



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Mejora continua y procesos logísticos en una empresa industrial
Lima, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios - MBA**

AUTOR:

Paiva Zapata, Milton Jair (orcid.org/0000-0002-8770-5913)

ASESOR:

Mg. Zuñiga Castillo, Arturo Jaime (orcid.org/0000-0003-1241-2785)

COASESOR:

Dr. Granados Maguiño, Mauro Amaru (orcid.org/0000-0002-5668-0557)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y herramientas gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Al Sr. Cautivo de Ayabaca, Virgen de Guadalupe, Sr. Milagros, Divina Misericordia, a mis padres, mi esposa, hermanas y cuñados que me han acompañado y motivado en todo este camino para lograr este importante objetivo.

Agradecimiento

A los profesores de la Universidad Cesar Vallejo, por brindarme la oportunidad de cumplir uno de mis objetivos profesionales.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Métodos de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	38

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Niveles de las dimensiones de la variable mejora continua	21
Tabla 2 Niveles de las dimensiones de la variable procesos logísticos	22
Tabla 3 Tabla cruzada sobre la mejora continua y los procesos logísticos	22
Tabla 4 Correlación mejora continua y los procesos logísticos	23
Tabla 5 Correlación mejora continua y los sistemas de información	24
Tabla 6 Correlación mejora continua y gerenciamiento de inventarios	25

RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre la mejora continua y procesos logísticos en una empresa industrial Lima, 2022. Asimismo, el tipo de investigación es aplicada, el nivel de investigación es descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 180 trabajadores una empresa industrial Lima, 2022. La técnica que se utilizó es la encuesta, dichos instrumentos de recolección de datos fueron aplicados a los trabajadores. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió muy alta en ambas variables: 0,907 para la variable mejora continua, y 0,831 para la variable procesos logísticos. Se encontró que existe relación entre la mejora continua y los procesos logísticos en una empresa industrial Lima, 2022. En la prueba Rho de Spearman se identificó una alta correlación entre la mejora continua y procesos logísticos (valor $p = 0,000 < 0,05$), lo que indica una correlación alta de 0,529, significativo.

Palabras Clave: Mejora continua, procesos logísticos, planificación

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship between continuous improvement and logistics processes in an industrial company Lima, 2022. Likewise, the type of research is basic, the level of research is descriptive correlational, the research design is non-experimental cross-sectional and the approach is quantitative. The sample consisted of 180 workers in an industrial company Lima, 2022. The technique used is the survey, these data collection instruments were applied to the workers. For the validity of the instruments, expert judgment was used and for the reliability of each instrument, Cronbach's alpha was used, which was very high in both variables: 0.907 for the continuous improvement variable, and 0.831 for the logistic processes variable. It was found that there is a relationship between continuous improvement and logistics processes in an industrial company Lima, 2022. Spearman's Rho test identified a high correlation between continuous improvement and logistics processes (p value = $0.000 < 0.05$), indicating a high correlation of 0, 529, significant.

Key Words: Continuous improvement, logistics processes, planning

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, vivimos en un mundo empresarial competitivo donde innumerables empresas de diferentes industrias, la mejora continua y los tipos de actividad se esfuerzan por ser las mejores en su campo, lo que nos llevó a investigar qué crea lealtad a una marca o empresa y qué factores tiene. Durante mucho tiempo se ha considerado uno de los factores que hacen que los clientes y consumidores se sientan satisfechos al utilizar un servicio o producto. Aunque ciertamente garantiza la lealtad a la marca, de alguna manera nos ayuda a brindar mejores servicios y a ser más competitivos (Vélez, 2019).

Burgos (2021), destaca que España es el país europeo con la cadena de suministro más organizada, con un 82% de los encuestados sin problemas de suministro. De manera similar, el estudio de Morning Consult encontró que los factores más importantes son: La movilidad física, los procesos logísticos, la movilidad y la mano de obra son la movilidad más importante porque pueden mejorar la rentabilidad cuando los ingresos son inciertos. Además, en un estudio de grupos europeos, Martínez (2021) ha seleccionado un conjunto de requisitos relacionados con las entidades que tienen como objetivo evaluar, definir, monitorear y comunicar la gestión de la cadena de suministro.

Las unidades económicas están integradas en el entorno competitivo. Alienta a las organizaciones a nivel internacional a desarrollar los procesos logísticos e implementar herramientas apropiadas que les permitan medir el desempeño de sus procesos internos y externos. Según Mora (2017), busca la mejora continua, identifica tus fortalezas y debilidades y capitaliza las más pequeñas oportunidades.

En el mundo del comercio, los procesos logísticos es parte del movimiento de productos y servicios desde los fabricantes hasta los clientes, incluyendo no solo el transporte, sino también el almacenamiento y los pedidos. Los pedidos y procesos tienen lugar después de la entrega (Arvis, 2018). Los procesos logísticos juegan un papel importante en el desarrollo comercial de cualquier empresa, siempre y cuando la empresa opere en un nivel óptimo en términos de eficiencia y

tiempo. Por otro lado, los procesos logísticos deficientes pueden aumentar los costos (Wong y Tan, 2018).

Para Salas (2019). Colombia, la intensa competencia de los centros de abastecimiento obliga a las organizaciones a ser cada día más eficientes, no solo en producción, sino también en logística y distribución. Esto mejora la calidad del proceso y permite mecanismos de control eficientes o mecanismos más eficientes para entregar de manera rápida y confiable, lo que resulta en alta calidad a bajo costo.

Según Romero (2019), La teoría de restricciones y optimización como herramientas de gestión para la planificación de la producción. La aplicación en la industria del mueble es un proceso de logística esbelta, y la metodología del sistema de gestión aumenta la rentabilidad en un 87% en relación con la productividad. La aplicación de la metodología del sistema de gestión facilita la toma de decisiones, proceso de mejora continua. Estamos realizando un estudio de caracterización del proceso.

En el contexto nacional, Quequezana (2020), comentó que además de la mala gestión de los procesos logísticos, el Perú ocupa el último lugar en el índice con altos costos de importación y exportación, lo que indica operaciones logísticas ineficientes. Por esta razón, existe un vacío en el proceso logístico de nuestro país. Según Retail (2020), esto hace referencia a la enorme riqueza natural del Perú, por lo que ocupa el puesto 15 a nivel mundial y 04 a nivel latinoamericano en exportaciones agrícolas. Este aumento refleja la dinámica del gran cambio. Esto está sucediendo en los sistemas de oferta y demanda de alimentos en todo el mundo. A medida que este ritmo de crecimiento se acelera y conduce a la diversificación de las líneas productivas de las organizaciones agroindustriales, estas tienen como objetivo satisfacer las necesidades de los clientes y posicionarse en el mercado nacional.

En Lima Metropolitana, particularmente en el distrito de la Victoria en la empresa industrial se ha visto obligada a mejorar su cadena de suministro debido a los retrasos en la entrega de productos de material médico e insumos de bioseguridad por quejas de los clientes. Por tanto, el proceso debe ser rápido, más

seguro y eficiente, lo que es crucial para el desarrollo de la empresa en el ámbito comercial y la mejora del proceso logístico interno.

La empresa comenzó a incursionar en el mercado hace años, especializándose a la Importación y Comercialización de equipos, implementos de bioseguridad, epps, materiales médicos quirúrgicos descartables relacionados al Sector Salud, Industrial, Pesca y Minería a nivel nacional, y se ha convertido en un socio estratégico de los clientes en el área de logística.

En términos de logística, la empresa tiene problemas como el control de adquisiciones (exactitud, precisión, fluctuaciones de datos) en el proceso de la cadena de suministro. Otra dificultad es en el transporte y la entrega deficiente de los productos causa problemas como la llegada de los productos. Hay malas condiciones, golpes que aumentan los costos de fletes y logística (costos administrativos, salarios, costos de mercadeo y publicidad) para brindar el servicio. Por lo tanto, el establecimiento de un proceso de gestión logística es fundamental para una empresa industrial en Lima metropolitana pueda entregar de manera eficiente y segura los equipos, implementos de bioseguridad, EPPS, materiales e insumos médicos quirúrgicos descartables requeridos por el sector privado y público de Lima y Provincias. Mejorar la distribución al menor costo posible.

La justificación teórica, la investigación en la empresa industrial, cuya base teórica y científica contribuirá a mejorar la empresa industrial en Lima 2022, también es razonable explorar la base teórica de la mejora continua orientada a la demanda y los procesos logísticos, aplicando la teoría y sustentando variables conceptos descritos, como tema pueden ser explorado en profundidad usando diferentes definiciones de términos. Al mismo tiempo, contribuye a la investigación de la gestión y operaciones logísticas, y estimular las discusiones académicas, prácticas y científicas sobre la relevancia de la logística en el ámbito privado, cuyos resultados pueden ser publicados en revistas indexadas y en otros estudios.

La justificación práctica, esto permitirá a la empresa alcanzar sus objetivos comerciales y le ayudará a adaptarse a los cambios y sugerir mejoras en su organización. Además, es de importancia práctica, ya que utilizará métodos

científicos para ayudar a mejorar la eficiencia del proceso en el campo e informar futuras investigaciones. Además, el estudio contribuye a la visión de la empresa, proporcionando soluciones prácticas y crear un enfoque coherente para mejorar el control y la igualdad de las personas.

La justificación metodológica, la empresa busca la mejora continua y la calidad, por lo que el estudio brindará la oportunidad de optimizar el tiempo de trabajo en el sitio y monitorear los procesos relacionados. Esto permitirá una revisión de los sectores que hacen una contribución significativa al desarrollo empresarial y la fiscalidad. Además, una metodológica clara permitirá a los investigadores buscar en la literatura, hacer recomendaciones basadas en hallazgos convincentes, adaptarse a situaciones de emergencia para brindar servicios de calidad, y garantizar la validez de la investigación, asimismo la aplicabilidad de los métodos y procedimientos científicos cuantitativos, que fomentarán el conocimiento y las buenas prácticas en la mejora de los procesos en el ámbito de la logística.

Se plantea el problema principal, ¿Cuál es el nivel de relación entre la mejora continua y los procesos logísticos de una empresa industrial, Lima 2022?, Y como problemas específicos: a) ¿Cuál es el nivel de relación entre la mejora continua y los sistemas de información de una empresa industrial, Lima 2022?, y b) ¿Cuál es el nivel de relación entre la mejora continua y gerenciamiento de inventarios de una empresa industrial, Lima 2022?

Por lo tanto, la hipótesis general: Existe relación significativa entre la mejora continua y los procesos logísticos de una empresa industrial, Lima 2022. Y como *hipótesis específicas:* a) Existe relación significativa entre la mejora continua y los sistemas de información de una empresa industrial, Lima 2022, y b) Existe relación significativa entre la mejora continua y gerenciamiento de inventarios de una empresa industrial, Lima 2022.

Como objetivo principal del estudio se tiene Determinar el nivel de relación entre la mejora continua y los procesos logísticos de una empresa industrial, Lima

2022. Y los *objetivos específicos planteados fueron:* a) Determinar el nivel de relación entre la mejora continua y los sistemas de información de una empresa industrial, Lima 2022, y b) Determinar el nivel de relación entre la mejora continua y gerenciamiento de inventarios de una empresa industrial, Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Cama (2022), el control previo y la mejora continua, el propósito es determinar la relación entre el control previo y mejora continua. El tipo de estudio es investigación básica en el nivel descriptivo adecuado, utilizando métodos cuantitativos, corte transversal, diseño no experimental. Se consideró un censo de 90 empleados de los hospitales mencionados. Las técnicas utilizadas para recolectar la información son herramientas tipo encuesta y cuestionario que han sido debidamente validadas por juicio de expertos y su confiabilidad está determinada por el estadístico alfa de Cronbach, el cual muestra alta y fuerte confiabilidad. Concluyó, que el control previo se relaciona con la mejora continua, la correlación fue moderada de 0.458, y un p- valor de $0,000 < 0,050$, se acepta la hipótesis planteada.

Quesuruco (2019), la mejora continua y la variable gestión de los procesos logísticos, considerando variables como dimensiones, con el objetivo general, es determinar la relación entre la mejora continua y gestión de los procesos logísticos. Para comodidad de los autores, se realizó un censo de los 70 empleados actuales en un estudio cuantitativo de diseños descriptivos, no experimentales y transversales pertinentes. Se utilizaron métodos de encuesta para recopilar datos y un cuestionario bivariado como herramienta. Los resultados muestran que el 30% de la mejora continua es normal y el 30 % de los procesos logísticos es normal. La prueba de hipótesis da como resultado una correlación positiva alta entre las dos variables con un nivel de significación de 0,001 y según Spearman la correlación es positiva de 0.747, concluyó que las variables se relacionan entre sí.

Según Hinostroza (2022), en su estudio mejora continua y su impacto en el proceso de contratación, el objetivo general de este estudio es investigar la relación entre la mejora continua y su impacto en el proceso de contratación en los sistemas de contratación pública. Estudio descriptivo, muestra de 140 funcionarios mediante instrumento cuestionario. Un efecto positivo porque tiene el espacio para administrar las relaciones con terceros y generar las ventas que su organización necesita para sobrevivir, concluyó la mejora continua y su impacto en el proceso de

contratación en el sistema de contratación pública, determinar la interacción entre registros, identificar factores causales y mejorar el conocimiento, descubrir factores que contribuyen a la adquisición y mejora de la contratación.

Purizaga (2022), El estudio se basa en un estudio de procesos logísticos y distribución de medicamentos en una cadena de farmacias, Ica, 2021, considerando variables como dimensiones, con el propósito general, determinar la relación entre procesos logísticos y distribución de medicamentos. Medicamentos en farmacias de cadena, Ica, 2021. Para comodidad de los autores, se realizó un censo de los 54 empleados actuales en un estudio cuantitativo de diseños descriptivos, no experimentales y transversales pertinentes. Se utilizaron métodos de encuesta para recopilar datos y un cuestionario bivariado como herramienta. Los resultados muestran que el 40,7% del proceso logístico es normal y el 42,6% de la distribución es normal, y una correlación Rho de Spearman de 0,412. Se concluyó que existe una pequeña correlación positiva entre las variables proceso logístico y distribución de medicamentos.

Dios (2020), el objetivo general de este estudio fue determinar una recomendación para la mejora continua de la cadena de suministro del supermercado. Métodos de investigación aplicados, modelos de pronóstico no experimentales y métodos cuantitativos, muestreo no probabilístico, donde la muestra contiene la misma proporción de individuos que la población. Los datos se analizaron y los resultados se obtuvieron con el software SPSS v.23 basado en Excel. Como resultado, el 28 % creía que la empresa estaba bien administrada, mientras que el 52 % creía que la empresa estaba mal administrada en la cadena de suministro. Concluyó que la estrategia de capacitación de los empleados para mejorar su desempeño, se espera que al aplicar las recomendaciones de solución utilizando el ciclo Deming, el resultado esperado sea la conformación de una zona 100% unificada que logre una buena gestión. en la cadena de suministro, actuación conjunta para una gestión óptima de la gestión del transporte de mercancías. Se recomienda a las tiendas en cuestión que aprueben recomendaciones de mejora continua para mejorar la cadena de suministro y beneficiarse de una mejor gestión.

Trujillo (2020), los procesos logísticos y satisfacción de los clientes, el aporte teórico del autor a las variables de investigación es razonable, es capaz de describir la información de cada persona según a las variables del autor seleccionado. , el estudio fue de enfoque cuantitativo básico, el diseño de investigación fue de corte transversal, no experimental, con una muestra de 396 pobladores y 195 clientes, se probó y analizó técnicamente un cuestionario apto para clientes. Concluyó que definitivamente fue mejor de lo normal en 2019; según un coeficiente de 0,732, correlación alta, y la significancia es igual a 0,000, se acepta la hipótesis planteada.

Romero (2021), la aplicación del ciclo PHVA para mejorar el proceso de despacho, el método es cuantitativo, diseños transversales, no experimentales, describe el objetivo de investigación para determinar la aplicación del PHVA mejorará el proceso de planificación. LOS Resultados obtenidos mediante tablas descriptivas, diagramas de Pareto y análisis de procesos (DAP). Concluyó, que el tiempo del proceso de planificación en un 36,90% pasando de 5,10 horas a 3,18 horas.

Narváz (2018), desarrollo de un modelo de gestión de procesos de negocio para mejorar la gestión. El estudio fue descriptivo, una muestra de 234 colaboradores y un instrumento de cuestionario. Concluyo, que el área de negociaciones de la empresa, porque refleja la imagen empresarial de las empresas competidoras además de las empresas relacionadas con el negocio y la información relevante para la implementación del área organizacional correspondiente.

Vidal (2021), la gestión logística y satisfacción del cliente, población conformado 80 clientes, la muestra está representada por 75, clientes, la técnica fue aleatorio simple, se realizaron encuestas para recopilar datos. Los resultados, el desempeño de una unidad de gestión logística, compras, control de inventarios y distribución de mercancías a partir de la entrada y aceptación de los destinatarios, Concluyó que la satisfacción del cliente interno a través de las diversas variables consideradas, también se valida utilizando los principios y procedimientos de la cadena pública de suministro (SNA) para alcanzar los objetivos previstos, la entrega

oportuna de productos de calidad, requisitos de cantidad y tiempo.

Los antecedentes nacionales se inician con Bazán et al., (2020), el objetivo es promover la mejora continua del capital humano. La población de estudio estuvo conformada por tres instituciones de la región Chachapoya del Perú. La población conformado 71 trabajadores, 7 directores y 12 administrativos, la muestra está representada por 66 participantes, la técnica fue aleatorio simple, se realizaron encuestas para recopilar datos. Los resultados, el 60,6% resultó ser alto, y el 10,6% bajo de la mejora continua. En cuanto al capital humano, el 66,8% fue alto y el 4,4% bajo. Concluyó que el modelo posibilita la mejora continua del personal en las instituciones educativas mixtas de Chachapoya, Perú.

Avendaño y Verde (2020), un nuevo modelo de negocio para los operadores logísticos de comercio exterior. el método es cuantitativo, diseños transversales, no experimentales La población conformado 95 operadores logísticos Los resultados muestran que al garantizar que los procesos sean monitoreados y controlados por personal bien capacitado, se puede lograr un equilibrio entre cada elemento que conforma la gestión logística, creando condiciones óptimas para la empresa. Concluyó que la propuesta enfatiza la mejor gestión estratégica de los recursos mediante el uso de proveedores del sector público que cumplan con una serie de requisitos legales y administrativos para garantizar que las transacciones se realicen con la calidad requerida por dichos proveedores en los gobiernos anfitriones.

En cuanto al contexto de las antecedentes internacional, según el estudio de Montesinos, et al., (2020), cuyo objetivo es determinar la mejora continua en una empresa, el método es cuantitativo, diseños transversales, no experimentales, la población conformado 65 trabajadores, Los resultados del ciclo Deming redujo la producción. de 2,64% aumentó a 4,04%, lo que permitió identificar problemas en el plan de acción y su ejecución y ofrecer soluciones, estrategias y herramientas. Concluyó que la gestión de la cadena de suministro y la medición del desempeño para evaluar la gestión logística y desarrollar estrategias de diferenciación frente a los competidores.

Martillo et al. (2020), en su artículo estudio de factibilidad de procesos logísticos. La investigación cuantitativa el método hipotético deductivo, diseños transacciones, no experimentales, la población conformado 65 trabajadores, como estudio descriptivo no experimentales. La conclusión es que se deben identificar los errores que causan problemas en los procesos, incluido el tiempo de entrega a los clientes, comprometen la satisfacción del cliente, que son útiles para la toma de decisiones.

Cabe señalar que, para López, et al., (2021), estudian la gestión logística en una industria colombiana. La investigación cuantitativa el método hipotético deductivo, diseños transacciones, no experimentales, la muestra conformado 80 administrativos. Los resultados revelaron que la inspección al momento de la recepción del material fue incompleta, pues solo se consideró la cantidad y tipo de material y no se revisaron otras características y, condiciones del empaque, fechas de vencimiento, condiciones de almacenamiento que garanticen su conservación. Concluyo que la contribución de los autores anteriores es analizar las acciones resultantes, se pueden identificar acciones. Se pueden utilizar junto con papel ya que ambas empresas son del sector público.

Según Zayas Barreras (2022), determina la mejora continua como elemento de competitividad empresarial, la investigación cuantitativa el método hipotético deductivo, diseños transacciones, no experimentales, la muestra conformado 93 estudios, Los resultados el 64,1% de las empresas había escuchado el concepto de mejora continua, el 63% de las empresas involucraba a los empleados en la mejora interna de la empresa y el 38% de los empleados estaban motivados para sugerir mejoras en la empresa. El 58,7 % nunca había recibido asesoramiento externo sobre la implementación de la mejora continua, concluyo, que el 76,1 % expresó el deseo de implementar una mejora continua que incluyera la reorganización de los procesos internos.

Verbickas (2021), según una investigación realizada Investigación sobre la implementación de Kaizen en empresas industriales. La investigación cuantitativa

el método hipotético deductivo, diseños transacciones, no experimentales, la muestra conformado 55 trabajadores, Los resultados más relevantes son el pensamiento enfocado, la experiencia en la mejora de la calidad del trabajo y la mejora continua, concluyo que la que aprender de los errores está muy relacionado con la mentalidad, la calidad y la gestión, fuerte correlación entre habilidades y experiencia.

La variable mejora continua, Según Bete y Mindaye (2020), enfatizan que el uso de los círculos de Deming es de gran importancia en la relación entre sistemas y usuarios, ya que proporciona información sobre el refinamiento del sistema. Hay nuevos requisitos para el proceso de selección y contratación. Es el usuario quien proporciona los elementos de coordinación y planificación del nuevo proceso de selección de recursos, mantiene la continuidad del ciclo de información y repite el ciclo de coordinación, planificación, planificación, aprobación y ejecución en cada proceso.

El círculo PHVA fue introducido en Japón hace 50 años por Cavazos, et al., (2018), de cualquiera de ellos, infinitas iteraciones de desarrollo secuencial dan como resultado una mejora continua de la organización. Los ciclos se crean e implementan en cada lugar ya nivel organizacional. La propuesta de mejora continua se divide en cuatro etapas. La planificación es la etapa más difícil en el proceso de mejora y el establecimiento de objetivos alcanzables. En la fase de implementación, se elabora un plan, una prueba de una hora compara los resultados propuestos en la fase de verificación con los resultados reales logrados y, finalmente, en la fase de acción, puede verificar si se ha logrado la cantidad de resultados. Luego, los cambios se codifican y documentan. Si no, desarrolle un plan de acción y actúe rápidamente. (Alvarado & Pumisache, 2017)

Couff y Triyani (2019), definen las variables de mejora continua como procesos que existen desde el siglo XX y se basan en diferentes enfoques destinados a mejorar la competitividad global de productos, servicios y procesos.

Además, los autores Goyal et al., (2019), la mejora continua es la acumulación de actividades rutinarias que hacen que los procesos y las organizaciones sean más competitivos en términos de satisfacción del cliente. Para lograr el cambio cultural, los empleados deben creer en los beneficios de la innovación y permitir que la alta dirección motive a los subordinados para garantizar que tomen las decisiones correctas y actúen en consecuencia, la capacidad de hacerlo, consiguiendo el objetivo, realizando los cambios necesarios.

Para Kumar (2019), su investigación argumenta que la mejora continua es el hecho de que nada se vea claramente logrado o mejorado. Siempre está cambiando, evolucionando y mejorando. Las normas de esta categoría se aplican a individuos y organizaciones y, en general, a las actividades que realizan. También es importante señalar que este es un ciclo periódico donde se pueden identificar áreas de mejora durante la planificación, implementación, validación de resultados y acción correctiva. Cycles responde activamente a diversas necesidades ambientales para brindar mejores servicios y productos a nuestros clientes.

Además, como afirma el autor Luiz (2016), cree que la mejora continua es parte integral de la mejora de la calidad, y dado que una cultura de mejora continua puede ser cíclica, se vuelve muy importante para garantizar resultados de calidad. Y reduce los desperdicios, el tiempo, los materiales y la mano de obra. En comparación con otros tipos de métodos como definir, medir, analizar, mejorar y controlar (DMAIC), DMAIC es significativamente más costoso, lo que permite a PHDA realizar mejoras rápidas y efectivas sin inversión de capital (Milkva et al., 2016)

Polo et al., (2020), fue pionero en el control de calidad estadístico y lo introdujo en su libro de 1939. Edward Deming desarrolló este método poco después de la década de 1950 y ahora es uno de los más famosos y ampliamente utilizados. Actualmente se define por un enfoque de mejora continua con cuatro fases: planificación, implementación, validación y acción. Según algunos autores, no es sólo una herramienta de mejora, sino un proceso lógico incrustado en la cultura organizacional de la empresa.

La dimensión planear, Según Shojaei, et al., (2019), es la identificación de oportunidades, y la causa del problema con base en el análisis y se brindan posibles soluciones. La planificación según Sotelo (2020), define como la fase en la que se identifican los procesos necesarios para lograr un determinado resultado dentro de la política de la organización. También puede definir parámetros de medición para el control y la continuidad del proceso. En la fase de implementación se intenta implementar un plan de acción, seleccionar información y perfiles. Considere también contingencias, experiencias y lecciones aprendidas.

Al implementar los cambios o acciones necesarios para lograr las mejoras sugeridas. Los programas de demostración generalmente se crean para probar. Realyvásquez-Vargas (2018), la dimensión verificación, examina y compara los resultados obtenidos de las actividades realizadas en el período anterior para comprobar si hay mejoras y si se han alcanzado las metas establecidas. Puede utilizar herramientas gráficas como diagramas de Pareto o diagramas de Ishikawa.

El aspecto final, la acción, implica el desarrollo de métodos para estandarizar las mejoras cuando se cumplen los objetivos. Además, repita el proceso de prueba para obtener nuevos datos y probar mejoras, o comience un nuevo proyecto desde cero y modifíquelo según sea necesario. De manera similar. Polo et al., (2020), argumenta que los pasos de acción están diseñados para conducir a la adopción de mejoras, y si esas mejoras no alcanzan las expectativas o los objetivos, una buena y consistente toma de decisiones garantizará que se realicen los ajustes necesarios. Desarrollo y mejora de procesos.

Las teorías relacionadas con este tema se centran en la transformación de los procesos logísticos. Esto es según el autor principal Su-Jeong, & YHyunjung (2020), quienes definen el proceso logístico como el proceso de utilizar medios para mover un producto de un lugar a otro. La intralogística se refiere a los procedimientos que toma una empresa para mover productos, materiales o procesos. La logística de salida incluye la entrega de mercancías a los distribuidores.

Para Wiig (2021), define el proceso logístico como cualquier actividad realizada con el objetivo de servir a los clientes. Logística: Williams et al., (2019), es un procedimiento que controla la transferencia de los factores de producción a la empresa y su posterior distribución a través del canal de suministro disponible.

Ying-Jiun y Yenchum (2019), sostiene que los elementos de producción necesarios para llevar a cabo un proceso en una empresa y finalmente entregarlo a la empresa a través de una operación conjunta. Desarrollar información relacionada con la gestión completa de almacenamiento, transporte y movimiento de mercancías y proporcionar capital de trabajo para cualquier actividad planificada. Yuichiro, et al, (2018), esto afecta la cadena de suministro. A menudo visto como un puente entre los productores de materias primas y las empresas. En cuanto a la logística comercial, Asencio, et al., (2017), que es un conjunto de procedimientos acordados para la entrega de bienes a una empresa u organización y es parte de los elementos existentes de la empresa u organización. Agregar valor al producto final y mejorar la satisfacción del cliente.

La clasificación logística, para Bofill (2017), afirma que el abastecimiento para la línea de producción, compras, almacenamiento y la gestión de activos. Logística de transporte. Incluir actividades encaminadas a suministrar los productos terminados de la empresa a distribuidoras o distribuidores, refiriéndose al vínculo entre la comercialización y las fábricas, el normal funcionamiento de los servicios esenciales y la seguridad de los equipos. Logística de producción. Estos pasos son parte del proceso de fabricación de un producto en particular. Esto incluye un control exhaustivo del producto distribuido por la empresa, proporcionando información detallada sobre el producto en cuestión e implementando un proceso de reciclaje si las condiciones son satisfactorias, es decir, el control es inverso, desde el consumidor final hasta la fábrica.

Cadena de suministro: Fontalvo (2019), esto quiere decir: la cadena de suministro o los procesos adicionales que componen la cadena de suministro son críticos. Es parte de la entrega del producto final al distribuidor designado de la

empresa para su entrega al consumidor final. Para Hurtado (2018), es parte de comunicarse con los clientes, vender o proporcionar información relacionada con un determinado modelo de negocio. Esto incluye el suministro de los productos necesarios a los distribuidores. Gestión de líneas de producción. Esto incluye verificaciones de capacidad y ayuda a determinar la capacidad requerida para respaldar el negocio. Consigue los accesorios. Esto incluye proveedores de abastecimiento, factores de adquisición de fabricación y disponibilidad de la cadena de suministro. Desarrollo y mercadeo de productos. Esto incluye agregar nuevas funciones a los productos existentes en respuesta a la demanda del público.

Redes logísticas, Marín (2018), argumenta que: son la producción de bienes en las empresas, pues existen entre la compra de materias primas, su posterior transformación y su disponibilidad para los clientes o consumidores finales. Maneja la información relacionada con el negocio para comprender los costos incurridos para determinar el costo total. Tiene elementos de entrega como materias primas, consumibles, distribución, almacenamiento, punto de venta, clientes, etc.

Factores que enfocan el proceso logístico: Martillo (2020), muestra que los principales componentes del proceso logístico constituyen la ventaja competitiva de una empresa. Esto se debe a que estos factores afectan la eficiencia. Los procesos de gestión de inventarios y suministros incluyen: Mismos bienes y máquinas. Estos son factores muy importantes porque nos permiten tomar las decisiones correctas en función de la información recopilada y procesada. Estos procedimientos utilizan programas informáticos especializados para realizar estos procedimientos. La información sobre el proceso logístico y su racionalización mediante la recopilación de información precisa ayuda a mejorar la toma de decisiones en base a los resultados obtenidos. Por lo tanto, las organizaciones pueden tomar las decisiones correctas basadas en hechos documentados. (Palomar y Álvarez, 2020)

Existen en el mercado muchos programas informáticos para mejorar la toma de decisiones logísticas, y coexisten varios modelos y métodos, pero el uso o adquisición de estos recursos está determinado por cada análisis realizado y debe

basarse en las especificidades de la organización. la persona responsable de este procedimiento. Control de inventario. Esto incluye la gestión de inventario en los almacenes de la empresa para los productos terminados que se han fabricado y están listos para su distribución. A partir de ahí comienzan a surgir importantes mecanismos y prácticas. (Palomar y Álvarez, 2020), este proceso se puede definir como el almacenamiento de datos de entrada sin procesar y compuestos antes de enviarlos a la etapa final, porque necesitamos un control total de la disponibilidad de recursos.

Además, tiene como objetivo crear la máxima calidad en el proceso cuando los elementos de producción se entregan a la cadena de producción o al cliente final. En los últimos tiempos, la gestión de inventarios ha experimentado cambios significativos con la introducción de nuevos métodos y procesos de gestión, como el entrecruzamiento, con un enfoque en maximizar la eficiencia de los procesos. Estas tecnologías son más efectivas para crear vínculos entre las empresas y las cadenas de distribución (Rodríguez y Pérez, 2018). La operación exitosa de los procesos logísticos requiere de la participación efectiva de todos. Este proceso integra todos los sistemas como la cadena de suministro, nuestra buena gestión de proveedores, la relación amistosa y de largo plazo con nuestros distribuidores y clientes como parte de nuestras actividades logísticas.

Relaciones de los miembros de la red. Puede haber una actividad con la menor mejora del proceso, no necesariamente porque no haya un esfuerzo por mejorarla, sino porque la relación es fugaz y acelerada. La relación logística entre el negocio y la competencia, conocida como la quinta visión, ahora se ha hecho realidad. Ponce (2016), Pérdida de confianza en el exceso de inventario debido a tiempos comerciales inciertos. Medición del desempeño. En general, en logística, el número de unidades de producción suele medirse en relación con la capacidad de la fábrica y los empleados el envío de los bienes, los productos mayoristas o minoristas, pueden tener más control sobre la producción y el control de calidad y tener un control total sobre los diversos factores involucrados. (Pinheiro et al., 2017)

III. MÉTODOLÓGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo básico, el nivel es descriptivo, correlacional, el enfoque es cuantitativo, en vista que buscó detectar las reglas o fundamentos esenciales, y profundizar las conceptualizaciones de las variables, apreciándola como el inicio para examinar los fenómenos o sucesos (Escudero y Cortez, 2017); cuyo diseño es no experimental, porque tiene como propósito registrar las peculiaridades de la muestra de estudio tal y como están conformados y examinar sus trabajadores relaciones en las hipótesis que se formulan en el presente estudio (Frías y Pascual 2020).

Diseño de investigación: No experimental, que se caracteriza por descripciones correlacionales para adquirir nuevos conocimientos y cuyos objetivos correlacionales es la información obtenida de teorías existentes (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2. Variables y operacionalización

En la presente investigación cuenta con una variable Independiente denominada mejora continua, la cual es de tipo cualitativa. Esta variable cuenta con cuatro dimensiones, siendo estas; Planificación, Liderazgo, Procesos y Resultados. Así mismo tiene una variable dependiente denominada Procesos Logísticos que es de tipo cualitativa. Dicha variable cuenta con dos dimensiones; Sistema de información y Gerenciamiento de Inventarios.

Mejora continua, según Goyal et al. (2019), la mejora continua es la acumulación de actividades rutinarias que hacen que los procesos y las organizaciones sean más competitivos en términos de satisfacción del cliente. Para lograr el cambio cultural, los empleados deben creer en los beneficios de la innovación y permitir que la alta dirección motive a los subordinados para garantizar que tomen las decisiones correctas y actúen en consecuencia, la capacidad de hacerlo, consiguiendo el objetivo, realizando los cambios necesarios.

Procesos logísticos, para Su-Jeong y YHyunjung (2020), quienes definen el proceso logístico como el proceso de utilizar medios para mover un producto de un lugar a otro. Hay dos opciones de logística. La intralogística se refiere a los procedimientos que toma una empresa para mover productos, materiales o procesos. La logística de salida incluye la entrega de mercancías a los distribuidores.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población, fue constituida por 180 trabajadores de una empresa industrial, en tal sentido la población es de carácter finita, porque se puede contar a todos los elementos que participarán en dicho estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

Se utilizó una muestra censal dado que es la misma que la población. La muestra depende de las características de estudio. Está formado por 180 trabajadores de una empresa industrial (Hernández y Mendoza, 2018).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Se aplicaron las siguientes técnicas e instrumentos:

La técnica empleada fue para medir los procesos logísticos y el proceso de mejora continua brindan una descripción cuantitativa de los objetivos identificados en las actitudes y variables de los encuestados y, por lo tanto, son un recurso importante para recopilar información sobre el estudio. Esta será una encuesta basada en el uso, la opinión y la opinión (Pulido, 2015).

El instrumento, fue cuestionario de la primera variable cualitativa mejora continua constará de 30 ítems en escala de Likert. Según Valderrama (2015), el cuestionario para la variable procesos logísticos consta de 14 preguntas politómicas Según Valderrama (2015), sostiene que esta prueba de recopilación de datos se empleará en escala de Likert de 1 al 5, donde 1 es nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre, 5 siempre.

La validez fue a través de expertos, en el instrumento para medir la mejora continua se sometieron a un proceso de validación de contenido mediante el juicio de expertos, se realizará la consulta a personas versadas en la materia, para verificar si los ítems cumplen los criterios de claridad, pertinencia y relevancia (Hernández y Mendoza, 2018).

La validez por juicios de expertos fue realizada por:

Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje identificado con DNI 07015123, de la especialidad de Administración.

Dr. Ricardo Guevara Fernández identificada con DNI 01048544, de la especialidad de Administración.

Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera identificada con DNI 32403439 de la especialidad de Administración.

Desde la perspectiva de la confiabilidad, se logró aplicar a las variables mejora continua y los procesos logísticos una prueba piloto a un total de 20 trabajadores. La prueba de confiabilidad dará como resultado un valor aceptable dentro de los parámetros establecidos demostrando la confiabilidad del instrumento, en el caso de la variable mejora continua 0.907, y en los procesos logísticos 0.831 respectivamente (Hernández y Mendoza, 2018).

3.5. Procedimientos

En el tiempo de trabajo del presente estudio se realizó el análisis documental acerca de las capacidades socioemocionales y el aprendizaje en conjunto, esto implicó consultar diversos antecedentes textos, y artículos de divulgación científica; a continuación, se formuló un esquema de operacionalización de cada variable del trabajo de investigación, con la finalidad de seleccionar y/o elaborar instrumentos pertinentes; de acuerdo a las peculiaridades de la muestra de estudio y que guardan relación con los propósitos del estudio, proceso que facilitó demostrar la validez y confiabilidad del cuestionario, Asimismo los procedimientos para la aplicación de los instrumentos se coordinó con los directivos de la empresa en las cuales abarcó a 180 empleados de la empresa industrial, la recolección de los datos

se empleó el formularios google form, y cada trabajador completó respondió dicho cuestionario para analizar los resultados de los datos. La información recolectada se procesó con el programa estadístico SPSS 26 y se analizaron los resultados correspondientes (García, 2021).

3.6. Métodos de análisis de datos

El tratamiento estadístico será procesada a través del software SPSS 26, se realizará un análisis descriptivo el que nos permitirá a construir tablas de frecuencia absolutas, relativas a nivel de ítems de datos agrupados, asimismo se realizará una prueba inferencial, para ello se realizará una prueba de normalidad, se aplicará una prueba paramétrica o no paramétrica a la luz de los resultados, asimismo se aplicará una prueba piloto para la confiabilidad, los datos se organizaron sistemáticamente, y se obtuvieron elementos del cuestionario organizacional para medir las variables de estudio relevantes. Finalmente, la estadística descriptiva frecuencias, porcentajes, y la inferencial se aplicó la prueba Rho de Spearman no paramétrica (Rodríguez et ál., 2020).

3.7. Aspectos éticos

Respondiendo a los altos estándares de excelencia académica, establecida por la Universidad César Vallejo, el presente estudio ha considerado los aspectos legales y éticos de un estudio original producto del trabajo de investigación realizado (Peañez, 2019), se han guardado respeto a los puntos de vista de los autores, el respeto 'reconociendo la autoría de los textos citados, pidiendo el consentimiento informado de los participantes así como, los derechos de autor de las fuentes consultadas mediante un registro de referencias de acuerdo al APA, séptima edición (Ruiz, 2020).

IV. RESULTADOS

Presentamos los resultados del análisis descriptivo en ambas Variables:

Tabla 1

Niveles de las dimensiones de la variable mejora continúa

Dimensiones	Bajo		Medio		Alto	
	fi	%	fi	%	fi	%
Mejora Continua	6	3,3	87	48,3	87	48,3
Planificación	6	3,3	82	45,6	92	51,1
Liderazgo	11	6,1	89	49,4	80	44,4
Procesos	17	9,4	33	38,4	41	47,7
Resultados	4	2,2	74	41,1	102	56,7

Interpretación:

La tabla 1 nos muestra un 3,3% de nivel bajo con respecto a la variable MC, de igual modo un 48,3% de nivel medio y alto de la mejora continua de parte de los colaboradores de la entidad, asimismo planificación con un 3,3%, 45,6% y 51,1% de nivel bajo, medio y alto respectivamente. Sin embargo, la dimensión; liderazgo con un nivel 6,1%, 49,4%, y 44,4 demuestran un nivel bajo, medio y alto respectivamente. Asimismo, la dimensión; procesos con un nivel 9,4%, 38,4%, y 47,7 demuestran un nivel bajo, medio y alto respectivamente. Finalmente, la dimensión; resultados con un nivel 2,2%, 41,1%, y 56,7 demuestran un nivel bajo, medio y alto.

Tabla 2***Niveles de las dimensiones de la variable procesos logísticos***

Dimensiones		Bajo		Medio		Alto	
		fi	%	fi	%	fi	%
Procesos logísticos		12	6,7	68	37,8	100	55,6
Sistemas de información	de	17	9,4	58	32,2	105	58,3
Gerenciamiento inventarios	de	13	7,2	78	43,3	89	49,4

Interpretación:

La tabla 2 nos muestra un 6,7% de nivel bajo con respecto a la variable PL, de igual modo un 37,8% de nivel medio, y 55.6% en el nivel alto de los procesos logísticos de parte de los colaboradores de la entidad. De la misma forma se analizó las dimensiones; sistemas de información con un 9.4%, 32.2% y 58.3%, de nivel bajo, medio y alto respectivamente. Finalmente, la dimensión; gerenciamiento de inventarios con un nivel 7,2%, 43,3%, y 49,4 demuestran un nivel bajo, medio y alto.

Tabla 3***Tabla cruzada sobre la mejora continua y los procesos logísticos***

			Procesos logísticos			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Mejora Continua	Bajo	Recuento	4	2	0	6
		% del total	2,2%	1,1%	0,0%	3,3%
	Medio	Recuento	4	55	28	87
		% del total	2,2%	30,6%	15,6%	48,3%
	Alto	Recuento	4	11	72	87
		% del total	2,2%	6,1%	40,0%	48,3%
Total	Recuento	12	68	100	180	
	% del total	6,7%	37,8%	55,6%	100,0%	

Interpretación:

la tabla 3 se observó que el, 3.3% evidencian una mejora continua en el nivel bajo, el 48.3% en medio, y el otro 48.3% en alto, de la misma forma el 6.7% muestra la procesos logísticos en el nivel bajo, el 37.8% en el nivel medio, y el 55.6% en el nivel alto, finalmente el 2.2% de ellos manifestaron que cuando la mejora continua es bajo, los procesos logísticos se encuentra en un nivel bajo, el 30.6% indico que cuando es medio, los procesos logísticos alcanza un nivel medio, y el 40% manifestó que la mejora continua es bueno, los procesos logísticos es alto.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H0. No existe relación significativa entre la mejora continua y los procesos logísticos de una empresa industrial Lima, 2022.

H1. Existe relación significativa entre la mejora continua y los procesos logísticos de una empresa industrial Lima, 2022.

Tabla 4

Correlación mejora continua y los procesos logísticos

		Procesos logísticos	
Rho de Spearman	Mejora Continua	Coefficiente de correlación	,529**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	180

Interpretación:

Existe relación entre el mejora continua y procesos logísticos siendo una relación moderada de 0.529, y un p-valor de 0.000 significativo según el estadístico Rho de Spearman.

Hipótesis específica 1

H0. No existe relación significativa entre la mejora continua y los procesos logísticos de una empresa industrial Lima, 2022.

H1. Existe relación significativa entre la mejora continua y los procesos logísticos de una empresa industrial Lima, 2022.

Tabla 5

Correlación mejora continua y los sistemas de información

			Sistemas de información
Rho de Spearman	Mejora Continua	Coefficiente de correlación	,387**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	180

Interpretación:

Existe relación entre el mejora continua y sistemas de información siendo una relación moderada de 0.387, y un p-valor de 0.000 significativo según el estadístico Rho de Spearman.

Hipótesis específica 2

H0. No existe relación significativa entre la mejora continua y los sistemas de información de una empresa industrial Lima, 2022.

H1. Existe relación significativa entre la mejora continua y los sistemas de información de una empresa industrial Lima, 2022.

Tabla 6***Correlación mejora continua y gerenciamiento de inventarios***

		Gerenciamiento de inventarios	
Rho de Spearman	Mejora Continua	Coefficiente de correlación	,654**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	180

Interpretación:

Existe relación entre el mejora continua y gerenciamiento de inventarios siendo una relación moderada de 0. 654, y un p-valor de 0.000 significativo según el estadístico Rho de Spearman.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados, existe relación entre el mejora continua y procesos logísticos siendo una relación moderada de 0.529, y un p-valor de 0.000 significativo según el estadístico Rho de Spearman, Este resultado es consistente con los de Cama (2022), luego de su análisis concluyó que había evidencia suficiente para una relación entre el control ex ante y la mejora continua, de modo que el valor de p fue $0,000 < 0,050$ y el coeficiente de correlación fue 0,458. Por tanto, el nivel de correlación entre ambas variables es moderadamente positivo. (0,05). A partir de los hallazgos encontrados, de Purizaga (2022), es importante señalar que los resultados una correlación positiva moderada entre las dos variables con un nivel de significación de 0,002 y una correlación Rho de Spearman de 0,412. Se concluyó que existe una pequeña correlación positiva entre las variables proceso logístico y distribución de medicamentos, lo que indica una correlación entre las variables en estudio

Para Trujillo (2020), este resultado se evidencia con el estudio concluyó, que el nivel de logística procesos en la empresa. CERÁMICOS DETT S.A.C. Rioja definitivamente fue mejor de lo normal en 2019; según un coeficiente de 0,732 (correlación positiva alta) y un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq$) Los hallazgos son consistentes con Avendaño y Verde (2020), argumentan que la propuesta enfatiza la mejor gestión estratégica de los recursos mediante el uso de proveedores del sector público que cumplan con una serie de requisitos legales y administrativos para garantizar que las transacciones se realicen con la calidad requerida por dichos proveedores en los gobiernos anfitriones. Se encontró una coherencia con los resultados de López, et al., (2021), Concluyo que la contribución de los autores anteriores es analizar las acciones resultantes, se pueden identificar acciones. Se pueden utilizar junto con papel ya que ambas empresas son del sector público.

En la hipótesis específica 1, existe relación entre el mejora continua y sistemas de información siendo una relación moderada de 0.387, y un p-valor de 0.000 significativo según el estadístico Rho de Spearman. Los hallazgos son consistentes con Qesuruco (2019), concluyo que los resultados muestran que el 30% de la mejora continua es normal y el 30 % de los procesos logísticos es normal.

La prueba de hipótesis da como resultado una correlación positiva moderada entre las dos variables con un nivel de significación de 0,001 (dos colas) y una correlación Rho Spearman de 0,747. Se concluyó que existe una considerable correlación positiva entre las variables mejora continua y procesos logísticos, lo que indica una correlación entre las variables en estudio.

Se encontró una coherencia con los resultados de Romero (2021), concluyó que a través de la mejora continua la herramienta es el ciclo PHVA, el cual puede reducir el tiempo del proceso de planificación en un 36,90% pasando de 5,10 horas a 3,18 horas. Se encontró una coherencia con los resultados de Montesinos, et al., (2020), concluyó que la gestión de la cadena de suministro y la medición del desempeño para evaluar la gestión logística y desarrollar estrategias de diferenciación frente a los competidores. Se encontró una coherencia con los resultados de Martillo et al. (2020), concluyo que se deben identificar los errores que causan problemas en los procesos, incluido el tiempo de entrega a los clientes, comprometen la satisfacción del cliente, que son útiles para la toma de decisiones. Afirmando con la teoría de Zayas Barreras (2022), concluyo que el 38% de los empleados estaban motivados para sugerir mejoras en la empresa. El 58,7 % nunca había recibido asesoramiento externo sobre la implementación de la mejora continua, concluyo, que el 76,1 % expresó el deseo de implementar una mejora continua que incluyera la reorganización de los procesos internos.

En la hipótesis específica 2, existe relación entre el mejora continua y gerenciamiento de inventarios siendo una relación moderada de 0. 654, y un p-valor de 0.000 significativo según el estadístico Rho de Spearman. Los resultados hallados concuerdan Hinostroza (2022), concluyó del estudio es identificar la relación entre la mejora continua y su influencia en los procesos de compra en el sistema de abastecimiento del Ministerio Público, para establecer interacciones entre registros, causales o no, alcanzar el conocimiento y descubrir factores que ayuden a incrementar el conocimiento. Se concluye que existe la necesidad de fortalecer la estrategia de capacitación de los empleados para mejorar su desempeño, se espera que al aplicar las recomendaciones de solución utilizando el ciclo Deming, el resultado esperado sea la conformación de una zona 100%

unificada que logre una buena gestión. en la cadena de suministro, actuación conjunta para una gestión óptima de la gestión del transporte de mercancías.

Así también lo sustenta Narváez (2018), concluyo del estudio es identificar el área de negociaciones de la empresa, porque refleja la imagen empresarial de las empresas competidoras además de las empresas relacionadas con el negocio y la información relevante para la implementación del área organizacional correspondiente. Los resultados hallados concuerdan con, Bazán et al., (2020), concluyo que, al capital humano, el 66,8% fue alto y el 4,4% bajo. Concluyó que el modelo posibilita la mejora continua del personal en las instituciones educativas mixtas de Chachapoya, Perú. Rosalinda (2019), conclusión del estudio es identificar la relación entre la mejora continua en la gestión del proceso de almacenamiento del material frisolac, porque refleja la imagen empresarial de las empresas competidoras además de las empresas relacionadas con el negocio y la información relevante para la implementación del área organizacional correspondiente. Otro importante trabajo es de Verbickas (2021), concluyo que la que aprender de los errores está muy relacionado con la mentalidad, la calidad y la gestión, fuerte correlación entre habilidades y experiencia.

VI. CONCLUSIONES

Según la investigación en la empresa industrial se llegó a las siguientes conclusiones:

Primera:

Se determinó en qué la prueba Rho de Spearman, existe relación entre la mejora continua y procesos logísticos en una empresa industrial, Lima, 2022, siendo una relación moderada de 0.529, y un p-valor de 0.000 significativo, según se observa en la tabla 4.

Segunda:

Se concluyó en qué la prueba Rho de Spearman, existe relación entre el mejora continua y sistemas de información en una empresa industrial, Lima, 2022, siendo una relación moderada de 0.387, y un p-valor de 0.000 significativo, según se observa en la tabla 5.

Tercera:

Se determinó en qué la prueba Rho de Spearman, existe relación entre el mejora continua y gerenciamiento de inventarios en una empresa industrial, Lima, 2022, siendo una relación moderada de 0.654, y un p-valor de 0.000 significativo, según se observa en la tabla 6.

VII. RECOMENDACIONES

Según los estudios realizados en la empresa industrial podemos recomendar:

Primera:

Se recomienda a los directivos y a los gerentes de la empresa industrial mejorar la cadena de suministro y permitir que las tiendas reconozcan las propuestas de mejora continua, para un mejor proceso logístico en una empresa industrial Lima, 2022.

Segunda:

Se recomienda a los directivos y a los gerentes de la empresa industrial fortalecer la capacitación del personal de las tienda, generar ideas y en su conjunto de mejora continua y los sistemas de información, y facilitar la formación, las reuniones y las interacciones de los empleados.

Tercera:

Se recomienda a los directivos y a los gerentes de la empresa industrial crear un grupo de trabajo integrado de mejora continua con múltiples objetivos desarrollar un plan de cadena para el seguimiento adecuados de las mercancías, y el gerenciamiento de inventarios, y definiendo completamente los procesos organizativos y administrativos en la gestión de almacenes y la gestión del transporte.

REFERENCIAS

- Alvarado, K., & Pumisache, V. (2017). Prácticas de mejora continua, con enfoque Kaizen, en empresas del distrito metropolitano de Quito: Un estudio exploratorio. *Intangible Capital*, 13(2), 479–497. <https://doi.org/10.3926/ic.901>
- Anaya Tejero, J. J. (2016). *Logística Integral la gestión operativa de la empresa (5 ediciones)* España: Editorial ESIC.
- Ang Wei Shan, Fauzi, M., Muhd, N. (2016) The Mediating Effect of Kaizen between Total Quality Management (TQM) and Business Performance. *International Engineering Research and Innovation Symposium*. doi:10.1088/1757-899X/160/1/012012
- Arvis, J.-F., Ojalá, L., Shepherd, B., Raj, A., Wierderer, C., Dairabayeva, K., & Kiiski, T. (2018). Connecting to Compete 2018. Open knowlede. Recuperado de <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/29971>
- Asencio, L., Gonzales, E., & Lozano, M. (2017). The Inventory as a determinant in the profitability of pharmaceutical distributors. *Retos*, 7 (13), pp.231-250. <https://doi.org/10.17163/ret.n13.2017.08> .
- Avendaño, C., y Verde, E. (2020). *Un nuevo modelo de negocio para los operadores logísticos de comercio exterior*. (Tesis de Maestría). Repositorio institucional de PIRHUA. Universidad de Piura.
- Bazán, R. Y.; Polo, B. R. Sánchez, A. J. Mejora continua del capital humano de instituciones educativas mixtas de básica regular, Chachapoyas, Perú, 2016 *Revista de Investigación Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades* 3. doi.org/10.25127/rcsh.20203.582
- Bete, F. y Mindaye, A. (2020). Kaizen implementation in industries of Southern Ethiopia: Challenges and feasibility Kaizen implementation in industries of Southern Ethiopia: *Challenges and feasibility*. *Cogent Engineering*, 7(1). <https://doi.org/10.1080/23311916.2020.1823157>
- Bofill, A., Sablón, N. & Florido, R. (2017). procedure to inventory management in the central warehouse of a cuban commercial chain. *Universidad y Sociedad*, 9 (1), 41-51. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000100006

- Brand, E., Monsalve, L., & Rojas, E. (2017). Analysis of Logistics Operations in the East Antioqueño Plateau Companies. *Revista Loginn*, 1 (1), ISSN 2590-744 <http://revistas.sena.edu.co/index.php/LOG/article/view/1019/1121>
- Burgos., G (2021). Supply chain: Estos son los desafíos de la cadena de suministro en la post pandemia. Recuperado de <https://www.america-retail.com/supply-chain/supply-chain-estos-son-los-desafios-de-la-cadena-de-suministro-en-la-post-pandemia/>
- Cama, J. (2022) *Control previo y mejora continua en la oficina de contabilidad de un Hospital Nacional, Cercado de Lima, 2021*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima -Perú.
- Cavazos, J., Maynes, A., Valles, L. (2018). Kaizen Events: an Assessment ont their impact on the Socio-Technical System of a Mexican Company. 22(1) 97-115. DOI: <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.iyu22-1.keai>
- Dios. C. A. (2020) *Propuesta de mejora continua de la cadena de abastecimiento en una tienda de la empresa Hipermercados Tottus S.A - Chiclayo, 2020*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo -Perú.
Ediciones de la U.
- Fontalvo, T., De la Hoz, E., & Mendoza, A. (2019) The supply chain logistics and management processes. *Saber, Ciencia Y Libertad*, 14 (2), 102–112. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2019v14n2.5880>
- Fontalvo-Herrera, T., De-la-Hoz-Granadillo, E., & Mendoza-Mendoza, A. (2019). Los Procesos Logísticos y La Administración de la Cadena de Suministro. *Saber, Ciencia Y Libertad*, 14(2), 102–112. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2019v14n2.5880>.
- García Dihigo, J. (2021). Metodología de la investigación para administradores, Ediciones de la U, Bogotá. <https://edicionesdelau.com>
- Ghofur, M. A., & Triyani, D. (2019). the Implementation of Kaizen To Improve After Sales Service in General Repair (Gr) Workshop of Pt Nasmoco Kaligawe Semarang. *Economics and Business Solutions Journal*, 3(1), 41. <https://doi.org/10.26623/ebsj.v3i1.1492>
- Goyal, A., Agrawal, R., Chokhani, R. K., Saha, C. (2019). Waste reduction through Kaizen approach: A case study of a company in India. *Waste Management and Research*, 37(1), 102–107. <https://doi.org/10.1177/0734242X18796205>

- Hernández Sampieri, Roberto, and Christian Paulina Mendoza Torres. 2018. 1 Mc Graw Hill *Metodología de La Investigación: Las Tres Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*.
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Qumis, A. y Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. España: Editorial área de innovación y desarrollo, S.L.
- Hinostroza B. (2022) La mejora continua y su influencia en los procesos de compra.
- Hurtado, B., Robles, J., Preciado, J. & Banuelos, N. (2018). Transportation logistics and local development in Sonoran table grape exporting organizations. *Estudios Sociales* 28 (51). <https://doi.org/10.24836/es.v28i51.563>
- Kumar, R. (2019). Kaizen a tool for continuous quality improvement in Indian manufacturing organization. *International Journal of Mathematical, Engineering and Management Sciences*, 4(2), 452–459. <https://doi.org/10.33889/ijmems.2019.4.2-037>
- López, D., Melo, G. y Mendoza, D. (2021). Gestión logística en la industria salinera del departamento de La Guajira, Colombia. *Información tecnológica*, 32(1), 39-46. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000100039>
- Luiz, A., Huertas, A., Paliari, J. (2016) Model for kaizen project development for the construction industry. *Artigos Gest Prod.* 23(2) 333-349. <https://doi.org/10.1590/0104-530X2102-15>
- Marín, L. (2018). Gestión de almacenes para el fortalecimiento de la administración de inventarios. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/11/almacenes-inventarios.html>
- Martillo, Ì., Proaño, M., Mero, I. (2020). Feasibility study of logistics processes in the ceramic industry, *Polo del conocimiento*, 5 (3), 922-938. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7518076>
- Medina, A. Nogueira, D. Hernández, A y Comas, R. (2019), artículo Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare Revista Chilena de Ingeniería Vol.27 no.2 Arica, Chile*. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000200328&script=sci_arttext&tlng=en
- Milkva, M., Prajová, V., Yakimovich, B., Korshunov, A., Tyurin, I. (2016) Standardization - one of the tools of continuous improvement. *Procedia*

- Engineering. 149. 329-332. Doi: 10.1016/j.proeng.2016.06.674
- Montesinos, S., Vázquez, C., Maya, I., Gracida, E. (2020). Mejora continua en una empresa en México: Estudio desde el ciclo deming. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(92), 1863–1883. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i92.34301>
- Mora, L. (2016). *Gestión logística integra*. Colombia: Ecoe, <http://ecoediciones.com>
- Narváz Pereda, C. P. (2018). *Diseño de un modelo de administración de procesos de negocios para la mejorar la gestión del área de transporte de un operador logístico*. Lima.
- Palomar, C., y Álvarez, A. (2020) Hospital Pharmacy Service: Facing the logistics of medicines procurement. *Farmacia Hospitalaria*, 44(1), 17-20 <http://dx.doi.org/10.7399%2Ffh.11489>
- Peañez, L. (2019). *La ética en la investigación*. La Palestra, <http://csicic.com>
- Pinheiro, O., Breval, S., Rodríguez, C., & Follmann, N. (2017). A new definition of infernal logistics and how to evaluate it. *Ingeniare. Rev. chil. Ing*, 25 (2), <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052017000200264>
- Polo, B., Bazán, R., & Sánchez, A. (2020). Mejora continua en el servicio que reciben los usuarios, Dirección Regional Agraria Amazonas, Perú, 2017. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(2), 21. <https://doi.org/10.25127/rcsh.20203.578>
- Ponce, K. (2016) Propuesta de implementación de gestión por procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil. UPC: Lima, Perú. (Revisado el 02 de mayo de 2018) <https://goo.gl/n46x62>
- Pulido Polo, Marta (2015). *Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica*. Opción, 31(1), 1137-1156. ISSN: 1012-1587. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31043005061>
- Purizaga, R. E. (2022) *Procesos Logísticos y la Dispensación de Medicamentos en una Cadena de Boticas, Ica, 2021*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima -Perú.
- Quequezana. P (2020). Motores recientes y cuellos de botella del crecimiento económico en el Perú. Universidad del Pacífico facultad de economía y finanzas (Lima, Perú). Recuperado de <https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2647/QuequezanaPau>

- l o_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quesuruco B. (2019) Mejora continua y gestión de los procesos logísticos en negocios Virgen del Rosario, Santa Anita, 2019. (Tesis). Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58943>
- Realyvásquez-Vargas, A., Arredondo-Soto, K., Carrillo-Gutiérrez, T., & Ravelo, G. (2018). Applying the plan-do-check-act (PDCA) cycle to reduce the defects in the manufacturing industry. A case study. *Applied Sciences*, 8(11) doi:<http://bibliotecas.ups.edu.ec:2099/10.3390/app8112181>
- Retail, P. (09 de julio de 2020). *Perú: Exportaciones de frutas alcanzaron récord histórico a mayo del 2020*. Obtenido de <https://www.peru-retail.com/peru-exportaciones-de-frutas-alcanzaron-record-historico-a-mayo-del-2020/>
- Rodríguez Cochea, E., R. (2020) *La gestión administrativa y su influencia en la mejora continua del departamento de calidad de una empresa procesadora de café de Guayaquil, 2020*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Piura -Perú.
- Rodríguez Franco, J., Pierdant Rodríguez, A. I., & Rodríguez Jiménez, E. C. (2020). *Estadística para administración*. Grupo Editorial Patria.
- Rodríguez, R y Pérez, D (2018), artículo Perfeccionamiento de la Gestión por Procesos en una Universidad, Ecuador. *Visión de Futuro Vol.22 no.2 Miguel Lanus*. Recuperado de:
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082018000200006
- Romero Santa Cruz, J. A. (2021). *Aplicación del Ciclo PHVA para Mejorar el Proceso de Despacho en una Empresa de Explosivos, Lima 2021*. Tesis de Maestría, Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71939>.
- Romero. J; Ortiz., V y Caicedo., A (2019). Theory of Constraints and Optimization as Management Tools for Production Scheduling. *Revista de métodos cuantitativos para la economía y la empresa* pág. 74-90. Recuperado de www.upo.es/revistas/index.php/RevMetCuant/article/view/2964
- Rosalinda (2019) Propuesta de Mejora Continua en la gestión del proceso de almacenamiento del material frisolac, en el cedis de laboratorios pisa S.A

- de C.V. (Tesis de Título) Universidad Autónoma del estado de México. <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/100105/IMPRESO%20Tesis%20Rosalinda%20-fusionado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruiz, T. (2020). *El proceso ético de la investigación científica*. Adventure. <http://religaciones.com>
- Salas., K; Meza, J; Obredor., T y Mercado., N (2019). Evaluation of the Supply Chain to Improve Competitiveness and Productivity in the Metalworking Industry in Barranquilla, Colombia. *Información tecnológica*. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642019000200025
- Shojaei, M., Ahmadi, A., Shojaei, P. (2019) Implementation productivity management cycle with operational kaizen approach to improve production performance (case study: pars khodro company). *International Journal for Quality Research* 13(2) 349-360. DOI – 10.24874/IJQR13.02-07
- Sotelo, R. (2020). Optimization of the transport and internal storage of perishable products through a continuous improvement system - kaizen . *Proceedings of the LACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education and Technology*. <https://doi.org/10.18687/LACCEI2020.1.1.566>
- Su-Jeong, H & YHyunjung, L. (2020). The use of 3D virtual fitting technology: comparison between sourcing agents contractors and domestic suppliers in the apparel industry. *Journal International Journal of Fashion Design, Technology and Education*, 13300-307 pp. <https://doi.org/10.1080/17543266.2020.1797905>
- Trujillo, M., D. (2020) *Procesos logísticos y satisfacción de los clientes de la empresa cerámicos DETT S.A.C., Rioja 2019*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto -Perú.
- Velez, B. (14 de Setiembre de 2019). *Herramientas empresariales*. Obtenido de Herramientas empresariales: <http://herramientas.camaramedellin.com.co>
- Verbickas, D. (2021). Investigación sobre la implementación de Kaizen en empresas industriales. *Mokslas – Lietuvos Ateitis / Ciencia – Futuro de Lituania*, 13. <https://doi.org/10.3846/mla.2021.14340>
- Vidal, R. (2021). *Gestión logística y satisfacción del cliente interno en la Unidad de Abastecimiento de una entidad del estado*. (Tesis de maestría). Repositorio

Académico Universidad Cesar Vallejo, Lima. Perú.

- Wiig, H., Ju, L & Zukauskaitė, E. (2021). Global knowledge sourcing in thick and diversified RIS: case studies in Oslo, Malmø and Beijing, *European Planning Studies*, 29 (18), 1476-14794 pp. <https://doi.org/10.1080/09654313.2020.1849033>.
- Williams, P., McDonald, P & Mayes, R (2019). Recruitment in the gig economy: attraction and selection on digital platforms. *The International Journal of Human Resource Management*, 10 (12). 4136-4162 pp. <https://doi.org/10.1080/09585192.2020.1867613>
- Wong, W. P., & Tang, C. F. (2018). The major determinants of logistic performance in a global perspective: evidence from panel data analysis. *International Journal of Logistics Research and Applications*, 21(4), 431–443. Recuperado de <https://doi.org/10.1080/13675567.2018.1438377>
- Ying-Jiun H & Yenchun, J. (2019). Entrepreneurship through the platform strategy in the digital era: Insights and research opportunities. *Elsevier*, 14 (95), 315-323 pp. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.03.033>
- Yuichiro, et al (2018). Virtual dual sourcing of specialized goods: Lessons from supply chain disruption of Riken and Epson Atmix. *Journal of Enterprise Information Management*. 5 (31), 351-356 pp. ISSN: 1741-0398. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JEIM-10-2014-0098/full/html>
- Zayas Barreras, I. (2022). La mejora continua: Elemento de competitividad empresarial. *Revista Electrónica Sobre Cuerpos Académicos Y Grupos De Investigación*, 9(17). Recuperado a partir de <https://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/253>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de Consistencia de la tesis

Título: Mejora continua y Procesos logísticos en una empresa industrial, Lima 2022.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre la mejora continua y los procesos logísticos de una empresa industrial Lima, 2022?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar el nivel de relación entre la mejora continua y los procesos logísticos de una empresa industrial Lima, 2022.</p>	<p>Hipótesis principal</p> <p>Existe relación significativa entre la mejora continua y los procesos logísticos de una empresa industrial Lima, 2022.</p>	<p>MEJORA CONTINUA</p>	<p>Organización. Evaluación. Equipo de trabajo. Actividades. Actitudes y valores. Trabajo en equipo. Consideración. Capacidad de conducción. Atención. Trámites. Conjunto de actividades. Expectativas. Cambios. Decisiones tomadas. Medidas correctivas.</p>	<p>TIPO DE ESTUDIO</p> <p>El tipo de estudio a realizar es descriptivo-correlacional.</p> <p>DISEÑO DE ESTUDIO</p> <p>El tipo de diseño a realizar es no experimental, porque no manipularemos las variables.</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>Se utilizará el muestro probabilístico. (Censal)</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA</p> <p>180 trabajadores.</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</p> <p>Técnica: La técnica a utilizar será la encuesta Instrumento: El instrumento será el cuestionario que es de elaboración propia.</p>
<p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre la mejora continua y los sistemas de información de una empresa industrial Lima, 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre la mejora continua y el gerenciamiento de inventarios de una empresa industrial Lima, 2022?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar el nivel de relación entre la mejora continua y los sistemas de información de una empresa industrial Lima 2022.</p> <p>Determinar el nivel de relación entre la mejora continua y el gerenciamiento de inventarios de una empresa industrial Lima 2022.</p>	<p>Hipótesis secundarias:</p> <p>Existe relación significativa entre la mejora continua y los sistemas de información de una empresa industrial Lima, 2022</p> <p>Existe relación significativa entre la mejora continua y el gerenciamiento de inventarios de una empresa industrial Lima,2022.</p>	<p>PROCESOS LOGÍSTICOS</p>	<p>Equipos tecnológicos. Gestión de compras. Sistema de control. Selección proveedores. Inventarios. Control de mercadería. Tiempo promedio en la realización de solicitudes logísticas. Proceso de órdenes.</p>	

Anexo 2

Tabla de Operacionalización de las Variables

Título: Mejora Continua y Procesos Logísticos en una empresa industrial, Lima 2022.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
MEJORA CONTINUA	Además, Goyal et al., (2019), la mejora continua es la acumulación de actividades rutinarias que hacen que los procesos y las organizaciones sean más competitivos en términos de satisfacción del cliente. Para lograr el cambio cultural, los empleados deben creer en los beneficios de la innovación y permitir que la alta dirección motive a los subordinados para garantizar que tomen las decisiones correctas y actúen en consecuencia, la capacidad de hacerlo, consiguiendo el objetivo, realizando los cambios necesarios.	Será medido a través de dos dimensiones: Dimensión planear, hacer, direccionar, controlar, utilizando 14 indicadores, y 30 ítems tipos de escala de medición Likert.	PLANIFICACIÓN LIDERAZGO PROCESOS RESULTADOS	Organización. Evaluación. Equipo de trabajo. Actividades. Actitudes y valores. Trabajo en equipo. Consideración. Capacidad de conducción. Atención. Trámites. Conjunto de actividades.	ORDINAL
PROCESOS LOGÍSTICOS	La teoría relacionada con el tema se centra en la transformación de los procesos logísticos. Esto es según el autor principal Su-Jeong, & YHyunjung (2020), quienes definen el proceso logístico como el proceso de utilizar medios para mover un producto de un lugar a otro. Los factores que determinan la calidad de este proceso están relacionados con el volumen de transporte, la distancia o la capacidad logística de la empresa. Hay dos opciones de logística. La intralogística se refiere a los procedimientos que toma una empresa para mover productos, materiales o procesos. La logística de salida incluye la entrega de mercancías a los distribuidores.	Será medido a través de dos dimensiones: Dimensión sistemas de información, gerenciamiento de inventarios, utilizando 8 indicadores, y 20 ítems tipos de escala de medición Likert.	SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAMIENTO DE INVENTARIOS	Equipos tecnológicos. Gestión de compras. Sistema de control. Selección proveedores. Inventarios. Control de Mercadería. Tiempo promedio en la realización de solicitudes logísticas. Proceso de órdenes.	ORDINAL

Anexo 3:

Instrumentos de recolección de información

Cuestionario N° 1 Variable a medir: Mejora Continua.

Instrumento de medición de la Mejora Continua.

Instrucciones:

Marque con un aspa (x) su respuesta en los recuadros.

1. Nunca. 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Planificación						
1	La empresa limita el conocimiento público del manual de organización y funciones para el buen desempeño del colaborador.					
2	La estructura organizacional permite desarrollar una adecuada gestión administrativa.					
3	Las áreas administrativas monitorean las actividades para que se ejecute de manera eficiente.					
4	Monitorea las tareas del personal para una mejor gestión.					
5	El plan estratégico es conocido y aplicado por todo el personal.					
6	El plan estratégico es de utilidad en el área administrativa.					
7	Su jefe inmediato hace los requerimientos necesarios para ser considerados en la planificación de la empresa.					
8	Los requerimientos de las áreas administrativas cumplen con las fechas establecidas.					
Dimensión 2. Liderazgo						
9	Demuestra lealtad al momento de realizar su trabajo.					
10	Sus superiores le ayudan a tener mayor interés y dedicación para el logro de los objetivos de la empresa.					

11	Tiene usted una relación apropiada con sus compañeros para trabajos en equipo.					
12	Influye en su desempeño los trabajos en equipo					
13	Acostumbra a quedarse fuera del horario de trabajo a fin realizar un buen informe.					
14	Cuándo un trabajo amerita dedicar un mayor tiempo, usted está dispuesto					
15	Participa de las capacitaciones que brinda la empresa para mejorar en su aprendizaje.					
16	Observa que sus demás compañeros tomen iniciativa para lograr un mejor trabajo					
Dimensión 3: Procesos						
17	Alguna vez recibió el apoyo de un compañero para presentar un trabajo.					
18	Se solidariza con sus compañeros a fin de que se realice un buen trabajo					
19	Existe supervisión responsable de parte de los superiores.					
20	Una buena dirección se inicia con la supervisión hacia los jefes y coordinadores de área					
21	Presta atención a fin de ejecutar un buen proyecto para la empresa.					
22	Realiza actividades que aporten mejoras para la empresa					
Dimensión 4. Resultados						
23	Amerita empoderar a colaboradores a fin de alcanzar las metas.					
24	Con el empoderamiento se logra el cumplimiento de las funciones asignadas					
25	Los logros obtenidos por sus compañeros de trabajo son medidos por los superiores.					
26	Es importante la medición de los logros para mejorar los resultados de la institución.					
27	Para la ejecución de una nueva tarea se toma decisiones adecuadas.					

28	La toma de decisiones dentro de la institución son las más adecuadas					
29	Se aplican las medidas correctivas en la ejecución de los planes operativos.					
30	Existe un seguimiento continuo de las labores efectuadas durante la semana.					

Fuente Cama (2021)

Cuestionario N° 1 Variable a medir: Procesos logísticos
Instrumentos de medición de las variables

Instrumento de medición de los procesos logísticos

Instrucciones:

Marque con un aspa (x) su respuesta en los recuadros.

1. Nunca. 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Sistemas de información						
1	¿Cómo califica el intercambio de información entre el proveedor, la empresa y Ud.?					
2	¿Cómo calificas la atención brindada por el personal de la empresa?					
3	¿Cómo califica Ud. ¿Las formas de contacto de la empresa con Ud.?					
4	¿Cómo calificas la calidad de los productos ofertados?					
5	¿Cómo considera Ud.? ¿Las soluciones brindadas a sus consultas y dudas del momento?					
6	¿Cómo considera el trato del servicio de recepción y despacho?					
7	¿Cómo considera el uso de horarios y tiempos de trabajo orientados a la recepción y despacho de su mercadería?					
Dimensión 2: Gerenciamiento de inventarios						
8	¿Cómo califica Ud. ¿El sistema de codificación utilizado en su mercadería?					
9	¿Cómo considera que encontró la ubicación de su mercadería en el almacén de acuerdo a los cuidados que este debería de tener?					
10	A la hora del despacho, ¿Cómo fue la visibilidad de los datos de la mercadería sobre puesta en ella?					
11	¿Cómo considera Ud.? ¿Los implementos de seguridad que utilizan los colaboradores de la empresa?					

12	¿Cómo cree que se manejó los tiempos y prevención de incidentes para la llegada de su mercadería durante su transporte?					
13	¿Cómo consideras la solución de tus quejas y reclamos por parte de la empresa?					
14	¿Cómo calificas el trato de la empresa a la hora de solicitar los comprobantes de pago de los productos comprados?					

Fuente Trujillo (2020)

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,831	14

Anexo 06

Validación del Instrumento por expertos:



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Ochoa Tataje, Freddy Antonio.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Posgrado de la UCV, en la sede Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Mejora continua y procesos logísticos en una empresa industrial, lima - 2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Matriz de consistencia.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Milton Jair Paiva Zapata
DNI: 43335417

Anexo 06

Certificado de Validación 1 mediante juicio de expertos de la variable 1

CERTIFICADO DE VALIDEZ: Dr. Ochoa Tataje Freddy Antonio.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MEJORA CONTINUA



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MEJORA CONTINUA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Planificación							
1	La estructura organizacional permite desarrollar una adecuada gestión administrativa.	x		x		x		
2	Las áreas administrativas monitorean las actividades para que se ejecute de manera eficiente.	x		x		x		
3	Monitorea las tareas del personal para una mejor gestión.	x		x		x		
4	El plan estratégico es conocido y aplicado por todo el personal.	x		x		x		
	El plan estratégico es de utilidad en el área administrativa.	x		x		x		
5	Su Jefe inmediato hace los requerimientos necesarios para ser considerados en la planificación de la empresa.	x		x		x		
6	Los requerimientos de las áreas administrativas cumplen con las fechas establecidas.	x		x		x		
7	La estructura organizacional permite desarrollar una adecuada gestión administrativa.	x		x		x		
8	Las áreas administrativas monitorean las actividades para que se ejecute de manera eficiente.	x		x		x		
	Dimensión 2. Liderazgo							
9	Demuestra lealtad al momento de realizar su trabajo.	x		x		x		
10	Sus superiores le ayudan a tener mayor interés y dedicación para el logro de los objetivos de la empresa.	x		x		x		
11	Tiene usted una relación apropiada con sus compañeros para trabajos en equipo.	x		x		x		
12	Influye en su desempeño los trabajos en equipo	x		x		x		
13	Acostumbra a quedarse fuera del horario de trabajo a fin realizar un buen informe.	x		x		x		
14	Cuándo un trabajo amerita dedicar un mayor tiempo, usted está dispuesto	x		x		x		

15	Participa de las capacitaciones que brinda la empresa para mejorar en su aprendizaje.	x		x		x		
16	Observa que sus demás compañeros tomen iniciativa para lograr un mejor trabajo	x		x		x		
	Dimensión 3: Procesos	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Alguna vez recibió el apoyo de un compañero para presentar un trabajo.	x		x		x		
18	Se solidariza con sus compañeros a fin de que se realice un buen trabajo	x		x		x		
19	Existe supervisión responsable de parte de los superiores.	x		x		x		
20	Una buena dirección se inicia con la supervisión hacia los jefes y coordinadores de área	x		x		x		
21	Presta atención a fin de ejecutar un buen proyecto para la empresa.	x		x		x		
22	Realiza actividades que aporten mejoras para la empresa	x		x		x		
	Dimensión 4. Resultados	Si	No	Si	No	Si	No	
23	Amerita empoderar a colaboradores a fin de alcanzar las metas.	x		x		x		
24	Con el empoderamiento se logra el cumplimiento de las funciones asignadas	x		x		x		
25	Los logros obtenidos por sus compañeros de trabajo son medidos por los superiores.	x		x		x		
26	Es importante la medición de los logros para mejorar los resultados de la institución.	x		x		x		
27	Para la ejecución de una nueva tarea se toma decisiones adecuadas.	x		x		x		
28	La toma de decisiones dentro de la institución son las más adecuadas	x		x		x		
29	Se aplican las medidas correctivas en la ejecución de los planes operativos.	x		x		x		
30	Existe un seguimiento continuo de las labores efectuadas durante la semana.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: DR. QHORA TATAJE FREDDY DNI: 07015123

Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Firma del Experto Informante.

Certificado de Validación 2 mediante juicio de expertos de la variable 2

CERTIFICADO DE VALIDEZ: Dr. Ochoa Tataje Freddy Antonio.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS.



**ANEXO 5
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Sistemas de información							
1	¿Cómo califica el intercambio de información entre el proveedor, la empresa y Ud.?	x		x		x		
2	¿Cómo calificas la atención brindada por el personal de la empresa?	x		x		x		
3	¿Cómo califica Ud. Las formas de contacto de la empresa con Ud.?	x		x		x		
4	¿Cómo calificas la calidad de los productos ofertados?	x		x		x		
5	¿Cómo considera Ud. ¿Las soluciones brindadas a sus consultas y dudas del momento?	x		x		x		
6	¿Cómo considera el trato del servicio de recepción y despacho?	x		x		x		
7	¿Cómo considera el uso de horarios y tiempos de trabajo orientados a la recepción y despacho de su mercadería?	x		x		x		
	Dimensión 2: Gerenciamiento de inventarios							
8	¿Cómo califica Ud. ¿El sistema de codificación utilizado en su mercadería?	x		x		x		
9	¿Cómo considera que encontró la ubicación de su mercadería en el almacén de acuerdo a los cuidados que este debería de tener?	x		x		x		
10	A la hora del despacho, ¿Cómo fue la visibilidad de los datos de la mercadería sobre puesta en ella?	x		x		x		
11	¿Cómo considera Ud. Los implementos de seguridad que utilizan los colaboradores de la empresa?	x		x		x		
12	¿Cómo cree que se manejó los tiempos y prevención de incidentes para la llegada de su mercadería durante su transporte?	x		x		x		

13	¿Cómo consideras la solución de tus quejas y reclamos por parte de la empresa?	x		x		x	
14	¿Cómo calificas el trato de la empresa a la hora de solicitar los comprobantes de pago de los productos comprados?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

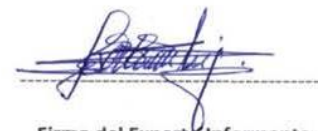
Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: DR. QUHRA TATAYE FREDDY DNI: 07015123

Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
OCHOA TATAJE, FREDDY ANTONIO DNI 07015123	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA Fecha de diploma: 31/10/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
OCHOA TATAJE, FREDDY ANTONIO DNI 07015123	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 22/07/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
OCHOA TATAJE, FREDDY ANTONIO DNI 07015123	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 02/07/2002 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
OCHOA TATAJE, FREDDY ANTONIO DNI 07015123	DOCTORA EN EDUCACION Fecha de diploma: 08/07/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
OCHOA TATAJE, FREDDY ANTONIO DNI 07015123	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 13/12/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/04/2018 Fecha egreso: 11/08/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Guevara Fernández, Ricardo.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Posgrado de la UCV, en la sede Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Mejora continua y procesos logísticos en una empresa industrial, lima - 2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Matriz de consistencia.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


Firma
Milton Jair Paiva Zapata
DNI : 43335417

Certificado de Validación 1 mediante juicio de expertos de la variable 1
 CERTIFICADO DE VALIDEZ: Dr. Guevara Fernández Ricardo.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MEJORA CONTINUA.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MEJORA CONTINUA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Planificación							
1	La estructura organizacional permite desarrollar una adecuada gestión administrativa.	x		x		x		
2	Las áreas administrativas monitorean las actividades para que se ejecute de manera eficiente.	x		x		x		
3	Monitorea las tareas del personal para una mejor gestión.	x		x		x		
4	El plan estratégico es conocido y aplicado por todo el personal.	x		x		x		
	El plan estratégico es de utilidad en el área administrativa.	x		x		x		
5	Su Jefe inmediato hace los requerimientos necesarios para ser considerados en la planificación de la empresa.	x		x		x		
6	Los requerimientos de las áreas administrativas cumplen con las fechas establecidas.	x		x		x		
7	La estructura organizacional permite desarrollar una adecuada gestión administrativa.	x		x		x		
8	Las áreas administrativas monitorean las actividades para que se ejecute de manera eficiente.	x		x		x		
	Dimensión 2. Liderazgo							
9	Demuestra lealtad al momento de realizar su trabajo.	x		x		x		
10	Sus superiores le ayudan a tener mayor interés y dedicación para el logro de los objetivos de la empresa.	x		x		x		
11	Tiene usted una relación apropiada con sus compañeros para trabajos en equipo.	x		x		x		
12	Influye en su desempeño los trabajos en equipo	x		x		x		
13	Acostumbra a quedarse fuera del horario de trabajo a fin realizar un buen informe.	x		x		x		
14	Cuándo un trabajo amerita dedicar un mayor tiempo, usted está dispuesto	x		x		x		

15	Participa de las capacitaciones que brinda la empresa para mejorar en su aprendizaje.	x		x		x		
16	Observa que sus demás compañeros tomen iniciativa para lograr un mejor trabajo	x		x		x		
	Dimensión 3: Procesos	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Alguna vez recibió el apoyo de un compañero para presentar un trabajo.	x		x		x		
18	Se solidariza con sus compañeros a fin de que se realice un buen trabajo	x		x		x		
19	Existe supervisión responsable de parte de los superiores.	x		x		x		
20	Una buena dirección se inicia con la supervisión hacia los jefes y coordinadores de área	x		x		x		
21	Presta atención a fin de ejecutar un buen proyecto para la empresa.	x		x		x		
22	Realiza actividades que aporten mejoras para la empresa	x		x		x		
	Dimensión 4. Resultados	Si	No	Si	No	Si	No	
23	Amerita empoderar a colaboradores a fin de alcanzar las metas.	x		x		x		
24	Con el empoderamiento se logra el cumplimiento de las funciones asignadas	x		x		x		
25	Los logros obtenidos por sus compañeros de trabajo son medidos por los superiores.	x		x		x		
26	Es importante la medición de los logros para mejorar los resultados de la institución.	x		x		x		
27	Para la ejecución de una nueva tarea se toma decisiones adecuadas.	x		x		x		
28	La toma de decisiones dentro de la institución son las más adecuadas	x		x		x		
29	Se aplican las medidas correctivas en la ejecución de los planes operativos.	x		x		x		
30	Existe un seguimiento continuo de las labores efectuadas durante la semana.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: Ricardo Guevara Fernández DNI: 01048544

Especialidad del validador: Temático – Metodólogo-Estadístico

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

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

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

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



Dr. Ricardo Guevara Fernández
METODOLOGO ESTADISTICO
CEL: 997514808 / 952883087

Certificado de Validación 2 mediante juicio de expertos de la variable 2
 CERTIFICADO DE VALIDEZ: Dr. Guevara Fernández Ricardo.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS.



**ANEXO 5
 CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Sistemas de información							
1	¿Cómo califica el intercambio de información entre el proveedor, la empresa y Ud.?	x		x		x		
2	¿Cómo calificas la atención brindada por el personal de la empresa?	x		x		x		
3	¿Cómo califica Ud. Las formas de contacto de la empresa con Ud.?	x		x		x		
4	¿Cómo calificas la calidad de los productos ofertados?	x		x		x		
5	¿Cómo considera Ud. ¿Las soluciones brindadas a sus consultas y dudas del momento?	x		x		x		
6	¿Cómo considera el trato del servicio de recepción y despacho?	x		x		x		
7	¿Cómo considera el uso de horarios y tiempos de trabajo orientados a la recepción y despacho de su mercadería?	x		x		x		
	Dimensión 2: Gerenciamiento de inventarios							
8	¿Cómo califica Ud. ¿El sistema de codificación utilizado en su mercadería?	x		x		x		
9	¿Cómo considera que encontró la ubicación de su mercadería en el almacén de acuerdo a los cuidados que este debería de tener?	x		x		x		
10	A la hora del despacho, ¿Cómo fue la visibilidad de los datos de la mercadería sobre puesta en ella?	x		x		x		
11	¿Cómo considera Ud. Los implementos de seguridad que utilizan los colaboradores de la empresa?	x		x		x		
12	¿Cómo cree que se manejó los tiempos y prevención de incidentes para la llegada de su mercadería durante su transporte?	x		x		x		

13	¿Cómo consideras la solución de tus quejas y reclamos por parte de la empresa?	x		x		x		
14	¿Cómo calificas el trato de la empresa a la hora de solicitar los comprobantes de pago de los productos comprados?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: Ricardo Guevara Fernández DNI: 01048544

Especialidad del validador: Temático – Metodólogo-Estadístico

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

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

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

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



Dr. Ricardo Guevara Fernández
METODÓLOGO ESTADÍSTICO
CEL: 997514808 / 952883087



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
GUEVARA FERNANDEZ, RICARDO DNI 01048544	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA FILOSOFIA Y CIENCIAS SOCIALES Fecha de diploma: 16/02/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
GUEVARA FERNANDEZ, HECTOR EDUARDO DNI 01048544	MAGISTER EN EDUCACION MENCION: EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 15/05/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
GUEVARA FERNANDEZ, RICARDO DNI 01048544	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 21/10/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
GUEVARA FERNANDEZ, RICARDO DNI 01048544	DOCTOR EN EDUCACION Fecha de diploma: 22/03/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Menacho Rivera, Alejandro Sabino.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Posgrado de la UCV, en la sede Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Mejora continua y procesos logísticos en una empresa industrial, lima - 2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Matriz de consistencia.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


Firma
Milton Jair Paiva Zapata
DNI: 43335417

Certificado de Validación 1 mediante juicio de expertos de la variable 1

CERTIFICADO DE VALIDEZ: Dr. Menacho Rivera, Alejandro Sabino.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MEJORA CONTINUA.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MEJORA CONTINUA								
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Planificación								
1	La estructura organizacional permite desarrollar una adecuada gestión administrativa.	x		x		x		
2	Las áreas administrativas monitorean las actividades para que se ejecute de manera eficiente.	x		x		x		
3	Monitorea las tareas del personal para una mejor gestión.	x		x		x		
4	El plan estratégico es conocido y aplicado por todo el personal.	x		x		x		
	El plan estratégico es de utilidad en el área administrativa.	x		x		x		
5	Su Jefe inmediato hace los requerimientos necesarios para ser considerados en la planificación de la empresa.	x		x		x		
6	Los requerimientos de las áreas administrativas cumplen con las fechas establecidas.	x		x		x		
7	La estructura organizacional permite desarrollar una adecuada gestión administrativa.	x		x		x		
8	Las áreas administrativas monitorean las actividades para que se ejecute de manera eficiente.	x		x		x		
Dimensión 2. Liderazgo								
9	Demuestra lealtad al momento de realizar su trabajo.	x		x		x		
10	Sus superiores le ayudan a tener mayor interés y dedicación para el logro de los objetivos de la empresa.	x		x		x		
11	Tiene usted una relación apropiada con sus compañeros para trabajos en equipo.	x		x		x		
12	Influye en su desempeño los trabajos en equipo	x		x		x		
13	Acostumbra a quedarse fuera del horario de trabajo a fin realizar un buen informe.	x		x		x		
14	Cuándo un trabajo amerita dedicar un mayor tiempo, usted está dispuesto	x		x		x		

15	Participa de las capacitaciones que brinda la empresa para mejorar en su aprendizaje.	x		x		x		
16	Observa que sus demás compañeros tomen iniciativa para lograr un mejor trabajo	x		x		x		
	Dimensión 3: Procesos	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Alguna vez recibió el apoyo de un compañero para presentar un trabajo.	x		x		x		
18	Se solidariza con sus compañeros a fin de que se realice un buen trabajo	x		x		x		
19	Existe supervisión responsable de parte de los superiores.	x		x		x		
20	Una buena dirección se inicia con la supervisión hacia los jefes y coordinadores de área	x		x		x		
21	Presta atención a fin de ejecutar un buen proyecto para la empresa.	x		x		x		
22	Realiza actividades que aporten mejoras para la empresa	x		x		x		
	Dimensión 4. Resultados	Si	No	Si	No	Si	No	
23	Amerita empoderar a colaboradores a fin de alcanzar las metas.	x		x		x		
24	Con el empoderamiento se logra el cumplimiento de las funciones asignadas	x		x		x		
25	Los logros obtenidos por sus compañeros de trabajo son medidos por los superiores.	x		x		x		
26	Es importante la medición de los logros para mejorar los resultados de la institución.	x		x		x		
27	Para la ejecución de una nueva tarea se toma decisiones adecuadas.	x		x		x		
28	La toma de decisiones dentro de la institución son las más adecuadas	x		x		x		
29	Se aplican las medidas correctivas en la ejecución de los planes operativos.	x		x		x		
30	Existe un seguimiento continuo de las labores efectuadas durante la semana.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. MENACHO RIVERA ALEJANDRO..... DNI: 32403439

Especialidad del validador: DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN.....

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

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

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

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



DR. ALEJANDRO S. MENACHO RIVERA
Cod. SUNEDU: A 01536756
Cod. Reg. UCY N° 311- 247 N° 18
Firma del ~~validador~~ informante.

Certificado de Validación 2 mediante juicio de expertos de la variable 2

CERTIFICADO DE VALIDEZ: Dr. Menacho Rivera, Alejandro Sabino.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS.



**ANEXO 5
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Sistemas de información								
1	¿Cómo califica el intercambio de información entre el proveedor, la empresa y Ud.?	x		x		x		
2	¿Cómo calificas la atención brindada por el personal de la empresa?	x		x		x		
3	¿Cómo califica Ud. Las formas de contacto de la empresa con Ud.?	x		x		x		
4	¿Cómo calificas la calidad de los productos ofertados?	x		x		x		
5	¿Cómo considera Ud. ¿Las soluciones brindadas a sus consultas y dudas del momento?	x		x		x		
6	¿Cómo considera el trato del servicio de recepción y despacho?	x		x		x		
7	¿Cómo considera el uso de horarios y tiempos de trabajo orientados a la recepción y despacho de su mercadería?	x		x		x		
Dimensión 2: Gerenciamiento de inventarios								
8	¿Cómo califica Ud. ¿El sistema de codificación utilizado en su mercadería?	x		x		x		
9	¿Cómo considera que encontró la ubicación de su mercadería en el almacén de acuerdo a los cuidados que este debería de tener?	x		x		x		
10	A la hora del despacho, ¿Cómo fue la visibilidad de los datos de la mercadería sobre puesta en ella?	x		x		x		
11	¿Cómo considera Ud. Los implementos de seguridad que utilizan los colaboradores de la empresa?	x		x		x		
12	¿Cómo cree que se manejó los tiempos y prevención de incidentes para la llegada de su mercadería durante su transporte?	x		x		x		

13	¿Cómo consideras la solución de tus quejas y reclamos por parte de la empresa?	x		x		x	
14	¿Cómo calificas el trato de la empresa a la hora de solicitar los comprobantes de pago de los productos comprados?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. MENACHO RIVERA ALEJANDRO..... DNI: 32403439

Especialidad del validador: DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN.....

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



 DR. ALEJANDRO S. MENACHO RIVERA
 Cod. SUNEDE: A 01536756
 Cod. Reg. LUCV N° 3 FI: 347 M 18
 Firma del Excmo. Informante.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MENACHO RIVERA, ALEJANDRO SABINO DNI 32403439	LICENCIADO EN EDUCACION PRIMARIA Fecha de diploma: 14/09/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
MENACHO RIVERA, ALEJANDRO SABINO DNI 32403439	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA Fecha de diploma: 24/07/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
MENACHO RIVERA, ALEJANDRO SABINO DNI 32403439	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 31/08/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO PERU
MENACHO RIVERA, ALEJANDRO SABINO DNI 32403439	DOCTOR EN EDUCACION Fecha de diploma: 10/10/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ZUÑIGA CASTILLO ARTURO JAIME, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Mejora continua y procesos logísticos en una empresa industrial Lima, 2022.", cuyo autor es PAIVA ZAPATA MILTON JAIR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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 Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ZUÑIGA CASTILLO ARTURO JAIME DNI: 09225053 ORCID: 0000-0003-1241-2785	Firmado electrónicamente por: AJZUNIGAC el 09- 01-2023 21:24:47

Código documento Trilce: TRI - 0515689