



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Mejora continua para orientar la gestión logística de Empacadora de  
Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**AUTOR:**

Rodríguez Panta, Yancarlo Javier (ORCID: 0000-0002-5521-3594)

**ASESOR:**

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (ORCID 0000-0001-5815-6559)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

PIURA – PERÚ

2021

## **DEDICATORIA**

A mis padres y hermanos, por ser el gran soporte que necesitamos y que nunca nos han dejado flaquear en los momentos más difíciles de nuestra vida.

A mi esposa por su amor y comprensión a mis pequeñas hijas quienes son mi mayor fuente de motivación para seguir adelante y lograr mis metas.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por su gran amor y por darnos los dones y capacidades para enfrentar y superar los retos que se nos presentan en la vida.

A mis padres, que con el transcurrir del tiempo han sabido impartir nuevos conocimientos, valores y enseñanzas que han enriquecido nuestra formación profesional

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables, operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	11
3.4. Técnica y herramientas de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Métodos de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	41
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Ambiente organizacional de la empresa	16
Tabla 2.	Evaluación del riesgo	17
Tabla 3.	Actividades de control	18
Tabla 4.	Características de la supervisión y monitoreo	19
Tabla 5.	Adquisición de bienes	21
Tabla 6.	Características del almacenamiento	22
Tabla 7.	Distribución de bienes	23

## RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo determinar la manera en que la mejora continua permite orientar la gestión logística de la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, 2021, con este fin, se implementó y llevó a cabo un estudio de diseño descriptivo no experimental y transeccional, permitiendo caracterizar las dos variables de la tesis, junto a sus respectivas dimensiones e indicadores. De otra parte, se aplicaron como instrumentos de recojo de datos un cuestionario y una guía de entrevista, al personal de la empresa y al responsable del almacén, respectivamente. Se concluye que la mejora continua para orientar la gestión logística de empacadora de frutos tropicales se aplica en un nivel bajo, sin embargo, por lo cual la empresa de fortalecer sus recursos físicos y humanos, a fin de que las estrategias de mejora continua produzcan resultados óptimos y deseados.

**Palabras claves:** Mejora continua, gestión logística, empacadora, control.

## ABSTRACT

The objective of this research is to determine the way in which continuous improvement allows guiding the logistics management of Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, 2021, for this purpose, a non-experimental and transectional descriptive design study was implemented and carried out, allowing the characterization of the two variables of the thesis, together with their respective dimensions and indicators. On the other hand, a questionnaire and an interview guide were applied as data collection instruments, to the company staff and the warehouse manager, respectively. It is concluded that continuous improvement to guide the logistics management of the tropical fruit packing plant is applied at a low level, however, for which the company strengthens its physical and human resources, so that continuous improvement strategies produce results. optimal and desired.

**Keywords:** Continuous improvement, logistics management, packing house, control.

## I. INTRODUCCIÓN

Últimamente se han desarrollado diversas empresas logísticas en el sector de productos perecederos que se encargan de los diferentes servicios fundamentales desde que el productor otorga el producto hasta que puedan llegar a ser distribuidos, intentando optimizar los costes y por ende la calidad del producto. De acuerdo a información de Interempresas (2015) resalta el valor medio de los costes que abarcan la logística de un producto perecedero se calcula en un 30 % del valor final del producto, de los cuales el 10 % tiene que ver con el transporte y el resto, entre los fundamentales, a los gastos que incluyen manipular y comercializar en origen y destino. Las empresas modernas de logística llegan a cubrir las diversas labores de intermediación entre el productor, vale decir, el vendedor y el detallista, es decir, el comprador, con un informatizado control de la totalidad del proceso. Es importante mencionar que los productores de hortalizas y frutas deben efectuar un análisis en profundidad sobre la manera de organizar la logística como parte vital del proceso que incluye la comercialización, específicamente cuando se exporta a mercados competitivos.

Las multinacionales grandes cuentan en la actualidad de su propia logística, los cuales tienen aspectos positivos como flexibilidad en el servicio e imagen ante el cliente y control directo del proceso, así como inconvenientes, vale decir, no con economías de escala y con elevados costes fijos. El resto de las organizaciones deben recurrir a las empresas externas de servicios de logística en aras de llegar a destinos distantes y ser competitivas.

Concerniente al ámbito local, se toma en cuenta la información de Logistec (2018) donde menciona que, en el mes de julio del año 2017, el Banco Mundial mostró los resultados del informe prestigioso internacional “Connecting to Compete 2018, Trade Logistics in the Global Economy. The Logistics Performance Index and Its Indicators”, ranking de manera global, en donde el Perú logró alcanzar el puesto 82, considerando un score general de 2,79 puntos. Dicho resultado representa un retroceso de 15 escaños referido a la anterior medición 2016, en la cual el país logró conseguir la posición 68, con un puntaje de manera general de 2.88 puntos.



Al tomar en cuenta este resultado, se percibe que el Perú se encuentra ubicado en el lugar décimo en desarrollo logístico en la región, sin embargo, es importante resaltar que de acuerdo a los datos obtenidos del Banco Mundial, con respecto a la edición 2018, el país incaico pudo registrar su pésimo ranking histórico (82) y su bajo puntaje general (2,68 puntos), tomando en cuenta los resultados conseguidos en las anteriores mediciones.

En lo que respecta al ámbito local, se presenta a la empresa Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, la cual tiene como objetivo principal cumplir con las expectativas de los clientes, asegurando procesos y productos que cumplan con altos estándares de calidad del mercado internacional, fomentando y cumpliendo así, con la implementación y mantenimiento de normativas nacionales, Sistemas de Gestión y altos estándares internacionales que permiten darle confianza y seguridad a los clientes que destinan sus productos a los principales mercados en todo el mundo: China, Estados Unidos, Europa, Chile, Nueva Zelanda.

Si bien la empresa cuenta con fortalezas, sin embargo, es importante mencionar ciertas falencias, dentro de ellas se encuentra la deficiencia que existe en las entregas de los insumos de producción. Esto parte de una inadecuada gestión logística, donde las principales áreas se están viendo afectadas. Dentro de las áreas que experimentan los resultados de una mala gestión, se encuentran las áreas de compras, almacén y por ende la gestión de inventarios. En consecuencia, las compras son excesivas y no permite una reducción de costos de la empresa. De continuar con dichas falencias se corre el riesgo de afectar la parte financiera de la empresa en gran magnitud y por ende encaminarse al fracaso.

En este contexto, la investigación se plantea resolver el siguiente problema general: ¿De qué manera la mejora continua permite orientar la gestión logística de la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, 2021? Teniendo los siguientes problemas específicos. ¿Cómo es el ambiente organizacional de la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, 2021?; ¿Qué características presenta la evaluación del riesgo en la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, 2021?; ¿Cómo se realizan las actividades de control en la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, 2021?; ¿Qué características presenta la supervisión y

monitoreo en la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, 2021?; ¿Cómo es la adquisición de bienes en la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, 2021?; ¿Qué características presenta el almacenamiento en la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, 2021? y ¿Cómo es la distribución de bienes en la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, 2021?

El propósito de este proyecto es proponer una mejora continua para orientar la gestión de logística de Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, 2021; para ello resulta importante tomar en cuenta las diversas medidas que se requieren para un desarrollo correcto del proceso logístico de la empresa y por ende reducir los costos y mejorar la parte financiera de la organización. Por dicha razón, existe una justificación práctica pues se pretende realizar el análisis de diversas prácticas relacionadas a la mejora continua, con la pretensión de que esta investigación pueda ser útil a la comunidad relacionada a la gestión logística.

De otro lado, se justifica socialmente dado que busca cotejar la aplicación de los principios de mejora continua para orientar la gestión logística, esto contribuirá a mejorar el desarrollo de los procesos dentro de la organización, contribuyendo a otorgar los productos al consumidor final en forma, tiempo y lugar correcto.

El objetivo general consiste en Determinar la manera en que la mejora continua permite orientar la gestión logística de la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, 2021. Teniendo los siguientes problemas específicos, Reconocer el ambiente organizacional de la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, 2021; Determinar las características de la evaluación del riesgo en la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, 2021; Definir las actividades de control de la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, 2021; Establecer las características de la supervisión y monitoreo de la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana 2021; Evaluar la adquisición de bienes en la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, 2021; Determinar las características del almacenamiento en la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, 2021 y Evaluar la distribución de bienes que permita orientar la gestión logística en la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En el plano internacional se tiene a Zambrano (2015) desarrolló su trabajo de investigación titulado *La organización logística para la exportación de fibra de abacá por la empresa FURUKAWA plantaciones*, en la cual tuvo como objetivo general realizar el estudio de la estructura de la logística de la organización Furukawa plantaciones intentando buscar mecanismos para conseguir la eficacia y la eficiencia en sus actividades logrando hacer competitiva la empresa y que esto pueda repercutir en sus ventas externas. Los motivos principales de las deficiencias se originan de manera principal en las labores específicas de la logística del área de producción, compras, de exportaciones; mucho más en la carencia de inversión en maquinarias modernas, transporte y que permitan desarrollar de manera ágil sus procesos. Referente a las conclusiones, se puede decir que la logística no cuenta con un control de inventarios y no existe control de calidad ya que la manipulación de la fibra se efectúa de forma manual. Pese a ser una de las primeras organizaciones en el mercado de Ecuador que tuvo sus inicios con la fabricación y la exportación de la fibra, últimamente se han visto reducidas sus ventas a raíz de los factores internos que generan afectación en la optimización de los procesos logísticos.

Chumpitaz (2018) en su trabajo de investigación designado *Implementación de un sistema de mejora continua para el área de logística en la productividad de la empresa ARQ contrata*; tuvo como objetivo general analizar la sección de logística en la organización referida, y se empleó como metodología el de tipo descriptiva. Concerniente a los resultados conseguidos indica que la organización no cuenta con un correcto control y que sumado a ello no dispone de un área de propuestas o presupuestos; ya que se producen errores de costos. Con respecto a las conclusiones se puede decir que la empresa tiene que optimizar la atención a los clientes, logística de suministros y tecnología; así mismo, se propone el establecimiento de un departamento de presupuestos y propuestas con el fin de verificar los costos que no pudo incluir al cliente, finalmente realizando el pago el mismo proveedor.

Quintero y Sotomayor (2018), en su trabajo de investigación titulado “Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress Cia. Ltda del Cantón Durán”, se consideró como objetivo principal diseñar estrategias que permitan optimizar los procedimientos logísticos de la entidad. Se concluye que es la limitación de los procesos logísticos los que causan insatisfacciones en los servicios brindados, siendo un gran problema la gestión del tiempo en el transporte.

Concerniente al ámbito nacional se presenta a continuación lo siguiente, Alva et al. (2006) desarrolló su trabajo de investigación titulado *Propuesta de la mejora en la logística de entrada de una empresa agroexportadora en Trujillo*. Tesis de Maestría en gestión de operaciones y logística, el cual tuvo como objetivo general buscar propuestas de mejora en la ejecución de la logística de entrada para las organizaciones del rubro agroindustrial con actividades de exportación, evaluando y determinando las causas que repercuten en el desarrollo correcto de la logística. En lo que respecta a las conclusiones se percibe que el área de logística al no efectuar realiza urgentes compras para su abastecimiento, asimismo, es necesario establecer políticas y manuales de procedimientos de logística.

Lecaros (2017) en su trabajo de investigación titulado *Control interno y su incidencia en la gestión de compras de la empresa Urano Tours S.A. año 2017*, se consideró como objetivo principal definir la incidencia del control interno con la gestión de compras. En lo que respecta a la metodología, es de tipo explicativa. Se concluye corroborando el impacto del control interno en la gestión de compras, ya que se está ejecutando un buen control concerniente a cada política del área.

Medina et al. (2016) en su trabajo de investigación titulado *Control interno de inventario y su incidencia en la rentabilidad de la empresa comerciales del régimen general del distrito de San Vicente – Cañete, año 2014*, intentó determinar la repercusión del control interno de inventarios en la rentabilidad de la organización; mediante un estudio de tipo descriptivo correlacional. Concerniente a las conclusiones se percibe que la empresa desarrolla un correcto manejo de inventario, y esto contribuye a que la empresa tenga un adecuado desempeño.

Con respecto al ámbito local, se presenta a continuación lo siguiente, Infantes (2014) llevó a cabo el trabajo de investigación titulado *Mejora del sistema*

*de almacén para optimizar la gestión logística de la empresa comercial Piura*, en la cual tuvo como objetivo principal identificar una propuesta de mejora que se aplique en los procesos de la cadena productiva con el fin de conseguir una rentabilidad mayor, para lograr ello intenta integrar técnicas en los procesos de almacenamiento, recepción y despacho de los productos tomando en cuenta propiedades específicas para un correcto manejo y distribución de la organización. Se pudo concluir que los conocimientos de los colaboradores son muy limitados debido a que no se desarrollan procesos de logística, deviniendo en pérdida económica.

Mauricio (2016), en su trabajo de investigación titulado *Análisis, diseño e implementación de un sistema de logística para la panadería 2 estrellas aplicando tecnologías de investigación*, de la facultad de ingeniería industrial, de la universidad nacional de Piura. Se consideró como objetivo principal controlar su stock, satisfacer tanto a sus colaboradores como a sus clientes y reducir tiempos. De igual manera se percibió que la panadería no se organiza para llevar a cabo una orden de compra, para las ventas y distribución del producto. Así mismo no existe un control de los créditos brindados. Por lo tanto, se propone el establecimiento del método tecnológico tradicional RUP. Concerniente a las conclusiones, se llegó a elaborar una red de distribución que podrá contribuir a planificar y controlar los accesos del flujo de materiales y productos a partir de su compra finalizando en su comercialización. De otra parte, se llegó a implementar el sistema RUP que contribuyó planificar y controlar las compras y por ende inventarios y conseguir estandarizar los procesos logísticos consiguiendo la ansiada eficiencia.

Castillo (2015), llevo a cabo una investigación designada *Propuesta de mejora en la logística interna en la empresa Dysmar E.I.R.L.* Universidad Nacional de Piura, Piura, Perú. Se consideró como objetivo principal efectuar un análisis y propuesta de mejora que contribuya a orientar la gestión logística interna en la empresa y fortalecer el servicio a sus clientes. Concerniente a la metodología, fue básica, descriptiva y presenta un enfoque cualitativo. Concerniente a las conclusiones se percibe que, al obtener un correcto control de inventario, almacenamiento y al fortalecer los tiempos de entrega, podrá mejorar de igual manera el servicio y satisfacción de los consumidores, desarrollando fidelidad y

compromiso en ellos, causando impacto de manera positiva en la cantidad de ventas.

En cuanto a las teorías relacionadas al tema. En primer lugar, se describe la parte teórica de la variable independiente, mejora continua, Estipiñán (2016) menciona para considerar una mejora continua es conveniente conocer el registro intrínseco de una organización. Esto forma parte de un régimen que alinea y acumula procesos y ordenamientos.

Mantilla (2013) afirma que la mejora continua es un proceso que se ejecuta con los consejos de directores, de igual manera del régimen y personal de la empresa, en la cual está establecido para brindar seguridad de forma moderada con ánimos al logro de objetivos donde las demuestra en las siguientes escalas: en lo que se refiere a eficiencia y certeza de las rutinas, de manera confidencial con la información bancaria, tratando de cumplir los tipos de estatutos obteniendo como resultados los criterios adaptables.

Seguidamente se presentan las dimensiones, ambiente organizacional, evaluación del riesgo, actividades del control y supervisión y monitoreo. Con respecto al ambiente organizacional, de acuerdo a Orellana (2012) en el ámbito de inspección otorga el tono de una formación, en la cual la dirección establece compromiso y poderío. Dentro de las herramientas que medirán la ejecución se ubican los valores éticos y la distribución organizativa.

Con respecto al indicador valores éticos, según Méndez (2017) sostiene que son guías de comportamiento que permiten regular conductas de una persona. Dentro de dichos valores se pueden incluir la justicia, responsabilidad, honestidad, integridad, equidad, lealtad, entre otros. De otra parte, según Mantilla (2013) menciona que la distribución organizativa se refiere a la división de responsabilidades acorde a las funciones que desempeña cada colaborador, siempre respetando el orden jerárquico.

Concerniente a la dimensión evaluación del riesgo, de acuerdo a Orellana (2012) reside en la observación y caracterización de los peligros diferenciados de una formación. El componente del informe COSO tiene que ver con la cuantificación y personalización. Según Estupiñán (2016) define que la percepción de riesgos

tiene que ver con procesos que no son evitables para manipular y nivelar peligros establecidos coligados con los cambios. Dentro de las herramientas que permitirán medir su ejecución se ubican la individualización del riesgo y la medida de control.

Concerniente al indicador individualización del riesgo, Mantilla (2013) comenta que el riesgo depende de los tipos de daños, vale decir, probables o efectivamente decididos, debido a una resolución que se llega a tomar en el sistema, mientras que peligro se comprende como una probabilidad de daño digna de atención. En lo que respecta a medida de control, de acuerdo a Koontz (2015) el control es determinado como la medición y corrección del desarrollo de las actividades con el propósito de garantizar que se llegaron a cumplir los objetivos de la organización y los planes que se idearon para conseguirlos.

En lo que respecta a actividades del control, de acuerdo a Núñez & Hurtado (2012) afirma este pueden representarse de manera colectiva como: procedimientos y políticas que permitan aseverar los comportamientos de la orientación. Se puede decir, que es fundamental un conjunto de normas y reglas de actuación, que puedan presidir ya sea para la metodología explicativa contable como, para la parte operativa de la organización (recursos humanos y financieros), lo que contribuirá a tener un control superior de los procesos. Para su medición es útil la coordinación entre las unidades y documentación.

Concerniente al indicador, coordinación entre las unidades, de acuerdo a Mantilla (2013) sostiene que es fundamental llevar a cabo un trabajo conjunto y simultáneo con las diferentes áreas de una organización en aras de cumplir con los tiempos establecidos para cada actividad. Con respecto al indicador documentación, el mismo autor afirma que es un sistema de procesamiento de información que brindará datos minuciosos y detallados sobre un tema determinado.

Con respecto a la dimensión supervisión y monitoreo, de acuerdo a Veraz Rabines (2013) sostiene que se describe a la, compilación, individualización y declaración de información sobre la alineación, de manera que consienta, en el lapso y la representación, ser conveniente y contribuya a que los disponibles realicen sus compromisos.

Referente al indicador evaluación de régimen de intervención, Núñez & Hurtado (2012) sostienen que forma parte del examen detallado de habilidades del personal y la repercusión en su desempeño laboral. El mismo autor menciona que el indicador tratamiento de las faltas descubiertas, tiene que ver con la falta de automatización en los procesos o un espacio inadecuado en las diferentes áreas de una empresa.

Seguidamente se describe la parte teórica de la variable, logística, de acuerdo a Infantes (2014) menciona que la logística coordina el empleo de recursos y optimiza los procesos dentro de una empresa, tratando siempre de escudriñar la reducción de costos.

Las dimensiones con las que cuenta la variable son, adquisición de bienes, almacenamiento y distribución de los bienes. Referente a la adquisición de bienes, según Veraz Rabines (2013) afirma que en este proceso todo provecho de bienes y servicios será manejada por el área de logística, cuando se presenten casos delimitados de manera transitoria y ejecutando las normas que se pronuncien en los transcurso del día.

Esto da a entender que la adquisición viene a ser un proceso de labores de administración- jurídicas alineadas a conseguir que una unidad, logre su propiedad, disponibilidad y servicios de manera imborrable o transitoria. Dentro de las herramientas se ubican, la evaluación de proveedores, control de calidad y documentación.

Respecto a evaluación de proveedores, según Mantilla (2013) sostiene que incluye la categorización de los proveedores de acuerdo a la evaluación global de su desempeño. Con respecto a control de calidad, el mismo autor menciona que es el establecimiento de, mecanismos, programas herramientas y técnicas en una organización para mejorar la calidad de los productos, servicios y por ende productividad. De igual manera menciona que la documentación es vital para llevar un control correcto del movimiento de los recursos físicos en el proceso logístico.

Concerniente a la dimensión almacenamiento, Frazelle (2016) sostiene que los materiales deben contar con estacionamientos físicos bien definidos que se



adapten a los movimientos normales de almacén, en lo que respecta a entrada y salida de inventario y la el desarrollo de inventarios físicos.

Con respecto a la recepción, Estupiñán (2016) afirma que viene a ser el proceso mediante el cual un conjunto de materiales que proceden de la fuente de suministro se incorporan al almacén, tratando de que se ubiquen en la forma correcta y organizada. Con respecto al indicador condiciones el mismo autor afirma que es importante efectuar una revisión de los productos que ingresan a almacén para saber el estado en el que se encuentran y poder determinar fallas o imperfecciones en el momento preciso en aras de corregirlas a la brevedad. De otra parte, con respecto al indicador despacho, es importante depositar los productos ubicarlos en el almacén de acuerdo al movimiento o rotación de productos, considerando el ritmo de las entradas y salidas.

Concerniente a la dimensión distribución de los bienes, Veraz Rabines (2013) sostiene que son el conjunto de los movimientos de medio técnico. Mediante el ingreso físico de acto de corporación de la organización, desde afuera hacia adentro y considerando un lugar previamente establecido. Dentro de las herramientas de medición que permitirán ejecutar la dimensión, se ubican el procedimiento, medios empleados y control.

Referente al indicador procedimiento, de acuerdo a Infantes (2014) sostiene que son planes que permiten establecer una forma habitual de manejar actividades futuras y son guías verdaderas de acción. Concerniente al indicador medios empleados, el mismo autor afirma que existen diversas herramientas de transporte que contribuyen al traslado de los productos, tales como embarcaciones, aviones, entre otros. Y referente al indicador control, señala que es vital efectuar un control de los productos que se pretenden transportar en aras de brindar productos en óptimas condiciones al consumidor final.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3. 1. Tipo y diseño de investigación**

El tipo de investigación es aplicada transversal y descriptiva pues se va a emplear los conocimientos técnicos para mejorar la gestión del almacén a través del planteamiento de un adecuado sistema de inventario. El enfoque de la investigación es mixto, es decir, incluirá tanto el enfoque cualitativo como el cuantitativo en las variables. El diseño de investigación es no experimental pues se va a examinar la realidad tal y como se presenta en la empresa, es decir, se recolectará la información y es transversal pues se analizará esta realidad en un tiempo único.

#### **3.2. Variables y operacionalización**

##### **3.2.1. Mejora continua**

Mantilla (2013) refiere que es un proceso propuesto para brindar seguridad en el logro de objetivos, consta de factores como efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de datos financieros, cumplimiento del marco normativo, entre otros. .

##### **3.2.2. Gestión Logística**

Es el conjunto de acciones de diseño y dirección del flujo material, informativo y financiero, a efecto de brindar a los clientes los bienes en cantidad, calidad, plazo y lugar deseado con alta competitividad (Gómez, 2007).

#### **3.3. Población, muestra y muestreo**

##### **3.3.1 Población**

La población es el colectivo que abarca a todos los elementos cuya característica o características queremos estudiar; dicho de otra manera, es el

conjunto entero al que se desea describir o del que se necesita establecer conclusiones. Por su tamaño, las poblaciones pueden ser finitas o infinitas (Salazar, 2018) En la presente investigación se tomarán como población de estudio a los colaboradores del área logística de la empresa Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, los cuales hacen un total de 100 integrantes en las diversas áreas de la empresa.

#### **Criterios de inclusión**

Trabajadores varones y mujeres de las distintas áreas de la empresa Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana

#### **Criterios de exclusión**

Trabajadores que se encuentran con licencia, permiso o periodo vacacional y por tanto, ausentes temporalmente de la empresa.

### **3.3.2 Muestra**

Es un subconjunto representativo de la población a partir del cual se pretende realizar inferencias respecto a la población de donde procede. Los elementos seleccionados con cierta técnica reúnen ciertas características que la hacen ser representativa, significativa y confiable y que en base a ella se pueden hacer inferencias respecto a la población. La muestra puede ser probabilística y no probabilística (Webscolar, 2016).

Según la población de estudio seleccionada el total de la muestra para esta investigación asciende a 100 personas que son colaboradores de distintas áreas de la empresa Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana. La muestra es censal ya que se tomará la totalidad de la población para recolectar la opinión de los colaboradores debido a que la empresa no tiene funciones especializadas pudiendo todos responder a los instrumentos de la investigación.

### **3.3.3 Muestreo**

En la presente investigación, por ser la población y la muestra seleccionada la misma, no se considerará muestreo.

### **3.3.4 Unidad de análisis**

La unidad de análisis para esta investigación son las personas que tienen un vínculo laboral con la empresa Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana y que se desempeñan en las distintas áreas de la misma.

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

### **3.4.1. Técnicas**

#### **Encuesta**

La encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recolección de datos, la cual se da a través de la interrogación de los sujetos, cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida (López et al., 2015).

#### **Entrevista**

Es la técnica de recolección de datos a través de la que se recoge información proporcionada por una o varias personas, en la presente investigación la persona encargada de brindar la información necesaria y con la que se realizará la entrevista es el administrador Sr. Paul Palacios Navarro, encargado del almacén.

### **3.4.2. Instrumento**

#### **Cuestionario**

El cuestionario de encuesta es una técnica indirecta de recolección de datos. Es un formato escrito a manera de interrogatorio, en donde se obtiene información acerca de las variables a investigar. Es un instrumento de investigación que se emplea para recoger los datos; puede aplicarse de forma presencial, o indirecta, a través del internet (Sánchez et al., 2018) Se le aplicó a los colaboradores del área logística de la empresa.

#### **Guía de entrevista**

Contiene los ítems de cada aspecto o sub aspecto que van a ser motivo de la entrevista basada en las cuales el investigador fue formulando las preguntas para el diálogo.

### **3.5. Procedimiento**

En el presente trabajo de investigación se aplicó un cuestionario a los trabajadores del área de logística de la empresa Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, la guía de observación se aplicó un día de flujo laboral normal a fin de verificar la realidad in situ considerando los indicadores de investigación determinados. Asimismo, se contó también con el permiso de los responsables de la empresa, de acuerdo a coordinaciones previas, para la realización de la entrevista de campo.

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

Para el análisis de datos se empleó el programa SPSSV 26 en el cual se registraron los datos que han sido recolectados en la base de datos del programa de Microsoft Excel. Estos datos fueron representados en tablas de frecuencias que son tablas de doble entrada a través de las cuales se resumió la información

obtenida mediante los instrumentos empleados para su mejor análisis e interpretación, adicionalmente de gráficos que son las formas simples, rápidas y visibles de representar los datos.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para realizar la presente investigación se le solicitó permiso a la empresa Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana para utilizar la información de esta, además de informarle cual era la finalidad de la investigación y con qué fin se utilizaría. Así mismo, se informó a los colaboradores sobre el cuestionario a realizarse y su finalidad, participando estos de manera voluntaria y estando de acuerdo con la finalidad explicada.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Informe de aplicación del cuestionario

#### 4.1.1 Reconocer el ambiente organizacional de la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, 2021

**Tabla 1**

*Ambiente organizacional de la empresa*

Ambiente organizacional	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) siempre		(4) Casi siempre		(3) A veces		(2) Casi nunca		(1) Nunca			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
Los trabajadores conocen los valores éticos de la organización	0	0%	0	0%	20	20%	60	60%	20	20%	100	100%
- El personal cumple con practicar los valores éticos de la organización	10	10%	0	0%	10	10%	60	60%	20	20%	100	100%
- La empresa está organizada de manera tal que las labores se realizan adecuadamente	0	0%	0	0%	80	80%	20	20%	0	0%	100	100%

Nota.: Cuestionario a colaboradores.

La dimensión conocimiento de los trabajadores sobre los valores éticos en la organización muestra un 60% de los encuestado con escala casi nunca, mientras que un 20% nunca, por otro lado lo que se refiere a práctica de valores éticos por parte del personal, 60% manifestó con escala casi nunca, mientras que un 20% nunca y por último concerniente a si la empresa está organizada para realizar las labores adecuadamente, los encuestados respondieron 80% con escala a veces, sin embargo, un 20% casi siempre.

Las características que representan a conocimiento de los trabajadores sobre los valores éticos en la organización y a práctica de valores éticos por parte del personal presentan un promedio de 60% con escala casi nunca respectivamente; ubicándose en un nivel bajo. Este panorama motiva a tomar

decisiones inmediatas, en aras de fortalecer la práctica de valores en la empresa. De otra parte, en lo que respecta al aspecto, la empresa está organizada para realizar las labores adecuadamente, 80% de los encuestados manifiestan con escala a veces.

#### 4.1.2. Determinar las características de la evaluación del riesgo en la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, 2021

**Tabla 2**

*Evaluación del riesgo*

Evaluación del riesgo	Escala de alternativas										(Σ)	
	(5) siempre		(4) Casi siempre		(3) A veces		(2) Casi nunca		(1) Nunca		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
Los trabajadores demuestran una actitud proactiva para evitar los riesgos de error o fracaso en sus tareas	50	50%	50	50%	0	0%	0	0%	0	0%	100	100%
- Los jefes disponen de planes de prevención de riesgos en el desarrollo de las actividades de los trabajadores	0	0%	10	10%	30	30%	40	40%	20	20%	100	100%

Nota. Cuestionario a colaboradores.

Los trabajadores demuestran proactividad para evitar riesgos de error o fracaso en sus tareas, muestra un 50% de los encuestado con escala casi siempre, mientras que un 50% siempre, por otro lado, lo que se refiere a si los jefes disponen de planes de prevención de riesgos en el desarrollo de las actividades de los trabajadores, 30% manifestó con escala a veces, mientras que un 20% nunca.

Las características que representan a si los trabajadores demuestran proactividad para evitar riesgos de error o fracaso en sus tareas, muestra un 50% de los encuestados con escala casi siempre; ubicándose en un nivel intermedio. Este resultado, estimula a seguir trabajando, con el fin de obtener mayores



resultados. De otra parte, en lo que respecta al aspecto, si los jefes disponen de planes de prevención de riesgos en el desarrollo de las actividades de los trabajadores, 30% manifestó con escala a veces. Concerniente a este último aspecto, es pertinente establecer estrategias que incluyan medidas preventivas para brindar protección al equipo de trabajo.

#### 4.1.3. Definir las actividades de control de la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, 2021

**Tabla 3**

*Actividades de control*

Actividades de control	Escala de alternativas										(Σ)	
	(5) siempre		(4) Casi siempre		(3) A veces		(2) Casi nunca		(1) Nunca		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
-Los jefes controlan continuamente las labores del personal.	0	0%	30	30%	10	10%	40	40%	20	20%	100	100%
- Se coordina adecuadamente entre las diversas unidades de la empresa para la mejor realización de las actividades	0	0%	10	10%	30	30%	60	60%	0	0%	100	100%
- La empresa dispone de registros oficiales para el control de distintas actividades	0	0%	40	40%	10	10%	50	50%	0	0%	100	100%

Nota. Cuestionario a colaboradores.

Los jefes controlan continuamente las labores del personal, muestra un 40% de los encuestado con escala casi nunca, mientras que un 30% casi siempre, por otro lado lo que se refiere a coordinación adecuada entre las diversas unidades de la empresa para la mejor realización de las actividades, 60% manifestó con escala casi nunca, mientras que un 30% a veces y por último el aspecto la empresa dispone de registros oficiales para el control de distintas actividades 50% manifestó casi nunca, mientras que 40% casi siempre.

Las características que representan los jefes controlan continuamente las labores del personal, muestra un 40% de los encuestado con escala casi nunca, coordinación adecuada entre las diversas unidades de la empresa para la mejor realización de las actividades, 60% manifestó con escala casi nunca y por último el aspecto la empresa dispone de registros oficiales para el control de distintas actividades 50% manifestó casi nunca; dichos resultados demuestran que las actividades de control se ubican en un nivel muy bajo. Ante tal panorama, es pertinente considerar tácticas que contribuyan a fortalecer las actividades de control en aras de lograr una labor eficiente y eficaz.

#### 4.1.4. Establecer las características de la supervisión y monitoreo de la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana 2021

**Tabla 4**

*Características de la supervisión y monitoreo*

Características de la supervisión y monitoreo	Escala de alternativas										(Σ)	
	(5) siempre		(4) Casi siempre		(3) A veces		(2) Casi nunca		(1) Nunca		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
En la empresa se realiza periódicamente la supervisión y monitoreo de las habilidades y destrezas de los trabajadores	0	0%	10	10%	20	20%	60	60%	10	10%	100	100%
- Cuando se toma conocimiento de las faltas cometidas por trabajadores, los jefes disponen de inmediato las acciones correctivas	30	30%	60	60%	10	10%	0	0%	0	0%	100	100%
- En el último año se han aplicado diversas sanciones por faltas cometidas por los trabajadores	90	90%	10	10%	0	0%	0	0%	0	0%	100	100%

Nota. Cuestionario a colaboradores.

La empresa realiza periódicamente la supervisión y monitoreo de las habilidades y destrezas de los trabajadores, muestra un 60% de los encuestado con escala casi nunca, mientras que un 20% a veces, por otro lado lo que se refiere a los jefes disponen de inmediato las acciones correctivas antes faltas cometidas, 60% manifestó con escala casi siempre, mientras que un 30% siempre y por último el aspecto relacionado a sanciones por faltas cometidas por los trabajadores 90% manifestó siempre, mientras que 10% casi siempre.

La empresa realiza periódicamente la supervisión y monitoreo de las habilidades y destrezas de los trabajadores, muestra un 60% de los encuestados con escala casi nunca, este resultado demuestra que existe un nivel muy bajo de aplicación de la dimensión. Ante tal situación, resulta de vital importancia tomar acciones, con el fin de fortalecer supervisión y monitoreo al personal. De otra parte, en lo relacionado a los aspectos, los jefes disponen de inmediato las acciones correctivas antes faltas cometidas, 60% manifestó con escala casi siempre y sanciones por faltas cometidas por los trabajadores 90% manifestó siempre; dichos resultados demuestran que las acciones se ubican en un nivel favorable, sin embargo, es importante continuar trabajando para conseguir mayores resultados.

#### 4.1.5. Evaluar la adquisición de bienes en la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, 2021

**Tabla 5**

*Adquisición de bienes*

Adquisición de bienes	Escala de alternativas										(Σ)	
	(5) siempre		(4) Casi siempre		(3) A veces		(2) Casi nunca		(1) Nunca		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
Los proveedores de la empresa son previamente evaluados para asegurar la calidad de las compras	50	50%	30	30%	0	0%	20	20%	0	0%	100	100%
- Se verifica la calidad de los productos e insumos que adquiere la empresa	40	40%	60	60%	0	0%	0	0%	0	0%	100	100%
- La empresa asegura el cumplimiento de toda la documentación relacionada a sus compras	0	0%	100	100%	0	0%	0	0%	0	0%	100	100%

Nota. Cuestionario a colaboradores.

En cuanto a los proveedores de la empresa, estos son previamente evaluados para asegurar la calidad de las compras, muestra un 50% de los encuestados con escala siempre, mientras que un 30% casi siempre, por otro lado en lo referente a la verificación de la calidad de los productos e insumos que adquiere la empresa, 60% manifestó con escala casi siempre, mientras que un 40% siempre y por último el aspecto la empresa asegura el cumplimiento de toda la documentación relacionada a sus compras 100% manifestó casi siempre.

Dichos resultados, demuestran un equilibrio en la aplicación de los aspectos, sin embargo, conviene seguir trabajando con el fin de obtener mayores resultados. De otra parte, en lo relacionado al aspecto, la empresa asegura el cumplimiento de toda la documentación relacionada a sus compras 100% manifestó casi siempre, ubicándose en un nivel favorable.

#### 4.1.6. Determinar las características del almacenamiento en la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, 2021

**Tabla 6**

*Características del almacenamiento*

Características del almacenamiento	Escala de alternativas										(Σ)	
	(5) siempre		(4) Casi siempre		(3) A veces		(2) Casi nunca		(1) Nunca		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
Los productos e insumos adquiridos por la empresa son adecuadamente recepcionados en las instalaciones pertinentes	20	20%	50	50%	30	30%	0	0%	0	0%	100	100%
- Las condiciones de almacenamiento de los productos e insumos son acordes a la naturaleza de cada uno de ellos	0	0%	60	60%	30	30%	10	10%	0	0%	100	100%
- El personal del almacén despacha los productos e insumos de forma eficiente a las diversas áreas de la empresa	0	0%	100	100%	0	0%	0	0%	0	0%	100	100%

Nota. Cuestionario a colaboradores.

En cuanto a la dimensión, productos e insumos adquiridos por la empresa son adecuadamente recepcionados en las instalaciones pertinentes, muestra un 50% de los encuestados con escala casi siempre, mientras que un 30% a veces, por otro lado en lo referente a condiciones de almacenamiento de los productos e insumos acordes a las naturaleza de cada uno de ellos, 60% manifestó con escala casi siempre, mientras que un 30% a veces y por último el aspecto personal del almacén despacha los productos e insumos de forma eficiente a las diversas áreas de la empresa 100% manifestó casi siempre.

Dichos resultados, demuestran un equilibrio en la aplicación de los aspectos, sin embargo, conviene seguir trabajando con el fin de obtener mayores resultados. De otra parte, en lo relacionado al aspecto, personal del almacén despacha los productos e insumos de forma eficiente a las diversas áreas de la empresa 100% manifestó casi siempre, ubicándose en un nivel favorable.

#### 4.1.7. Evaluar la distribución de bienes que permita orientar la gestión logística en la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, 2021.

**Tabla 7**

*Distribución de bienes*

Distribución de bienes	Escala de alternativas										(Σ)	
	(5) siempre		(4) Casi siempre		(3) A veces		(2) Casi nunca		(1) Nunca		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
Los procedimientos para distribuir los bienes e insumos adquiridos aseguran la entrega de los mismos a tiempo	0	0%	100	100%	0	0%	0	0%	0	0%	100	100%
- Los medios que se emplean para la distribución de los bienes e insumos garantizan la recepción en las mejores condiciones	0	0%	80	80%	20	20%	0	0%	0	0%	100	100%

Nota. Cuestionario a colaboradores.

En cuanto a la dimensión, procedimientos para distribuir los bienes e insumos adquiridos aseguran la entrega de los mismos a tiempo, muestra un 100% de los encuestados con escala casi siempre y el aspecto medio que se emplean para la distribución de los bienes e insumos garantizan la recepción en las mejores condiciones 80% manifestó casi siempre, mientras 20% a veces.

Los aspectos, procedimientos para distribuir los bienes e insumos adquiridos aseguran la entrega de los mismos a tiempo, muestra un 100% de los

encuestados con escala casi siempre y el aspecto medio que se emplean para la distribución de los bienes e insumos garantizan la recepción en las mejores condiciones 80% manifestó casi siempre. Dichos resultados, demuestran un panorama favorable, sin embargo, conviene seguir trabajando con el fin de obtener mayores resultados.

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

El instrumento fue aplicado al encargado del almacén Sr. Paul Palacios Navarro, la Empresa Empacadora de Frutos Tropicales. Se pudo conocer que, en aras de cumplir el primer objetivo, reconocer el ambiente organizacional de la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana 2021; la empresa toma en cuenta los valores tales como responsabilidad, respeto, honradez y compañerismo. De otra parte, en lo que respecta a organización, se considera el organigrama funcional, en aras de que todos los colaboradores cumplan con sus funciones.

Los valores éticos y distribución organizativa, se desarrollan aparentemente de manera correcta, sin embargo, conviene tomar en cuenta herramientas que permitan medir su ejecución.

Con el fin de cumplir el segundo objetivo, determinar las características de la evaluación de riesgo en la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana 2021; se percibe que la empresa no cuenta con un sistema de evaluación de riesgo.

La individualización del riesgo y medidas de prevención no se desarrollan en la empresa y por ende se requiere tomar medidas en aras instaurar un sistema que permita realizar una evaluación minuciosa sobre las distintas actividades de la empresa.

Con el fin de cumplir el tercer objetivo, definir las actividades de control de la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana 2021; se observa que el nivel de coordinación se elabora específicamente en el programa de pedido, en coordinación con los clientes, para que de esa manera se puedan elaborar insumos para el proceso de producción. De otra parte, concerniente a los registros para

actividades de control en la empresa, se emplea un kardex de cada material, así como igual un sistema llamado Neinco.

Se percibe que la coordinación entre las unidades y la aplicación de registros se encuentran en un nivel moderado, sin embargo, es pertinente establecer estrategias que contribuyan al fortalecimiento de la ejecución actual.

Con el fin de cumplir el cuarto objetivo, establecer las características de la supervisión y monitoreo de la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana 2021; se observa que, con respecto al procedimiento en la empresa frente a las faltas cometidas por los trabajadores, se cuenta con un reglamento interno donde se evalúa las faltas cometidas y dependiendo la gravedad se procede a elaborar las llamadas de atención o suspensión.

Se observa que la evaluación de régimen de intervención y el tratamiento de las faltas descubiertas, se aplican de manera favorable, sin embargo, conviene mejorar la herramienta de evaluación actual, con el fin de detectar de manera oportuna los errores y en base a ello mejorar de manera de forma rápida.

Con el fin de cumplir el quinto objetivo, evaluar la adquisición de bienes en la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana 2021; se percibe que con respecto a la evaluación que se ejecuta a los proveedores, el gerente general pide referencias de otras empresas del mismo rubro lo cual, elabora las preguntas puntuales, dependiendo las referencias se procede a verificar las certificaciones que nos obliga el sistema BASC. De otra parte, con respecto al procedimiento de verificación de la calidad de los bienes e insumos que adquiere la empresa, se controla el área de aseguramiento de la calidad, lo cual verifica las especificaciones técnicas y el manual de procedimiento del sistema BASC. Aparte de ello, concerniente al cumplimiento eficaz sobre el manejo de la documentación relacionada a la adquisición de bienes en la empresa, de manera frecuente se elabora un kardex los fines de mes, lo cual se elabora un arqueo; el área de contabilidad se encarga de elaborar los inventarios.

Se percibe que la evaluación de proveedores, verificación de calidad y documentación se desarrollan de manera correcta, sin embargo, conviene



considerar estrategias adicionales que permitan realizar estas actividades primordiales de manera eficiente y eficaz.

Con el fin de cumplir el sexto objetivo, determinar las características del almacenamiento en la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana 2021; se observa que, con respecto a la recepción, en almacén general si existen estándares para poder ordenar los materiales, pero en el almacén de suministro de producción se asignan los materiales en las instalaciones de producción, lo cuales se mueven conforme a los volúmenes de ingreso de la fruta. De otra parte, concerniente a las condiciones del almacén, cada año la planta crece en infraestructura de los espacios en los empaques de uva, mango y palta, pero los espacios de almacenes se mantienen muy cortos, más factibilidad le otorga a los espacios de recepción de fruta y no se toma en cuenta el almacén.

Finalmente, en lo referente a despacho, hay necesidades de mejora, se debe ser más eficiente, tener la información todos los implicados para así estar al tanto con los ingresos de los volúmenes altos y contar solo con los insumos necesarios. El almacén principal es muy pequeño, en base a ello consideran de vital importancia ampliarlo y elaborar o implementar un espacio para colocar los materiales ubicados en segundo uso.

Se percibe que el proceso de recepción, condiciones y despacho no se aplican de manera correcta; ante tal situación conviene tomar en cuenta estrategias de manera inmediata, con el fin de otorgar un mejor servicio al consumidor final.

Con el fin de cumplir el séptimo objetivo, evaluar la distribución de bienes que permita orientar la gestión en la logística de la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana 202; se observa que no existen herramientas adecuadas que permitan evaluar la distribución de bienes. Este resultado, estimula a considerar técnicas que permitan fortalecer este aspecto negativo.

## V. DISCUSIÓN

Con respecto al primer objetivo, reconocer el ambiente organizacional de la Empacadora de frutos Tropicales S.A.C., Sullana 2021. Orellana (2012) el argumento de vigilancia es el nivel de todos los elementos restantes de revisión doméstico, intentando cooperar en orden y correcta combinación. De igual manera, en el ámbito de inspección otorga el tono de una formación, en la cual la dirección establece compromiso y poderío. Dentro de las herramientas que medirán la ejecución se ubican los valores éticos y la distribución organizativa.

Los resultados obtenidos no coinciden con los aportes, debido a que las características que representan al conocimiento de los trabajadores sobre los valores éticos en la organización y a la práctica de valores éticos por parte del personal presentan un promedio de 60% con escala casi nunca respectivamente; ubicándose en un nivel bajo. Este panorama motiva a tomar decisiones inmediatas, en aras de fortalecer la práctica de valores en la empresa.

De otra parte, en lo que respecta al aspecto, la empresa está organizada para realizar las labores adecuadamente, 80% de los encuestados manifiestan con escala a veces. Dicho resultado no concuerda con el aporte de Mantilla (2013) menciona que la distribución organizativa se refiere a la división de responsabilidades acorde a las funciones que desempeña cada colaborador, siempre respetando el orden jerárquico. Concerniente a este aspecto, es conveniente tomar medidas que contribuyan a mejorar la forma de organización de las diferentes actividades.

A través de la guía de entrevista al propietario del negocio, donde se percibe que los valores éticos y distribución organizativa, se desarrollan aparentemente de manera correcta, sin embargo, conviene tomar en cuenta herramientas que permitan medir su ejecución. De resultado contradice el aporte de Méndez (2017) quien sostiene que son guías de comportamiento que permiten regular conductas de una persona. Dentro de dichos valores se pueden incluir la justicia, responsabilidad, honestidad, integridad, equidad, lealtad, entre otros.

Correspondiente a valores éticos estos no se desarrollan correctamente. En base a ello, es pertinente tomar medidas que contribuyan a fortalecer los valores en aras de efectuar un trabajo honesto y responsable. Concerniente a la distribución organizativa, se ejecuta con un nivel bajo; por dicha razón, resulta conveniente considerar técnicas que permitan mejorar este aspecto y conseguir una distribución basada en la organización de actividades.

Con respecto al segundo objetivo, determinar las características de la evaluación de riesgo en la Empacadora de frutos Tropicales S.A.C., Sullana 2021. Orellana (2012) menciona que la evaluación del riesgo, reside en la observación y caracterización de los peligros diferenciados de una formación. El componente del informe COSO tiene que ver con la cuantificación, personalización y priorización de acontecimientos permisibles que conseguirán gozar de impacto o derivaciones que son reveladoras para la ganancia y estructura de los propósitos adheridos por el grupo.

Los resultados obtenidos coinciden con el aporte del autor, debido a que las características que representan, los trabajadores demuestran proactividad para evitar riesgos de error o fracaso en sus tareas, muestra un 50% de los encuestados con escala casi siempre; ubicándose en un nivel intermedio. Este resultado, estimula a seguir trabajando, con el fin de obtener mayores resultados. De igual forma concuerda con el aporte de Mantilla (2013) quien comenta que el riesgo depende de los tipos de daños, vale decir, probables o efectivamente decididos, debido a una resolución que se llega a tomar en el sistema, mientras que peligro se comprende como una probabilidad de daño digna de atención.

De otra parte, en lo que respecta a si los jefes disponen de planes de prevención de riesgos en el desarrollo de las actividades de los trabajadores, 30% manifestó con escala a veces. Dicho resultado concuerda con el aporte de Infantes (2014) quien en su trabajo de investigación titulado *Mejora del sistema de almacén para optimizar la gestión logística de la empresa comercial Piura*, tuvo como fin concluir que los conocimientos de los colaboradores son muy limitados debido a que no aplican técnicas al desarrollar los procesos de logística consiguiendo mermas y pérdidas económicas, sumado a ello hay poco empleo de la tecnología y no le otorgan el uso adecuado a los sistemas integrados en la organización.

Concerniente a este último aspecto, es pertinente establecer estrategias que incluyan medidas preventivas para brindar protección al equipo de trabajo.

De la aplicación de la guía de entrevista se percibe que la individualización del riesgo y medidas de prevención no se desarrollan en la empresa y por ende se requiere tomar medidas en aras de instaurar un sistema que permita realizar una evaluación minuciosa sobre las distintas actividades de la empresa.

La individualización de riesgo se desarrolla de manera moderada. Ante esto es importante tomar acciones con el fin de alcanzar mayores resultados. Concerniente a las medidas de prevención, no se desarrolla correctamente, por dicho motivo es fundamental emplear herramientas que permitan la aplicación de las medidas de prevención.

Con respecto al tercer objetivo, definir las actividades de control de la Empacadora de frutos Tropicales S.A.C., Sullana 2021. Núñez & Hurtado (2012) afirman que las diligencias de control pueden representarse de manera colectivas como: procedimientos y políticas que permitan aseverar los comportamientos de la orientación. Los movimientos de revisión son visibles en los manejos organizativos, las cuales merecen estar perfeccionadas para los diversos niveles, tanto administrativo como estratégico. Se puede decir, que es fundamental un conjunto de normas y reglas de actuación, que puedan presidir ya sea para la metodología explicativa contable como, para la parte operativa de la organización (recursos humanos y financieros), lo que contribuirá a tener un control superior de los procesos. Dentro de las herramientas de medición de la dimensión se ubican la coordinación entre las unidades y documentación.

Los resultados obtenidos no concuerdan con el aporte, debido a que las características que representan los jefes controlan continuamente las labores del personal, muestra un 40% de los encuestado con escala casi nunca, coordinación adecuada entre las diversas unidades de la empresa para la mejor realización de las actividades, 60% manifestó con escala casi nunca y por último el aspecto la empresa dispone de registros oficiales para el control de distintas actividades 50% manifestó casi nunca; dichos resultados demuestran que las actividades de control se ubican en un nivel muy bajo. Ante tal panorama, es pertinente considerar tácticas

que contribuyan a fortalecer las actividades de control en aras de lograr una labor eficiente y eficaz.

De igual manera, dichos resultados no concuerdan con el aporte de Lecaros (2017) quien en su trabajo de investigación titulado *Control interno y su incidencia en la gestión de compras de la empresa Urano Tours S.A. del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2017*, tuvo como conclusiones se percibe que la síntesis llega a corroborar el nivel de incidencia entre el control interno y la gestión de compras, ya que se está ejecutando un correcto control concerniente a las políticas que ejerce el área dentro de una cotización.

A través de la guía de entrevista se percibe que la coordinación entre las unidades y la aplicación de registros se encuentran en un nivel moderado, sin embargo, es pertinente establecer estrategias que contribuyan al fortalecimiento de la ejecución actual. Dicho resultado no coincide con el aporte de Mauricio (2016), quien en su trabajo tuvo como conclusiones, la elaboración de una red de distribución que podrá contribuir a planificar y controlar los accesos del flujo de materiales y productos a partir de su compra finalizando en su comercialización. De otra parte, se llegó a implementar el sistema RUP que contribuyó planificar y controlar las compras y por ende inventarios y conseguir estandarizar los procesos logísticos consiguiendo la ansiada eficiencia.

En base a la discusión del tercer objetivo, correspondiente a la coordinación entre las unidades y registros, estos no se desarrollan de manera correcta. Ante tal panorama, es pertinente considerar tácticas que permitan fortalecer las actividades de control, con el propósito de llevar a cabo un trabajo coordinado y los recursos de la empresa no se vean afectados.

Con respecto al cuarto objetivo, establecer las características de la supervisión y monitoreo de la Empacadora de frutos Tropicales S.A.C., Sullana 2021. Veraz Rabines (2013) sostiene que se describe a la compilación, individualización y declaración de información sobre la alineación, de manera que consienta, en el lapso y la representación, ser conveniente y contribuya a que los disponibles realicen sus compromisos.

Los resultados obtenidos no concuerdan con el aporte del autor, debido a que el aspecto que representa, la empresa realiza periódicamente la supervisión y monitoreo de las habilidades y destrezas de los trabajadores, muestra un 60% de los encuestados con escala casi nunca, este resultado demuestra que existe un nivel muy bajo de aplicación de la dimensión. Ante tal situación, resulta de vital importancia tomar acciones, con el fin de fortalecer supervisión y monitoreo al personal. Cabe mencionar, que el resultado de igual manera no coincide con el aporte de Núñez & Hurtado (2012) quienes sostienen que la evaluación de régimen de intervención forma parte del examen detallado de habilidades del personal y la repercusión en su desempeño laboral

De otra parte, en lo relacionado a si los jefes disponen de inmediato las acciones correctivas antes faltas cometidas, 60% manifestó con escala casi siempre y sanciones por faltas cometidas por los trabajadores 90% manifestó siempre; dichos resultados demuestran que las acciones se ubican en un nivel favorable, sin embargo, es importante continuar trabajando para conseguir mayores resultados. Dicho resultado no concuerda con los aportes de Núñez & Hurtado (2012) quienes sostienen que el tratamiento de las faltas descubiertas, tiene que ver con la falta de automatización en los procesos o un espacio inadecuado en las diferentes áreas de una empresa.

En la guía de entrevista al propietario del negocio, se percibe que la evaluación de régimen de intervención y el tratamiento de las faltas descubiertas, se aplican de manera favorable, sin embargo, conviene mejorar la herramienta de evaluación actual, con el fin de detectar de manera oportuna los errores y en base a ello tomar acciones de forma rápida.

En base a la discusión del cuarto objetivo, correspondiente a la evaluación de régimen de intervención, esta no se desarrolla de manera adecuada. Ante tal panorama, resulta pertinente considerar tácticas que contribuyan a efectuar una supervisión y monitoreo constante. Concerniente al tratamiento de las faltas descubiertas, se desarrollan de manera correcta, sin embargo, es vital fortalecer el método actual con el fin de conseguir mayores resultados.

Con respecto al quinto objetivo, evaluar la adquisición de bienes de la Empacadora de frutos Tropicales S.A.C., Sullana 2021, Veraz Rabines (2013) afirma que el proceso referente a la adquisición de bienes, será manejado por el área de logística, cuando se presenten casos delimitados de manera transitoria y ejecutando las normas que se pronuncien en los transcurso del día. Esto da a entender que la adquisición viene a ser un proceso de labores de administración-jurídicas alineadas a conseguir que una unidad, logre su propiedad, disponibilidad y servicios de manera imborrable o transitoria. Dentro de las herramientas se ubican, la evaluación de proveedores, control de calidad y documentación.

Los resultados obtenidos coinciden con el aporte, debido a que los aspectos tales como, los proveedores de la empresa son previamente evaluados para asegurar la calidad de las compras, muestra un 50% de los encuestados con escala siempre y verificación de la calidad de los productos e insumos que adquiere la empresa, 60% manifestó con escala casi siempre. Dichos resultados, demuestran un equilibrio en la aplicación de los aspectos, sin embargo, conviene seguir trabajando con el fin de obtener mayores resultados. De igual forma los resultados coinciden con Alva et al. (2014) quienes desarrollaron su trabajo de investigación titulado *Propuesta de la mejora en la logística de entrada de una empresa agroexportadora en Trujillo* y cuya conclusión tuvo que ver con la propuesta de una administración con eficacia fundamentada en una gestión de proveedores, re catalogar materiales, determinar políticas y procedimientos y redefinir funciones.

De otra parte, en lo relacionado al aspecto, la empresa asegura el cumplimiento de toda la documentación relacionada a sus compras 100% manifestó casi siempre, se ubica en un nivel favorable. Dicha conclusión concuerda con el aporte de Mantilla (2013) quien incluye la categorización de los proveedores de acuerdo a la evaluación global de su desempeño. Con respecto a control de calidad, el mismo autor menciona que es el establecimiento de, mecanismos, programas herramientas y técnicas en una organización para mejorar la calidad de los productos, servicios y por ende productividad. De igual manera menciona que la documentación es vital para llevar un control correcto del movimiento de los recursos físicos en el proceso logístico.

En la guía de entrevista al propietario del negocio, se percibe que la evaluación de proveedores, verificación de calidad y documentación se desarrollan de manera correcta, sin embargo, conviene considerar estrategias adicionales que permitan realizar estas actividades primordiales de manera eficiente y eficaz.

En base a la discusión del quinto objetivo, correspondiente a evaluación de proveedores, verificación de calidad y documentación se aplican correctamente, sin embargo, es importante considerar herramientas que permitan medir el desarrollo de la adquisición de bienes, con el propósito de conseguir mayores resultados.

Con respecto al sexto objetivo, determinar las características del almacenamiento en la Empacadora de frutos Tropicales S.A.C., Sullana 2021. Concerniente a la dimensión almacenamiento, Frazelle (2016) sostiene que los materiales deben contar con estacionamientos físicos bien definidos que se adapten a los movimientos normales de almacén, en lo que respecta a entrada y salida de inventario y la el desarrollo de inventarios físicos. Para contar con un adecuado movimiento de materiales es preciso planear, que sea viable, un flujo de materiales en justa línea, vale decir, almacenamiento, recepción y despacho. Dentro de las herramientas de medición se ubican, la recepción, condiciones y despacho.

Los resultados obtenidos concuerdan con los aportes de los autores, debido a que los aspectos, productos e insumos adquiridos por la empresa son adecuadamente recepcionados en las instalaciones pertinentes, muestra un 50% de los encuestados con escala casi siempre, por otro lado, en lo referente a condiciones de almacenamiento de los productos e insumos acordes a la naturaleza de cada uno de ellos, 60% manifestó con escala casi siempre. Dichos resultados, demuestran un equilibrio en la aplicación de los aspectos, sin embargo, conviene seguir trabajando con el fin de obtener mayores resultados. De otra parte, en lo relacionado al aspecto, personal del almacén despacha los productos e insumos de forma eficiente a las diversas áreas de la empresa 100% manifestó casi siempre, ubicándose en un nivel favorable.

Cabe mencionar que dichos resultados contradicen el aporte de Quintero y Sotomayor (2018) quien en su trabajo de investigación titulado *Propuesta de mejora*



*del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress Cia. Ltda del Cantón Durán,* se pudo concluir que son los inconvenientes del procedimiento logístico de la empresa, los que originan insatisfacción del servicio otorgado, por lo que uno de los problemas grandes es la gestión del tiempo en el transporte, por este motivo el consumidor no dispone de garantías en el servicio.

En la guía de entrevista al propietario del negocio, se percibe que el proceso de recepción, condiciones y despacho no se aplican de manera correcta; ante tal situación conviene tomar en cuenta estrategias de manera inmediata, con el fin de otorgar un mejor servicio al consumidor final. Dicho resultado no concuerda con el aporte de Castillo (2015 quien pudo llegar a conclusiones, donde se percibe que, al obtener un correcto control de inventario, almacenamiento y al fortalecer los tiempos de entrega, podrá mejorar de igual manera el servicio y satisfacción de los consumidores, desarrollando fidelidad y compromiso en ellos, causando impacto de manera positiva en la cantidad de ventas.

En base a la discusión del sexto objetivo, correspondiente a recepción, condiciones y despacho y de acuerdo a información brindada por la organización, no existe un correcto proceso de distribución. En consecuencia, es vital incluir técnicas que permita realizar estas actividades de manera eficiente y eficaz.

Con respecto al séptimo objetivo, evaluar la distribución de bienes que permita orientar la gestión logística en la Empacadora de frutos Tropicales S.A.C., Sullana 2021. Veraz Rabines (2013) sostiene que la distribución de bienes viene a ser el conjunto de los movimientos de medio técnico. Mediante el ingreso físico de acto de corporación de la organización, desde afuera hacia adentro y considerando un lugar previamente establecido. Dentro de las herramientas de medición que permitirán ejecutar la dimensión, se ubican el procedimiento, medios empleados y control.

Los resultados obtenidos no coinciden con el aporte, debido a que los aspectos cómo, procedimientos para distribuir los bienes e insumos adquiridos aseguran la entrega de los mismos a tiempo, muestra un 100% de los encuestados con escala casi siempre y el aspecto medios que se emplean para la distribución de los bienes e insumos garantizan la recepción en las mejores condiciones 80%

manifestó casi siempre. Dichos resultados, demuestran un panorama favorable, sin embargo, conviene seguir trabajando con el fin de obtener mayores resultados.

Cabe mencionar que, que dichos resultados de igual forma coinciden con el aporte de Infantes (2014) quien sostiene que el indicador procedimiento incluye planes que permiten establecer una forma habitual de manejar actividades futuras y son guías verdaderas de acción. Concerniente al indicador medios empleados, el mismo autor afirma que existen diversas herramientas de transporte que contribuyen al traslado de los productos, tales como embarcaciones, aviones, entre otros.

En la guía de entrevista al propietario del negocio, se percibe que no existen herramientas adecuadas que permitan evaluar la distribución de bienes. Este resultado, estimula a considerar técnicas que permitan fortalecer este aspecto negativo. Dicho resultado contradice el aporte de Zambrano (2015) que, de acuerdo a sus conclusiones, se puede decir que, pese a ser una de las primeras organizaciones en el mercado de Ecuador que tuvo sus inicios con la fabricación y la exportación de la fibra, últimamente se han visto reducidas sus ventas a raíz de los factores internos que generan afectación en la optimización de los procesos logísticos.

En base a la discusión del séptimo objetivo, correspondiente a procedimiento y medios empleados no se desarrollan correctamente. Ante tal panorama, es imprescindible implantar estrategias en la logística de distribución de la organización, con el fin de brindar un servicio responsable, vale decir, entrega de productos en el lugar y forma y tiempo correcto.

En lo que respecta al objetivo general sobre, determinar la manera en que la mejora continua permite orientar la gestión logística de la Empacadora de frutos tropicales S.A.C., Sullana 2021. Para el análisis se toman en cuenta aportes sobre la variable independiente y dependiente. Concerniente a la variable independiente: Mejora continua: Mantilla (2013) precisa que es un proceso ejecutado con los consejos de directores, también de la administración y todo el personal de la entidad, donde está diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos. Con respecto a la variable dependiente: Gestión

Logística: Es la acción del colectivo laboral dirigida a garantizar las actividades de diseño y dirección del flujo material, informativo y financiero, desde sus fuentes de origen hasta sus destinos finales, que deben ejecutarse de forma racional y coordinada con el objetivo de proveer al cliente los productos y servicios en la cantidad, calidad, plazos y lugar demandados con elevada competitividad y garantizando la preservación del medio ambiente (Gómez, 2007).

Al analizar las distintas dimensiones de la mejora continua y gestión logística de Empacadora de frutos tropicales, se puede apreciar que las competencias relacionadas con ambiente organizacional presentan un promedio de 50% con escala casi nunca, evaluación del riesgo con 40% escala casi siempre, actividades de control con 50% escala casi nunca, supervisión y monitoreo con 60% escala casi siempre y adquisición de bienes con 60% escala siempre.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se percibe que el ambiente organizacional no se desarrolla correctamente. Los colaboradores no consideran de especial importancia la práctica de valores. De otra parte, en lo referente a distribución organizativa, se ejecuta con un nivel bajo, ya que el equipo de trabajo no trabaja de forma coordinada.
2. Concerniente a la evaluación de riesgo, de manera específica en la individualización del riesgo se desarrolla de manera moderada, ya que se refleja en lo colaboradores proactividad para evitar fracasos en las diversas responsabilidades. Concerniente a las medidas de prevención, los jefes no consideran de mucha importancia su aplicación.
3. Los aspectos relacionados con la coordinación entre las unidades y registros, no se desarrollan de manera correcta. La organización no realiza un control minucioso de las diversas actividades que efectúan los colaboradores y carece de registros oficiales con el fin de controlar las funciones laborales.
4. Concerniente a la supervisión y monitoreo, las herramientas de apoyo como la evaluación de régimen de intervención, no se desarrolla de manera adecuada, sin embargo, hay bastante interés por el tratamiento de las faltas descubiertas.
5. Referente a la adquisición de bienes, aspectos fundamentales como evaluación de proveedores, verificación de calidad y documentación se aplican correctamente. En consecuencia, los productos cuentan con garantía y pueden ser otorgados al cliente de manera segura.
6. El proceso de almacenamiento, vale decir, recepción, condiciones y despacho no se ejecutan con eficiencia y eficacia. Los colaboradores no cuentan con conocimiento exacto para poder llevar a cabo las diferentes actividades logísticas.
7. La distribución de bienes presenta deficiencias en lo relacionado a procedimiento y medios empleados. Si bien los clientes no perciben el

problema de manera absoluta, sin embargo, el propietario de la empresa reconoce que no existe un procedimiento para la distribución.

8. La mejora continua para orientar la gestión logística de empaedora de frutos tropicales se aplica en un nivel bajo, sin embargo, por lo cual la empresa de fortalecer sus recursos físicos y humanos, a fin de que las estrategias de mejora continua produzcan resultados óptimos y deseados.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Gestionar con el área de recursos humanos actividades que fomenten la interacción e integración de todos los trabajadores en las diversas áreas, fomentando los valores y haciéndoles partícipes del desarrollo y beneficio de la empresa. Así mismo, establecer un manual de funciones en el que indique de manera precisa, las responsabilidades del personal.
2. Seleccionar un personal que se encargue de considerar las medidas de prevención respetando la ley de seguridad y salud en el trabajo, con la intención de prevenir las incidencias que puedan surgir en las actividades laborales.
3. Instaurar un sistema de efectividad en aras de medir las actividades laborales. Esto puede permitir fortalecer la coordinación entre las unidades y aumentar la cantidad de registros y así los superiores puedan tener un control constante de cada trabajador en base a su desempeño personal.
4. Crear un grupo de contingencia e investigación de cada área para una acción rápida, en base a lineamientos de solución ante las faltas descubiertas en la empresa. Sumado a ello, realizar una supervisión constante con el fin de prevenir faltas graves.
5. En base a la discusión del quinto objetivo, correspondiente a evaluación de proveedores, verificación de calidad y documentación se aplican correctamente, sin embargo, es importante considerar herramientas que permitan medir el desarrollo de la adquisición de bienes, con el propósito de conseguir mayores resultados.
6. Acondicionar una infraestructura definida y adecuada para cada área, otorgando así las facilidades para que se pueda llevar a cabo la cadena logística, vale decir, desde la recepción hasta el desapeño, de manera eficiente y eficaz.
7. Instaurar un sistema de horario de recepción y despacho de mercadería para establecer un orden y garantizar la entrega de los productos, en la forma, lugar y tiempo correcto. Así mismo, establecer un sistema de

empaquetado específico para cada producto, dependiendo de su condición o material que corresponda.

8. La mejora continua para orientar la gestión logística de empacadora de frutos tropicales se aplica en un nivel bajo, sin embargo, la empresa cuenta con el potencial para fortalecer mucho más sus recursos físicos y humanos. En consecuencia, la gestión logística y los resultados serán óptimos en cualquier situación o dificultad presentada.

## REFERENCIAS

- Alva, C., Reyes, C., & Villanes, N. (2006). Propuesta de la mejora en la logística de entrada de una empresa agroexportadora. Tesis de Maestría en gestión de operaciones y logística, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Trujillo, Perú.  
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/273770/?sequence=2>
- Chumpitaz, C. (2018). Implementación de un sistema de mejora continua para el área de logística en la productividad de la empresa Arq Contrata. (Tesis de Título). Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. Recuperado de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4064/1/chumpitaz\\_mjc.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4064/1/chumpitaz_mjc.pdf)
- Castillo, J. (2015). "Propuesta de mejora en la logística interna en la empresa Dysmar E.I.R.L.". Universidad Nacional de Piura, Piura, Perú. 2015". Universidad Nacional de Piura. Recuperado de: <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/400?show=full>
- Estupiñán Gaitán, R. (2016). Control interno y fraudes. Bogotá: ECO Ediciones
- Frazelle, E. y Rojo, R. (2016). Logística de almacenamiento y manejo de materiales de clase mundial. Bogotá: Norma.
- Interempresas (2015). La logística de perecederos y la globalización. Recuperado de: <https://www.interempresas.net/Horticola/Articulos/68661-La-logistica-de-perecederos-y-la-globalizacion.html>
- Infantes, C. M. (2014). Mejora del sistema de almacén para optimizar la gestión logística de la empresa comercial Piura. Universidad Nacional de Piura, Piura.
- Koontz, W. (2015). Administración una perspectiva global y empresarial. D.F., México. McGraw Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. (6ta ed.).
- Lecaros, J. (2017). Control interno y su incidencia en la gestión de compras de la empresa Urano Tours S.A. del distrito de San Juan de Lurigancho, año



2017. (Tesis de Titulo). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11850/Lecaros\\_RJP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11850/Lecaros_RJP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Logistec (2018). Logística peruana: Una industria en movimiento de cara al futuro. Recuperado de:  
<https://www.revistalogistec.com/index.php/logistica/pymes/item/3407-logistica-peruana-una-industria-en-movimiento-de-cara-al-futuro>

Mauricio, B. (2016). Análisis, diseño e implementación de un sistema de logística para la panadería Dos Estrellas aplicando tecnologías de información. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Piura, Piura.

Mantilla B., S. A. (2013). Auditoría del Control Interno. Tercera edición. Ecoe Ediciones.

Mendez, C. (2017). Elementos para la relación entre cultura organizacional y estrategia. Universidad & Empresa.

Medina, Saldaña y Sánchez (2016) Control interno de inventario y su incidencia en la rentabilidad de la empresa comerciales del régimen general del distrito de San Vicente – Cañete, año 2014. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional del Callao, Lima, Perú.  
[http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/1771/Katherinebeatriz\\_Tesis\\_T%c3%adtuloprofesional\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/1771/Katherinebeatriz_Tesis_T%c3%adtuloprofesional_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Núñez Hurtado, G. (2012). Evaluación a la gestión administrativa y control interno en los procesos de recaudación de regalías del sistema municipal de estacionamiento rotativo tarifado Simert y su incidencia presupuestaria en el período comprendido de junio 2010 a junio 2011. Ambato - Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1913/1/TA0184.pdf>

Orellana Flores, L., Gaete Araya, J., & Gaete Becerra, H. (2012). Alternativas de valorización del sistema de control interno en las empresas. Chile: Universidad de Chile.

<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108152/Orellana%2c%20Luis.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Quintero, A. y Sotomayor, J. (2018). Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress Cia.Ltda del Cantón Durán (Tesis de Licenciatura). Universidad de Guayaquil, Ecuador.

<https://docplayer.es/112034463-Titulo-de-la-tesis-propuesta-de-mejora-del-proceso-logistico-de-la-empresa-tramacoexpress-cia-ltda-del-canton-duran.html>

Veras Rabinez, R. T. (2013). Implementación de políticas y procedimientos de control interno en empresas del Sistema Financiero en

Zambrano, D. (2015). La organización logística para la exportación de fibra de alpaca por la empresa FURUKAWA plantaciones.

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/6927>

## **ANEXOS**

### Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Mejora Continua	Mantilla (2013) precisa que es un proceso ejecutado con los consejos de directores, también de la administración y todo el personal de la entidad, donde está diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos donde las presenta en las siguientes categorías: en lo que es efectividad y eficiencia de las operaciones, en confiabilidad de la información financiera, en cumplimientos de los tipos de leyes y como resultado sus regulaciones aplicables.	Se medirá el ambiente interno, la evaluación del riesgo, las actividades de control, así como la supervisión y monitoreo en la empresa, para lo cual se aplicará un cuestionario y una guía de entrevista	Ambiente organizacional	Valores éticos	Ordinal
				Distribución organizativa	
			Evaluación del Riesgo	Individualización del riesgo	Ordinal
				Medidas de prevención	
			Actividades del Control	Coordinación entre las Unidades	Ordinal
				Registros	
			Supervisión y Monitoreo	Evaluación de régimen de intervención	Ordinal
				Tratamiento de las faltas descubiertas	

Gestión Logística	Es la acción del colectivo laboral dirigida a garantizar las actividades de diseño y dirección de los flujos material, informativo y financiero, desde sus fuentes de origen hasta sus destinos finales, que deben ejecutarse de forma racional y coordinada con el objetivo de proveer al cliente los productos y servicios en la cantidad, calidad, plazos y lugar demandados con elevada competitividad y garantizando la preservación del medio ambiente. (Gómez, Suárez 2007).	Se medirá la adquisición de bienes, el almacenamiento, así como la distribución de los bienes en la empresa, para lo cual se empleará un cuestionario y una guía de entrevista	Adquisición de bienes	Evaluación de Proveedores	Ordinal
				Verificación de calidad	
				Documentación.	
			Almacenamiento	Recepción	Ordinal
				Condiciones	
				Despacho	
			Distribución de los bienes	Procedimiento	Ordinal
				Medios empleados	

## Anexo 02: Matriz de consistencias

Tema	Problema de investigación	Objetivo de investigación	Metodología
Mejora continua para orientar la gestión logística de Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, 2021	<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	-Diseño de Investigación: No experimental, transeccional, descriptiva  -Tipo de Investigación: Mixta  -Enfoque: cuantitativo  -Población: 100 trabajadores  -Muestra: 100 trabajadores  -Técnicas: Encuesta, entrevista  -Instrumento: Cuestionario, guía de entrevista  -Método de análisis: SPSS v. 26 y Excel
	¿De qué manera la mejora continua permite orientar la gestión logística de la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, 2021?	Determinar la manera en que la mejora continua permite orientar la gestión logística de la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, 2021	
	<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	
	¿Cómo es el ambiente organizacional de la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, 2021?	Reconocer el ambiente organizacional de la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, 2021	
	¿Qué características presenta la evaluación del riesgo en la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, 2021?	Determinar las características de la evaluación del riesgo en la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, 2021	
¿Cómo se realizan las actividades de control en la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, 2021?	Definir las actividades de control de la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, 2021		
¿Qué características presenta la supervisión y monitoreo en la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, 2021?	Establecer las características de la supervisión y monitoreo de la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana 2021		

	<p>¿Cómo es la adquisición de bienes en la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, 2021?</p> <p>¿Qué características presenta el almacenamiento en la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, 2021?</p> <p>¿Cómo es la distribución de bienes en la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, 2021?</p>	<p>Evaluar la adquisición de bienes en la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, 2021</p> <p>Determinar las características del almacenamiento en la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, 2021</p> <p>Evaluar la distribución de bienes que permita orientar la gestión logística en la Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, 2021.</p>	
--	---	---	--

*Elaboración propia*

## Anexo 03: Instrumentos

### Cuestionario a los trabajadores



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

#### ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Buen día señor (a), soy estudiante del Taller de Elaboración de Tesis de la Universidad César Vallejo y estoy realizando una investigación titulada *Mejora continua para orientar la gestión logística de Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, 2021*, es por eso que su opinión será de mucha importancia. Le agradezco de antemano por su tiempo.

Totalmente de acuerdo (TA): 5      De acuerdo (A): 4      Indeciso (I): 1

En desacuerdo (ED): 2      Totalmente en desacuerdo (TD): 1

		TA 5	A 4	I 3	ED 2	TD 1
	<b>VARIABLE MEJORA CONTINUA</b>					
	<b>AMBIENTE INTERNO</b>					
1	Los trabajadores conocen los valores éticos de la organización					
2	El personal cumple con practicar los valores éticos de la organización					
3	La empresa está organizada de manera tal que las labores se realizan adecuadamente					
	<b>EVALUACIÓN DEL RIESGO</b>					
4	Los trabajadores demuestran una actitud proactiva para evitar los riesgos de error o fracaso en sus tareas					
5	Los jefes disponen de planes de prevención de riesgos en el desarrollo de las actividades de los trabajadores					
	<b>ACTIVIDADES DEL CONTROL</b>					
6	Los jefes controlan continuamente las labores del personal					



		TA 5	A 4	I 3	ED 2	TD 1
7	Se coordina adecuadamente entre las diversas unidades de la empresa para la mejor realización de las actividades					
8	La empresa dispone de registros oficiales para el control de distintas actividades					
	<b>SUPERVISION Y MONITOREO</b>					
9	En la empresa se realiza periódicamente la supervisión y monitoreo de las habilidades y destrezas de los trabajadores					
10	Cuando se toma conocimiento de las faltas cometidas por trabajadores, los jefes disponen de inmediato las acciones correctivas					
11	En el último año se han aplicado diversas sanciones por faltas cometidas por los trabajadores					
	<b>VARIABLE LOGÍSTICA</b>					
	<b>ADQUISICIÓN DE BIENES</b>					
12	Los proveedores de la empresa son previamente evaluados para asegurar la calidad de las compras					
13	Se verifica la calidad de los productos e insumos que adquiere la empresa					
14	La empresa asegura el cumplimiento de toda la documentación relacionada a sus compras					
	<b>ALMACENAMIENTO</b>					
15	Los productos e insumos adquiridos por la empresa son adecuadamente recepcionados en las instalaciones pertinentes					
16	Las condiciones de almacenamiento de los productos e insumos son acordes a la naturaleza de cada uno de ellos					
17	El personal del almacén despacha los productos e insumos de forma eficiente a las diversas áreas de la empresa					
	<b>DISTRIBUCIÓN DE LOS BIENES</b>					
18	Los procedimientos para distribuir los bienes e insumos adquiridos aseguran la entrega de los mismos a tiempo					
19	Los medios que se emplean para la distribución de los bienes e insumos garantizan la recepción en las mejores condiciones					



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GUÍA DE ENTREVISTA**

**APLICADO A:**

**FECHA:**

**MEJORA CONTINUA**

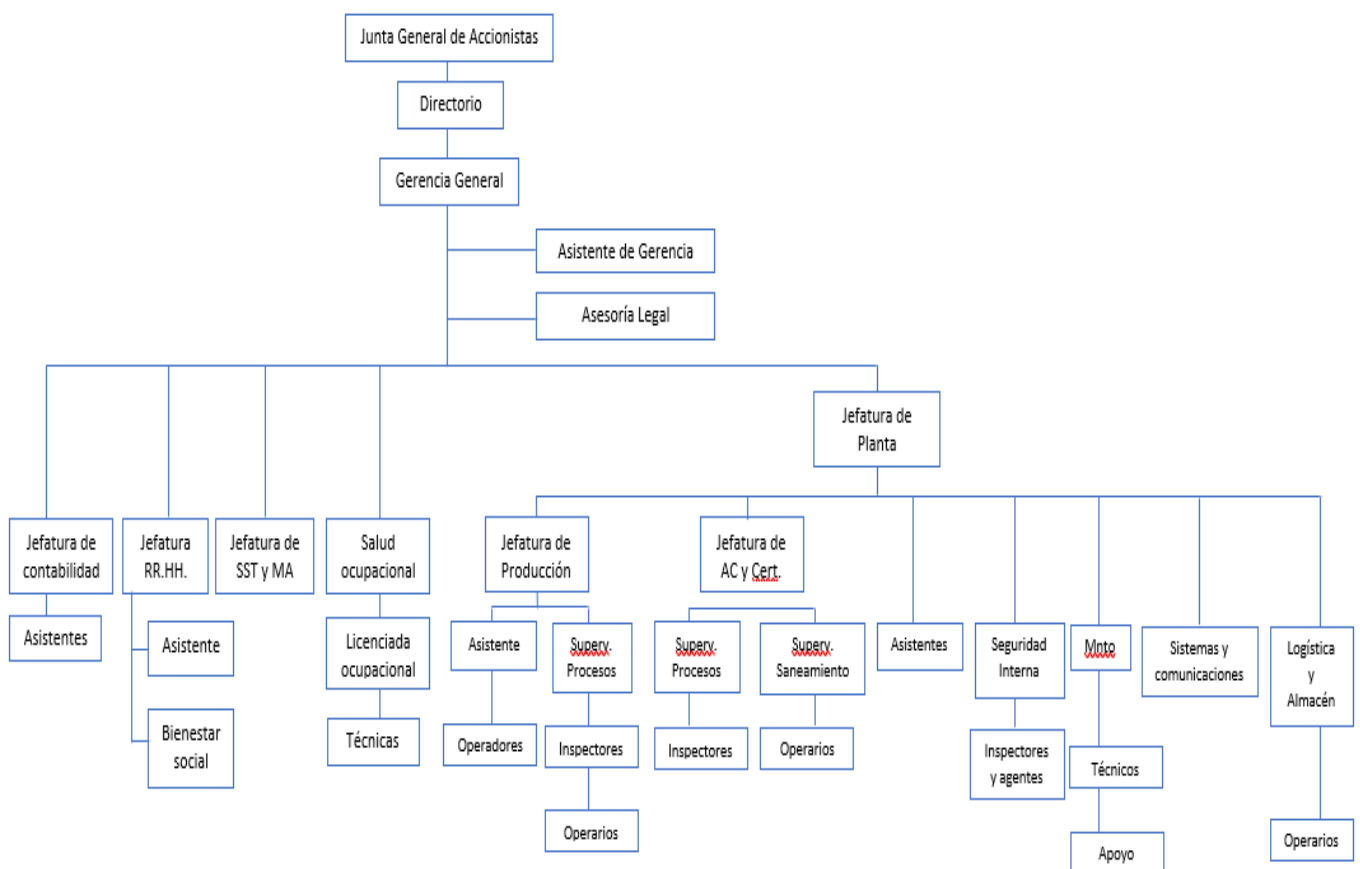
1. ¿Qué valores éticos se aplican en la empresa?
2. ¿Cómo es la estructura organizacional de la empresa?
3. ¿Cómo califica el nivel de coordinación entre las áreas de trabajo en la empresa?
4. ¿Disponen de registros para actividades de control en la empresa? Explique
5. ¿Cuál es el procedimiento en la empresa frente a las faltas cometidas por los trabajadores?

**LOGÍSTICA**

6. ¿De qué manera se evalúan a los proveedores de la empresa?
7. ¿Cómo es el procedimiento de verificación de la calidad de los bienes e insumos que adquiere la empresa?
8. ¿Se cumple eficazmente con el manejo de la documentación relacionada a la adquisición de bienes en la empresa?
9. ¿Existe un procedimiento estandarizado para la recepción de bienes e insumos adquiridos por la empresa? Explique
10. ¿Cómo califica las condiciones del almacén de la empresa para la recepción y custodia de los bienes adquiridos?
11. ¿El actual procedimiento de despacho de bienes e insumos es el más adecuado? ¿Debe mejorar? Explique

## MEJORA CONTINUA

1. ¿Qué valores éticos se aplican en la empresa?
  - Responsabilidad.
  - Respeto.
  - Honradez.
  - Compañerismo.
2. ¿Cómo es la estructura organizacional de la empresa?



3. ¿Cómo califica el nivel de coordinación entre las áreas de trabajo en la empresa?

El nivel de coordinación se elabora específicamente del programa de nuestro pedido, en coordinación con nuestros clientes para así elaborar nuestros insumos para el proceso de producción.

4. ¿Disponen de registros para actividades de control en la empresa?  
Explique  
Nuestros registros que contamos es con un kardex de cada material, de igual manera un sistema que se llama Neinco.
5. ¿Cuál es el procedimiento en la empresa frente a las faltas cometidas por los trabajadores?  
Tenemos un reglamento interno donde se evalúa las faltas cometidas y dependiendo la gravedad se procede a elaborar las llamadas de atención o suspensión.

## **LOGÍSTICA**

6. ¿De qué manera se evalúan a los proveedores de la empresa?  
El gerente general pide referencias de otras empresas del mismo rubro lo cual, elabora las preguntas puntuales, dependiendo las referencias se procede a verificar las certificaciones que nos obliga el sistema BASC.
7. ¿Cómo es el procedimiento de verificación de la calidad de los bienes e insumos que adquiere la empresa?  
La verificación lo verifica el área de aseguramiento de la calidad, lo cual verifica las especificaciones técnicas y su manual de procedimiento del sistema BASC.
8. ¿Se cumple eficazmente con el manejo de la documentación relacionada a la adquisición de bienes en la empresa?  
Frecuentemente se elabora un kardex los fines de mes lo cual se elabora un arqueo, el área de contabilidad son los que elaboran los inventarios.
9. ¿Existe un procedimiento estandarizado para la recepción de bienes e insumos adquiridos por la empresa? Explique  
En almacén general si existe estándar para poder ordenar sus materiales, pero en el almacén de suministro de producción se asignan los materiales en las instalaciones de producción lo cual se mueven conforme a los volúmenes de ingreso de la fruta.

10. ¿Cómo califica las condiciones del almacén de la empresa para la recepción y custodia de los bienes adquiridos?

Cada año la planta crece en infraestructura de los espacios en los empaques de uva, mango y palta, pero los espacios de almacenes se mantienen muy cortos, más factibilidad le da a los espacios de recepción de fruta y dejan de lado el almacén.

11. ¿El actual procedimiento de despacho de bienes e insumos es el más adecuado? ¿Debe mejorar? Explique

Desde mi punto de vista debe mejorar, debe de ser más eficiente, tener la información todos los implicados para así estar al tanto con los ingresos de los volúmenes altos y tener solo los insumos necesarios, en el almacén principal deberían de ampliarlo ya que es muy pequeño, y elaborar o implementar un espacio para colocar los materiales de segundo uso.

## Anexo 04: Validaciones de instrumentos

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctor en Ciencias administrativas N° ANR: 202528, de profesión Licenciado desempeñándome actualmente como: Docente a tiempo completo en la U.C.V. Piura


Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:


Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a colaboradores de la empresa	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 26 días del mes de abril del Dos mil Veintiuno.



.....  
 **Dr. Freddy W. Castillo Palacios**  
REG. UNIC DE COLEG. N° 843

Dr. : Freddy William Castillo Palacios  
DNI : 02842237  
Especialidad : Administración  
E-mail : [fwcastilop@ucvvirtual.edu.pe](mailto:fwcastilop@ucvvirtual.edu.pe)

**“Mejora continua para orientar la gestión logística de Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, 2021”**

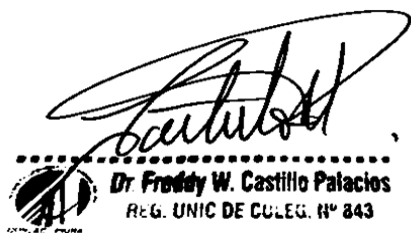
**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			95		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			95		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			95		



6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			95			
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				95		
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				95		
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				95		

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados. Piura, 26 de abril del 2021.



Dr.: Freddy William Castillo Palacios  
 DNI: 02842237  
 Teléfono: 969584019  
 E-mail: [fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe](mailto:fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe)

## Anexo 05: Confiabilidad del cuestionario



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José Martín Lazo Sánchez, con DNI N° 02778943, Licenciado en Ciencias Administrativas, Registro Único Colegiatura N° 23792, de profesión Administrador, desempeñándome actualmente como Docente de la Escuela de Administración UCV Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos Cuestionarios:



Mejora continua para orientar la gestión logística de Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, 2021

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

Mejora Continua. Cuestionario dirigido a los trabajadores de Empacadora de Frutos Tropicales SAC Sullana, 2021	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

Gestión Logística. Cuestionario dirigido a los trabajadores de Empacadora de Frutos Tropicales SAC Sullana, 2021	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 16 días del mes de abril del Dos mil Veintiuno.

Mgtr. : José Martín Lazo Sánchez  
DNI : 02778943  
Especialidad : Administración  
E-mail : martinlazosanchez@gmail.com

Anexo 06: Carta de aceptación


**“MEJORA CONTINUA PARA ORIENTAR LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE EMPACADORA DE FRUTOS TROPICALES SAC. SULLANA-2021”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**


Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			95		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			95		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			95		

6.Intencionaldad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																					95
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																					95
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																					95
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																					95

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.




---



**Lic. Adm. Jose Martin Lazo Sanchez**  
REG. UNIC. DE COLEG. N° 23792

Piura, 16 de abril de 2021.

Mgtr.: JOSE MARTIN LAZO SANCHEZ  
DNI: 02778943  
Teléfono: 969294427  
E-mail: martinlazosanchez@gmail.com

**“MEJORA CONTINUA PARA ORIENTAR LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE EMPACADORA DE FRUTOS TROPICALES  
SAC. SULLANA-2021”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO A TRABAJADORES**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				96	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			94		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				97	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			95		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				97	

6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																						96	
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																					95		
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																					97		
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																					97		

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 14 de abril de 2021.

  
**MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera**  
 Magister en Administración de Negocios  
 Licenciado en Administración  
 CLAD. N° 18480

Mgr.: Carlos Antonio Angulo Corcuera  
 DNI: 06437510  
 Teléfono: 947055845  
 E-mail: anguloca@ucvvirtual.edu.pe

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Carlos Antonio Angulo Corvera con DNI N° 06437510 Magister en Administración de Negocios  
 N° ANR: 18480, de profesión licenciado en Administración  
 desempeñándome actualmente como docente a tiempo parcial  
 en la Universidad César Vallejo filial Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

**Cuestionario**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario a los trabajadores de Empacadora de Frutos Tropicales SAC	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización				✓	
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓



En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 16 días del mes de abril del Dos mil Veintiuno.



MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera  
Magister en Administración de Negocios  
Licenciado en Administración  
CLAD. N° 18480

Mgtr. : Carlos Antonio Angulo Corcuera  
DNI : 06437510  
Especialidad : Marketing - logística  
E-mail : anguloa@ucvvirtual.edu.pe

## Confiabilidad.

La confiabilidad del cuestionario fue evaluada mediante el método de Alfa de Cronbach, mediante una muestra piloto de 10 trabajadores; utilizando el programa estadístico SPSS versión 25, obteniéndose como resultado una confiabilidad aceptable del 78,5% con respecto a 19 preguntas del cuestionario, indicando de esta manera que el cuestionario es confiable y está preparado para recoger la información (Anexo N°...)

### ANEXO N° .....

#### Estadísticos del alfa de cronbach para el instrumento aplicado a trabajadores


Preguntas	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01	67,4000	27,822	-,059	,800
P02	67,4000	27,822	-,116	,842
P03	66,3000	27,789	,000	,787
P04	64,5000	24,944	,633	,764
P05	66,4000	23,822	,658	,757
P06	66,0000	21,333	,634	,750
P07	66,5000	22,944	,734	,749
P08	65,6000	24,044	,497	,765
P09	66,7000	23,567	,550	,761
P10	65,1000	28,100	-,109	,797
P11	64,3000	27,789	,000	,787
P12	64,8000	22,622	,457	,770
P13	64,7000	22,900	,935	,742
P14	64,8000	24,400	,598	,762
P15	65,6000	24,044	,741	,755
P16	65,5000	23,167	,527	,762
P17	65,3000	27,789	,000	,787
P18	65,3000	27,789	,000	,787
P 19	65,2000	26,844	,258	,782

**Estadístico de confiabilidad**

---

<b>Nº preguntas</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
<b>19</b>	<b>0,785</b>

---

 UNIVERSIDAD César Vallejo	<b>FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO</b>	<b>ÁREA DE INVESTIGACIÓN</b>
---	--	------------------------------

#### I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	: Rodríguez Panta, Yancarlo Javier (ORCID: 0000-0002-5521-3594)
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	: Mejora continua para orientar la gestión logística de Empacadora de Frutos Tropicales S.A.C. Sullana, 2021
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	: ADMINISTRACIÓN
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	: Cuestionario.
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	: KR-20 kuder Richardson ( )
	: Alfa de Cronbach. ( X )
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	: 21/04/2021
1.7. MUESTRA APLICADA	: Muestra piloto de 10 trabajadores

#### II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	78,5%
------------------------------------	-------

#### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítemes iniciales, ítemes mejorados, eliminados, etc.)

Con respecto a la confiabilidad estadística de los ítemes, del presente cuestionario, todas las preguntas están sujetas a medición, obteniéndose una confiabilidad aceptable.

Estudiante: Rodríguez Panta, Yancarlo Javier

DNI:

Docente : Dr. Ramón Cosme Correa Becerra

COESPE 502

**"Año de la Universalización de la Salud"**

Piura, 18 de marzo de 2021

Señor:

Herman Ezcurra Salazar

Gerente General

EMPACADORA DE FRUTOS TROPICALES SAC

Sullana - Piura

Presente.-

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo, así mismo solicitarle el permiso para que el estudiante: **Yancarlo Javier Rodríguez Panta**, identificado con DNI. N°**46162186**, de la Facultad de Ciencias Empresariales, para obtener el Título profesional de Licenciado en **ADMINISTRACIÓN**, pueda acceder a la información necesaria para la elaboración de su proyecto de tesis de fin de carrera titulado: "

**Mejora continua para orientar la gestión Logística de Empacadora de Frutos Tropicales SAC, Piura - 2021**

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su institución y que se tomarán los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la empresa.

Sin otro en particular y agradeciéndole el interés de su persona en contribuir con los futuros profesionales

Atentamente,

EMPACADORA DE FRUTOS TROPICALES SAC

Herman Ezcurra Salazar  
GERENTE GENERAL

Herman Ezcurra Salazar