



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión logística y la mejora continua en la empresa Rengifo
Servicios Generales S.A.C, Lima 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Lopez Romero, Eva Maria (ORCID: 0000-0001-7826-8777)

ASESOR:

Dr. Carranza Estela, Teodoro (ORCID: 0000-0002-4752-6072)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis padres Luis Enrique López Virhuez y Amanda Romero Quille quienes me dieron la vida, educación, apoyo y consejos. A mi esposo Julio Rengifo por su apoyo incondicional. A mi hija Zoe Rengifo quien fue mi inspiración. A mis maestros, quienes sin su ayuda nunca hubiera podido hacer esta tesis. A todos ellos se los agradezco desde el fondo de mi alma.

Agradecimiento

Gracias a Dios por permitirme tener y disfrutar de mi familia, gracias a mi familia por apoyarme en cada decisión y proyecto, gracias a mi esposo Julio Rengifo por siempre estar a mi lado, gracias a mi jefe Guillermo Figueroa por siempre empujarme a seguir en el camino y enseñarme el valor inmenso de la confianza.

Mil gracias a todos ustedes.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2 Variables y Operacionalización.....	11
3.3. Población, Muestra.....	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de registros.....	12
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS.....	38

Índice de tablas

Tabla 1: Juicio De Expertos	14
Tabla 2: Baremo De Coeficiente De Alfa De Cronbach	14
Tabla 3: Análisis De Confiabilidad De Las Variables	15
Tabla 4: Validez Del Instrumento Por Jueces De Expertos Con La Prueba Binomial	18
Tabla 5: Confiabilidad Del Instrumento Por Alfa De Combrach Para Gestión Logística	19
Tabla 6: Confiabilidad Del Instrumento Por Alfa De Combrach Para Mejora Continua	19
Tabla 7: Prueba De Normalidad Shapiron Will	20
Tabla 8: Correlación De Gestión Logística Y Mejora Continua	21
Tabla 9: Correlación De Gestión Logística E Implementación	22
Tabla 10: Correlación De Gestión Logística Y El Actuar	23
Tabla 11: Correlación De Gestión Logística Y Verificación	24
Tabla 12: Distribución De Frecuencia Según Gestión Logística Y Mejora Continúa	25
Tabla 13: Distribución De Frecuencia Según Gestión Logística E Implementación	26
Tabla 14: Distribución De Frecuencia Según Gestión Logística Y Actuación	27
Tabla 15: Distribución De Frecuencia Según Gestión Logística Y Verificación	28

Índice de figuras

Figura 1: Gestión Logística Y Mejora Continua	25
Figura 2: Gestión Logística E Implementación	26
Figura 3: Gestión Logística Y Actuación	27
Figura 4: Gestión Logística Y Verificación	28

Resumen

La tesis tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión logística y mejora continua en la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020. Metodológicamente comprende a una investigación aplicada con enfoque cuantitativo y método hipotético deductivo, de nivel descriptivo correlacional con diseño no experimental de corte transversal. Se tuvo como muestra censal a 50 colaboradores de la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C., lo cual para la recolección de datos se aplicó una encuesta de 20 preguntas. Los datos fueron procesados por el programa estadístico SPSS Statistics V. 25. Según los resultados obtenidos se llegó a la conclusión que si existe relación entre la gestión logística y la mejora continua.

Palabras clave: Gestión logística, mejora continua, rentabilidad

Abstract

The general objective of the thesis was to determine the relationship between logistics management and continuous improvement in the company Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020. Methodologically, it comprises an applied research with a quantitative approach and a hypothetical deductive method, of a descriptive correlational level with a non-experimental cross-sectional design. The census sample was 50 employees of the company Rengifo Servicios Generales S.A.C., which for the data collection a survey of 20 questions was applied. The data were processed by the statistical program SPSS Statistics V. 25. According to the results obtained, it was concluded that there is a relationship between logistics management and continuous improvement.

Keywords: Logistics management, continuous improvement, profitability

I. INTRODUCCIÓN

La gestión logística se ha transformado en un tema significativo para las organizaciones, pues éstas siempre buscan optimizar los recursos y mejorar los sistemas y estrategias de abastecimiento para aumentar las ventas sin poner en riesgo la calidad que tiene el producto. La importancia de la gestión logística es fundamental para lograr la optimización de recursos administrativos, humanos y/o financiero, comprendiendo un conjunto de políticas de evaluación y control mediante la ejecución de cambios que sean necesarios y proyectar su mejora significativa. La gestión logística es un instrumento que crea mayor excelencia competitiva partiendo de la administración de la red de abastecimiento de materiales y movimiento de información que abarcan desde la cadena de suministros hasta los ejecutores logísticos, lugar de venta y clientes, aumentando la categoría de rentabilidad, la obligación de mejorar y la persecución de una mejora progresiva permite acrecentar la misión de la cadena de suministro, por dicho motivo se debe estudiar todo a milímetro, con ello la calidad ofrecida ira mejorando poco a poco. Si se lleva un excelente seguimiento en el trámite de la cadena de suministro obtendrá buenos resultados tanto profesionales como económicos. La dirección logística influye en las capacidades que puedan desarrollarse dentro de la organización, ayuda a percibir de manera oportuna las oportunidades de mejora e incrementar nuevos procedimientos para así evitar pérdidas. Cada área debe llevar un control minucioso de todo su proceso, esto ayudará a diferenciar dichas actividades dentro de la cadena y así podamos optimizar lo mínimo. El rendimiento de cada producto o servicio mide diferentes causas dentro de la organización, por dicho motivo debe ser controlado detalladamente. Si la organización tiene los procesos bien establecidos y claro podrá entrar en el mercado de manera positiva. Es por dicha razón la importancia de llevar de forma correcta las diversas estrategias que se lleva a la ejecución. Por otro lado, es imprescindible tener en cuenta el financiamiento el cual no debemos dejar de lado para la rentabilidad de la organización, ya que sirven cuando se lleva a cabo diferentes procesos. También el fuerte enfrentamiento en los negocios generalizados nos da el impulso para ser más competitivos y llegar a la excelencia comparativa, con lo cual podamos obtener un incremento continuado en el tiempo. Motivo en

el cual la mejora continua debe ser una de las bases fundamentales de una empresa, por ser la manera de alcanzar la excelencia, a través de la búsqueda imparable de seguir perfeccionándonos. Este problema que en la actualidad la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C Lima, 2020 atraviesa, la problemática tiene que ver con respecto al deficiente control logístico, esto lleva a la empresa a un bajo nivel laboral el cual es perjudicial para la misma. La carencia de inspección con la personal evidencia el poco control del trabajo que se lleva a cabo dentro de obra. La carencia de fondos propios es perjudicial para la institución, la existencia de esta puede promover una utilidad jugosa para la empresa. La deficiente gestión logístico poco desarrollada en la empresa ha provocado la inexistente del área de depósito. Adicionalmente se suma la falta de registro de materiales en obra, provocando pérdidas irreparables en sumas importantes de dinero. La falta de personal encargado exclusivamente del área logística evidencia toda esta problemática. Por otro lado, está la mejora continua, se omite el implemento de proyectos de mejora en las planificaciones gerenciales, esto lleva que las actividades sean desordenadas y lleven a problemas desencadenantes. Se cuenta con leyes de planificación dentro de la institución, a pesar de ello no se cumple por completo, dificultando cumplir los objetivos fijados, la falta de control en los procesos muchas veces trae expulsión dentro del recurso humano, la organización, la dirección muchas veces toma decisiones fijas, no habiendo una previa consulta con los colaboradores, esto en su mayoría se debe a la falta de motivacional en el trabajo, ausencia laboral, precario clima laboral. La empresa en referencia no cuenta con estrategias definidas para lograr mejorar en comparación a los semejantes del mismo rubro, por ello la empresa se dificulta al obtener rendimiento del mismo y mucho menos lograr tener un posicionamiento esperado.

Para que nuestro pronóstico sea real y tengo el control adecuado debemos implementar la gestión logística adecuada ya que, influirá a que el posicionamiento se plasme y a su vez el crecimiento empresarial dentro del mercado mejore; así mismo proponer ciertos objetivos que los ayudará a posicionarse rápidamente. Por ello, el **problema general** planteado de la investigación es: ¿Cuál es la relación entre la gestión logística y la mejora continua en la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020? Seguido se plantean los **problemas específicos**: 1. ¿Cuál es la relación entre

la gestión logística y el implementar en la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020?, 2. ¿Cuál es la relación entre la gestión logística y el actuar en la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020? Y 3. ¿Cuál es la relación entre la gestión logística y el verificar en la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020? La **justificación** de este estudio es comprender la importancia de la gestión logística, puesto a que este contribuirá con el desarrollo y mejora de las empresas u organizaciones en sus servicios; así mismo gracias a esta investigación otras empresas dentro del mismo rubro podrán continuar y/o indagar más sobre los puntos de estudio. El objetivo general de este estudio elaborado es encontrar la relación entre la gestión logística y mejora continua en la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020. Como **objetivos específicos**: 1. Determinar la relación entre la gestión logística y el implementar en la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020; 2. Determinar la relación entre la gestión logística y el actuar en la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020 y 3. Determinar la relación entre la gestión logística y el verificar en la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020.

Como **hipótesis general** planteada es: existe relación entre la gestión logística y mejora continua en la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020. Dentro de las **hipótesis específicas**: 1. Existe relación entre la gestión logística y el implementar en la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020. 2. Existe relación entre la gestión logística y el actuar en la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020 y 3. Existe relación entre la gestión logística y el verificar en la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro de los artículos científicos relacionados con mis variables, Zuluada, Cano y Montoya (2018) identificó un rol dentro de la logística en este grupo empresarial y planteo opciones de productividad y competitividad. Desde un enfoque logístico se entendido como la integración, sincronización y optimización de los procesos comprometidos en el proceso de producción, hay diversas tácticas, herramientas y lineamientos que instarían el aumento de la competitividad del sector, entre ellas la más importante es la demanda, gerencia estratégica de inventarios, y esquemas de los participantes.

Mezquita (2017) "Comprehensive logistics management to improve product control" nos refiere que es un modelo de alta eficiencia basado en el concepto de gestión de stocks en tiempo real, es un modelo de alta eficiencia basado en el concepto de gestión de stocks en tiempo real. Quiala, Fernández, Vallín, Lopes, Domínguez, y Calderio (2018) refieren a que la las empresas deben preocuparse por la atención en sus procesos establecerlos y que el apoyo importante para ello es el mismo personal que viven día a día el trabajo dentro de la empresa, en la búsqueda de ser competitivos en el mercado, pues su resultado le concierne a toda la organización, como es en el caso de la empresa en mención, que busca gestionar correctamente su proceso logístico. No olvidar esta premisa será un punto cable para que nuestra parte comercial crezca cada vez más. Así mismo Martinez, De la Hoz, García y Molina (2017) confirma que su mayor objetivo fue estudiar las pymes que están en el crecimiento actualmente. Los autores hacen referencia a que la gestión logística organizacional adquiere ya que, usándola se reduce el riesgo de que los motivos sean externas a la empresa tales como, las reglas entorno a la compra y venta en las fronteras, las vinculaciones entre países, el impacto inflacionario, y otros; actúan negativamente en el rutinario ejercicio de sus tareas. Por el lado de la investigación del autor mencionado se resalta que las investigaciones en la Pyme en base a operadores logísticos funcionan adecuadamente cuando estas llevan un título en mención el cual hace la priorización la calidad de pedido. También, se tomó en cuenta la presencia de formatos para controlar

bajo un registro las peticiones que se realizan, verificando el cumplimiento del tiempo de entrega del proveedor, adicionalmente a ello se verifica que coincida con las reglas dictaminadas por la empresa. Restrepo, Estrada y Ballesteros (2010) en su artículo científico mencionan que la planeación en la logística ayuda a todas las empresas a obtener mejores resultados, desde el lineamiento de procesos que lleva a una entidad al éxito. Con la aplicación de la planeación, se verifica el rol que ejecutan las industrias que la integran y alcanzar toma de decisiones correctas con lo cual cada una de las compañías y los costos afiliados generaran ganancias importantes para sus socios. Silva (2017) en su artículo resalta que la gestión del proceso de actividades es un punto importante en las empresas, tal y como en los temas políticos e industriales ya que, se transforman el algo totalmente común de la SCM, iniciando así con una nueva forma de ver la cadena de suministro. Sandoval, Hinojosa y Sandoval (2007) en su artículo denominado “Quality of logistics services” La calidad de servicio se añade a servicio logístico.

Proaño, Gisbert y Pérez (2017) “Methodology for Preparing a Continuous Improvement Plan” El autor menciona que la finalidad de la actualización es un proceso para lograr gradualmente la calidad y excelencia integral de la empresa, resultando en resultados eficientes y eficaces. La solución a la mejora continua se detalla en crear relaciones entre procesos y personas que creen relaciones que permitan la mejora continua. Por otro lado, Pérez (2016) en su artículo resalta que la importancia fue crear un procedimiento que le permita sistemáticamente llevar el control de todo su sistema logístico; evaluándolos y determinando aquellos que necesiten ser mejorados y planificando los procesos requeridos para conseguirlo. Llegando a la conclusión que la mejora continua es una herramienta que potencia el desarrollo e impacto no solo a lo interno de la organización, sino en el contexto donde estas se desarrollan. Hernández, Romero, Tiria y López (2020) En su artículo científico afirma que su objetivo es visualizar una estrategia que le permita mejorar continuamente la empresa, lo que a su vez Permite la inclusión de medios de transporte (terrestre, aéreo, fluvial, marítimo y ferroviario) de manera ideal para explorar el éxito de la ruta Panamericana. El método utilizado fue el descriptivo ya que recoge

información debidamente establecida a lo largo de los años puesto a que este evalúa los distintos elementos que conciertan la cadena de suministro, hallando de esta manera las opciones más viables de mejora. La mejora continua es un factor importante para perfeccionar los vínculos y a su vez controlar y desarrollar los procesos. Arévalo y Padilla (2017) en su artículo científico titulado “Implementation of information technologies and knowledge management in consulting companies” lanzan una opción en la cual el desarrollo de producción de Pesquera Centromar S.A . Los resultados fueron completamente inesperados superando las expectativas trazadas. Holtzeimer, Guillen, Rivera y Valentin (2015) en su artículo titulado “Continuous improvement in production logistics to minimize waste” mencionan que las empresas actuales deben de conseguir lugar en el mercado ya que, los nuevos comerciantes hacen que sean más cambiantes cada cierto tiempo, por otro lado, la globalización requiere que las empresas generen un punto especial para ser más competitivas en el mercado. Un programa de logística integral tanto dentro como fuera de la organización que gestiona adecuadamente el flujo de materiales y productos y simplifica la cadena de suministros de proveedor a cliente. En cuanto a los antecedentes de contexto **nacional**, tenemos a Mendoza (2016) menciona que tuvo como primordial función determinar como el desarrollo logístico se combina con la liquidez de las MYPES. El trabajo fue no experimental, relativo al método, es descriptivo, correlacional, con enfoque cuantitativo. De los resultados se puede afirmar que se ha cumplido la hipótesis alternativa general, ya que los datos recibidos dieron como resultado que la gestión logística está si se encuentra vinculada a la liquidez de la empresa. Nilupú (2017), afirma que la excelencia continua influye en los procesos del sistema de costeo, de los servicios de transportes – 2017, de esta manera sabremos su función. Se logra dicho resultado empleando un diseño correlacional con esto podemos verificar la vinculación que tienen la excelencia continua y el análisis de costos. Motivo por el cual el autor llega al siguiente resultado: El progreso continuo nos ayuda con el estudio para que de esta forma sea más ordenada y con ello se pueda tomar decisiones de manera correcta, llegando a un resulta de una rentabilidad optima y favorable. El vínculo entre el incremento continuo punto esencial para calificar a una empresa como

competitiva o no, puesto que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0,748, la cual tiene da por resultado una correlación excelente, con lo cual se toma como imprescindible la relación de una planificación con el sistema de costos. Casaverde (2018), relacionó clima laboral y gestión logística en una empresa de producción. Utilizando un enfoque deductivo hipotético, se utilizó un diseño transversal no experimental. El condado está conformado por personal administrativo PNP 2017. Según el estadístico Rho de Spearman de 0,973, existe una fuerte correlación entre la gestión logística y el clima organizacional entre los gerentes del PNP 2017 con una significancia de

0,000. En el contexto **internacional**, Brasales (2018), en su estudio llamado “La gestión logística y la competitividad en el sector florícola” de la Universidad Técnica de Ambato, indica que deben colocar como punto de mejorar diseñar un modelo de gestión logística que ayude a tomar buenas decisiones y mejore la competitividad en el sector. Presenta variables cuantitativas y cualitativas que permitieron la viabilidad de la investigación, teniendo como resultado la importancia de esta herramienta que ayuda a los socios y altos mandos a analizar y tomar decisiones de manera oportuna así evitar el declive y apuntar a la mejora de resultados y optimización de recursos. Zambrano y Almeida (2018), estudio el aumento continuo en los procesos productivos de la empresa y su influencia en la vida personal de cada colaborador. El estudio realizado en la investigación del autor mencionado es de tipo cualitativo, con un diseño como base teoría fundamental. Por lo que los autores llegan a la siguiente conclusión: El resultado de una mejora continua es utilizada por los investigadores dentro de las organizaciones ya que esto influye en la vida de los mismos y a su vez en su destreza y agilidad para cumplir con lo requerido por la misma. Con lo cual se resalta que las

empresas de la actualidad ven a las personas no como punto de ganancia sino como origen de crecimiento ya que, con ellos se logrará subsistir en el gran mundo globalizado en el cual hoy estamos. La **teoría** planteada para la variable **Gestión Logística**, Retos Directivos (2016) nos dice que la logística tiene la capacidad de captar conocimientos y con ello obtener los recursos

suficientes para que el proceso productivo pueda iniciarse con normalidad. Así mismo, Espinoza (2017) indica sobre la gestión logística en una empresa se encuentra compuesta por procesos de apoyo y funciones, las cuales se trabajarán como las dimensiones: la **planificación**, Zambrano (2015) nos dice, que es la fabricación de un plan exacto donde abarca objetivos y actividades especiales para que un cierto equipo pueda cumplir con su trabajo, de esta forma todo fluya y se pueda obtener mejoras en tiempo y/o rentabilidades. Cuyo procedimiento de apoyo es el **control**, Pereira (2019) infiere que la evaluación de resultados, se centra en valorar y modificar la función de las actividades en los colaboradores para afirmar. Se implementan las metas y planes de la organización y así se logran excelentes resultados. Como segunda dimensión es el **suministro**, Iglesias (2013) hace referencia a proveer a alguien lo que requiere, siempre y cuando éste esté suministrado. Su proceso de apoyo es el **almacenamiento**, Meana (2017) indica que al no cumplir con lo establecido en un desarrollo de acciones correctamente puede generar separación entre las áreas y esto lleva a no cumplir con las expectativas de la demanda de una manera eficiente. Como segundo proceso de apoyo es la **distribución**, Meana (2017) hace referencia a que la gestión es un proceso de en el cual los comerciantes y productores de primera mano realizan la conexión y esta hace que cada uno traiga como retribución adquisiciones y ganancias a su favor. Como tercera dimensión es la **atención de usuarios**, donde Escudero (2017) dice que ofrecer al cliente mayor diversidad de productos y con una calidad excelente ayuda a su fidelización. Sus procesos de apoyo son la **satisfacción**, Escudero (2017) nos menciona que el cliente tiene una respuesta emocional, el cual se define como el nivel que el cliente experimenta luego de haber realizado algún consumo tales como servicio o producto; la función **calidad**, Escudero (2017), refiere que la calidad resulta de un buen trato hacia los clientes especialmente a los que asisten de manera continua a la empresa, en dichos clientes se prioriza la atención rápida y eficaz. En cuanto a la **teoría de la Mejora continua**, los autores Canales y Soler (2015) hacen referencia a que la mejora continua, intentando llegar a las personas que brinda los servicios de dicha empresa. También se hace mención de la teoría del **Ciclo Demming PHVA** citado por Nilupu (2017), resalta que la implementación de

un proceso logístico a seguir, inicio con algún ingreso de un nuevo producto dentro de la realización del producto esto generó mejora continua dentro de la empresa por lo cual ahora se toma como complemento importante para cualquier área de la empresa incluso las administrativas. Como dimensión 1. **Implementar**. – Quiere decir que es la acción de realizar los métodos planteados y concretar punto a punto los procesos señalados. Teniendo como indicadores las **Medidas preventivas**, tiene una importancia muy clara donde se mejora continuamente y ayuda a corregir cada proceso indicado punto a punto y proponiendo mejorar pertinentes de ser el caso. Como dimensión 2. **Actuar**. – Conciérne realizar la acción de una determinada situación del cual se lleve el control respectivo. Teniendo como indicador la **innovación laboral**, puesto que tiene que ver con cambios en distintos aspectos y la **Innovación tecnológica**, abarca todas las etapas que este proceso haya planteado entre ella puntos técnicos, financieros y de comercialización. Y como dimensión 3. **Verificar**. – Cada cierto tiempo se revisa los avances registrados como plan en el caso no se esté cumpliendo se ejecuta un plan de mejora al proceso. Teniendo como indicadores **Mejoramiento continuo**, sirve para ubicar errores en los procesos y planificar la mejora del mismo, con la finalidad de llevar un proyectado más verdaderos y utilizable. Y **Resultados**, que es el efecto de acciones juicios tomados, según lo resultado se debe tomar la prudencia del caso y establecer estándares de calidad. (p. 18).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación se basó en un tipo aplicada, de igual forma conocida como empírica, puesto a que esta inicia desde el conocimiento de un problema, así por consecuente investigaba aquellos planteamientos científicos y teóricos para ser llevados a práctica, con la finalidad de encontrar alternativas viables para la solución del problema planteado. (Baena, 2017)

Diseño de investigación

El diseño no experimental es el marco desarrollado para la presente investigación – transversal, Hernández, Fernández y Baptista (2014), detallan que la investigación no experimental actúa de tal forma en que observa y analiza las diferentes variables sin modificarlas. Gómez (2016), menciona que al ser de corte transversal este tipo no busca realizar la manipulación de las variables sino observar los factores más influyentes para luego ser investigados.

Por otro lado, la investigación se enfocó el marco descriptivo - correlacional, puesto a que busca hallar la relación en las variables del presente estudio las cuales son gestión logística y la mejora continua. Carrasco (2005) indica que la forma de estudio indaga y refiere relación en las variables de la investigación.

La investigación se basa en un enfoque cuantitativo, ya que esta aplica la estadística, por consiguiente, esta se va desarrollando mediante el programa SPSS Statistics 24, calcula las variables mediante argumentos formados a través de la exploración, condescendiendo situar disposiciones en relación de aparentes diseñados y lograr resultados de acordes al estudio. Vara (2015) nos dice que el enfoque cuantitativo se desarrolla mediante la obtención de información de esta forma diferir la hipótesis y desarrollar la búsqueda estadística. Se utilizó el método hipotético – deductivo para ello según Behar (2008) esta toma como inicio los supuestos hacia la conclusión con la finalidad de definir la autenticidad o inexistente de los acontecimientos.

3.2 Variables y Operacionalización

Variable 1: Gestión logística

- **Definición conceptual:** Retos Directivos (2016) nos dice que es exactamente la acción para acceder a dichos conocimientos y ejecutar con los recursos necesarios un posible desarrollo empresarial al beneficio de los usuarios.
- **Definición operacional:** La variable gestión logística es cuantitativa esta fue medida mediante 3 dimensiones: Atención de usuarios, Planificación y Suministro; 5 indicadores, los cuales permiten desarrollar cuestionarios para la recolección de datos.
- **Indicadores:** Control, almacenamiento, distribución, satisfacción y calidad.
- **Escala de medición:** Ordinal.

Variable 2: Mejora continua

- **Definición conceptual:** Canales y Soler (2015), comenta que el proceso continuo busca mejorar el proceso y llevar a la excelencia competitiva a la empresa. A la par se busca ubicar a la empresa en el subconsciente del consumidor.
- **Definición operacional:** La variable mejora continua es cuantitativa esta fue mediante 3 dimensiones: Actuar, Verificar y Implementar; 5 indicadores, los cuales permiten desarrollar el cuestionario para la compilación de datos.
- **Indicadores:** Medidas preventivas, innovación laboral, innovación tecnológica, mejoramiento continuo y resultados.
- **Escala de medición:** Ordinal.

3.3. Población, Muestra

Población

Según López (2013) Es el conjunto que se utiliza para llevar a cabo un estudio, ellos tienen siempre algo en común que es exactamente lo que la empresa busca estudiar.

Resaltando lo anterior se comenta que nuestra muestra por 50 trabajadores de ambos géneros en la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C.

- **Criterios de inclusión:** Particularidades externas que contiene la población para realizar el estudio.
- **Criterios de exclusión:** Detalles los cuales resalten como no interesantes para la investigación y son eliminados.

Muestra

Definido como un subconjunto de la población de la que se recopila información, debe estar bien definido y delimitado y ser representativo de la población. Como señala Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) la muestra resulta ser aquella parte del universo, tomado a través de procedimientos diversos en búsqueda de la representatividad del mismo. La presente investigación tiene una muestra censal, que da como resultado la población, la muestra fue integrada por 50 trabajadores de ambos géneros de la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C., razón por la que no se emplea una fórmula.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de registros.

Técnica

Como el proceso de investigación se situó en la encuesta, López y Fachelli, (2015) Definido como un método de recopilación de datos diseñado para interrogar a individuos, conocidos como encuestados, para generar sistemáticamente mediciones de dimensiones no relacionadas con las consideraciones teóricas que comprenden las preguntas de investigación. Por ello, se creó esta técnica para facilitar la encuesta a los trabajadores sobre dos variables que se conocerían.

Técnica de acumulación de datos

Se utilizó el cuestionario como diseño para recolectar la información, este permitió de manera factible la traducción y medición de las variables a su vez los objetivos de la investigación mediante incógnitas definitivas

(Hernández y Mendoza, 2017). La investigación elaboro un cuestionario de manera independiente para las diferentes variables, conservando los sucesivos discernimientos:

- El sondeo enfocado hacia la gestión logística exteriorizó 10 preguntas para las dimensiones planificación, suministro y atención de usuarios. De igual forma se estableció una escala de medición ordinal, mostrando las disyuntivas: (5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Indiferente, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.
- El cuestionario descrito a la mejora continua mostró 10 preguntas respecto para las dimensiones información, implementar, actuar y verificar. De igual forma se llevó a cabo una escala de medición ordinal, mostrando las alternativas: (5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Indiferente, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.

Validez

Se define tal como el nivel de medición real el cual conserva la herramienta para la variable puesta para medición. Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2018). Por lo tanto, para fines de validez, utilizamos un modelo calificado por expertos en este estudio. El modelo se desarrolla utilizando calificaciones de expertos de tres sujetos tratados. Variables, Dimensiones y Métricas.

TABLA 1: JUICIO DE EXPERTOS

N°	EXPERTOS	CALIFICACIÓN DE INSTRUMENTO
Experto 1	Dr. Teodoro Carranza Estela	Aplicable
Experto 2	Dr. César Eduardo Jiménez Calderón	Aplicable
Experto 3	Mg. José Luis Merino	Aplicable

Confiabilidad

Bernal (2010). La confiabilidad se ejecuta al mismo producto de manera repetitiva con el fin de obtener resultados análogos (p.247).

La confiabilidad del desarrollo se ejecutó utilizando una encuesta las cuales fueron tomadas a 20 colaboradores, se toma en cuenta el programa SPSS, para certificar mediante el Alfa de Cronbach; para saber que el instrumento es confiable debe ser mayor a 1.00 en cambio el mínimo valor para indicar que no es confiable es 0.00.

TABLA 2: BAREMO DE COEFICIENTE DE ALFA DE CRONBACH

<u>Rango</u>	<u>Magnitud</u>
0.00 a +/- 0.20	Muy Baja
0.20 a 0.40	Baja o Ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Alta
<u>0.80 a 1.00</u>	<u>Muy Alta</u>

TABLA 3: ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE LAS VARIABLES

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,867	15

Fuente: Elaborado en el programa SPSS25

Se realizó la encuesta a 20 trabajadores con dichas respuestas se ejecutó con el programa de SPSS 25, con lo cual se obtuvo un resultado de 0,867 con lo cual se da fe que tenemos una firmeza alta con lo que deseamos demostrar con la investigación.

3.5. Procedimientos

La presente fue diseñada por tres puntos claves; en primer lugar la introducción, donde se desarrolló los hechos a nivel nacional e internacional que nos ayudaron para encaminar nuestra investigación hacia el objetivo, con ello distinguimos nuestras variables, dimensiones e indicadores, iniciando con el desarrollo al presente estudio. Siguiendo los lineamientos, se desarrolló el segundo capítulo marco teórico, hallaron indicios nacionales e internacionales lo cual se tomó como base para el desarrollo, a la par salieron a relucir los puntos conceptuales y de teorías justificando se identifican las variables, tipos, métodos y diseños de investigación utilizados en el tercer semestre, se explican por separado las variables y procesos, y se explican las poblaciones, métodos y herramientas que sugieren asociaciones en los datos. Investigación e investigación. Finalmente, se publican, analizan e interpretan las figuras y gráficos de los parámetros en SPSS, y se presenta la discusión, conclusiones y recomendaciones del estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Para hacer el desarrollo de resultados se utilizó el programa SPSS 25 incluyendo todas las variables y posteriormente sea utilizado en el análisis descriptivo e inferencial. Según Valderrama (2015) sirve para que el investigador junte la base de datos con todas las variables halladas y podamos tener varios caracteres en la base de datos.

Análisis descriptivo

Se realizaron análisis descriptivos como las confiabilidades alfa de Cronbach utilizando los procedimientos estadísticos SPSS, y los indicadores variables basados en niveles o categorías presentados en tablas de frecuencia y figuras proporcionaron una mejor comprensión de las correlaciones. También se encuentran los coeficientes contenidos en las variables estudiadas. Toscano (2018) sostiene que este método descriptivo consiste en ubicar la muestra y de la cual le permitirá al investigar recolectar los datos, ya sea, desde objetos, personas, situaciones con la única finalidad de poder describirlos. (p.305).

Análisis inferencial

Se utilizó la prueba estadística de Rho Spearman para analizar los hallazgos para determinar la relación entre las variables de estudio definidas por el rango de $p > 0,05$ para confirmar las hipótesis previamente formuladas. Toscano (2018) refiere que este método busca probar o refutar las hipótesis planteadas y calcular los lineamientos de la investigación. (p.305).

3.7. Aspectos éticos

Acorde a los lineamientos, el presente estudio conservó los sucesivos criterios éticos:

- Se ha obtenido el permiso correspondiente de la empresa pertinente para utilizar su información interna y utilizar su nombre en la encuesta con el fin de realizar la encuesta.

- Se preserva el anonimato general de las personas involucradas en el desarrollo de las herramientas de trabajo.
- No se realizaron cambios en la información recopilada, proporcionando información justa y precisa sobre el desarrollo de variantes.
- El presente examen se basa en los principios y normas de la Universidad Cesar Vallejo que sustentan el respeto a los derechos de propiedad intelectual. Piense en el texto asociado con la escritura de un libro de trabajo.
- Los datos conseguidos de la investigación se usaron únicamente enfocado hacia conclusiones académicas.

IV. RESULTADOS

TABLA 4: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO POR JUECES DE EXPERTOS CON LA PRUEBA BINOMIAL

		SI	NO
1	La formulación del problema es adecuada.		
2	El instrumento facilitaría el logro de los objetivos de la investigación.		
3	Los instrumentos están relacionados con las variables de estudio.		
4	El número de ítems del instrumento es adecuado.		
5	La redacción de ítems de los instrumentos es correcta.		
6	El diseño del instrumento facilitaría el análisis y el procedimiento de los datos.		
7	Eliminaría algunos ítems del instrumento.		
8	Agregaría algunos ítems en el instrumento.		
9	El diseño del instrumento será accesible a la población.		
10	La redacción es clara, sencilla y precisa.		

X = 0 = NO

X = 1 = SI

$$P = \frac{\sum P}{10} = \frac{7.63}{10} = 0.763$$

DADO QUE LA MEDIA DE LAS PROBABILIDADES ES SUPERIOR A 0.60 POR LO TANTO SE INFIERE QUE EL INSTRUMENTO VALIDO PARA LOS JUECES EXPERTOS.

TABLA 5: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO POR ALFA DE COMBRACH PARA GESTIÓN LOGÍSTICA

Alfa de Cronbach	N de elementos
,884	10

PUESTO A QUE ALPHA COMBRACH TIENE UNA CALIFICACIÓN MÁS ALTA A 0.6 DECIMOS QUE ES CONFIABLE EL MECANISMO

TABLA 6: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO POR ALFA DE COMBRACH PARA MEJORA CONTINUA

Alfa de Cronbach	N de elementos
,811	10

PUESTO A QUE ALFA DE COMBRACH TIENE UNA CALIFICACIÓN MAS ALTA A 0.6 DECIMOS QUE ES CONFIABLE EL MECANISMO

PRUEBA DE NORMALIDAD

HO: Los datos tiene una distribución normal

TABLA 7: PRUEBA DE NORMALIDAD SHAPIRON WILL

SHAPIRON WILL			
	Estadístico	Gl	Sig.
GESTIÓN LOGÍSTICA	0.202	50	0.00
MEJORA CONTINUA	0.146	50	0.00
IMPLEMENTACIÓN	0.098	50	0.00
ACTUACIÓN	0.196	50	0.00
VERIFICACIÓN	0.094	50	0.00

Si la valoración (sig.) da menos de 0.50 se niega a la hipótesis nula y se da por resultado que las bases no tienen la repartición normal por ende se toma la prueba no paramétrica correlación de sperman.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

H1: Existe relación entre la gestión logística y mejora continua en la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020.

HO: No existe relación entre la gestión logística y mejora continua en la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020.

TABLA 8: CORRELACIÓN DE GESTIÓN LOGÍSTICA Y MEJORA CONTINUA

Correlaciones				
			GESTIÓN LOGÍSTICA	MEJORA CONTINUA
Rho de Spearman	GESTIÓN LOGÍSTICA	Coeficiente de correlación	1,000	,859
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	50	50
	MEJORA CONTINUA	Coeficiente de correlación	,859	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	50	50

Considerando el pequeño valor de 0.05, se puede concluir el rechazo de la hipótesis nula, por lo tanto, si existe relación entre la logística y la mejora continua en Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020.

Existe relación entre la gestión logística y el implementar en la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020.

HO: No existe relación entre la gestión logística y el implementar en la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020.

TABLA 9: CORRELACIÓN DE GESTIÓN LOGÍSTICA E IMPLEMENTACIÓN

Correlaciones				
		GESTIÓN LOGÍSTICA IMPLEMENTACIÓN		
Rho de Spearman	GESTIÓN LOGÍSTICA	Coefficiente de correlación	1,000	,887
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	50	50
	IMPLEMENTACIÓN	Coefficiente de correlación	,887	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	50	50

Considerando el pequeño valor de 0.50 se puede concluir el rechazo de la hipótesis nula, por lo tanto, si existe relación entre logística y el implementar en la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020.

Existe relación entre la gestión logística y el actuar en la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020.

HO: No existe relación entre la gestión logística y el actuar en la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020.

TABLA 10: CORRELACIÓN DE GESTIÓN LOGÍSTICA Y EL ACTUAR

Correlaciones				
			GESTIÓN logística	ACTUACIÓN
Rho de Spearman	GESTIÓN logística	Coeficiente de correlación	1,000	,842
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	50	50
	ACTUACIÓN	Coeficiente de correlación	,842	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	50	50

Viendo que el valor de P es inferior a 0.50 se concluye que se elimina la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna la cual indica que, si hay relación entre logística y el actuar en la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020.

Hay relación entre la gestión logística y el verificar en la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020.

HO: No existe relación entre la gestión logística y el verificar en la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020.

TABLA 11: CORRELACIÓN DE GESTIÓN LOGÍSTICA Y VERIFICACIÓN

Correlaciones				
		GESTIÓN LOGÍSTICA VERIFICACIÓN		
Rho de Spearman	GESTIÓN LOGÍSTICA	Coeficiente de correlación	1,000	,435
		Sig. (unilateral)	.	,001
		N	50	50
	VERIFICACIÓN	Coeficiente de correlación	,435	1,000
		Sig. (unilateral)	,001	.
		N	50	50

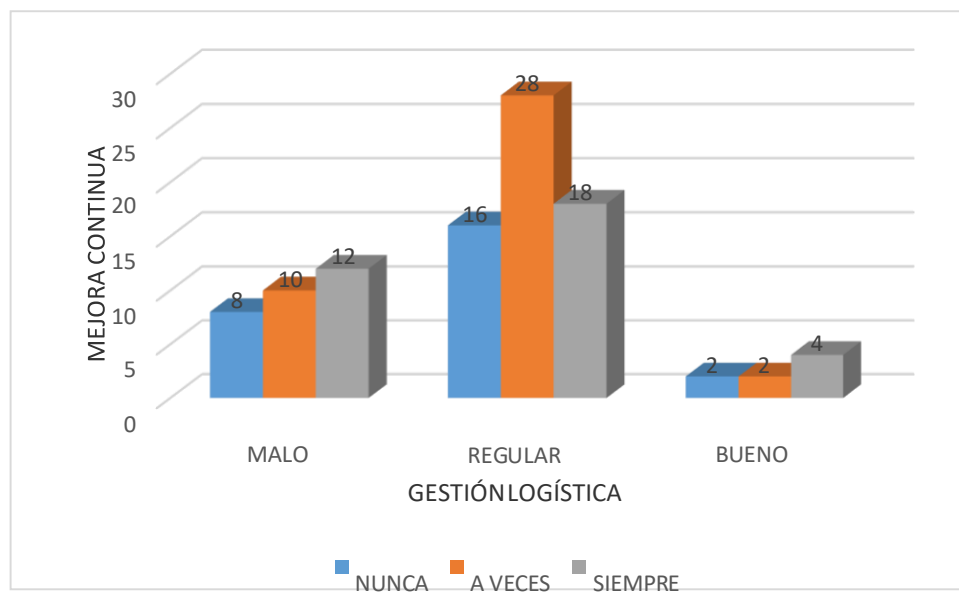
Viendo que P es minúsculo en referencia a 0.05 se deduce que hay relación alta entre la gestión logística y el verificar en la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020.

ANÁLISIS BIDIMENSIONAL

TABLA 12: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN GESTIÓN LOGÍSTICA Y MEJORA CONTINÚA

	GESTIÓN LOGÍSTICA							
	MALO		REGULAR		BUENA		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
NUNCA	4	8	8	16	1	2	13	26
A VECES	5	10	14	28	1	2	20	40
SIEMPRE	6	12	9	18	2	4	17	34

FIGURA 1: GESTIÓN LOGÍSTICA Y MEJORA CONTINUA

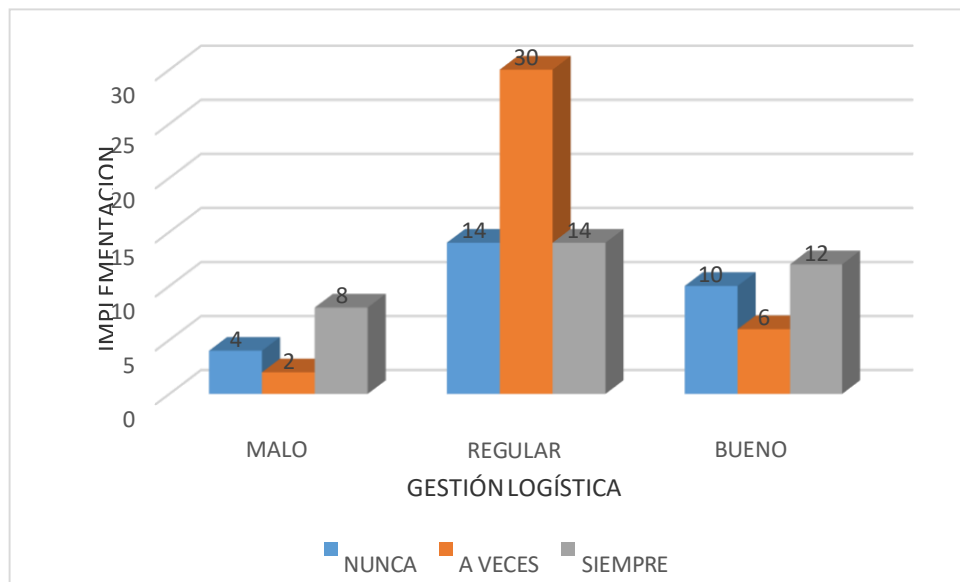


El 28% de encuestados calificaron la gestión logística como regular y la mejora continua se daba a veces.

TABLA 13: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN GESTIÓN LOGÍSTICA E IMPLEMENTACIÓN

	GESTIÓN LOGÍSTICA							
	MALO		REGULAR		BUENA		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
NUNCA	2	4	7	14	5	10	14	28
A VECES	1	2	15	30	3	6	19	38
SIEMPRE	4	8	7	14	6	12	17	34

FIGURA 2: GESTIÓN LOGÍSTICA E IMPLEMENTACIÓN

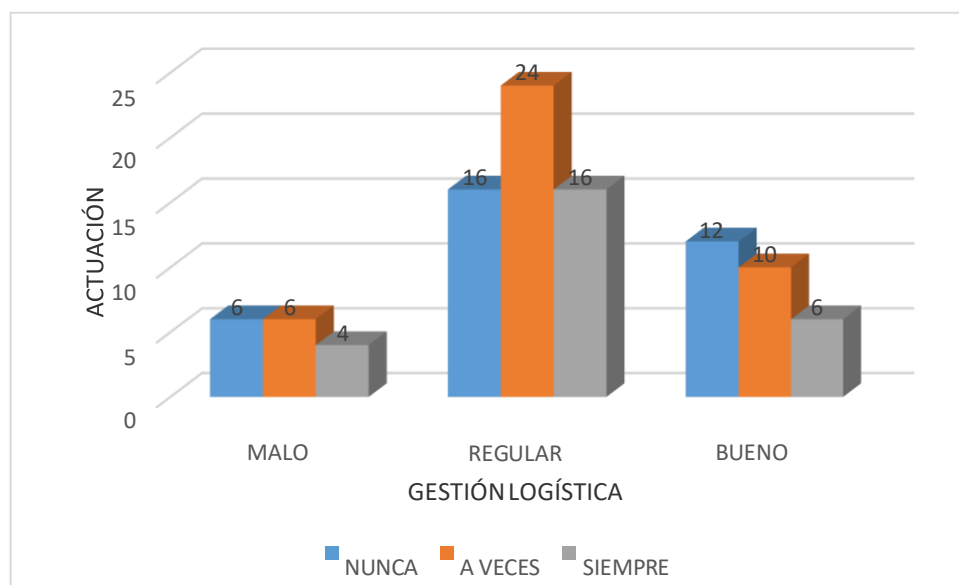


El 30% de encuestados calificaron la gestión logística como regular y la mejora continua según la dimensión implementación a veces.

TABLA 14: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN GESTIÓN LOGÍSTICA Y ACTUACIÓN

	GESTIÓN LOGÍSTICA							
	MALO		REGULAR		BUENA		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
NUNCA	3	6	8	16	6	12	17	34
A VECES	3	6	12	24	5	10	20	40
SIEMPRE	2	4	8	16	3	6	13	26

FIGURA 3: GESTIÓN LOGÍSTICA Y ACTUACIÓN

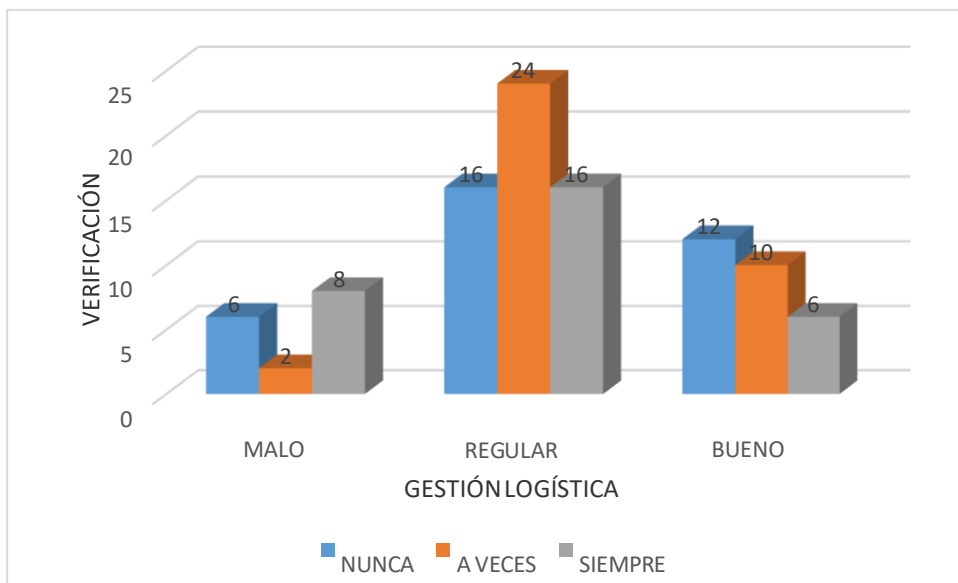


El 24% de encuestados calificaron la gestión logística como regular y la mejora continua según la dimensión actuación a veces.

TABLA 15: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN GESTIÓN LOGÍSTICA Y VERIFICACIÓN

	GESTIÓN LOGÍSTICA							
	MALO		REGULAR		BUENA		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
NUNCA	3	6	8	16	6	12	17	34
A VECES	1	2	12	24	5	10	18	36
SIEMPRE	4	8	8	16	3	6	15	30

FIGURA 4: GESTIÓN LOGÍSTICA Y VERIFICACIÓN



El 24% de encuestados calificaron la gestión logística como regular y la mejora continua según la dimensión verificación a veces.

V. DISCUSIÓN

El objetivo común es acordar el vínculo entre la gestión logística y Rengifo Servicios Generales S.A.C. mejora continua. Lima, 2020; Según Brasale (2018), un análisis de la Universidad Técnica de Ambato titulado “Gestión logística y competitividad en la industria de las flores” muestra que debemos desarrollar un modelo de gestión logística que nos ayude a descubrir el principal factor involucrado. en el proceso de producción en la industria de las flores y así aumentar la competitividad de la industria. Presenta las variables cuantitativas y cualitativas que permiten a los altos directivos realizar estudios de factibilidad del uso de esta aplicación de gestión para la toma de decisiones oportunas, la optimización y diferenciación de recursos, la atención al cliente y la rentabilidad. De acuerdo con la teoría de que P es menor a 0.50, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, indicando una relación entre la gestión logística y continua Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020.

El primer objetivo específico es describir la relación entre la gestión logística y el desempeño en Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020; Según Zambrano y Almeida (2018), el objetivo general es observar cómo las estrategias implementadas por la empresa afectan la privacidad de los empleados. El estudio utiliza un enfoque cualitativo con un alcance descriptivo y una revisión centrada en su teoría subyacente. Por lo tanto, los autores concluyen que el proyecto propuesto como proceso de continuación debe basarse en los mismos colaboradores para optimizar el tiempo de producción y/o gestión y enfatizan que el nuevo proceso de implementación es muy importante. Son socios de la empresa porque planifican todo lo que le da más utilidad frente a la cuenta de resultados anual y/o quincenal. De esto puedes ver que P es pequeño.

0.50, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe correlación entre la gestión logística y Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020.

El segundo objetivo específico es avanzar en la relación entre la gestión logística y Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020; Según Mendoza (2016), estudia que la gestión logística y la liquidez están interrelacionadas a través de su investigación sobre las MYPES ferreteras; En cuanto a la técnica, es de tipo descriptivo, correlacional con una orientación cuantitativa. De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede concluir que se acepta la hipótesis alternativa, donde la logística y operaciones en Rengifo Servicios Generales BOLSA. Lima, 2020 están relacionados.

El tercer objetivo obvio es cooperar con Rengifo Servicios Generales S.A.C. Departamento de logística. Esta es la conclusión que confirma la relación. Lima, 2020; Según Nilupu (2017), quien estudió la relación entre la mejora continua y los sistemas de costeo proporcionados por los operadores, concluyó que están interrelacionados. Por lo tanto, los autores concluyen que la mejora continua nos ayuda a encontrar formas de ajustar costos, influyendo así en las empresas para tomar decisiones correctas y adecuadas y lograr la rentabilidad esperada. La correlación entre el conocimiento continuo y el análisis de costos ayuda a tomar decisiones superiores y más importantes a tiempo al realizar mejoras basadas en la rentabilidad esperada. La hipótesis nula fue rechazada en base a la teoría con un valor de P menor a 0.05, y la hipótesis logística y de validación fue aceptada por Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020 están relacionados.

VI. CONCLUSIONES

El objetivo general es describir la relación entre la gestión logística y la mejora continua en Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020; De la prueba de hipótesis se concluyó que existe una alta correlación del 50% entre la gestión logística y Rengifo Servicios Generales S.A.C. mejora continua. Lima, 2020.

Como primer objetivo específico es determinar la relación entre la gestión logística y el implementar en la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020; de la prueba de hipótesis se concluye que Existe relación alta de 50 entre la gestión logística y el implementar en la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020.

Objetivo específico dos, es determinar la relación entre la gestión logística y el actuar en la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020; de la prueba de hipótesis se concluye que Existe relación alta de 50 entre la gestión logística y el actuar en la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020.

Tercer objetivo específico es determinar la relación entre la gestión logística y el verificar en la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020; de la prueba de hipótesis se concluye que Existe relación alta de 50 entre la gestión logística y el verificar en la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020.

VII. RECOMENDACIONES

Primera se recomienda evaluar la gestión logística con un formato de control con auditoria constante ya que es uno de los agentes más importantes que influyen en el proceso productivo del sector de construcción para llegar a una competitividad en el sector y con ello se consigue la mejora continua en la empresa.

Segunda se recomienda que, para lograr una buena gestión logística con la dimensión de implementación, se debe poner en funcionamiento un sistema de productividad porque se conecta con la Fluidez de la MYPES constructoras en el año 2019, de esta manera resultará más eficiente los resultados.

Tercera la gestión logística con relación al actuar de las áreas correspondientes, deben considerar que las empresas tienden a ser muy competitivas y siempre darán pelea para ser una de la mejores. Se recomienda la colocación de un software logístico para que mejore los procesos productivos.

Cuarta la gestión logística y la dimensión verificar se relacionan porque ayuda que los costeos se realicen de manera organizada esto llevando a que se tome una excelente decisión, implementando un sistema factory para lograr una liquidez instantánea obteniendo la liquidez que espera la empresa.

REFERENCIAS

- Arévalo, D. y Padilla, C. (2017). Implementation of information technologies and knowledge management in consulting companies. *Estudios De La Gestión*, (2), 9-32. DOI: <http://dx.doi.org/10.32719/25506641.2017.2.1>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. 3° ed. México: Mcgrawhill
- Behar, C. (2008). El libro rojo de la publicidad. Recuperado de https://www.pqs.pe/sites/default/file/2016/03/aprenemas/libro_rojo_de_la_publicidad.pdf
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Colombia: Pearson Education.
- Brasales, S. (2018). La gestión logística y la competitividad en el sector florícola. (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=e0a49f38-992f-4c46-bdb5-0a9213dceb8c%40pdc-v-sessmgr04&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsair.od3056..b3c6ebc91eaafc181d71140a00ea6967&db=edsair>
- Canales, Á. y Soler, V. (2015). Estudio de la implantación de la mejora continua en PYMES. España. 3C Tecnología. Recuperado de: http://ojs.3ciencias.com/index.php/3c-tecnologia/article/view/328/pdf_12
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. 1° ed. Perú: San Marcos
- Casaverde, R. (2018). Gestión logística y clima organizacional en la PNP 2017. (Tesis de Maestría). Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21439/Casaverde_TRN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Escudero, M. (2017). *Comunicación y atención al cliente*. Madrid: Paraninfo.

- Espinoza, T. (2017). Gestión Logística para incrementar la productividad en la empresa San Metatron S.A.C., Puente Piedra, 2017. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1359/Espinoza_CTB.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gómez, M. (2016). Introducción a la metodología de la investigación científica. Editorial brujas. 2ª Edición: Año 2016.
- Hernández, I., Romero, J., Tiria, J. y López, D. (2020). Strategy for The Continuous Improvement of Transport Logistics, an Evaluation of the Design of a Multimodal Transport Continental Connection Network, Case: Panamerican Route. *Inclusion y Desarrollo*, 7(1), 3-8. ISS: 23897341
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación científica. 6º ed. México: Mcgrawhill.
- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Editorial Mc Graw Hill Education
- Holtzeimer, M., Guillen, M., Rivera, D. y Valentin, P. (2015). Continuous improvement in production logistics to minimize waste. *Revista de Tecnología e Innovación*, 2(4), 729-739. ISSN: 24103993
- Iglesias, A. (2013). Distribución y logística. Pozuelo de Alarcón, Madrid: ESIC Editorial.
- López, C. (2013). Métodos de investigación. Lima: Prentice Hall.
- López, P. y Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Barcelona: UAB.
- Martinez, J., De la Hoz, J., García, J. y Molina, I. (2017). Logistic management in smes of the load operator sector of the Atlántico department. *Espacios*, 38(58), 13. ISSN: 0798 1015
- Meana, P. (2017). Gestión de inventarios, UF0476. Madrid: Paraninfo.

- Mendoza, C. (2016). Gestión Logística y su relación con la liquidez de las MYPES ferreteras del distrito de San Martín de Porres 2016. (Tesis de Pregrado). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3035/Mendoza_CCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mezquita, E. (2017). Comprehensive logistics management to improve product control. Unidad Editorial Revistas, S.L.U.p. 20. ISSN: 1695002X
- Nilupú, E. (2017). Mejora continua para el sistema de costeo de los servicios que brinda Agencias Ransa S.A. Paita – 2017. (Tesis de Pregrado). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10767/nilipu_chj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). Metodología de la investigación. (4ª ed.). Bogotá, Colombia y Brasil: Edición de la U. Recuperado de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/03/Metodologia-de-la-investigacion-Naupas-Humberto.pdf>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2018). Metodología de la investigación. (5ª ed.). Bogotá, Colombia y Brasil: Edición de la U. Recuperado de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Pereira, C. (2019). Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad. México: Institutos Mexicanos de Contadores Públicos, A.C.
- Pérez, Y. (2016). Continuous improvement of processes in an organization, strengthened by the use of decision making tools. Latindex, 10(37), 9-19. ISSN: 13903748
- Proaño, D., Gisbert, V. y Pérez, E. (2017). Methodology for Preparing a Continuous Improvement Plan. 3C Empresa: investigación y

pensamiento crítico, Edición Especial, 50-56. DOI:
<http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.50-56>

Quiala, L., Fernández, Y., Vallín, A., Lopes, I., Domínguez, F. y Calderio, Y. (2018). A new vision in the management of supply logistics in the Cuban biotechnology industry. *VacciMonitor*, 27(3):93-101. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/vac/v27n3/vac03318.pdf>

Restrepo, L., Estrada, S. y Ballesteros, P. (2010). Logistical strategic planning for an Enterprise holding Company. *Scientia Et Technica*, 16(44), 90-95. ISSN: 01221701

Retos Directivos. (2016). Gestión logística: definición y objetivos principales. Recuperado de: <https://retos-directivos.eae.es/gestion-logistica-definicion-y-objetivos-principales/>

Sandoval, R., Hinojosa, J. y Sandoval, M. (2007). Quality of logistics services. *RICEA*, 6(11). ISSN: 20079907

Silva, J. (2017). Supply chain management: a review from the logistics and environment. *Universidad Católica de Pereira*, 11(22), 51-59. ISSN: 19098367

Toscano, T. (2018). Metodología de investigación. Colombia. Editorial: Ministerio de cultura de Colombia.

Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. (5ta. Ed.). Perú: Editorial San Marcos

Vara, A. (2015). 7 pasos para elaborar una tesis. Lima. Editorial Macro.

Zambrano, L. (2015). Planificación Estratégica. Place of publication not identified: DREAMS MAGNET, LLC.

Zambrano, O. y Almeida, O. (2018). Mejora continua en productividad organizacional y su impacto en colaboradores. Colombia, 2017. Recuperado de

<http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=9d3d0eb6-ab7f-47b6-a55d-5219777bd40b%40pdc-v-sessmgr02&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.E06F0A84&db=edsba>

Zuluaga, A., Cano, J. y Montoya, M. (2018). Gestión logística en el sector textil-confección en Colombia: Retos y oportunidades de mejora para la competitividad. *Clío América*, 12(23), 98-108. DOI: 10.21676/23897848.2621

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización

TESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ÍTEMS	ESCALA DE LIKERT
GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA MEJORA CONTINUA EN LA EMPRESA RENGIFO SERVICIOS GENERALES S.A.C, LIMA 2020	Gestión Logística	Retos Directivos (2016) nos dice que se entiende por gestión logística todas aquellas acciones o conocimientos que posee una empresa para captar, acceder o hacer uso de los recursos necesarios que hacen posible el desarrollo de su actividad empresarial en beneficio de los usuarios.	La variable gestión logística es cuantitativa y fue medida por medio de 3 dimensiones: Planificación, Suministro y Atención de usuarios; 5 indicadores, los cuales permitieron la elaboración del cuestionario para la recopilación de datos.	Planificación	Control	Escala ordinal	1-2	1= Totalmente en desacuerdo
				Suministro	Almacenamiento		3-4	2 = En Desacuerdo
					Distribución		5-6	3 = Ni De Acuerdo Ni Desacuerdo
				Atención de usuarios	Satisfacción		7-8	4 = De acuerdo
					Calidad		9-10	5 = Totalmente de acuerdo
	Mejora continua	Canales y Soler (2015), la mejora continua de procesos trata de mejorar las diferentes fases o procesos que tienen lugar en la producción de nuestro producto o servicio, interviniendo desde el principio hasta que llega al cliente.	La variable mejora continua es cuantitativa y fue medida por medio de 3 dimensiones: Implementar, Actuar y Verificar; 5 indicadores, los cuales permitieron la elaboración del cuestionario para la recopilación de datos.	Implementar	Medidas preventivas	Escala ordinal	11-12	1= Totalmente en desacuerdo
				Actuar	Innovación laboral		13-14	2 = En Desacuerdo
					Innovación tecnológica		15-16	3 = Ni De Acuerdo Ni Desacuerdo
				Verificar	Mejoramiento continuo		17-18	4 = De acuerdo
					Resultados		19-20	5 = Totalmente de acuerdo

Anexo 2: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<u>GENERAL</u> ¿Cuál es la relación entre la gestión logística y mejora continua en la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020?	<u>GENERAL</u> Determinar la relación entre la gestión logística y mejora continua en la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020.	<u>GENERAL</u> Existe relación entre la gestión logística y mejora continua en la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020.	GESTIÓN LOGÍSTICA	<ul style="list-style-type: none"> - Control - Almacenamiento - Distribución - Satisfacción - Calidad 	<p>1. TIPO DE ESTUDIO El tipo de estudio a realizar es descriptivo- correlacional, porque se describirá cada una de las variables y correlacional porque se explicará la relación entre la variable 1 y variable 2.</p> <p>2. DISEÑO DE ESTUDIO El tipo de diseño a realizar es no experimental, porque no manipularemos las variables.</p> <p>POBLACIÓN</p> <p>3. TIPO DE MUESTRA Se utilizará la muestra censal, subgrupo de la población en el que todos los elementos de esta tienen la posibilidad de ser elegidos.</p> <p>4. TAMAÑO DE MUESTRA La unidad de análisis de estudio se extraerá de la población utilizando la fórmula de muestreo probabilístico.</p> <p>5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS Variable 1: Técnica: La técnica a utilizar será la encuesta Instrumento: El instrumento será el cuestionario que es de elaboración propia. Variable 2: Técnica: La técnica a utilizar será la encuesta Instrumento: El instrumento será el cuestionario que es de elaboración propia.</p>
<u>ESPECÍFICO</u> ¿Cuál es la relación entre la gestión logística y el implementar en la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020?	<u>ESPECÍFICO</u> Determinar la relación entre la gestión logística y el implementar en la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020.	<u>ESPECÍFICO</u> Existe relación entre la gestión logística y el implementar en la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020.			
<u>ESPECÍFICO</u> ¿Cuál es la relación entre la gestión logística y el actuar en la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020?	<u>ESPECÍFICO</u> Determinar la relación entre la gestión logística y el actuar en la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020.	<u>ESPECÍFICO</u> Existe relación entre la gestión logística y el actuar en la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020.	MEJORA CONTINUA	<ul style="list-style-type: none"> - Medidas preventivas - Innovación laboral - Innovación tecnológica - Mejoramiento continuo - Resultados 	
<u>ESPECÍFICO</u> ¿Cuál es la relación entre la gestión logística y verificar en la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020?	<u>ESPECÍFICO</u> Determinar la relación entre la gestión logística y verificar en la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020.	<u>ESPECÍFICO</u> Existe relación entre la gestión logística y verificar en la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020.			

Anexo 3: Instrumento

“GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA MEJORA CONTINUA EN LA EMPRESA RENGIFO SERVICIOS GENERALES S.A.C, LIMA 2020”

OBJETIVO: Determinar la relación entre la gestión logística y mejora continua en la empresa Rengifo Servicios Generales S.A.C. Lima, 2020.

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo con el ítem en los casilleros siguientes:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DESACUERDO NI DE ACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1				
	Es importante tener lideres para poder coordinar una buena planificación.					
	Tomar acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.					
	El negocio subcontrata el servicio de almacenamiento.					
	Una gestión eficaz del almacenamiento y distribución genera buenos resultados para la empresa.					
	La gestión de distribución incide significativamente en la gestión logística y en la empresa.					
	Adquirir un bien o servicio de calidad y tiempo oportuno genera un óptimo posicionamiento para la empresa.					
	La satisfacción del cliente interno incide en una eficaz gestión logística.					
	Tendría un impacto positivo, una eficaz gestión de logística en la empresa.					
	Una eficaz prestación de servicios al cliente incide directamente en la gestión logística.					
	El brindar una buena calidad en cuanto al trabajo terminado, permite alcanzar los objetivos de la empresa.					
	MEJORA CONTINUA					
	Considera proyectar estrategias que ayuden a mejorar el proceso.					


	Uno de los factores importantes para lograr la eficacia es implementar un proceso mejora continua en los procesos internos del área de gestión.					
	Los servicios que ofrece la entidad están acorde a las exigencias del público.					
	Al encontrar una solución, la empresa le permite ejecutar su idea.					
	Los canales de comunicación ejercen la supervisión de la gestión y el funcionamiento de los controles internos.					
	Las políticas garantizan el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones.					
	Los procesos de mejora son beneficiosos para una entidad.					
	La optimización de los procesos identifica los problemas principales.					
	Capacitando al personal se logra un aumento en los resultados de la entidad.					
	La mejora continua refleja resultados en la verificación de los indicadores de la gestión en la entidad.					

Gracias por su colaboración

Anexo 4: Validación de instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA MEJORA CONTINUA EN LA EMPRESA RENGIFO SERVICIOS GENERALES S.A.C, LIMA 2020"							
Apellidos y nombres del investigador: Lopez Romero Eva María							
Apellidos y nombres del experto: Mg. Jose Luis Merino							
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES /SUGERENCIAS
GESTIÓN LOGÍSTICA	Planificación	Control	Es importante tener líderes para poder coordinar una buena planificación.	1 = Totalmente en Desacuerdo 2 = En Desacuerdo 3 = Ni De Acuerdo 4 = De Acuerdo 5 = Totalmente de Acuerdo	✓		
			Tomar acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.		✓		
	Suministro	Almacenamiento	El negocio subcontrata el servicio de almacenamiento.		✓		
			Una gestión eficaz del almacenamiento y distribución genera buenos resultados para la empresa.		✓		
		Distribución	La gestión de distribución incide significativamente en la gestión logística y en la empresa.		✓		
			Adquirir un bien o servicio de calidad y tiempo oportuno genera un óptimo posicionamiento para la empresa.		✓		
	Atención de usuarios	Satisfacción	La satisfacción del cliente interno incide en una eficaz gestión logística.		✓		
			Tendría un impacto positivo, una eficaz gestión de logística en la empresa.		✓		
		Calidad	Una eficaz prestación de servicios al cliente incide directamente en la gestión logística.		✓		
			El brindar una buena calidad en cuanto al trabajo terminado, permite alcanzar los objetivos de la empresa.		✓		
MEJORA CONTINUA	Implementar	Medidas preventivas	Considera proyectar estrategias que ayuden a mejorar el proceso.	Ni De Acuerdo 4 = De Acuerdo 5 = Totalmente de Acuerdo	✓		
			Uno de los factores importantes para lograr la eficacia es implementar un proceso mejora continua en los procesos internos del área de gestión.		✓		
	Actuar	Innovación laboral	Los servicios que ofrece la entidad están acorde a las exigencias del público.		✓		
			Al encontrar una solución, la empresa le permite ejecutar su idea.		✓		
		Innovación tecnológica	Los canales de comunicación ejercen la supervisión de la gestión y el funcionamiento de los controles internos.		✓		
			Las políticas garantizan el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones.		✓		
	Verificar	Mejoramiento continuo	Los procesos de mejora son beneficiosos para una entidad.		✓		
			La optimización de los procesos identifica los problemas principales.		✓		
		Resultados	Capacitando al personal se logra un aumento en los resultados de la entidad.		✓		

		La mejora continua refleja resultados en la verificación de los indicadores de la gestión en la entidad.		✓		
Firma del experto:		Fecha <u>29/11/20</u>				
 <p>JOSE LUIS MERINO GARCÉS MAESTRO EN CIENCIAS EMPRESARIALES</p>						

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARRANZA ESTELA TEODORO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA MEJORA CONTINUA EN LA EMPRESA RENGIFO SERVICIOS GENERALES S.A.C, LIMA 2020", cuyo autor es LOPEZ ROMERO EVA MARIA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud de 25.00%, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 09 de Diciembre del 2020

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARRANZA ESTELA TEODORO DNI: 08074405 ORCID 0000-0002-4752-6072	Firmado digitalmente por: TCARRANZAE el 29-12- 2020 10:17:26

Código documento Trilce: TRI - 0078370