla 2.
Magnitud de la confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Corral (2009)

Para ver el análisis de fiabilidad dirigirse al anexo 4.

3.5. Procedimientos

En este subcapítulo se describieron las etapas necesarias para la ejecución de la investigación, siendo estas: realizar una solicitud a la empresa Booster Group Perú SAC para obtener el permiso de la aplicación de los instrumentos, una vez obtenido ello se procedió a pautar una reunión con los colaboradores, en la cual se explicó el propósito del estudio y los fines del mismo, se les explicó cómo llenar los cuestionarios y se les proporcionó el consentimiento informado; finalizado esta etapa se procedió con la aplicación de los instrumentos, una vez terminado se revisaron los mismo y se verificó que no exista error en alguno o falta de llenado hasta completarse en su totalidad si hubiese error.

3.6. Método de análisis de datos

Se consideró utilizar el método hipotético-deductivo, debido a que según Bernal (2010) estos estudios parte de la formulación de un supuesto, que se busca comprobar y verificar mediante hechos, por tanto, el estudio partió inicialmente con la formulación de un enunciado que mediante el desarrollo de esta investigación será comprobado una vez se obtengan los resultados a través de los cuestionarios.

Por otra parte, todo este proceso este proceso se podrá llevar a cabo siempre y cuando, los cuestionarios fuesen aplicados, estos se trasladaran a una base de datos en Excel para la obtención de los resultados descriptivos mediante la generación de tablas y figuras de frecuencia y, además, se lleven al programa estadístico SPSS en su v26 para la comprobación de hipótesis mediante una prueba de correlación que se definirá según la distribución de los datos.

3.7. Aspectos éticos

En el desarrollo de este estudio se consideró como primer principio ético el respeto hacia el derecho de autor, es por ello que, se ha citado cada uno de los apartados según lo indicado por las normas APA. Adicional a ello, se siguió lo postulado por Creswell (2012), donde expresa que toda investigador que aplique instrumentos debe darle a conocer a los participantes su consentimiento, exponerles el propósito de estudio y los beneficios que el desarrollo de la investigación generaría.

Por otra parte, el estudio también se ciñó a los manifestado en el informe Belmont desarrollado por la Comisión nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación biomédica y del comportamiento (1976), en el que manifiestan que a los participantes de una investigación se les debe respetar el derecho a la autonomía y a aquellos que tengan una autonomía limitada se les debe salvaguardar, así mismo, debe evitarse cualquier perjuicio que se les pueda generar. Por último, el estudio se rigió a lo mencionado por la Asociación Médica Mundial (AMM, 2017) y por lo indicado por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2005) en donde se declara que los participantes deben ser tratados de manera igual y se les debe respetar el derecho a la privacidad.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultado descriptivo univariado

Tabla 3.
Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable comunicación interna

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	20	30,3%
	Regular	40	60,6%
	Eficiente	6	9,1%
	Total	66	100,0%

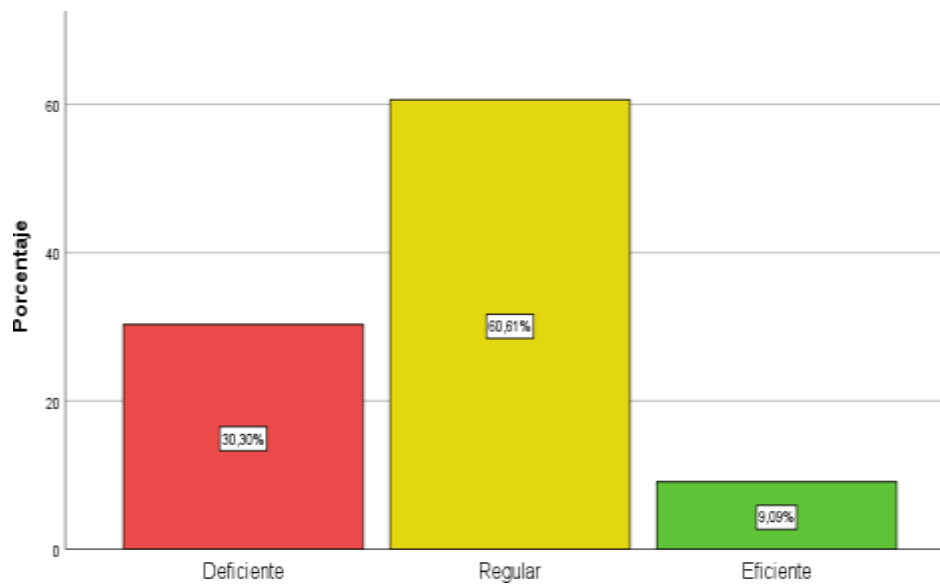


Figura 1. Distribución porcentual de la variable comunicación interna

De la tabla 3 y figura 1 se observa que según la opinión de los colaboradores el 60,1% manifiesta que la comunicación interna es regular, 30,3% refiere que es deficiente y el 9,09% manifiesta que es eficiente.

Tabla 4.

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable comunicación interna en su dimensión comunicación ascendente

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	24	36,4%
	Regular	42	63,6%
	Total	66	100,0%

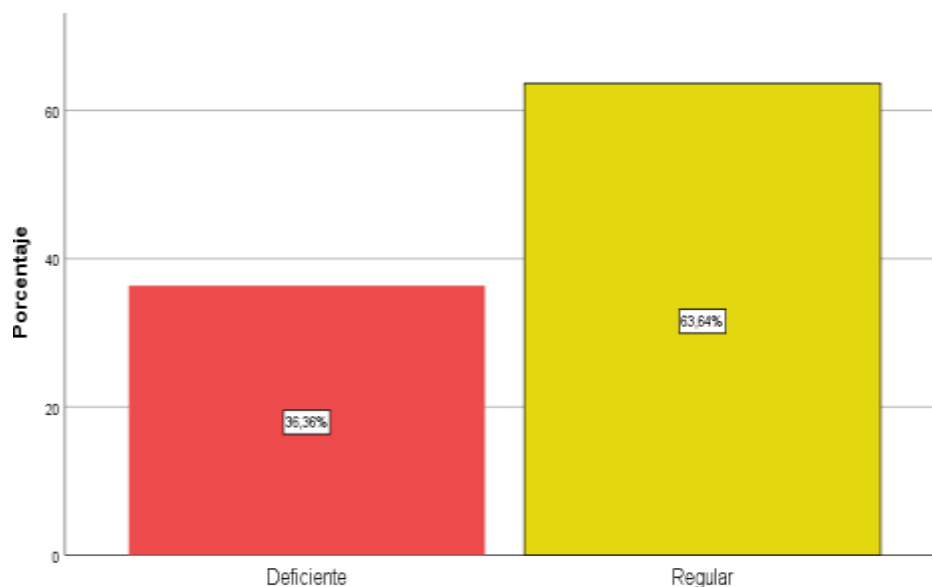


Figura 2. Distribución porcentual en la dimensión comunicación ascendente

De la tabla 4 y figura 2 se observa que según la opinión de los colaboradores el 63,6 % manifiesta que la comunicación ascendente es regular, 36,4% refiere que es deficiente.

Tabla 5.

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable comunicación interna en su dimensión comunicación descendente

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	24	36,4%
	Regular	36	54,5%
	Eficiente	6	9,1%
	Total	66	100,0%

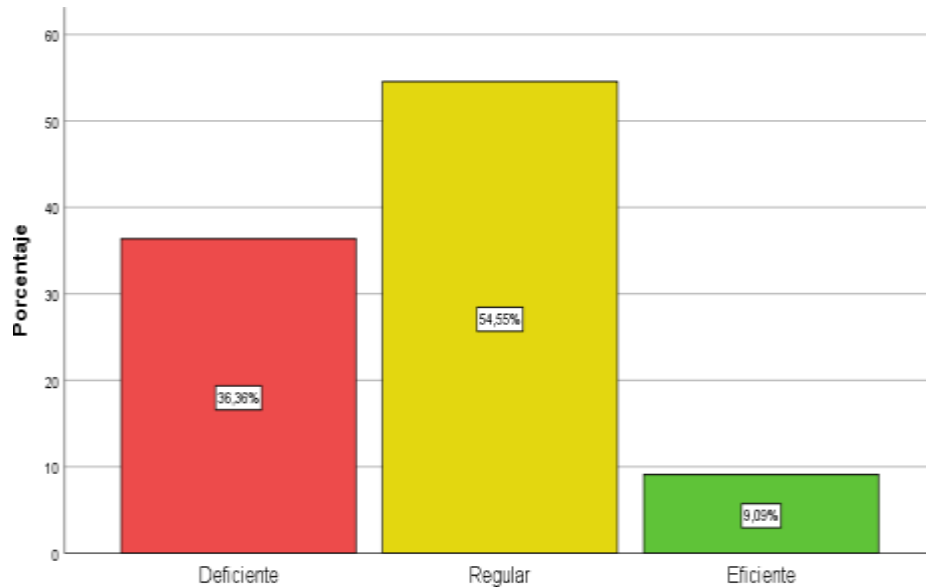


Figura 3. Distribución porcentual en la dimensión comunicación descendente

De la tabla 5 y figura 3 se observa que según la opinión de los colaboradores el 54,5% manifiesta que la comunicación descendente es regular, el 36,3% refiere que es deficiente y el 9,09% manifiesta que es eficiente.

Tabla 6. Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable comunicación interna en su dimensión barreras de accesibilidad e información

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	31	47,0%
	Regular	35	53,0%
	Total	66	100,0%



Figura 4. Distribución porcentual en la dimensión barreras de accesibilidad e información

De la tabla 6 y figura 4 se observa que según la opinión de los colaboradores el 53,0% manifiesta que las barreras de accesibilidad e información es regular, el 46,7% refiere que es deficiente.

Tabla 7.
Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable gestión logística

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	24	36,4%
	Regular	31	47,0%
	Eficiente	11	16,7%
	Total	66	100,0%

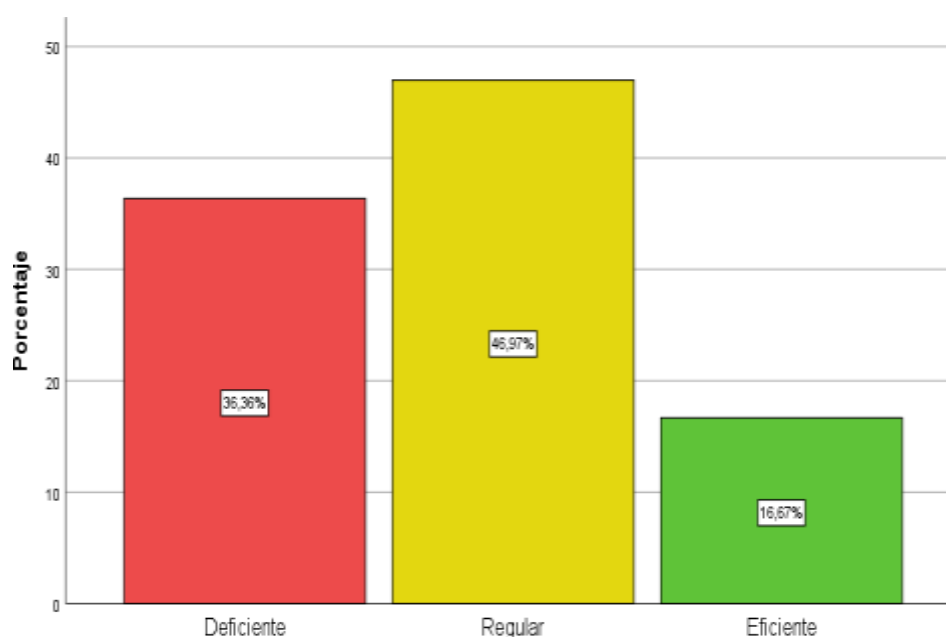


Figura 5. Distribución porcentual de la variable gestión logística

De la tabla 7 y figura 5 se observa que según la opinión de los colaboradores el 46,7% manifiesta que gestión logística regular, el 36,4% refiere que es deficiente y el 16,7% refiere que es eficiente.

Tabla 8.
Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable gestión logística en su dimensión compras

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	23	34,8%
	Regular	35	53,0%
	Eficiente	8	12,1%
	Total	66	100,0%

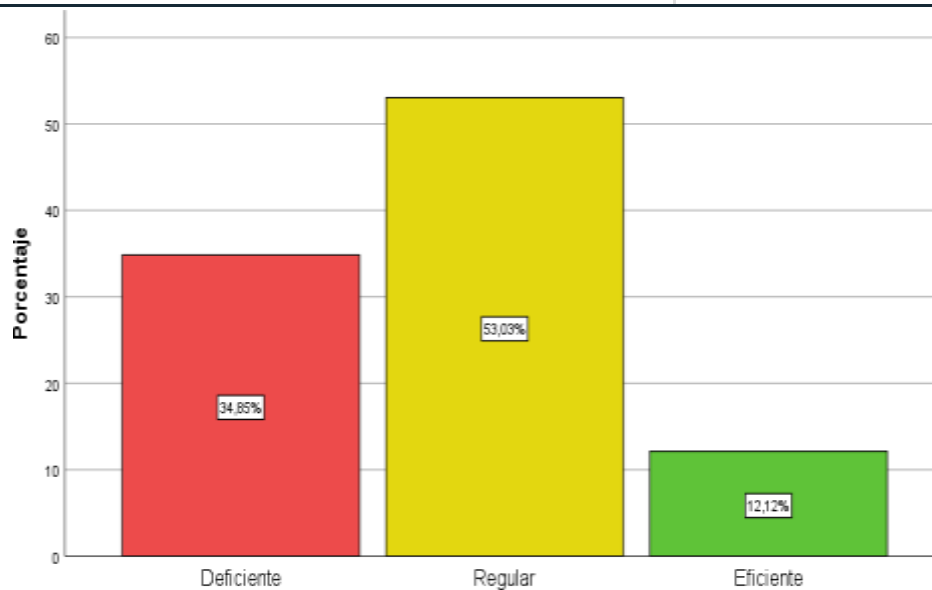


Figura 6. Distribución porcentual en la dimensión compras

De la tabla 8 y figura 6 se observa que según la opinión de los colaboradores el 53,0% manifiesta que la dimensión compras regular, el 34,9% refiere que es deficiente y el 12,2% refiere que es eficiente.

Tabla 9.
Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable gestión logística en su dimensión abastecimiento

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	29	43,9%
	Regular	33	50,0%
	Eficiente	4	6,1%
	Total	66	100,0%

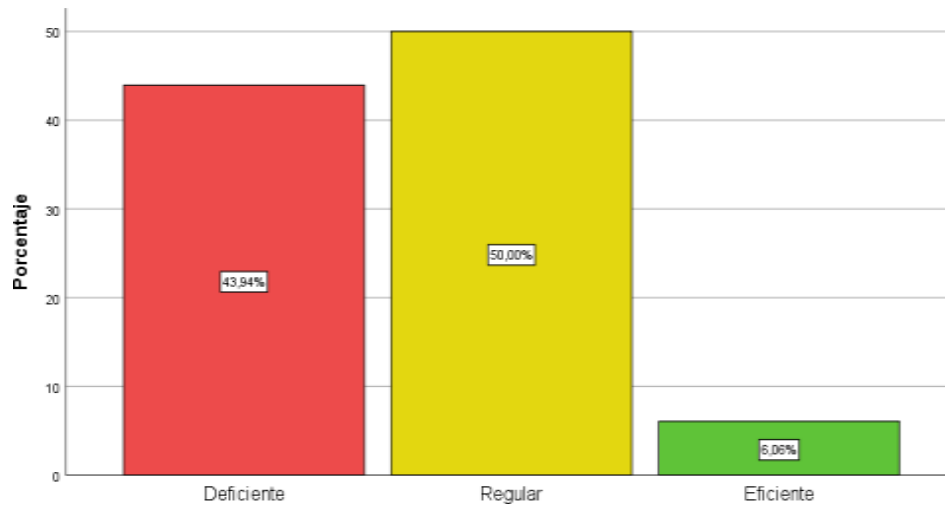


Figura 7. Distribución porcentual en la dimensión comunicación abastecimiento

De la tabla 9 y figura 7 se observa que según la opinión de los colaboradores el 50,0% manifiesta que la dimensión abastecimiento es regular, el 43,9% refiere que es deficiente y el 6,1% refiere que es eficiente.

Tabla 10.

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable gestión logística en su dimensión producción

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	27	40,9%
	Regular	30	45,5%
	Eficiente	9	13,6%
	Total	66	100,0%

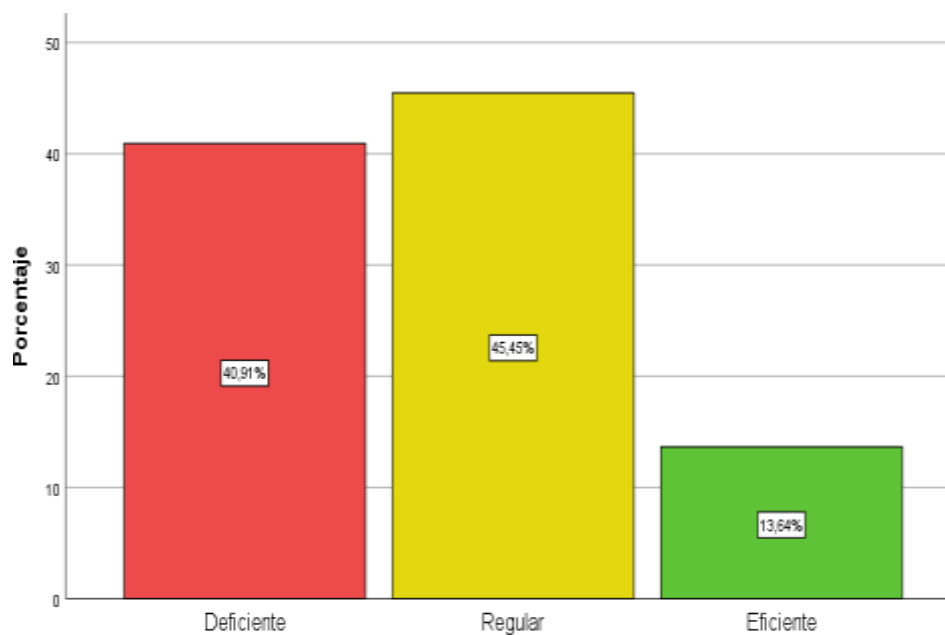


Figura 8. Distribución porcentual en la dimensión producción

De la tabla 10 y figura 8 se observa que según la opinión de los colaboradores el 45,5% manifiesta que la dimensión producción regular, el 40,9% refiere que es deficiente y el 13,6% refiere que es eficiente.

Tabla 11.
Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable gestión logística en su dimensión distribución

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	29	43,9%
	Regular	25	39,4%
	Eficiente	11	16,7%
	Total	66	100,0%

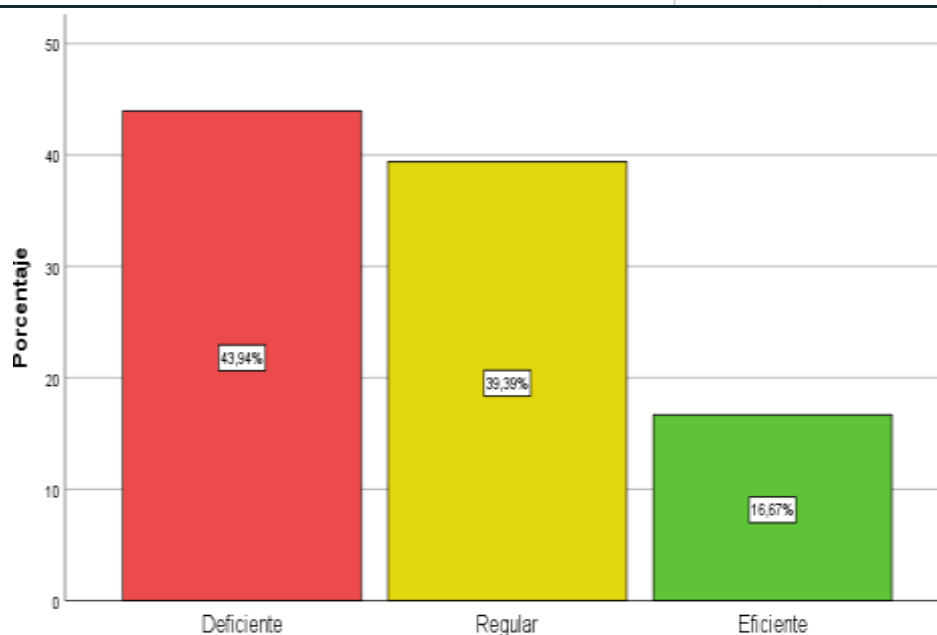


Figura 9. Distribución porcentual en la dimensión distribución

De la tabla 11 y figura 9 se observa que según la opinión de los colaboradores el 43,9% manifiesta que la dimensión distribución es deficiente, el 39,4% considera que es regular y el 16,6% refiere que es eficiente.

Tabla 12.
Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable gestión logística en su dimensión flujo de información

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	29	43,9%
	Regular	33	50,0%
	Eficiente	4	6,1%
	Total	66	100,0%

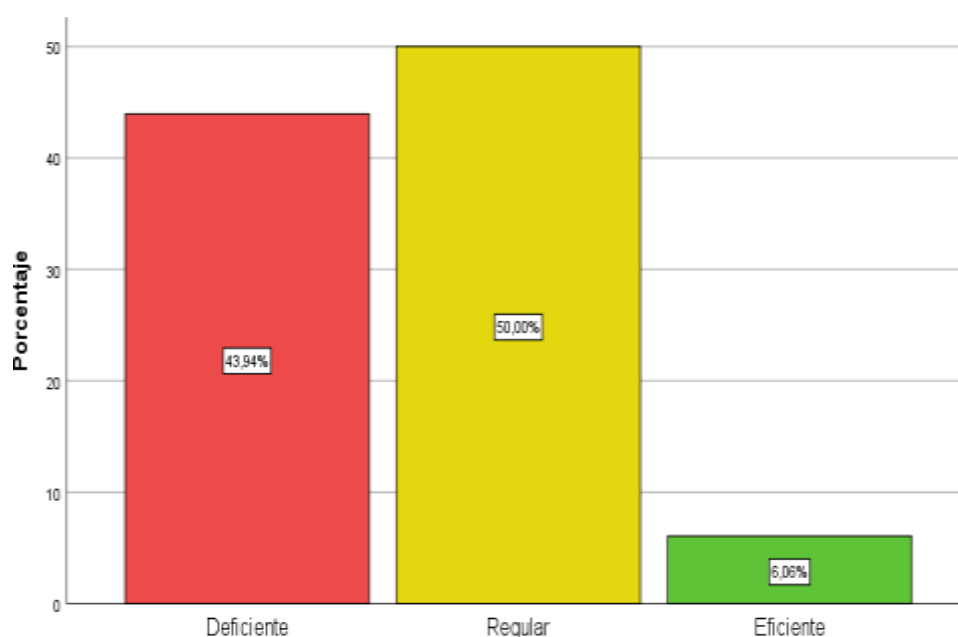


Figura 10. Distribución porcentual en la dimensión flujo de información

De la tabla 12 y figura 10 se observa que según la opinión de los colaboradores el 50,0% manifiesta que la dimensión flujo de información es regular, el 43,9% refiere que es deficiente y el 6,1% refiere que es eficiente.

Tabla 13. Comparación de la distribución porcentual de la comunicación interna y la gestión logística

		Gestión logística			Total	
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Comunicación interna	Deficiente	Recuento	20	0	0	20
		% del total	30,3%	0,0%	0,0%	30,3%
	Regular	Recuento	4	31	5	40
		% del total	6,1%	47,0%	7,6%	60,6%
	Eficiente	Recuento	0	0	6	6
		% del total	0,0%	0,0%	9,1%	9,1%
Total		Recuento	24	31	11	66
		% del total	36,4%	47,0%	16,7%	100,0%

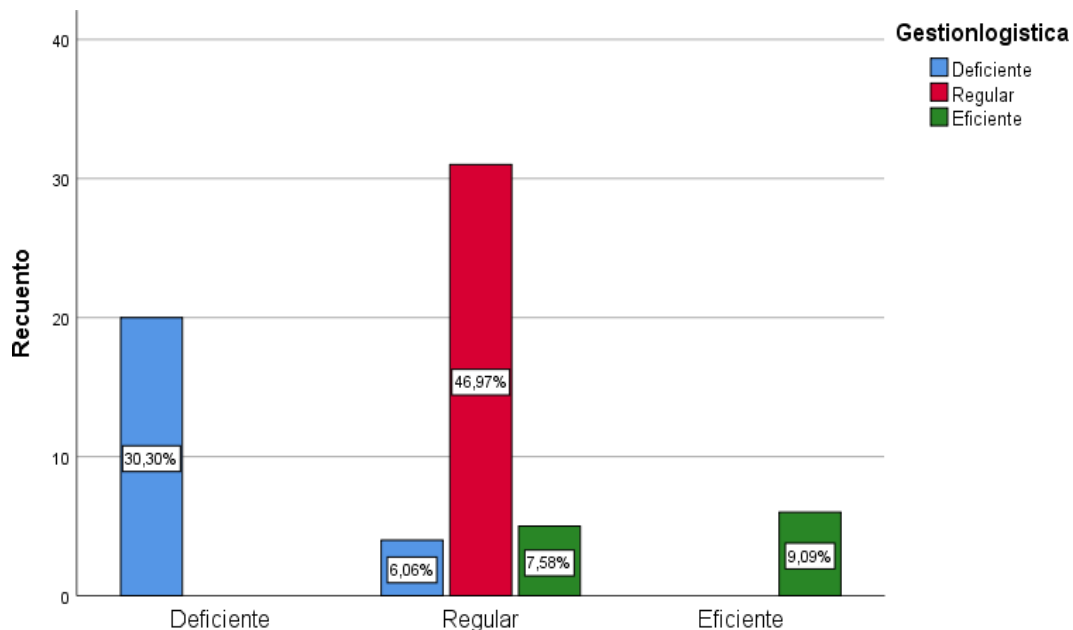


Figura 11. Comparación de la distribución porcentual de las variables comunicación interna y la gestión logística

De acuerdo a la tabla 13 y figura 11 se observa que según la opinión de los encuestados el 47,0% manifiestan que la comunicación interna y la gestión logística es regular, el 30,0% de los encuestados opinan que la comunicación interna y la gestión logística es deficiente. También, el 9,9% de los encuestados dicen que la comunicación interna y la gestión logística es eficiente.

Tabla 14.

Comparación de la distribución porcentual de la dimensión comunicación ascendente y la gestión logística

		Gestión logística			Total	
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Comunicación ascendente	Deficiente	Recuento	20	4	0	24
		% del total	30,3%	6,1%	0,0%	36,4%
	Regular	Recuento	4	27	11	42
		% del total	6,1%	40,9%	16,7%	63,6%
Total		Recuento	24	31	11	66
		% del total	36,4%	47,0%	16,7%	100,0%

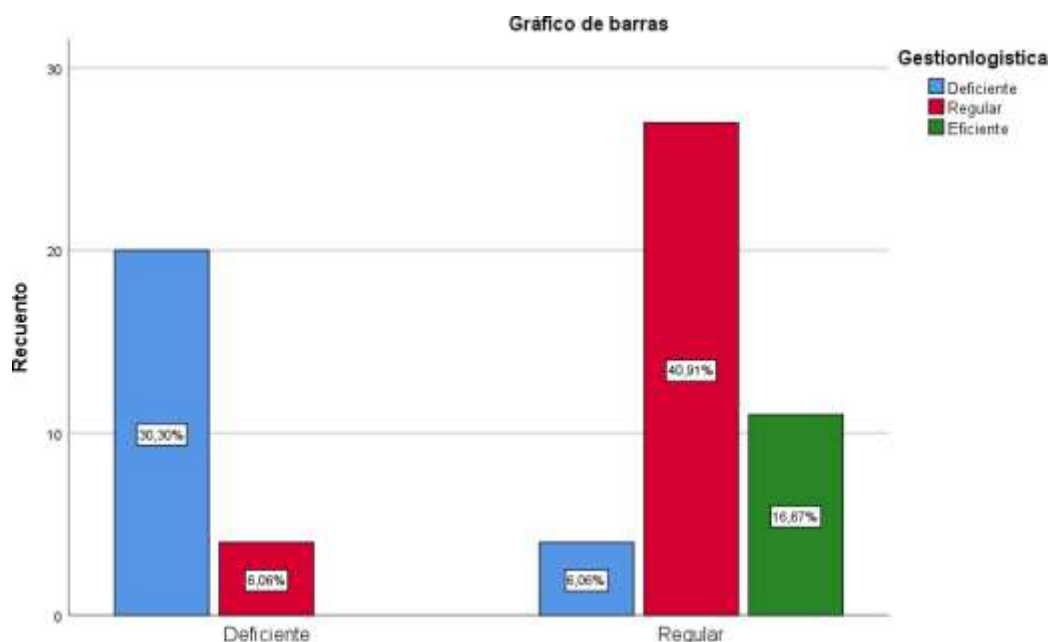


Figura 12. Comparación de la distribución porcentual de la dimensión comunicación ascendente y la gestión logística

De acuerdo a la tabla 13 y figura 11 se observa que según la opinión de los encuestados el 40,9% manifiestan que la comunicación ascendente y la gestión logística es regular y el 30,3% de los encuestados opinan que la comunicación ascendente y la gestión logística es deficiente.

Tabla 15. Comparación de la distribución porcentual de la dimensión comunicación descendente y la gestión logística

		Gestión logística			Total	
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Comunicación descendente	Deficiente	Recuento	21	3	0	24
		% del total	31,8%	4,5%	0,0%	36,4 %
	Regular	Recuento	3	28	5	36
		% del total	4,5%	42,4%	7,6%	54,5 %
	Eficiente	Recuento	0	0	6	6
		% del total	0,0%	0,0%	9,1%	9,1%
Total	Recuento	24	31	11	66	
	% del total	36,4%	47,0%	16,7%	100,0 %	

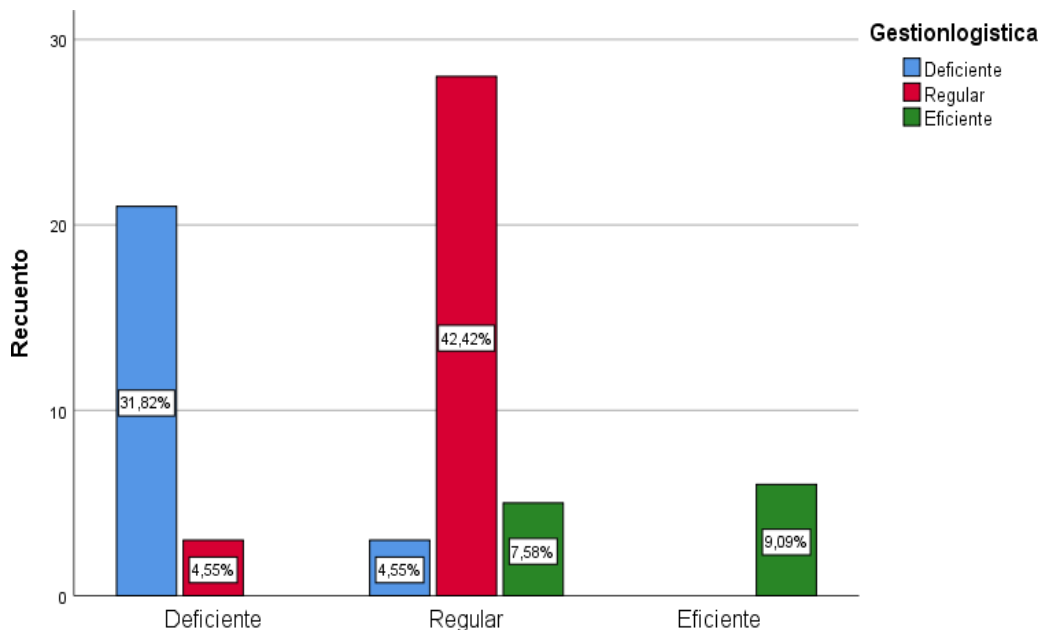


Figura 13. Comparación de la distribución porcentual de la dimensión comunicación descendente y la gestión logística

De acuerdo a la tabla 15 y figura 13 se observa que según la opinión de los encuestados el 42,4% manifiestan que la comunicación descendente y la gestión logística es regular, el 31,8% de los encuestados opinan que la comunicación descendente y la gestión logística es deficiente. También, el 9,9% de los encuestados dicen que la comunicación descendente y la gestión logística es eficiente.

Tabla 16. Comparación de la distribución porcentual de la dimensión barreras de accesibilidad e información y la gestión logística

		Gestión logística			Total	
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Barreras de accesibilidad e información	Deficiente	Recuento	21	9	1	31
		% del total	31,8%	13,6%	1,5%	47,0%
	Regular	Recuento	3	22	10	35
		% del total	4,5%	33,3%	15,2%	53,0%
Total	Recuento	24	31	11	66	
	% del total	36,4%	47,0%	16,7%	100,0%	

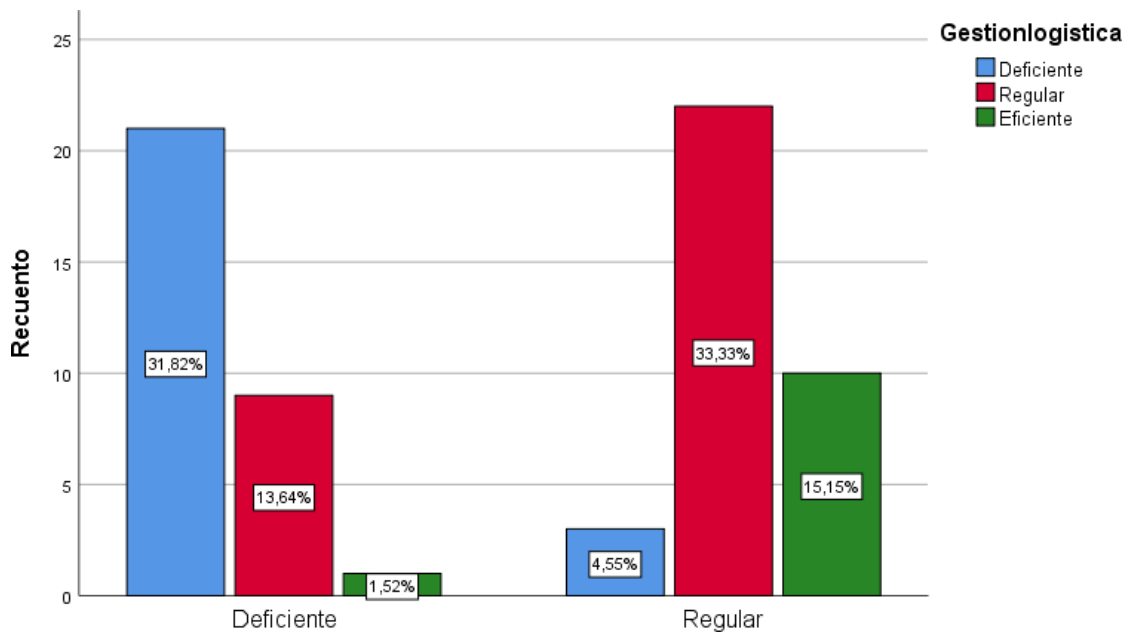


Figura 14. Comparación de la distribución porcentual de la dimensión barreras de accesibilidad e información y la gestión logística

De acuerdo a la tabla 16 y figura 14 se observa que según la opinión de los encuestados el 33,3% manifiestan que las barreras de accesibilidad y la gestión logística es regular, el 31,8% de los encuestados opinan que las barreras de accesibilidad y la gestión logística es deficiente.

4.2. Prueba de normalidad

Ha La orientación de las cifras de las variables comunicación interna y la gestión logística no continúan una distribución normal.

Ho La orientación de los datos de las variables comunicación interna y la gestión logística siguen una distribución normal.

Tabla 17. Prueba de distribución de datos de las variables comunicación interna y gestión logística

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	,115	66	,030
Gestión logística	,106	66	,063

Para conocer la distribución de los datos se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, dado que, la muestra fue mayor a 50 personas, así mismo, se evidencia que los datos no siguen una distribución normal en ambas variables, es decir, el valor es menor en al menos uno de los casos al 5% de significancia, por lo tanto se acepta la H_a y se rechaza la H_0 . En consecuencia la distribución de datos en las variables no siguen una distribución normal, lo que indica que para el análisis de los datos se hará uso de la prueba de correlación de Rho de Spearman.

4.3. Análisis inferencial

Hipótesis general

H_a Existe una relación significativa entre la comunicación interna y la gestión logística en la empresa Booster Group Perú SAC, Chorrillos, 2020.

H_0 No existe una relación significativa entre la comunicación interna y la gestión logística en la empresa Booster Group Perú SAC, Chorrillos, 2020.

Tabla 18.

Correlación entre las variables comunicación interna y la gestión logística

			Comunicación interna	Gestión Logística
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	1,000	,748**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	66	66
	Gestión logística	Coefficiente de correlación	,748**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66

De acuerdo a los datos presentados en la tabla 18 se determina que entre la comunicación interna y la gestión logística existe una relación significativa, dado que su valor rho fue de ,748 y su valor p fue menor a 0,05; en base a ello se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a) y se afirma que existe una correlación positiva alta entre ambas variables.

Tabla 19.
Correlación entre la dimensión comunicación ascendente y la gestión logística

			Comunicación ascendente	Gestión logística
Rho de Spearman	Comunicación ascendente	Coeficiente de correlación	1,000	,741**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	66	66
	gestión logística	Coeficiente de correlación	,741**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66

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

De acuerdo a los datos presentados en la tabla 19 se determina que entre la comunicación ascendente y la gestión logística existe una relación significativa, dado que su valor rho fue de ,741 y su valor p fue menor a 0,05; en base a ello se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha) y se afirma que existe una correlación positiva alta entre la dimensión comunicación ascendente y la variable gestión logística.

Tabla 20.
Correlación entre la dimensión comunicación descendente y la gestión logística

			Comunicación descendente	gestión logística
Rho de Spearman	Comunicación descendente	Coeficiente de correlación	1,000	,794**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	66	66
	gestión logística	Coeficiente de correlación	,794**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66

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

De acuerdo a los datos presentados en la tabla 20 se determina que entre la comunicación descendente y la gestión logística existe una relación significativa, dado que su valor rho fue de ,794 y su valor p fue menor a 0,05; en base a ello se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha) y se afirma que existe una correlación positiva alta entre la dimensión comunicación descendente y la variable gestión logística.

Tabla 21.
Correlación entre la dimensión barreras de accesibilidad e información y la gestión logística

		Barreras de accesibilidad e información	gestión logística
Rho de Spearman	Barreras de accesibilidad e información	Coeficiente de correlación	1,000
			,624**
	información	Sig. (bilateral)	.
		N	66
	gestión logística	Coeficiente de correlación	,624**
			1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	66

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

De acuerdo a los datos presentados en la tabla 21 se determina que entre las barreras de accesibilidad e información y la gestión logística existe una relación significativa, dado que su valor rho fue de ,624 y su valor p fue menor a 0,05; en base a ello se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha) y se afirma que existe una correlación positiva alta entre la dimensión barreras de accesibilidad e información y la variable gestión logística.

V. DISCUSIÓN

A partir de los resultados obtenidos se presenta el análisis de similitudes y comparaciones entre lo encontrado por el investigador con los hallazgos de otros estudios. A partir del objetivo general se obtuvo que entre la comunicación interna y la gestión logística existe una relación significativa, dado que su valor rho fue de ,748 y su valor p fue menor a 0,05, este resultado puede ser comparado con lo obtenido en el estudio de Lora (2017) quien dio a conocer mediante sus resultados que el coeficiente de correlación de Pearson entre la comunicación en la atención del cliente y la gestión de almacenes resultó 0.927 con un nivel de significancia bilateral igual a 0.000. En este sentido se evidencia que al existe una mejora en la comunicación en la atención del cliente asegura una mejor gestión de los almacenes de la empresa.

Por otra parte, los resultados obtenidos del objetivo específico 1 evidenciado que entre la comunicación ascendente y la gestión logística existe una relación significativa, dado que su valor rho fue de ,741 y su valor p fue menor a 0,05, así mismo, este resultado también se asemeja a lo encontrado por Lora (2017) en su investigación quien a través del coeficiente de correlación de Pearson evidencio que entre la comunicación ascendente y la gestión de almacenes resultó 0.821 con un nivel de significancia bilateral igual a 0.000. En base a ello, se demuestra que mientras mejor sea la comunicación ascendente mejor será la gestión de almacenes dentro de la organización.

A partir del objetivo específico 2 se dio a conocer que entre la comunicación descendente y la gestión logística existe una relación significativa, dado que su valor rho fue de ,794 y su valor p fue menor a 0,05. Este resultado resulta similar a lo encontrado por Lotfi, Mukhtar, Sahran & Zadeh (2013) quien evidencia que existe relación significativa entre la calidad de la comunicación descendente y la gestión de la cadena de suministro, el valor r es igual a 0,670 y la significancia menor al 5%. Dado esto se demuestra que mientras mejor sea la comunicación descendente mejor será la gestión logística dentro de cualquier organización.

Finalmente, se logró demostrar mediante el objetivo específico 3 que entre las barreras de accesibilidad e información y la gestión logística existe una relación

significativa, dado que su valor rho fue de ,624. Este resultado resulta similar a lo encontrado por Ližbetinová (2015) quien en su estudio llegó a establecer que para obtener una buena la calidad de la comunicación interna en las empresas logísticas es necesario que la comunicación se fluida y clara para que las actividades se puedan ejecutar de manera correcta, en base a ello, se puede referir que, es necesario que la comunicación se de sin barrera y de forma fluida para que todas las áreas se puedan entender y se brinda una mejor gestión no solo logística sino a nivel organizacional.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA. A partir del objetivo general planteado se concluye que entre la comunicación interna y la gestión logística existe una relación significativa positiva alta, dado que, el coeficiente de Rho Spearman obtenido fue igual a ,748 y el valor de significancia bilateral igual a 0,000.

SEGUNDA. A partir del primer objetivo específico planteado se concluye que entre la dimensión comunicación ascendente y la gestión logística existe una relación significativa positiva alta, dado que, el coeficiente de Rho Spearman obtenido fue igual a ,741 y el valor de significancia bilateral igual a 0,000.

TERCERA. A partir del segundo objetivo específico planteado se concluye que entre la dimensión comunicación descendente y la gestión logística existe una relación significativa positiva alta, dado que, el coeficiente de Rho Spearman obtenido fue igual a ,794 y el valor de significancia bilateral igual a 0,000.

CUARTA. A partir del tercer objetivo específico planteado se concluye que entre la dimensión barreras de accesibilidad y información y la gestión logística existe una relación significativa positiva alta, dado que, el coeficiente de Rho Spearman obtenido fue igual a ,624 y el valor de significancia bilateral igual a 0,000.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al gerente de la empresa Booster Group Perú SAC y al área de recursos humanos elaborar un plan estratégico para la comunicación dentro de la organización con ello, se busca mejorar la comunicación en todas las direcciones, eliminar las barreras y cualquier atenuante que pueda afectar la gestión logística de la empresa.

Se recomienda al gerente de la empresa Booster Group Perú SAC y al área de recursos humanos diseñar políticas que favorezcan la comunicación ascendente, ya que, puede ofrecer métodos informales y formales para que la información pueda llegar a todos los niveles de la organización y poder tomar las decisiones adecuadas.

Se recomienda al gerente de la empresa Booster Group Perú SAC que en las reuniones de la organización sean comunicados a los colaboradores los temas importantes en las reuniones y se abra la apertura al diálogo para tomar las consideraciones y apreciaciones de los mismos en pro de una mejora continua.

Se recomienda al gerente de la empresa Booster Group Perú SAC y al área de recursos humanos realizar debates con todos los miembros para conocer los problemas, las perspectivas de cada uno y así eliminar las barreras de comunicación presentes dentro de la organización.

REFERENCIAS

- Anca, V. (2019). Logistics and supply chain management: An overview [Gestión de la cadena de suministro y logística: descripción general]. *Studies in Business and Economics*, 14(2), 209-215. doi:10.2478/sbe-2019-0035
- Apaza, G., Fretel, K., Paz, A., Rojas, J., & Ventura, D. (2017). *Global Business Administration Journal*, 1(1), 14-23.
- Asociación Médica Mundial AMM. (2017). *Declaración de Helsinki de la AMM - Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos*. Obtenido de <https://www.wma.net/es/politicas-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
- Baca, R., & Torres, D. (2019). *La gestión logística y su incidencia en la satisfacción del cliente interno de la empresa Villa Bellavista S.A.C., ciudad de Tarapoto, año 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3623/ADMINISTRACION%20-%20Ronald%20Junior%20Baca%20Grandez%20%26%20Diego%20Torres%20Rengifo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bacud, S. (2020). HENRI FAYOL'S PRINCIPLES OF MANAGEMENT AND ITS EFFECT TO. *Journal of Critical Reviews*, 7(11), 162-167. Obtenido de <http://www.jcreview.com/fulltext/197-1590730210.pdf>
- Bagińska, I. (2018). The role of internal communication in business management in the city of Czestochowa [El papel de la comunicación interna en la gestión empresarial en la ciudad de Czestochowa]. *World Scientific News*, 104, 78-89. Obtenido de <http://yadda.icm.edu.pl/yadda/element/bwmeta1.element.psjd-89a341f0-60fb-4461-84b6-f233fbbb15b7>
- Baimyrzaeva, M. (2018). *Begginers' guide for applied research process: what is it, and why and how to do it?* University of Central Asia. Obtenido de <https://www.ucentralasia.org/Content/Downloads/UCA-IPPA-OP4-Beginners%20Guide%20for%20Applied%20Research%20Process-Eng.pdf>

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (tercera ed.). Colombia: Peason. Recuperado el 04 de octubre de 20118, de http://biblioteca.uccvirtual.edu.ni/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=245&Itemid=1
- Calixto, C., Gamarra, S., & Valenzuela, D. (2018). *Diagnóstico de los procesos logísticos de una MYPE familiar dedicada a la comercialización mayorista y minorista de abarrotos*. Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12266/CALIXTO_%20PAZOS_GAMARRA_%20C%C3%81RDENAS_VALENZUELA_GUTI%C3%89RREZ%20%281%29.pdf?sequence=6&isAllowed=y Cano, P., Orue, F., Martínez, J., Moreno, Y., & López, G. (2015). Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México. *Contaduría y Administración*, 60(1), 181-203. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v60n1/v60n1a8.pdf>
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2007). *Research Methods in education*. New York: Routledge. Obtenido de <http://gtu.ge/Agro-Lib/RESEARCH%20METHOD%20COHEN%20ok.pdf>
- Colin, M., Galindo, R., & Hernández, O. (2015). Information and Communication Technology as a Key Strategy for Efficient Supply Chain Management in Manufacturing SMEs [La tecnología de la información y las comunicaciones como estrategia clave para la gestión eficiente de la cadena de suministro]. *Procedia Computer Science*, 55, 833–842. doi:10.1016/j.procs.2015.07.152
- Comisión nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación biomédica y del comportamiento. (1976). *Informe de Belmont*. National Institutes of Health. Obtenido de http://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/normatividad/normatinternacional/10._I_NTL_Informe_Belmont.pdf
- Connell, J., Carlton, J., Grundy, A., Taylor, E., Keetharuth, A. D., Ricketts, T., & Brazier, J. (2018). The importance of content and face validity in instrument development: lessons learnt from service users when developing the Recovering Quality of Life measure (ReQoL). *Quality of Life Research*, 27(7), 1893-1902. Obtenido de <https://sci-hub.tw/10.1007/s11136-018-1847-y>

- Corral, Y. (2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. *Revista ciencia de la educación*, 19(33), 228-247. Recuperado el 2019, de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>
- Creswell, J. (2012). *Educational reserach: planning, conducting and evaluating quatitative and qualitative research*. Boston: Pearson Education.
- Edmonds, A., & Kennedy, T. (2017). *An applied guide to research designs: quatitative, qualitative, and mixed methods [Una guía aplicada a los diseños de investigación: métodos cuantitativos, cualitativos y mixtos]*. California: SAGE. Obtenido de http://www.healthindisasters.com/images/Books/An_Applied_Guide_to_Research.pdf
- Fontalvo, T., Granadillo, E., & Mendoza, A. (2019). Los procesos logísticos y la administración de la cadena de suministro. *Saber, ciencia y libertad*, 14(2), 102-112. doi:10.18041/2382-3240/saber.2019v14n2.5880
- Hart, M. (2017). The Design of Integrated Logistics Management System of an Industrial Company [El Diseño del Sistema Integrado de Gestión Logística de una Empresa Industrial]. *MATEC Web of Conferences* , 134(18), 1-7. doi:10.1051/matecconf/201713400018
- Heale, R., & Twycross, A. (2015). Validity and reliability in quantitative studies. *Evidence-Based Nursing*, 18(3), 66-67. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/280840011_Validity_and_reliability_in_quantitative_research
- Hendrawan, B., Elshof, M., & Verkuil, L. (2020). Internal communication education in universities of applied sciences in the Netherlands [Educación en comunicación interna en universidades de ciencias aplicadas en los Países Bajos]. *Journal of Communication Management*, 1-16. doi:10.1108/JCOM-11-2019-0151
- Jacobs, M., Yu, W., & Chavez, R. (2016). The effect of internal communication and employee satisfaction on supply chain integration. *International Journal of Production Economics*, 171(1), 60-70. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0925527315003965>

- Jakubiec, M. (2019). The importance of internal communication for management of an organisation [La importancia de la comunicación interna para la gestión de una organización]. *Oganisation and management*(134), 47-62. doi:10.29119/1641-3466.2019.134.4
- Julca, S., & Pretell, A. (2016). *Diseño de un sistema de gestión logística para generar ventaja competitiva de la ferretería “El ingeniero” E.I.R.L. en el sector construcción del distrito de Trujillo – 2015*. Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2708/1/RE_ADMI_SO%C3%91A.JULCA_ANGELICA.PRETELL_DISE%C3%91O.DE.UN.SISTEMA_DATOS.PDF
- Kain, R., & Verma, A. (2018). Logistics Management in Supply Chain – An Overview [Gestión logística en la cadena de suministro: descripción general]. *Materials Today: Proceedings*, 5, 3811–3816. doi:10.1016/j.matpr.2017.11.634
- Kerlinger Fred & Lee Howard. (2002). *Investigacion del Comportamiento Metodos de Investigacion Ciencias Sociales*. Mexico: McGRAW-Hill / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Kovaitė, K., Šūmakaris, P., & Stankevičienė, J. (2020). Digital communication channels in industry 4.0 implementation: The role of internal communication [Canales de comunicación digital en la implementación de la industria 4.0: el papel de la comunicación interna]. *Journal of Contemporary Management Issues*, 171-191. doi:10.30924/mjcmi.25.1.10
- Kumar, R. (2011). *Research Methodology a Step- by guide for beginners [Metodología de investigación: una guía paso a paso para principiantes]* (3rd Edition ed.). Mixed Sources.
- Lane, D. (2017). *Introducton to statistics*. Rice University. Obtenido de http://onlinestatbook.com/Online_Statistics_Education.pdf
- Lara, C. (2017). *Gestión Logística para la satisfacción de los clientes de una empresa industrial, Lima 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1238/TITULO%20->

%20Lara%20Delgado%2C%20Carolina%20Romina.pdf?sequence=1&isAll
owed=y

- Ližbetinová, L. (2015). Quality evaluation of internal communication in logistics companies. *Quality of enterprise internal communication, 1*, 80-88. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/323837893_Quality_evaluation_of_internal_communication_in_logistics_companies
- Lora, E. (2017). *Gestión de almacenes y la comunicación en la atención al cliente de la Sub-Gerencia de Almacenamiento – Essalud, Lima 2016*. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10345/Lora_C_E.pdf?sequence=1
- Lotfi, Z., Mukhtar, M., Sahran, S., & Zadeh, A. (2013). Information Sharing in Supply Chain Management. *Procedia Technology*(11), 298 – 304. Obtenido de <https://pdf.sciencedirectassets.com/282073/1-s2.0-S2212017313X00064/1-s2.0-S2212017313003484/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEBEaCXVzLWVhc3QtMSJGMEQCIHZl3wHWynesrWVHrOJqMewpnUS8JvcVzwVGj%2BVBedUAAiALYUMJ0FwuJ1%2BK%2FmiiTeGr0YOUZpYQScKFvC45FN>
- Mandal, S., & Sarathy, R. (2018). The Effect of Supply Chain Relationships on Resilience: Empirical Evidence from India. *Global Business Review, 19*(3), 1-22. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0972150918758094>
- Martinez, L., & Hurtado, S. (2018). Internal Communication Issues in the Firms: Does It Affect the Productivity? [Problemas de comunicación interna en las empresas: ¿Afecta la productividad?]. *Review of European Studies, 10*(2), 1-14. doi:10.5539/res.v10n2p1
- Modgil, S., & Sharma, S. (2017). Information Systems, Supply Chain Management and Operational Performance: Tri-linkage—An Exploratory Study on Pharmaceutical Industry of India [Sistemas de información, gestión de la cadena de suministro y desempeño operativo: Tri-linkage]. *Global Business Review, 18*(3), 652-677. doi:10.1177/0972150917692177

- Muhammad, M., Saahar, S., Hasan, H., Fiah, A., & Nor, A. (2015). Effective Communication Systems for Malaysian Logistics Industry [Sistemas de comunicación efectivos para la industria logística de Malasia]. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 130, 204 – 215. doi:doi: 10.1016/j.sbspro.2014.04.025
- Nava, J. (2016). Calidad integral y calidad total: filosofías estratégicas en la creación de valor en las organizaciones. *Centro de investigación de ciencias administrativas y gerenciales*, 13(2), 347-362. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6932695>
- Neill, M., & Jiang, H. (2017). Functional silos, integration & encroachment in internal communication [Silos funcionales, integración e intrusión en la comunicación interna]. *Public Relations Review*, 43(4), 850-862. doi:10.1016/j.pubrev.2017.06.009
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2005). *Declaración universal sobre Bioética y Derechos Humanos*. Obtenido de http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=31058&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html
- Pandey, P., & Mishra, M. (2015). *Research methodology: tools and techniques*. Bridge Center, Rumania. Obtenido de <http://www.euacademic.org/BookUpload/9.pdf>
- Pham, C., Nguyen, T., Mcdonald, S., & Tran, N. (2019). Information Sharing in Logistics Firms: An Exploratory Study of the Vietnamese Logistics Sector [Intercambio de información en empresas de logística: un estudio exploratorio del sector logístico vietnamita]. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 35(2), 87-95. doi:10.1016/j.ajsl.2019.06.001
- Rani, K. (2016). Comunication barriers [Barreras de comunicación]. *Journal of english language and literature*, 3(2), 74-76.
- Reiro, T. (2016). Nonexperimental research: strengths, weaknesses and issues of precision [Investigación no experimental: fortalezas, debilidades y problemas de precisión] . *European Journal of Training and Development*, 40(8/9), 676-690. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EJTD-07-2015-0058/full/html>

- Reis, M., Fulgêncio da Silva, L., & Avelar, C. (2018). Influence of Internal Communication on the Organizations' Performance: Proposition of Model [Influencia de la comunicación interna en el desempeño de las organizaciones: propuesta de modelo]. *Future Journal*, 10(2), 214-237. doi:10.24023
- Rice University. (2015). *Introductory Statistics*. University of Oklahoma, Houston, Texas. Obtenido de <https://cnx.org/exports/b56bb9e9-5eb8-48ef-9939-88b1b12ce22f@22.6.pdf/introductory-statistics-22.6.pdf>
- Roopa, S., & Rani, M. (2017). Questionnaire Designing for a Survey [Diseño de cuestionarios para una encuesta]. *The Journal of Indian Orthodontic Society*, 46(4), 273-277. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/235801675_Questionnaire_Designing_for_a_Survey/link/59b89588a6fdcc68722d054b/download
- Santos, E. (2015). The scientific field of administration: an analysis from. *Cad. EBAPE.BR*, , 15(2), 1-20. Obtenido de https://www.scielo.br/pdf/cebape/v15n2/en_1679-3951-cebape-15-02-00209.pdf
- Sebastião, S., Zulato, G., & Trindade, A. (2017). Internal communication and organisational culture: The management interplay in the view of the Portuguese communication consultant [Comunicación interna y cultura organizacional]. *Public Relations Review*, 43(4), 863-871. doi:10.1016/j.pubrev.2017.05.006
- Simon, M., & Goes, S. (2011). Correlational Research [Investigación correlacional]. *Dissertation and Scholarly*, 1-15. Obtenido de <http://dissertationrecipes.com/wp-content/uploads/2011/04/Correlational-ResearchX.pdf>
- Ślaski, P. (2017). Logistics Processes Management in Supply Chain [Gestión de procesos logísticos en la cadena de suministro]. *Archives of Business Research*, 5(1), 149-158. doi:10.14738/abr.51.2457
- Stoyanov, S., Hides, L., Kavanagh, D., & Zelenko, O. (2015). Mobile App Rating Scale: A New Tool for Assessing the Quality of Health Mobile Apps [Escala de clasificación de aplicaciones móviles, una nueva herramienta para

- evaluar la calidad de la salud]. *JMIR mHealth uHealth*, 3(1), 1-10. Obtenido de <https://mhealth.jmir.org/2015/1/e27/>
- Takwi, F., & Mavis, A. (2020). The Effects of Logistic Management on Enterprise Performance: A Case of Gas Depot Atem in Yaounde Cameroon [Los efectos de la gestión logística en el rendimiento empresarial: un caso del depósito de gas Atem en Yaundé, Camerún]. *American Journal of Operations Management and Information Systems*, 5(3), 41-48.
doi:10.11648/j.ajomis.20200503.12
- Villalobos, A. (2018). Instrumento para evaluar la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas, caso zona Bajío-México. *Management Review*, 3(2), 1-13. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6559163>
- Walliman, N. (2011). *Research Methods. The Basic*. Routledge.
- Watt, J., & Van den Berg, S. (2002). *Research Methods for communications science*. Obtenido de <http://www.cios.org/readbook/rmcs/rmcs.htm>
- Young, T. (2016). Questionnaires and Survey [Cuestionarios y encuestas]. *Research Methods in Intercultural Communication*, 1(1), pp.165-180. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/316228107_Questionnaires_and_Surveys

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Comunicación interna y su relación con la gestión logística en la empresa Booster Group Perú SAC, Chorrillos, 2020									
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables						
			Variable 1: Comunicación interna						
			Dimensiones	Indicadores	Escala				
<p>General ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y la gestión logística en la empresa Booster Group Perú SAC, Chorrillos, 2020?</p> <p>Específico ¿Cómo es la situación actual de la comunicación interna en la empresa Booster Group Perú SAC, Chorrillos, 2020?</p> <p>¿Cómo es la situación actual de la gestión logística en la empresa Booster Group Perú SAC, Chorrillos, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la comunicación ascendente y la gestión logística de una empresa del sector refrigeración en Chorrillos, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la comunicación descendente y la gestión logística de una empresa del sector refrigeración en Chorrillos, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las barreras de accesibilidad e información y la gestión logística de una empresa del sector refrigeración en Chorrillos, 2020?</p>	<p>General Determinar la relación entre la comunicación interna y la gestión logística en la empresa Booster Group Perú SAC, Chorrillos, 2020.</p> <p>Específico Identificar la situación actual de la comunicación interna en la empresa Booster Group Perú SAC, Chorrillos, 2020.</p> <p>Analizar la situación actual de la gestión logística en la empresa Booster Group Perú SAC, Chorrillos, 2020.</p> <p>Establecer la relación entre la comunicación ascendente y la gestión logística en la empresa Booster Group Perú SAC, Chorrillos, 2020.</p> <p>Medir la relación entre la comunicación descendente y la gestión logística en la empresa Booster Group Perú SAC, Chorrillos, 2020.</p> <p>Definir la relación entre las barreras de accesibilidad e información y la gestión logística en la empresa Booster Group Perú SAC, Chorrillos, 2020.</p>	<p>General Existe una relación significativa entre la comunicación interna y la gestión logística en la empresa Booster Group Perú SAC, Chorrillos, 2020.</p> <p>Específico La situación actual de la comunicación interna en la empresa Booster Group Perú SAC, Chorrillos, 2020 es deficiente.</p> <p>La situación actual de la gestión logística en la empresa Booster Group Perú SAC, Chorrillos, 2020 es inadecuada.</p> <p>Existe una relación significativa entre la comunicación ascendente y la gestión logística en la empresa Booster Group Perú SAC, Chorrillos, 2020.</p> <p>Existe una relación significativa entre la comunicación descendente y la gestión logística en la empresa Booster Group Perú SAC, Chorrillos, 2020.</p> <p>Existe una relación significativa entre las barreras de accesibilidad e información y la gestión logística en la empresa Booster Group Perú SAC, Chorrillos, 2020.</p>	Comunicación ascendente	Coordinación entre áreas Trabajo en equipo Información sobre priorización de tareas Conocimiento de las tareas	[1] Totalmente en desacuerdo [2] Parcialmente en desacuerdo [3] Parcialmente de acuerdo [4] Totalmente de acuerdo				
			Comunicación descendente	Información oportuna Apertura al diálogo Directivas de trabajo Exposición de objetivos claros de trabajo					
			Barreras de accesibilidad e información	Apertura para comunicar problemas del puesto de trabajo Visión conjunta del trabajo jefe-trabajador Manejo adecuado de la información					
						Variable 2: Gestión logística			
						Dimensiones	Indicadores	Escala	
						Compras	Análisis de la demanda Gestión y mantenimiento de almacén Recepción de materiales	[1] Totalmente en desacuerdo [2] En desacuerdo [3] Indiferente [4] De acuerdo [5] Totalmente de acuerdo	
						Abastecimiento	Estandarización del proceso de los materiales Ubicación		
						Producción	Orden Flexibilización y flujo Control		
						Distribución	Tiempo de entrega Eficacia		
						Flujo de información	Información y comunicación Responsabilidad de la información		
			Tipo y diseño de investigación			Estadística a utilizar			
			<p>TIPO: Básica</p> <p>NIVEL: Correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental</p>	<p>POBLACIÓN: Estuvo conformada por 80 trabajadores que laboran en la empresa Booster Group Perú SAC.</p> <p>TIPO DE MUESTREO: No probabilístico, censal</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: Estuvo conformada por 66 trabajadores que laboran en la empresa Booster Group Perú SAC.</p>		<p>Variable 1: Comunicación interna</p> <p>Variable 2: Gestión logística</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>	<p>DESCRIPTIVA: Método de análisis de datos medidas de análisis de datos Frecuencias, porcentajes.</p> <p>INFERENCIAL: Coeficiente de Correlación Rho de Spearman</p>		

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Comunicación interna	Es un complejo flujo de mensajes que surge, se desarrolla y transita en todas las direcciones en el núcleo de las organizaciones, siendo la función gerencial quien organiza y promueve dicho flujo de información, contribuyendo a la obtención de mejores resultado (Villalobos, 2018, p. 8).	La variable comunicación interna se evalúa a través de un cuestionario elaborado por Villalobos (Villalobos, 2018), en base a las dimensiones: comunicación ascendente, comunicación descendente y barreras de accesibilidad e información.	Comunicación ascendente	Coordinación entre áreas	Ordinal
				Trabajo en equipo	
				Información sobre priorización de tareas	
				Conocimiento de las tareas	
			Comunicación descendente	Información oportuna	
				Apertura al diálogo	
				Directivas de trabajo	
			Barreras de accesibilidad e información	Exposición de objetivos claros de trabajo	
				Apertura para comunicar problemas del puesto de trabajo	
				Visión conjunta del trabajo jefe-trabajador	
Gestión logística	Brinda una solución integral para gestionar cuatro áreas fundamentales en una empresa: existencias, almacén, producción y distribución, además, permite aplicar los instrumentos para la mejora del desempeño de la logística de la cadena de suministro (Cano et al., 2015).	La variable gestión logística se evalúa en base a un cuestionario elaborado por Cano et al. (2015), en base a las dimensiones: compras, abastecimiento, producción, distribución y flujo de información.	Compras	Análisis de la demanda	Ordinal
				Gestión y mantenimiento de almacén	
			Abastecimiento	Recepción de materiales	
				Estandarización del proceso de los materiales	
			Producción	Ubicación	
				Orden	
				Flexibilización y flujo	
			Distribución	Control	
				Tiempo de entrega	
			Flujo de información	Eficacia	
Información y comunicación					
				Responsabilidad de la información	

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA

Estimado(a)

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio a fin de determinar la relación entre la comunicación interna y la gestión logística en la empresa Booster Group Perú SAC, Chorrillos, 2020. Le solicitamos responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos

Leyenda	
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Indiferente
4	Totalmente de acuerdo
5	De acuerdo

VARIABLE : Comunicación interna						
Dimensiones	Indicadores	1	2	3	4	5
Comunicación ascendente	Coordinación entre áreas					
	1	Me siento satisfecho con la comunicación que existe entre mi superior inmediato y yo.				
	2	Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del equipo de trabajo.				
	Trabajo en equipo					
	3	Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre diferentes "estaciones" de trabajo.				
	4	Mis compañeros de área de trabajo me explican cuál es la mejor metodología para realizar una tarea.				
	Información sobre priorización de tareas					
	5	Cuando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura de que yo la haya entendido "y desarrollado adecuadamente".				
	6	Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrento en la realización de mis tareas.				
	7	Mi superior inmediato me informa de los problemas que necesitan atención de mi parte.				
8	"Comparto" a mi superior inmediato toda la información recibida relacionada a mi trabajo.					
9	Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño ("voy bien o voy mal"), a través de mi superior inmediato.					
10	Me siento en confianza para plantear a mi superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo.					

	Conocimiento de las tareas									
	11	Conoce claramente cuáles son las funciones que le corresponden desarrollar de acuerdo a su puesto de trabajo								
Comunicación descendente	Información oportuna									
	12	Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo.								
	13	La información que proviene de mi superior inmediato es creíble y confiable.								
	Apertura al diálogo									
	14	Se me comunica cómo estoy desarrollando mis actividades y si tengo oportunidades de crecimiento a través de mi superior inmediato.								
	15	En la empresa, cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas actúan defensivamente.								
	16	Tengo libertad y confianza al discutir, con mi superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo.								
	Directivas de trabajo									
	17	La información relacionada con nuevos productos que fabrica la empresa, me llega a través de mi superior inmediato.								
	18	La información relacionada como instrucciones de operación de la empresa, me llega a través de mi superior inmediato.								
	19	En la empresa, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras.								
	Exposición de objetivos claros de trabajo									
	20	La información relacionada con la empresa como metas, indicadores y objetivos, me llegan a través de mi superior inmediato.								
21	Se realizan reuniones para indicar claramente las directivas que debe cumplir en sus funciones.									
Barreras de accesibilidad e información	Apertura para comunicar problemas del puesto de trabajo									
	22	Tengo inconvenientes "problemas" para comentar los problemas de mi puesto de trabajo con mi superior inmediato.								
	23	Se exponen las situaciones que limitan desarrollar las tareas asignadas.								
	Visión conjunta del trabajo jefe-trabajador									
	24	En general, mi supervisor inmediato y yo comprendemos las cosas de la misma manera.								
25	Conoce de manera clara los objetivos que debe cumplir en su trabajo tanto personales como a nivel de la institución.									

	26	Su jefe inmediato monitorea que usted cumpla con sus funciones de acuerdo a la información brindada.					
	27	Se siente identificado con las metas que su jefe inmediato le encomienda.					
Manejo adecuado de la información							
	28	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, selecciono una parte de ella y el resto la desecho.					
	29	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, "dejo a otros que la interpreten".					
	30	Mis compañeros y yo estamos informados de las tareas que debemos priorizar.					

CUESTIONARIO DE GESTIÓN LOGÍSTICA

Estimado(a)

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio a fin de determinar la relación entre la comunicación interna y la gestión logística en la empresa Booster Group Perú SAC, Chorrillos, 2020. Le solicitamos responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos

Leyenda	
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Indiferente
4	Totalmente de acuerdo
5	De acuerdo

VARIABLE : Gestión logística						
Dimensiones	Indicadores	1	2	3	4	5
Compras	Análisis de la demanda					
	1	El análisis del comportamiento histórico de las ventas es parte esencial y regular del proceso de estimación de la demanda.				
	2	Se realizan las estimaciones o pronósticos de la demanda a través de métodos cuantitativos.				
	Gestión y mantenimiento de almacén					
	3	Se mide o monitorea el tiempo desde que la orden de compra ha sido entregada al proveedor hasta que el producto es recibido en el Almacén.				
	4	Al colocar órdenes de compra al proveedor se considera el costo de ordenar (papeleo, transporte, etc.) y el costo de mantener inventario (daños, espacio, entre otros).				
	5	Se monitorean las existencias en almacén antes de realizar una orden de compra para constatar que no se realicen compras de insumos que ya se tienen en almacén.				
	6	Se disponen de documentos actualizados para controlar la entrada y salida de mercancías de almacén.				
	7	Se documentan correctamente todas las salidas de mercancía de almacén.				
Abastecimiento	Recepción de materiales					
	8	El proceso de surtimiento de materiales a las estaciones de trabajo es calculado, medido y mejorado constantemente.				
	Estandarización del proceso de los materiales					
	9	El surtimiento de materiales a las estaciones de trabajo está estandarizado en cuanto a tiempo, secuencia y cantidad.				

	10	Existen protocolos claros y documentados para estandarizar el surtimiento de los materiales dentro de la empresa.						
Producción	Ubicación							
	11	Están definidas y delimitadas las ubicaciones de los materiales en las estaciones de trabajo para facilitar las tareas a los operadores.						
	12	Los operadores disponen de informes actualizados sobre las ubicaciones de los materiales en las estaciones de trabajo.						
	Orden							
	13	La programación de la producción es determinada por las órdenes enviadas por el cliente.						
	14	Las estaciones de trabajo cuentan con herramientas visuales que muestren el programa de producción.						
	15	Los cambios de herramental se realizan en un tiempo breve para permitir programar cambios de versión de productos en el periodo de producción.						
	16	Los métodos de trabajo están especificados en todos los niveles de la organización.						
	17	Existe un sistema de orden y limpieza en la organización.						
	Flexibilización y flujo							
	18	Las estaciones de trabajo son totalmente flexibles a los cambios solicitados por el cliente.						
	19	El proceso de producción trabaja bajo un sistema de flujo continuo.						
	Control							
20	Se cumplen los requerimientos de calidad que los clientes exigen en los productos.							
21	Se controla el tiempo desde que la orden de producción se entrega a piso productivo hasta que llega al almacén de producto terminado.							
22	Se controla disponer de los materiales e insumos necesarios para cumplir adecuadamente con el proceso de producción.							
23	Se controla y supervisa que la producción se realice bajo estándares de calidad.							
Distribución	Tiempo de entrega							
	24	Se mide y controla el tiempo de entrega de los pedidos de los clientes en un periodo determinado.						
	25	No existen habitualmente quejas de los clientes por demoras en el tiempo de entrega.						
	Eficacia							
26	Se mide y controla la eficacia de los despachos efectuados por la empresa teniendo en cuenta pedidos completos a tiempo, con documentación perfecta y sin daños a la mercancía.							

	27	No existen habitualmente quejas de los clientes por errores en los pedidos o desperfecto de las mercancías.					
Flujo de información	Información y comunicación						
	28	La integración de las áreas y sus funciones dentro de la empresa y fuera de ella se facilita mediante la información en el sistema logístico.					
	29	Cuenta con la información interna en tiempo y forma que requiere el sistema logístico.					
	Responsabilidad de la información						
	30	Hay alguien que administre la información sistematizada y oportuna del entorno y se las haga llegar.					

Anexo 4. Fiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Tabla 22.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

Tabla 23.

Estadísticas de fiabilidad de los instrumentos

Instrumento	Alfa de Cronbach	N de elementos
Comunicación interna	,895	30
Gestión logística	,876	30

En la tabla 22 se presenta el resumen del procesamiento de casos del análisis de fiabilidad, en el cual se aprecia que ninguno de los casos en análisis ha sido excluido y todos fueron procesados. En la tabla 23 se presenta el análisis de fiabilidad de los instrumentos comunicación interna con 30 reactivos y la gestión logística igualmente con 30 reactivos se aprecia que el análisis por la prueba del alfa de Cronbach los resultados arrojaron respectivamente un valor de ,895 y ,876 siendo estas magnitudes se consideran muy altas como para ser aplicados los instrumentos.

Anexo 5. Validación por criterio de Jueces

Juez 1: Mgtr Rafael Benavides

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión logística

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	DIMENSIÓN 1: COMPRAS													
1	El análisis del comportamiento histórico de las ventas es parte esencial y regular del proceso de estimación de la demanda.				X				X				X	
2	Se realizan las estimaciones o pronósticos de la demanda a través de métodos cuantitativos.				X				X				X	
3	Se mide o monitorea el tiempo desde que la orden de compra ha sido entregada al proveedor hasta que el producto es recibido en el Almacén.				X				X				X	
4	Al colocar órdenes de compra al proveedor se considera el costo de ordenar (papeleo, transporte, etc.) y el costo de mantener inventario (daños, espacio, entre otros).				X				X				X	
5	Se monitorean las existencias en almacén antes de realizar una orden de compra para constatar que no se realicen compras de insumos que ya se tienen en almacén				X				X				X	
6	Se disponen de documentos actualizados para controlar la entrada y salida de mercancías de almacén				X				X				X	
7	Se documentan correctamente todas las salidas de mercancía de almacén				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: ABASTECIMIENTO				X				X				X	
8	El proceso de surtimiento de materiales a las estaciones de trabajo es calculado, medido y mejorado constantemente.				X				X				X	
9	El surtimiento de materiales a las estaciones de trabajo está estandarizado en cuanto a tiempo, secuencia y cantidad.				X				X				X	
10	Existen protocolos claros y documentados para estandarizar el surtimiento de los materiales dentro de la empresa				X				X				X	
	DIMENSIÓN 3: PRODUCCIÓN				X				X				X	

27	No existen habitualmente quejas de los clientes por errores en los pedidos o desperfecto de las mercancías.					X						X						X
DIMENSIÓN 5: FLUJO DE INFORMACIÓN						X						X						X
28	La integración de las áreas y sus funciones dentro de la empresa y fuera de ella se facilita mediante la información en el sistema logístico.					X						X						X
29	Cuenta con la información interna en tiempo y forma que requiere el sistema logístico.					X						X						X
30	Hay alguien que administre la información sistematizada y oportuna del entorno y se las haga llegar.					X						X						X

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Rafael Angel Benavides Benavides** **DNI: 44647614**

Especialidad del validador: **Finanzas Corporativas**

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

11 de Enero del 2021



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 que mide la gestión logística

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	DIMENSIÓN 1: COMPRAS													
1	El análisis del comportamiento histórico de las ventas es parte esencial y regular del proceso de estimación de la demanda.				X				X				X	
2	Se realizan las estimaciones o pronósticos de la demanda a través de métodos cuantitativos.				X				X				X	
3	Se mide o monitorea el tiempo desde que la orden de compra ha sido entregada al proveedor hasta que el producto es recibido en el Almacén.				X				X				X	
4	Al colocar órdenes de compra al proveedor se considera el costo de ordenar (papeleo, transporte, etc.) y el costo de mantener inventario (daños, espacio, entre otros).				X				X				X	
5	Se monitorean las existencias en almacén antes de realizar una orden de compra para constatar que no se realicen compras de insumos que ya se tienen en almacén				X				X				X	
6	Se disponen de documentos actualizados para controlar la entrada y salida de mercancías de almacén				X				X				X	
7	Se documentan correctamente todas las salidas de mercancía de almacén				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: ABASTECIMIENTO				X				X				X	
8	El proceso de surtimiento de materiales a las estaciones de trabajo es calculado, medido y mejorado constantemente.				X				X				X	
9	El surtimiento de materiales a las estaciones de trabajo está estandarizado en cuanto a tiempo, secuencia y cantidad.				X				X				X	
10	Existen protocolos claros y documentados para estandarizar el surtimiento de los materiales dentro de la empresa				X				X				X	
	DIMENSIÓN 3: PRODUCCIÓN				X				X				X	
11	Están definidas y delimitadas las ubicaciones de los materiales en las estaciones de trabajo para facilitar las tareas a los operadores.				X				X				X	

12	Los operadores disponen de informes actualizados sobre las ubicaciones de los materiales en las estaciones de trabajo				X				X				X
13	La programación de la producción es determinada por las órdenes enviadas por el cliente.				X				X				X
14	Las estaciones de trabajo cuentan con herramientas visuales que muestren el programa de producción.				X				X				X
15	Los cambios de herramental se realizan en un tiempo breve para permitir programar cambios de versión de productos en el periodo de producción.				X				X				X
16	Los métodos de trabajo están especificados en todos los niveles de la organización.				X				X				X
17	Existe un sistema de orden y limpieza en la organización.				X				X				X
18	Las estaciones de trabajo son totalmente flexibles a los cambios solicitados por el cliente.				X				X				X
19	El proceso de producción trabaja bajo un sistema de flujo continuo.				X				X				X
20	Se cumplen los requerimientos de calidad que los clientes exigen en los productos.				X				X				X
21	Se controla el tiempo desde que la orden de producción se entrega a piso productivo hasta que llega al almacén de producto terminado.				X				X				X
22	Se controla disponer de los materiales e insumos necesarios para cumplir adecuadamente con el proceso de producción				X				X				X
23	Se controla y supervisa que la producción se realice bajo estándares de calidad				X				X				X
	DIMENSIÓN 4: DISTRIBUCIÓN				X				X				X
24	Se mide y controla el tiempo de entrega de los pedidos de los clientes en un periodo determinado.				X				X				X
25	No existen habitualmente quejas de los clientes por demoras en el tiempo de entrega				X				X				X
26	Se mide y controla la eficacia de los despachos efectuados por la empresa teniendo en cuenta pedidos completos a tiempo, con documentación perfecta y sin daños a la mercancía				X				X				X
27	No existen habitualmente quejas de los clientes por errores en los pedidos o desperfecto de las mercancías.				X				X				X

DIMENSIÓN 5: FLUJO DE INFORMACIÓN						X					X					X
28	La integración de las áreas y sus funciones dentro de la empresa y fuera de ella se facilita mediante la información en el sistema logístico.					X					X					X
29	Cuenta con la información interna en tiempo y forma que requiere el sistema logístico.					X					X					X
30	Hay alguien que administre la información sistematizada y oportuna del entorno y se las haga llegar.					X					X					X

Observaciones: _____

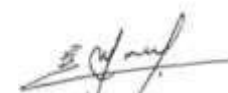
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Lino Gamarra Edgar Laureano DNI: 32650876

Especialidad del validador: Finanzas Corporativas

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.

Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, MOTTA CUTIPA VANESSA DAYANA, SOTO BLAS VERONICA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Comunicación interna y su relación con la gestión logística en la empresa Booster Group Perú SAC, Chorrillos, 2020", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
SOTO BLAS VERONICA DNI: 47196649 ORCID 0000-0002-3438-8950	Firmado digitalmente por: VESOTOB el 15-04-2021 16:29:24
MOTTA CUTIPA VANESSA DAYANA DNI: 47771954 ORCID 0000-0001-9528-8876	Firmado digitalmente por: VAMOTTAC el 15-04-2021 16:47:30

Código documento Trilce: INV - 0138234