



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“MEJORAMIENTO CONTINUO EN LA LOGÍSTICA DE LA
EMPRESA NEGOCIOS, TECNOLOGÍA Y SOLUCIONES PERÚ
S.R.L., LOS OLIVOS, 2018.”**

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

AUTORA

VIDALÓN VIDELA, GABRIELA FRANCESCA

ASESOR

Dr. ARCE ÁLVAREZ, EDWIN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

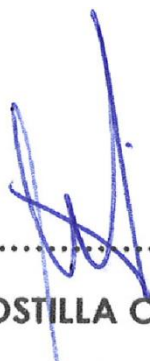
LIMA - PERÚ

2018

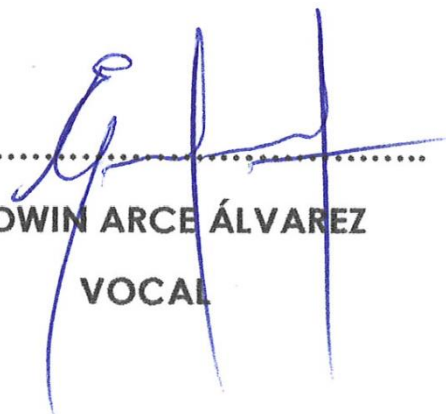
PÁGINA DEL JURADO



.....
Dr. VÍCTOR DÁVILA ARENAZA
PRESIDENTE



.....
Dr. PEDRO COSTILLA CASTILLO
SECRETARIO



.....
Dr. EDWIN ARCE ÁLVAREZ
VOCAL

DEDICATORIA

La investigación está dedicada a mi madre y padre como a mi hermana, sobrinas y docentes, a los cuales les agradezco por todo su apoyo y formación durante todos estos años.

AGRADECIMIENTO

Brindo agradecimiento a mis padres, hermana y sobrinas por haberme siempre motivado para poder lograr mis metas.

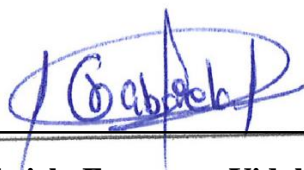
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Gabriela Francesca Vidalón Videla con DNI N° 73057884, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que la tesis titulada “MEJORAMIENTO CONTINUO EN LA LOGÍSTICA DE LA EMPRESA NEGOCIOS, TECNOLOGÍA Y SOLUCIONES PERÚ S.R.L., LOS OLIVOS, 2018” y toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Lima, 06 de Julio del 2018



Gabriela Francesca Vidalón Videla

DNI: 73057884

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada “Mejoramiento Continuo en la Logística de la Empresa Negocios, Tecnología y Soluciones Perú S.R.L., Los Olivos, 2018”, la misma que someto a su consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciada en Administración.

Gabriela Francesca Vidalón Videla

ÍNDICE

CARÁTULA	i
PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
RESUMEN	x
ABSTRAC	x
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos previos	12
1.3. Teorías relacionadas de Libros	18
1.4. Teorías relacionadas al tema	18
1.5. Formulación del problema	22
1.6. Justificación del estudio	22
1.7. Hipótesis	24
1.8. Objetivos	24
II. MÉTODO	24
2.1. Tipo, diseño y nivel de la investigación	25
2.2. Variables de Operacionalización	26
2.3. Población y muestra	36
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
2.5. Métodos de análisis de datos	38
2.6. Aspectos éticos	39
III. RESULTADOS	40
IV. DISCUSIÓN	61
V. CONCLUSIONES	66
VI. RECOMENDACIONES	67
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	68
ANEXOS	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz De Operacionalización – Variable Independiente	34
Tabla 2: Matriz De Operacionalización – Variable Dependiente	35
Tabla 3: Juicio De Expertos	37
Tabla 4: Tabla Categórica del Coeficiente Alfa de Cronbach	37
Tabla 5: Alfa de Cronbach (Análisis De Fiabilidad)	38
Tabla 6: Filosofía Empresarial (agrupada)	41
Tabla 7: Integración (agrupado)	41
Tabla 8: Calidad de Servicio (agrupado)	43
Tabla 9: Actividades Logísticas (agrupado)	44
Tabla 10: Almacenamiento (agrupado)	45
Tabla 11: Cadena de Suministro (agrupado)	50
Tabla 12: Prueba de Normalidad Shapiro - Wilk para una muestra	47
Tabla 13 : Niveles de Correlación de Pearson	48
Tabla 14: Porcentajes Estandarizado- Regresión Lineal	48
Tabla 15: Prueba de correlación Mejoramiento Continuo y La Logística	49
Tabla 16: Regresión Lineal - Hipótesis General	49
Tabla 17: ANOVA (Análisis de Varianza) - Hipótesis General	50
Tabla 18: Ecuación Lineal de Regresión Simple – Hipótesis General	50
Tabla 19: Prueba de Correlación Filosofía Empresarial y La Logística	52
Tabla 20: Regresión Lineal - Hipótesis Específica 1	52
Tabla 21: ANOVA – Análisis Hipótesis Específico 1	53
Tabla 22: Ecuación Lineal de Regresión Simple	53
Tabla 23: Prueba de correlación Integración y La Logística	55
Tabla 24: Regresión Lineal – Hipótesis Específica 2	55
Tabla 25: ANOVA (Análisis de Varianza) - Hipótesis Específica 2	56
Tabla 26: Ecuación Lineal de Regresión Simple - Hipótesis Específico 2	56
Tabla 27: Prueba de Correlación – Calidad de Servicio y La Logística	58
Tabla 28: Regresión Lineal Simple - Hipótesis Específica 3	58
Tabla 29: ANOVA - Hipótesis Específica 3	59
Tabla 30: Ecuación Lineal de Regresión Simple - Hipótesis Específica 3	60

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Filosofía Empresarial (Agrupada)	41
Gráfico 2: Integración (Agrupado)	42
Gráfico 3: Calidad De Servicio (Agrupado)	43
Gráfico 4: Actividades Logísticas (Agrupado)	44
Gráfico 5: Almacenamiento (Agrupado)	45
Gráfico 6: Cadena De Suministro (Agrupado)	46

RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar si el mejoramiento continuo influye en el área Logístico de la empresa Negocios, Soluciones y Tecnología S.R.L., distrito de Los Olivos para el año 2018. El estudio fue Hipotético Deductivo, con un tipo de investigación Aplicada acompañado de un diseño de estudio No Experimental - Transversal, nivel de investigación Descriptiva. Tuvo como población a los trabajadores de la empresa, cogiendo una muestra de 30 colaboradores, de la cual se estableció por medio del muestreo censal. Por otro lado, ha sido utilizada como técnica la encuesta, teniendo al cuestionario como instrumento el cual está compuesto por 12 preguntas referentes a la primera variable “Mejora continua” y 18 preguntas para la segunda variable “La logística”, se usó como medición la Escala de Likert. Acerca del análisis y procesamiento de la información obtenida se llegó a emplear el programa SPSS 24. Al final se concluye que El Mejoramiento Continuo influye en la Logística de la empresa Negocios, Soluciones y Tecnología SRL Perú, Los Olivos, 2018. Palabras clave: Filosofía empresarial, Integración y Calidad de Servicio.

ABSTRAC

The current research work has been aimed at whether continuous improvement influences the Logistics area of the company Business, Solutions and Technology SRL, district of Los Olivos for 2018. The study was Hypothetical Deductive, with a type of applied research accompanied of a Non-Experimental study design - Transversal, level of Descriptive research. It had as a population the workers of the company, taking a sample of 30 collaborators, of which it was established by census sampling. On the other hand, the survey has been used as a technique, with the questionnaire as an instrument which is composed of 13 questione second variable "Logistics", the measurement was used as a Likert scale. About the analysis and processing of the information obtained, the SPSS 24 program was used. In the end, it is concluded that Continuous Improvement influences the Logistics of the company Business, Solutions and Technology SRL Peru, Los Olivos, 2018. Keywords: Philosophy business, Integration and Quality of Service.

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación examinó la influencia de la variable independiente Mejoramiento Continuo en la variable dependiente La Logística, y sus dimensiones: Filosofía Empresarial, Integración, Calidad de Servicio, Actividades Logísticas, Almacenamiento y Cadena de Suministro de la empresa Negocios, Tecnología y Soluciones Perú S.R.L., Los Olivos, 2018. El objetivo general fue determinar la influencia del Mejoramiento Continuo en la logística de la empresa Negocios, Tecnología y Soluciones Perú S.R.L., Los Olivos, 2018. Así mismo los objetivos específicos fueron: Determinar la influencia de la Filosofía Empresarial en La Logística de la empresa Negocios, Tecnología y Soluciones Perú S.R.L., Los Olivos, 2018; como segundo objetivo determinar la influencia de la Integración en La logística y como último objetivo específico tenemos la influencia de la Calidad de Servicio en La Logística de la empresa Negocios, Tecnología y Soluciones Perú S.R.L., Los Olivos, 2018.

Para alcanzar los objetivos propuestos de la investigación se estructuró en 6 capítulos, la que se desarrolla de la siguiente manera:

En el **primer capítulo** se dio a conocer la introducción, realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas, formulación del problema que se presenta en la investigación aplicada en la empresa, la justificación de la investigación, hipótesis y objetivos generales y específicos.

En el **segundo capítulo** se abordó la metodología que se indagó en el desarrollo de la presente investigación como también el tipo de Investigación, diseño de investigación y nivel de investigación, variables de estudio como el cuadro de operacionalización, definición de la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, seguido de la confiabilidad, métodos estadísticos y aspectos éticos para el trabajo de investigación.

En el **tercer capítulo** se desarrolló los resultados detallando las gráficas de frecuencia, prueba de normalidad y prueba de hipótesis.

En el **cuarto capítulo** se abordó la discusión contrastando los resultados como los objetivos, hipótesis, antecedentes, libros y teorías.

En el **quinto capítulo** se determinó las conclusiones.

Finalmente en el **sexto** capítulo se muestra la recomendación.

1.1. Realidad Problemática.

A nivel global las empresas han pasado por rápidos cambios, lo cual obligó tomar a todas las empresas sean chicas, medianas o grandes una posición con notable competitividad con relación a las demás, es por ello que la cabeza que lidera dichas organizaciones consideró importante la implementación de una nueva cultura con cambios constantes ante los problemas que pudieron tener, considerando los más simples como los más complejos, considerando que a la larga se lograrán grandes resultados. Pero que esto no quede ahí sino que siempre se busque mejorar con alternativas de soluciones prácticos, y que cada uno de sus integrantes trabaje con esa mentalidad, lo cual incrementará el valor de la empresa diferenciándose de las demás. Camps (2014), consultor en estadística y mejora de procesos nos detalla que “la economía globalizada está aumentando la competitividad. Por lo tanto, las empresas que no quieran quedarse descolgadas van a tener que poner el acento en la gestión de la calidad y la mejora de procesos para encontrar su lugar en un mercado cada vez más complicado y exigente.”, entonces debemos estar en constantes cambios de mejora para conseguir ser una organización diferente a la competencia, ser considerados ejemplo de las demás.

Claro está que se brindó alternativas de mejoramiento continuo fue una excelente herramienta para poder conseguir mejoras ya que buscó con la retroalimentación de constantes cambios, satisfacer las necesidades actuales de los clientes y consiguió realizarlos eficientemente. Si nos referimos al área de la logística este tomó una labor importante dentro de la empresa, ya que este conlleva la mayoría de procesos importantes, siempre se debió estar preparado y ser sumamente versátil para adaptarse a la alta competitividad y eficacia que requiere el mercado.

En el Perú las empresas buscaron obtener más ganancias brindando un mejor servicio pero a la vez minimizando sus costos, es por ello la importancia hacia el área logística la cual englobó gran parte de los procesos.

Para lograr que el producto y/o servicio haya llegado al cliente de una forma más efectiva, se implementó cambios de manera continua para lograr resultados rápidos. El desempeño de la logística en nuestro País no se encontró aún al nivel de comparación con otros países, que mantuvieron una economía similar dentro de América Latina. Con respecto al tema el diario la gestión nos explicó, que una de las formas más prácticas que consiguió mayor eficiencia y reducción de costos, estuvo en saber mejorar (rediseñando) cuanto sea posible los procesos del negocio que se tenga, ya que el uso de las herramientas adecuadas de mejora, fue fundamental para el logro de resultados

efectivos. Al reducir costos se obtuvo mayores ganancias y eso significa a su vez crecimiento de las empresas peruanas, que a la larga conllevó una economía mucho más estable para el Perú. En este caso se tomó a la optimización como alternativa de mejora en los procesos.

En el contexto específico de la investigación dentro de la empresa de la investigación se observó una inadecuada filosofía empresarial, deficiente integración de las diversas áreas, considerando que no llegaron a lograr la calidad de servicio que buscaron. Como consecuencia se presentó problemas dentro de los procesos logísticos. Según lo mencionado anteriormente esta investigación se desarrolló entorno a la Mejora Continua en la logística de la empresa Negocios, tecnología y Soluciones S.R.L. Este es el punto de inicio en donde se decidió aplicar como alternativa a la herramienta de Mejoramiento Continuo para poder acrecentar los procesos que existen dentro del área logística. Conociendo la causa del Mejoramiento Continuo, surge la siguiente interrogante: ¿Cómo influye el Mejoramiento Continuo en la Logística de la empresa NTS PERÚ SRL, Los Olivos, 2018? De esta forma se realizó la presente investigación que permitió determinar la forma de pensar de los trabajadores de la empresa con respecto a este tema.

1.2. Trabajos previos

En este punto se presentaron los antecedentes para ambas variables, necesarios como base para la realización de la presente investigación. Dichos antecedentes se indicaron a continuación:

1.2.1. Internacionales

Encontramos los siguientes antecedentes internacionales para la primera variable “Mejoramiento Continuo” tenemos a:

Ornelas (2003), en su investigación “Mejora Continua en el Proceso administrativo de Instituciones Públicas” para la obtención el grado académico de Licenciada en Relaciones Industriales en la Facultad de Ciencias de la Administración, San Nicolás de la Garza; Universidad de Nuevo León, México, 2003.

La autora presentó en su tesis como mejorar la forma de trabajo de la mayoría de empresas públicas, integrando la mejora continua en estos procesos y que este consiguió el éxito integral. Utilizó como caso práctico a la universidad donde ella se encontró, de esta forma se pudo conocer a detalle cada proceso dentro de un ente público y que mejoras son las convenientes para ellas. Implementó encuestas, entrevistas y obtuvo la

información necesaria acompañada de un método descriptivo porque busca explicar en primer lugar sus variables para luego analizarlas en la Institución. Y concluyó que implementando la mejora continua como una herramienta dentro de la organización se va a lograr el éxito y sobretodo se obtuvo la satisfacción del cliente y del recurso humano, debido a que influyó en el pensamiento de cada uno de ellos incorporándolos a la formación del éxito.

Suárez (2007), en su tesis: “La Sostenibilidad de la Mejora Continua de Procesos en la Administración Pública: Un Estudio en los Ayuntamientos de España” para lograr el grado académico de doctorado es la carrera de Administración y dirección de empresas, Barcelona; Universidad Ramón Llull, 2007.

El investigador en su trabajo indicó como objetivo principal cómo se realizó la Mejora Continua de Procesos en los Ayuntamientos de España, acompañado de la comprensión de la teoría acerca de la mejora continua en los procesos en entidades estatales. Para que estos objetivos se pudieran cumplir, llevó a cabo la investigación en cuatro casos de estudio en Ayuntamientos españoles. Sé indicó que la mejora continua evolucionó a la par del crecimiento de la empresa, en muchos casos se toma como base para la gestión de organizaciones públicas. Adicional a eso nos mencionó el investigador que la implementación de este tipo de herramientas se volvió posible cuando se tiene el conocimiento teórico y los medios fundamentales para que se logre resultados. El método usado fue Interpretivista de base cualitativa, es decir interpretó las prácticas materiales realizadas por cada actor social en un entorno que conllevó a crearse un hecho de estudio, distinguiendo de qué forma afecta este hecho a los actores de estudio.

Según lo hallado en su trabajo de investigación se concluyó que la mejora continua logró una sostenibilidad y sí se pudo encontrar dentro de la administración de entes estatales como son los Ayuntamientos Españoles, sosteniendo que en la mayoría de estas entidades la Mejora Continua se convirtió en la base de su gestión y se tomó como estrategia para la competencia.

A continuación se presentó los antecedentes Internacionales referidos a la Segunda Variable “La Logística”:

Bohórquez y Puello (2013), en su tesis: “Diseño de un Modelo de Gestión Logística para Mejorar Eficiencia Organizacional de la Empresa Coralinas & Pisos S.A. Corpisos S.A. En el Municipio De Turbaco, Bolívar” para conseguir el grado académico de licenciada en Administración en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Cartagena de Indias, Colombia, Universidad de Cartagena, 2013.

Los investigadores buscaron brindar un diseño acerca de la gestión logística que buscó llegar a acrecentar la eficiencia dentro de la empresa Coralinas & Piscos S.A. teniendo como base el estudio de los procesos logísticos internos y externos de la empresa.

La recolección de datos que se realizó se dieron en 6 entrevistas para cada jefe de área: Recursos Humanos, Transportes, Producción, Almacenamiento, servicio de atención al cliente y el gerente comercial. Toda esta información sirvió para llevar a cabo la nueva ruta que debería llevar la empresa, lo cual consistió en mejorar lo que es la forma de gestionar el área logística y su cadena de suministros innovando los procesos y dándoles mejores herramientas para trabajar con el objetivo que garantizó su sostenimiento y permanencia en el mercado en donde se encuentran.

Castellanos (2012), en su Tesis: “Diseño de un sistema logístico de planificación de inventarios para aprovisionamiento en empresas de distribución del sector de productos de consumo masivo”. Tesis para obtener el grado académico de maestría en logística Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Francisco Gavidia, San Salvador, 2012.

La investigadora proporcionó al sector de productos de consumo masivo un nuevo sistema para los procesos de logística que tiene relación con el aprovisionamiento volviéndose efectivo haciendo uso de herramientas tecnológicas, además que, en su ciudad San Salvador este tipo de sector es donde existió la mayor cantidad de empresas. Nos indicó que a través de este tipo de sistema logístico se obtuvo muchos beneficios, el principal es el crecimiento del flujo de efectivo y a la larga el crecimiento económico de su país. El método que se utilizó un método censal para seleccionar las 14 empresas de 35 pertenecientes a este sector acompañado de cuestionarios y entrevistas. Se obtuvo como resultado el contexto actual de ese sector en su país, logrando determinar los principales problemas, uno de ellos es que manejan un alto nivel de inventario de productos que no venden y por otro lado el debastecimiento de productos que si vendieron, es ahí donde un diseño bien elaborado de gestión logística pudo darles la oportunidad de cambiar estas realidades y si las acompañamos con herramientas tecnológicas que nos facilitaron el proceso llevando a las empresas a generar ventajas competitivas. Y lo más importante es que entiendan la importancia de la implementación de este tipo de sistemas y tecnologías que pudo llevarlos al crecimiento.

Gomez (2006), en su tesis “Propuesta de un modelo de gestión de abastecimiento internacional en las empresas grandes e importadoras de materia prima: Caso Manizales”. Tesis para obtener el grado académico de Magister en la Facultad de Ciencias y Administración de la Universidad Nacional de Colombia, Colombia, 2006.

El investigador indicó que para las empresas que importan materia prima, maquinarias y equipos debieron tener áreas establecidas para que manejen correctamente la logística de abastecimiento y distribución, además de su normatividad. Debido a ello se propuso como objetivo delimitar y crear un diseño de gestión con estrategias de abastecimiento internacional para empresas grandes con importación de materia prima. Para eso se debió tener en cuenta toda la información necesaria como base, él investigador identificó que las empresas de Manizales tienen un proceso logístico erróneo se basan sólo en la distribución del producto final y no existen integración de todos los procesos y esto se debió a la falta de proactividad del que dirige dichos procesos. Su trabajo fue del tipo Exploratorio, utilizó un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas, con escala de Likert, todos los encuestados si bien conocen el sistema de logística de abastecimiento internacional no cuentan con modelos específicos y sólo trabajaron con el ritmo de siempre. Fueron analizados por el programa SPSS. Concluyendo que el modelo de gestión que se estableció tuvo en cuenta la integración de los puntos de los flujos logísticos, gestión estratégica, gestión de compras eficiente, y gestión logística adecuada partiendo del conocimiento base del entorno y de la empresa, pudiendo conseguir una ventaja competitiva como sostenibilidad.

1.2.2. Nacionales

Como antecedentes nacionales para la primera variable “Mejoramiento Continuo” tenemos a:

Huanca (2014), en su tesis “Implementación de una Mejora Continua para una Lavandería en el Área de Lavado al Seco”. Tesis para optar el título profesional de Ingeniero de la escuela profesional de ingeniería industrial, Lima; Universidad San Martín de Porres, 2014.

La investigadora planteó brindar un plan de mejora continua con el fin de conseguir un mejor rendimiento como la calidad del servicio. En este caso detalló que el principal problema que se encontró en la empresa es la baja productividad. Indicó que es necesario conocer todos los procesos que la empresa tiene, para luego poder brindar una solución. Partiendo de ahí se pudo brindar soluciones a las diversas áreas, como evitar la estacionalidad del servicio, tener un control de mantenimientos de las máquinas que poseen, evitando perjudicar el servicio que brindan. Siempre de la mano de un control interno se pudo conseguir un mejor rendimiento a largo plazo. Se utilizó como método la matriz de Normalización el cual consistió en identificar las causas más importantes en el problema en cuestión, el cual se halló en la entrega del servicio brindado (Lavado

Seco) se prosiguió a la realización del diagrama de Pareto que nos permitió identificar de una forma más práctica y entendible los problemas de los procesos para luego realizar la técnica de lluvias de ideas, y brindar las posibles soluciones a nivel crítico, que se necesitaron para la implementación de mejoras continuas. La autora concluyó que a través de esta implementación del plan de mejora acompañado de las herramientas y el compromiso de cada uno de los integrantes en la Lavandería se consiguió el incremento de la productividad de 0.44 a 0.47 en las prendas en Lavado en Seco por cada sol invertido.

Rojas (2015), en su tesis “Propuesta de un Sistema de Mejora Continua, en el Proceso de Producción de Productos de Plástico Domésticos Aplicando la Metodología Phva”. Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial, Lima; Universidad de San Martín de Porres, 2015.

El objetivo general de la investigadora fue mejorar el proceso con el que cuenta la empresa a estudiar implementando un sistema de mejora continua, debido a que es una empresa que se dedicó a la producción del punto principal basado en mejorar los tiempos de demora en la realización de los productos, a la vez mantener un sistema de control para poder medirlos con indicadores, que demuestren que los nuevos procesos logran conseguir un crecimiento en la empresa. Una de las herramientas implementadas por la investigadora y que trajo consigo resultados notables fue las 5S lo cual consiguió un lugar de trabajo mucho más, limpio, seguro y ordenado, lo cual sistematizó los procesos. A su vez utilizó el método QFD que consistió en conseguir la opinión del cliente sobre los procesos como también el diseño de un producto y servicio, conociendo sus expectativas como requerimientos de los consumidores que se debe tener en cuenta para conocer que procesos se deben mejorar. Llegando a concluir que las mejoras continuas logran cambios radicales en la empresa y de referencia es la empresa que ella utilizó como base de estudio.

Como antecedentes nacionales para la segunda variable “La logística”, tenemos a:

Alva, Reyes y Villanes (2013), en su investigación “Propuesta de Mejora en la Logística de Entrada en una Empresa Agroexportadora” tesis para conseguir el grado de magister en Gestión de Operaciones y Logística, Lima; Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, 2013.

Los autores propusieron como objetivo conseguir mejoras en los procesos logísticos dentro de la empresa de estudio, consideran que el primer paso es conocer todos los procesos, así como las políticas y estrategias que se debieron tomar dentro del área de

logística para poder determinar los puntos más débiles, y poder brindar a ellos alternativas de mejora.

En este caso se basó en los puntos de entrada los cuales serían administrar a los proveedores en una base de datos, a su vez tener en cuenta el stock de productos que maneja, y claro está cambió las formas de trabajo. El método utilizado para la extracción de los datos e información del área se consiguió con un estudio teórico y empírico. Entonces concluyeron que fue necesario la implementación de políticas para los procesos los cuales debieron estar detallados en un manual como también lo debió poseer cada integrante del área para su conocimiento, con esto se podrá lograr minimizar los tiempos, como también emplearon todos los recursos que se poseen acorde a la visión de la empresa.

Cruzado (2014), en su investigación “Implementación de un Sistema de Control Interno en el Proceso Logístico y su Impacto en la Rentabilidad de la Rio Bado S.A.C. en el Año 2014”. Tesis para conseguir para obtener el título profesional de contador público; Universidad Privada del Norte, Lima, 2014.

La investigadora de acuerdo al análisis del mercado de construcción en el que se encuentra la empresa de estudio, indicó que al existir tantos problemas en el proceso logístico, ocasionado por la alta competencia significa que se buscó la estabilidad y logró la superioridad con las demás consiguiendo así los objetivos que toda empresa busca, el crecimiento financiero. Para conseguir esto, las empresas buscaron ser efectivos minimizando costos y se usó todos los recursos que se tienen de la mejor forma apoyada de herramientas que faciliten este proceso. Lo que propuso la investigadora es manejar el control interno dentro del área logística, lo cual mejoró positivamente los costos ocasionados, se basó en la metodología del COSO I para tener en cuenta la estructura de la empresa y su forma de trabajo como la creación de un plan de riesgos y control. La investigadora brindó como objetivo identificar las consecuencias que trae consigo implementar plan de control en el área Logística. El diseño de la investigación utilizado fue Transversal: Cuasi Experimental, con una población constituida por las empresas de construcción en la provincia de Trujillo y como muestra se escogió a la empresa RIO BADO SAC, para la recolección de los datos se realizó una entrevista a los miembros de la empresa específicamente a las áreas de Logística, Finanzas acompañado de un cuestionario. Llegando a la conclusión de que la implantación del plan de control en el área logístico sí impacta positivamente volviendo a la empresa rentable, debido al análisis realizado se identificaron tres principales problemas: falta de personal en el área logístico, robo interno y robo externo, se implementó la metodología

COSO I en los aspectos: Ambiente de control, realización del plan de riesgo, comunicación y supervisión.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Para la presente investigación hemos estudiado dos teorías que se relacionan con el tema planeado y estas teorías son:

1.3.1. Variable dependiente: Mejoramiento Continuo

Según Jacobs (2000), “El mejoramiento continuo, es una filosofía gerencial que asume el reto del mejoramiento de un producto, proceso y organización como un proceso de nunca acabar en el que se van consiguiendo pequeñas victorias. Es una parte integral de un sistema gerencial de calidad total. Específicamente, esta filosofía busca un mejoramiento continuo mediante la aplicación de sugerencias e ideas aportadas por los miembros de un equipo de trabajo”.

Según Harrington (1993), “El mejoramiento continuo significa cambiar algo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y como cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso”

Según Massaki (1998), “Define el mejoramiento continuo con el término japonés kaizen. La palabra implica mejoramiento que involucra a todas las personas y ocasiona un gasto relativamente pequeño.”

1.3.2. Variable Independiente: La logística

Según Ballou (1991), nos dice que “la logística corresponde a todas las actividades relacionadas con el traslado y almacenamiento de productos que tienen lugar entre los puntos de adquisición y los puntos de consumo”.

Según Prida y Guttierrez (1996), explica que “la logística es el conjunto de actividades interrelacionadas que a partir de los materiales entregados por el proveedor crea una utilidad en forma, tiempo y lugar del comprador.”

Según Lamb, Hair y McDaniels (2002), la logística es “el proceso de administrar estratégicamente el flujo y almacenamiento eficiente de las materias primas, de las existencias en proceso y de los bienes terminados de punto de origen del consumo”

1.3.3. Teorías relacionadas de Libros

a) Para la primera Variable: Mejoramiento Continuo

Membrado (2002). *Innovación y Mejora continua según el modelo EFQM de excelencia* (2da edición) España: Días de Santos S.A.

El autor hizo referencia que el modelo EFQM al recoger buenas prácticas para la gestión

buscó lograr organizaciones excelentes. Este tipo de herramientas es la más elegida. Para que una organización pueda considerar grandes cambios debió contar con un diagnóstico exhaustivo previo, donde se pueda identificar el área en problemas. Además que la identificación de los problemas y las alternativas de solución no sólo lo debió ejercer la alta dirección sino que debe ser una colaboración de todos los trabajadores, ya que en las diversas opiniones y los diversos conocimientos se pudo llegar a una autoevaluación correcta para luego buscar criterios y formas de mejora desde diferentes puntos de vista.

Krajewski y Ritzman (2000), *Administración de operaciones: estrategia y análisis*. (5ta edición) México: Pearson Educación de México S.A.

Los autores hicieron referencia a la importancia de la operatividad dentro de la empresa, en donde las estrategias fundamentales consiguieron brindar un mejor servicio o producto al cliente. Sabiendo cómo van encaminadas nuestras operaciones, se tomó como “arma” este conocimiento, luego se escogió las estrategias tomando en cuenta la toma de decisiones acompañado de una buena administración. Adicional a ello indicaron para la Calidad de servicio fue necesario el cambio desde la forma en como el trabajador consideró a la filosofía de la empresa, el desarrollo laboral y la motivación para que este trabaje con buenas prácticas. Entonces para esto fue necesario poner en marcha el Mejoramiento Continuo, esto no significa que sólo se dio cuando hubo problemas, sino que se realizó un análisis cada cierto periodo y se estuvo en la búsqueda de cambios positivos que consiguió mayores ventajas ante la competencia. Es importante el equilibrio en todos los procesos desde la fabricación del servicio y/o producto hasta que llega al cliente. Nos invitaron a que probemos softwares que apoye la resolución de problemas dentro de los procesos. Por otro lado fue necesario que nuestras operaciones sean un arma de competencia ante las demás empresas donde se consideren estrategias de operaciones, tecnología, calidad total, es decir una eficiente gestión logística.

b) Para la segunda Variable: La logística

Gomes (2013), *Gestión logística y comercial*. (1ra edición) España: McGraw-Hill/Interamericana de España, S.L.

El autor definió a la logística como el área que se va a encargar y anteponerse en cualquier situación de cada empresa para la obtención de materiales, la producción, el almacén y la distribución, conocida como cadena de suministro, que traiga consigo resultados. Además la logística ayudó a mantener integrado las diferentes áreas dentro

de la empresa. Se ganó una ventaja competitiva ya que se tuvo en cuenta cada función realizada, para hablar de este tema el autor mencionó el modelo de Michael Porter indicando a la logística como una cadena de valor de las cuales las identificó y clasificó como actividades primarias y secundarias, para luego coordinarlas y hacer del proceso eficiente. El autor nos mostró para las actividades de la empresa se debió tener en cuenta funciones como la previsión, organización como el control de stock, además de estar a la vanguardia de herramientas logísticas que faciliten el trabajo. Se debió tener en cuenta estrategias que nos permitieron tener mayor oportunidades a largo plazo, a la margen de tener los objetivos claros como área logística.

Escudero (2006), *Gestión logística y Comercial (1ra. Edición) España: Paraninfo*

La autora tomó como principal motivo del tema el trato al cliente, ya que las empresas tuvieron presente lo que pueden llegar a pagar por el producto o servicio que brindaron, pero este debe ser mayor al gasto que se invirtió. Por otro lado la competencia hizo que se tenga que modificar estratégicamente este precio para poder competir con él, en muchos casos se disminuyeron el precio para lotes de ventas en grandes cantidades. Es por ello, que para la autora se debió tener una excelente gestión logística como comercial ya que es un punto fundamental. Fue necesario tener la información base para adentrarnos al tema de la logística teniendo en cuenta las funciones y objetivos que se establecieron al principio, como también la importancia de la creación de una cadena de suministro eficaz, estos vinieron a ser los ítems principales para una buena gestión logística, además de que la autora nos indica la importancia de crear estrategias de apoyo para conseguir realzar el área logístico y por qué no la empresa.

1.3.4. Principales Teorías

Teoría de las Restricciones de Eliyahu Goldratt

Esta teoría buscó entender y optimizar los sistemas en una organización. Indicó entre todas las tareas y funciones de cada área establecida que el ritmo general se vio representado por el “engranaje” más deficiente. Para este tipo de casos la teoría de restricciones indicó que los esfuerzos de cambios debieron enfocarse en el eslabón más débil, para luego conseguir mejoras en toda la organización.

Relacionando esta teoría a nuestro tema “Mejoramiento continuo en la logística de la empresa Negocios, Tecnología y soluciones Perú S.R.L., Los Olivos, 2018” precisaron que se intentó identificar en el área logístico el o los procesos más deficientes para poder empezar a crear alternativas de soluciones, que lograron conseguir cambios y resultados permanentes para la empresa que permitieron su crecimiento en el mercado.

Teoría Kaisen de Masaaki Imai

La teoría buscó armónicamente y colectivamente la mejora continua para el bien de la organización como para cada uno de sus integrantes. Esta teoría se basó en la cultura japonesa empresarial que en su búsqueda de lograr superación y conseguir ser potencias dentro de las industrias. Para este tipo de casos para empresas pequeñas, se tuvo en cuenta todos los recursos humanos y capital disponible para lograr el mejoramiento dentro de todos los niveles operativos.

Relacionando esta teoría con nuestra investigación sobre “Mejoramiento continuo en la logística de la empresa Negocios, Tecnología y soluciones Perú S.R.L., Los Olivos, 2018” se consideró como estrategia para poder ser de apoyo y brindó soluciones al problema encontrado, consiguiendo mayor competitividad como rentabilidad y se logró que la empresa sea mucho más competente dentro del mercado con un servicio de calidad.

Teoría Estructuralista de Max Weber

Esta teoría trató sobre el estudio hacia las organizaciones, específicamente se encarga de estudiar la estructura interna de cada una de ellas, de una forma analítica y no tanto de las funciones. Se orientó a los resultados globales teniendo en cuenta cada uno de sus integrantes. Indicó que se debe tener en cuenta al recurso humano y se brindó la importancia adecuada ya que de verse afectada, es seguro que se consiguió funcionar de una manera organizacional que traerá muchos problemas. Es necesario la jerarquización el cual se complementa con el razonamiento para lograr eficiencia. Es por ello que esta teoría se enfoca a la estructura como también en el recurso humano, identificando los objetivos organizacionales como personales. Relacionando esta teoría con nuestra investigación sobre “Mejoramiento continuo en la logística de la empresa Negocios, Tecnología y soluciones Perú S.R.L., Los Olivos, 2018” se debió tener en cuenta y analizar la estructura organizacional, y consiguió que la empresa tenga una visión mucho más formal. Logrando una considerable estabilidad y evitando declives considerantes al talento humano, considerando que lleven a bien cada función que se le asigne en el área logística.

La Teoría de los Sistemas de Ludwig von Bertalanffy

La teoría fue una herramienta para compartir con muchas ciencias, en este caso con la Administración. Ya que propuso un paradigma que se basó en la interrelación que debe haber entre todos los integrantes que forman una organización.

En este caso para su explicación se distribuyeron en tres premisas, la primera indicó que los sistemas se encontraron dentro de los sistemas, es decir que cada sistema dentro de

la organización buscó cumplir sus objetivos siempre como una dependencia a otro sistema de mayor nivel, pero que al final todos pertenecieron sólo a uno, ya que tuvieron un mismo objetivo general a lograr. La segunda premisa habla que los sistemas fueron abiertos, esto quiere decir que todos los beneficios que trajo consigo fueron igual para todos los sistemas que lo componen. Y por último la tercera premisa indicó que las funciones de los sistemas fueron dependientes de la estructura, ya que se definió la relación directa e indirecta entre los sistemas. La investigación, permitió entender en la empresa NTS PERÚ S.R.L., que las áreas y los sistemas debieron estar interrelacionadas entre ellas, en este caso el área Logístico, que tuvo a su cargo la mayor cantidad de procesos, logró eficientemente los objetivos buscados ya que fue de apoyo a las demás y que al final en conjunto conseguirán resultados mucho más grandes.

1.4. Formulación del problema

La investigación fue aplicada en el distrito de Los Olivos, 2018, se analizó el tema de: “Mejoramiento continuo en la Logística de la empresa Negocios, Tecnología y soluciones Perú S.R.L., Los Olivos, 2018.”, seguidamente se describió la investigación formulando las siguientes preguntas:

1.4.1. Problema General

¿Cómo influye el Mejoramiento continuo en la logística de la empresa Negocios, Tecnología y soluciones Perú S.R.L., Los Olivos, 2018?

1.4.2. Problemas Específicos

¿Cómo influye la filosofía empresarial en la logística de la empresa Negocios, Tecnología y soluciones Perú S.R.L., Los Olivos, 2018?

¿Cómo influye la integración en la logística de la empresa Negocios, Tecnología y soluciones Perú S.R.L., Los Olivos, 2018?

¿Cómo influye la calidad de servicio en la logística de la empresa Negocios, Tecnología y soluciones Perú S.R.L., Los Olivos, 2018?

1.5. Justificación del estudio

La investigación es de actualidad, por lo tanto, se justificó la elaboración del trabajo detallándose de la siguiente manera:

Conveniencia:

La finalidad de esta investigación fue implementar una solución a la problemática del

Mejoramiento Continuo en La Logística que se realizó de la empresa NTS PERÚ S.R.L., Los Olivos, 2018. El estudio dio a conocer de qué manera influye el Mejoramiento Continuo en La Logística según los colaboradores de la empresa de estudio.

Relevancia Social

La realización del estudio sirvió como antecedente para estudiosos, entidades del estado, público usuario como también sirve de apoyo para empresas que consideren tener la misma problemática encontrada en esta investigación, se ven beneficiadas porque se facilitó alternativas de solución con respecto a la influencia del mejoramiento continuo en la logística, y por supuesto, el correcto procedimiento que se debe seguir en casos parecidos.

Implicaciones prácticas

Esta investigación fue utilizado para el mejoramiento continuo en la logística de la empresa Negocios, Tecnología y soluciones Perú S.R.L., Los Olivos, 2018.

El material pudo ser explorado por el público en general, personas interesadas y entidades que busquen soluciones en el Mejoramiento continuo en la logística de la empresa Negocios, Tecnología y soluciones Perú S.R.L., Los Olivos, 2018.

La finalidad de este estudio fue brindar la propuesta de solución a la problemática de la Mejora Continua en la logística de una entidad privada, sujeto a la evaluación de las autoridades, y público en general. La investigación demostró cómo influye el Mejoramiento continuo en la logística de la empresa Negocios, Tecnología y soluciones Perú S.R.L.

Valor teórico

La realización del estudio ofreció un contenido beneficioso en lo relacionado a las variables de Mejoramiento continuo y la logística de la empresa Negocios, Tecnología y soluciones Perú S.R.L., ya que contó con diversas perspectivas con respecto al tema, que pudieron utilizarse de sustento para investigaciones futuras.

Utilidad metodológica

La investigación fue descriptivo, porque describió las características de cada variable de la investigación, y midió la influencia existente entre la variable independiente Mejoramiento Continuo y la variable dependiente La logística, presentó un diseño no experimental - transversal, porque no hay manipulación de las variables, y es transversal, porque solo se usó el instrumento de investigación por única vez y en un solo momento. A la vez es causal porque buscó los aspectos que influyen de la variable independiente sobre la dependiente.

Viabilidad:

La realización de la investigación logró ser viable, porque se contó con los medios de información necesarios para el completo desarrollo del tema propuesto.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

El Mejoramiento continuo influye en la logística de la empresa Negocios, Tecnología y soluciones Perú S.R.L., Los Olivos, 2018.

1.6.2. Hipótesis Específicas

La filosofía empresarial influye en la logística de la empresa Negocios, Tecnología y soluciones Perú S.R.L., Los Olivos, 2018.

La integración influye en la logística de la empresa Negocios, Tecnología y soluciones Perú S.R.L., Los Olivos, 2018.

La calidad de servicio influye en la logística de la empresa Negocios, Tecnología y soluciones Perú S.R.L., Los Olivos, 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la influencia del Mejoramiento continuo en la logística en la empresa Negocios, Tecnología y soluciones Perú S.R.L., Los Olivos, 2018.

1.7.2. Objetivos Específicos

Determinar la influencia de la filosofía empresarial en la logística de la empresa Negocios, Tecnología y soluciones Perú S.R.L., Los Olivos, 2018.

Determinar la influencia de la integración en la logística de la empresa Negocios, Tecnología y soluciones Perú S.R.L., Los Olivos, 2018.

Determinar la influencia de la calidad de servicio en la logística de la empresa Negocios, Tecnología y soluciones Perú S.R.L., Los Olivos, 2018.

II. MÉTODO

El actual trabajo se desarrolló con el método **Hipotético - deductivo**.

Cegarra (2012), nos indicó que “el método hipotético–deductivo consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con ellas” (p. 82).

Este método nos permitió resolver la hipótesis sobre nuestras variables de estudio

mejoramiento continuo en la logística de la empresa Negocios, Tecnología y soluciones Perú S.R.L., Los Olivos, 2018, y se pudo verificó si es verdadera o falsa la hipótesis planteada.

2.1. Tipo, diseño y nivel de la investigación

2.1.1. Tipo de la investigación

Este trabajo de investigación fue de tipo **aplicada**.

La investigación fue aplicada porque esta se centró en el campo de prácticas habitual, se enfocó en el desarrollo así como en la aplicación del conocimiento adquirido en la realización del estudio, en la cual se demostró la importancia de la influencia del Mejoramiento Continuo en La Logística de la empresa NTS PERÚ S.R.L., Los Olivos, 2018. Rodríguez (2005), nos indicó que se necesita nuevos conocimientos y contribuciones teóricos. Empleándose la investigación a problemas específicos, con particulares innatas. Siendo esta una forma de utilización de momento y no busca el desarrollo de teorías. (p.23)

Diseño de la investigación

La investigación presentó un diseño **no experimental - transversal**, no experimental ya que las variables investigadas no se manipularon y fue transversal puesto que el instrumento de recolección de datos se llevó a cabo una sola vez.

Según Hernández (2011) nos indicó que el diseño **No Experimental** es “una investigación sistemática donde el investigador no puede controlar la variable independiente, en este tipo de investigación el investigador solo se limita a observar las situaciones existentes.”(p.205).

El diseño apropiado para esta investigación fue de corte **Transversal** porque según Hernández (2010) “son aquellas que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (p.151).

Nivel de la investigación

Fue **descriptiva** porque buscó detallar las características de las variables de la investigación porque detallará las causas como los efectos de la situación problemática. Fue Descriptiva porque brindó las características del contexto real de la investigación, que buscó brindar detalles importantes que tiene en común el problema de investigación, estructurándolos para su mejor entendimiento (Sabino, 1992, p. 51).

Asimismo fue **explicativa causal**, debido a que el investigador debe identificar a su objetivo como el principal eje para resolver la problemática de la situación encontrada,

considerando analizar sus causas y consecuencias según la relación de las variables escogidas, teniendo como base a la creación de hipótesis que nos ayudarán a tener una conclusión correcta para nuestra investigación (Bernal, 2010, p.115).

Según Bernal (2010), la investigación CAUSAL fue ideal para la investigación NO EXPERIMENTAL, su fundamento principal es la prueba de hipótesis y buscó que las conclusiones lleven a la formulación o al contraste de sus leyes o principios científicos (p.115).

2.2. Variables de Operacionalización

En la investigación encontramos dos variables de estudio; la variable independiente “Mejora Continua” y la variable dependiente “La Logística”.

Variable Independiente: Mejoramiento Continuo

Según Jacobs (2000), el mejoramiento Continuo es:

Es una filosofía gerencial que asume el reto del mejoramiento de un producto, proceso y organización como un proceso de nunca acabar en el que se van consiguiendo pequeñas victorias. Es una parte integral de un sistema gerencial de calidad total. Específicamente, esta filosofía busca un mejoramiento continuo mediante la aplicación de sugerencias e ideas aportadas por los miembros de un equipo de trabajo (p.105).

Variable Dependiente: La Logística

Según Ballou (1991) nos dice que: “la logística corresponde a todas las actividades relacionadas con el traslado y almacenamiento de productos que tienen lugar entre los puntos de adquisición y los puntos de consumo”. (p. 102)

Operacionalización de variables

La investigación muestra dos variables de estudio, de las cuales la variable independiente es “Mejoramiento Continuo” y la otra variable denominada dependiente “La logística”, para las cuales se operacionalizará de la siguiente manera:

a) Variable Independiente: Mejoramiento Continuo

Definición conceptual: Según Harrington (1993), “El mejoramiento continuo significó cambiar algo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y como cambiar depende del enfoque empresario y del proceso” (p. 95)

Definición operacional: El autor consideró que el mejoramiento continuo está orientado como una filosofía para la empresa a partir de la aplicación de alternativas a corto plazo constantes, consiguiendo resultados positivos.

Dimensión Filosofía empresarial según Val Nuñez (2011), la filosofía empresarial significó:

Es dar sentido al propósito de toda organización, lo cual consiste en identificar hacia donde quieren llegar, lo que es pero con base en el sistema de valores que han considera crear como cultura dentro de la empresa y no sólo en el hecho material. Ya que todo esto definido como filosofía empresarial y asumido por cada uno de los integrantes, se logrará dirigir eficientemente una organización con apoyo de cada uno de sus integrantes” (p. 16).

Es decir estos autores nos indicaron que la Filosofía empresarial, buscó que las personas dentro de la organización se sientan identificados con ella, de esta forma se consiguió que todos ellos trabajen con un compromiso distinto, creando un clima organizacional mucho más agradable con el fin de lograr que este se vuelva un hábito en la empresa logrando que este sea más que todo una cultura empresarial diferente al resto y mostrando diferencia.

Indicadores

Clima organizacional: Según Schneider y Reichers (1983), nos indicaron que “El clima organizacional es el conjunto de interacciones sociales en el trabajo que permite a los trabajadores tener una comprensión del significado del contexto del trabajo” (p.131).

Cultura organizacional: Viene a ser la forma de vida que tienen en común los integrantes de una a organización, teniendo en cuenta a la ética como principal eje como también valores, siempre presentando comunicación entre ellas (Chiavenato, 1989, p.464).

Dimensión Integración según Munch (2010) definió a la integración como:

El seleccionar al personal competente para los puestos de la organización; es reunir todos los elementos materiales, económicos, técnicos y humanos necesarios para alcanzar los objetivos, y como de éstos cuatro elementos el más variable, cambiante y difícil de controlar es el ser humano; es importante hacer hincapié en; la selección del personal, adiestramiento y desarrollo del personal, así como la auto motivación para el logro de metas cada vez más altas (p. 83).

Como indicó el autor la integración de todas los ámbitos en una empresa es lo esencial para poder cumplir con los objetivos, en este caso dentro del ámbito personal fue necesario que este haya sido eficiente creando así resultados, cada uno de ellos por su especialidad o talento perteneció a un puesto creando así una estructura organizacional que consiguió un mejor manejo de la empresa. Una de las formas más fáciles de conseguir mucho más rápido resultados fue automatizando los procesos, estos fueron controlados llegando a conocer los cambios dados son bien recibidos o sí se presentaron una resistencia ante ellos.

Indicadores

Personal Competente:

Acerca de ello vale indicar que el personal más destacado se caracterizará por ser mucho más eficiente que los demás, Siempre presentando competencias que consigan resultados en su trabajo habitual (Blanco, 2007, p.22).

Estructura organizacional:

La coordinación e integración de las áreas de trabajo hace un trabajo mucho más rápido y eficiente. Es común denotarlo en un diagrama con conexiones que expliquen ñas actividades interrelacionadas entre sí, de esta forma es más sencillo delegar responsabilidades y conseguir los objetivos. (Ackoff, 1996, p.183)

Automatización de Procesos: Según indicó Kal-pakjian (2002): “Para que la maquinaria realice una cantidad mayor de operaciones efectivas será determinante la automatización, este limita la participación del recurso humano pero al utilizarlo con medio de sistemas facilitadores de control, conseguiremos diferencias notables en los procesos” (p.36).

Control de procesos: La verificación de todos los procesos de una organización, debió estar ligada a encontrar métodos eficientes que permitieron su control exacto, en el cual se identificó buenas prácticas como errores que nos permitieron tomar decisiones para mejorarlas y se consiguió mayores resultado (Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela, 1994, p.301).

Resistencia al cambio: Es necesario identificar las reacciones de los integrantes de una organización de acuerdo a los cambios que puedan presentarse, para poder conseguir alternativas para hacer que su trabajo no se vea afectado y se consiga su acoplamiento ante cualquier situación que se pueda presentar (López, 2004, p.20).

Dimensión Calidad de Servicio: Toda empresa debió delimitar patrones a cerca del servicio a brindar, con procedimientos con fines de cumplir las expectativas del cliente. El autor Cantú (2011) propuso tres objetivos:

Los cuales deben estar relacionados entre ellos, el primero consiste en que se logró hacer entender al consumidor del porqué existe la empresa, esto requiere que conozcan un poco de la historia, y su vínculo con lo que buscan brindarles. Segundo, fue necesario identificar a nuestros competidores y el grado de satisfacción que brindan a sus clientes, y por último se logró comprender al recurso humano como el principal medio del logro de satisfacción del cliente (p.25).

Para Parasuraman; Zeithaml y Berry (1985) indicaron que “Las principales características del servicio son: la intangibilidad, la no diferenciación entre producción

y entrega (heterogeneidad), y la inseparabilidad de la producción y el consumo.” (p.65)
Los autores nos detallaron que la calidad de Servicio que se brindó para la diferenciación se realizó brindando un servicio diferente existiendo estrategias, para conseguir la satisfacción de nuestro cliente. Esto conllevaría al propósito de la empresa lograr objetivos optimizando costos para conseguir mucho más ganancias, y ante ello siempre primó el control que se brindó para poder conocer y evaluar nuestro servicio brindado.

Indicadores

Estrategia de Calidad: El proceso de calidad logró ser efectivo en su totalidad, y llegó a todas las acciones de la empresa, fue necesario convertir lo que sabemos por calidad en cómo implementarlas ahí es donde se generan estrategias que ayuden a la formulación de alternativas óptimas para la empresa.

Satisfacción del cliente:

La experiencia que tuvo el cliente según el tipo de servicio o producto que se le brindó, nos brindará la comprensión de su comportamiento. Se indicó parámetros, entre satisfecho y no satisfecho. (Kotler y Keller, 2006, p.144)

Logro de objetivos: Las organizaciones se propusieron diferentes metas por cumplir en las diferentes áreas que los componen, logrando que todas se realicen con efectividad va a permitir alcanzar objetivos planificados y se podrá aspirar a algo mucho más grande de lo que ya tienen.

Optimización de Costos: Se entendió como la habilidad de las empresas para poder adaptarse a las cambiantes realidades económicas del mercado. Esto requirió de cambios en los procesos, creando estrategias para cada una de ellas, con el fin de reducir los costos al máximo. Claro está que al reducir los costos, no se debe perder la calidad.

Control de Calidad: La calidad que se buscó en la entrega del servicio y/o producto se logrará al identificar los métodos para su control y supervisión ya que cuando se conoció su procedimiento se pudo brindar alternativas que nos llevará a este objetivo. (Bertrand y Prabhakar, 1990, p. 2).

Indicadores:

Registro de Costos: Según García (1997) lo definió como “un sistema que busca informar todo lo relacionado a los costos percibidos por la empresa, en este caso se deberá realizar un registro donde considerará la distribución, control, análisis e interpretación de dichos costos producidos para las diferentes áreas.” (p.15)

b) Variable Dependiente: Logística

Definición Conceptual: Según Ballou (1991) nos indicó que “la logística corresponde

a todas las actividades relacionadas con el traslado y almacenamiento de productos que tienen lugar entre los puntos de adquisición y los puntos de consumo”. (p. 4)

Definición Operacional: La logística integra muchas actividades dentro de la empresa teniendo en cuenta una estructuración para que este proceso no se vuelva engorroso.

Dimensión Proceso Logístico: Son las actividades que indicaron que se está realizando la opcionalidad de la empresa que consiguió producir un bien y/o servicio para nuestro cliente, considerando que este debió cumplir las exigencias del cliente y siempre busque diferenciarse de la competencia (Carrasco, 2000, p.25).

Dimensión Actividades Logísticas:

El tema fue enfocado directamente al área logística con una gestión logística eficiente, en este caso el encargado tendrá que controlar todo el flujo que contrae estas actividades para ello fue necesario considerar una planificación y ejecución de ellas, siempre llevando un control logístico. Todo esto con el fin de conseguir una mejora dentro del servicio al cliente sin olvidar de las estrategias logísticas que elevarán el nivel del área. Adicional a ello (Carrasco, 2000) indicó que “las funciones logísticas deben estar relacionadas con la aplicación de nuevas tecnologías de información, como con la coordinación con las demás áreas y su adaptación a los cambios” (p.17).

Indicadores

Gestión Logística: Según Heredia (1995) indicó que:

Una gestión de cualquier área debe estar relacionada con el control, esfuerzo y eficiencia siempre enfocados a los objetivos trazados por cada área. Además la persona encargada de dicha acción debió ser designada como “gestora” siempre recalcando la eficacia con la que debe trabajar y cumplir los objetivos (p.23).

Control de flujo logístico: Nos sirvió para verificar si se realizó correctamente todas las actividades que lo componen de acuerdo al proceso que deben seguir. De esta forma se pudo verificar que el producto y/o servicio logró llegar al cliente en el tiempo adecuado, logrando su satisfacción.

Planificación de Suministros: Sabria (2016) nos indicó que “los procesos de planeación para este tema de suministros será necesario tener en claro lo que se va a realizar, como que medios se logrará y como mantener un control de ello. Siempre tratando de anticipar” (p.19).

Ejecución: Sabria (2016) nos dijo que:

Se trata de la inquietud de conseguir realizar el trabajo planificado. Para esto es necesario la toma de decisión en la que va a ser guiado, esto debe realizarse con antelación oscilando de horas o semanas antes de su realización. En el área logística se

ejecutan funciones como la gestión de pedidos, gestión de inventario. Comercio internacional, transporte y almacenes (p.20).

Reducción de Costos: Los costos implicó supervisar los procesos que se incurren para la fabricación del bien y/o servicio en el cual se consideró que este sea de calidad, teniendo en cuenta considerar optimizar costos para que este sea mucho más beneficioso en las ganancias logrando diferenciarnos de la competencia y se consiguió ser más atractivos hacia los clientes.

Control Logístico: Según Carro y Gonzales (2002) implicó:

Tener la responsabilidad del diseño del sistema logístico, la planificación, ejecución y control de desempeño, para conseguir la satisfacción del cliente final dentro de las estrategias de la empresa y el logro de costos que aseguren la sustentabilidad de la operación (p.22).

Mejora del Servicio: Ballou (2004) hace mención que:

La mejora del servicio depende de una gran parte del nivel que presenta el servicio de logística en la empresa. En este caso los resultados deben ser reflejados en los costos, como por ejemplo sí estos aumentan rápidamente por circunstancias del mercado, la empresa sea capaz de compensarlos sin ningún inconveniente. Haciendo este proceso efectivo, siempre es bueno tener en cuenta el contraste en comparación con la competencia (p. 36).

Estrategias logísticas: Dentro del área logística se tendrá que estar al tanto de la gestión de esta como primer paso, para después poder brindar alternativas de solución de corto o largo plazo que se plasmarán como estrategias para el mejoramiento de este, en él se consiguió llegar a ser eficientes. (Casanovas y Cuatrecasas, 2001, p.12).

Dimensión Almacenamiento: Según Escudero (2014) nos dijo que es “el conjunto de actividades o tareas que tienen como objeto almacenar y custodiar aquellos stocks que no están en proceso de transformación o se encuentran en trayecto desde los proveedores o hacia los clientes” (p.18).

Indicadores

Gestión de aprovisionamiento: Escudero (2011) recalzó que “la gestión de aprovisionamiento supone mantener unas existencias que permitan atender la demanda y que los costes de gestión y almacenaje sean mínimos” (p.1).

Gestión de inventarios: Meana (2017) refirió que:

Busca confirmar o verificar el tipo serie de existencias de que disponemos en la empresa, mediante el recuento físico de los materiales existentes, la importancia de realizar inventarios es que nos va a proporcionar una de factores de valoración pormenorizada de la mercancía de las que disponemos ese día (p.3).

Costos de almacenamiento: Son los gastos en que se incurre cuando se tuvo mercadería durante un periodo de tiempo. Estos costos variaron según el tipo de empresa, puesto a que manejan diferentes tipos de productos que requieren diferentes formas de almacenamiento para poder tenerlos en óptimas condiciones hasta que se deriven para venderlos.

Dimensión Cadena de Suministro: Sanchez (2001) nos indicó que:

Al hablar de cadena de suministro hace referencia a temas implicados de gran importancia para el área, entre estos son necesarios tener en cuenta la producción como su manipulación de esta, la distribución, almacén y como comercialización del bien y/o servicio que se busca brindar al cliente (p.12).

Indicadores:

Captación de proveedores: Ayala (2007) nos mencionó que: “para la captación de proveedores “es necesario determinar la fuentes de información que nos proporcionarán datos relevantes sobre los posibles suministradores” (p.50).

Evaluación de proveedores: Toda empresa necesitó de algún producto y/o servicio para poder realizar sus actividades, es ahí donde se necesita de alguien que provea lo que se requiere, para determinar si este cuenta con la calidad necesaria se tiene que tener en cuenta el ISO 9001:2008 donde se indicaron aspectos que debe tener un proveedor.

Volumen de compras: La cantidad de materia prima que se requirieron para brindar un servicio o la creación de productos, en muchos casos fue necesario conocer a detalle la cantidad adquisitiva para poder controlar los gastos.

Importación de Materia Prima: Se consiguió materia prima del extranjero lo cual fue mucho más económico en muchos casos debido a costos mínimos a los que incurre y se consideró necesario importar para la obtención de una mayor ganancia además de la variedad que se puede encontrar. Adicional a ello los diversos acuerdos entre países hicieron mucho más fácil este tipo de acciones.

Herramientas de Apoyo Logístico: Según el avance de la tecnología los procesos de las empresas lograron conseguir resultados, facilitaron su realización y lo mejor de todo nos permitió minimizar costos. Adicional a ello nos permitió tener un control más exacto y llegar a tomar las decisiones según la información que se consigian de las herramientas aplicadas.

Indicadores de gestión Logística: Anaya (2011) lo definió como: “criterios para medir el performance global del negocio en términos logísticos a lo largo de la cadena de suministro” (p.60).

Resultados: Según García y García (2010) indicaron que:

Los gerentes deben analizar de forma regular el nivel de las actividades que realizan por área, como su implementación y que resultados trae consigo to ello ya que esto permite conocer las deficiencias que se presentan al buscar los resultados deseado, será necesario el ajuste con persistencia para conseguirlos (p.9).

Tabla 1: Matriz de Operacionalización – Variable Independiente: Mejoramiento Continuo

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO	ESCALA
<p>VARIABLE INDEPENDIENTE: Mejoramiento Continuo</p>	<p>Según Jacobs (2000), “El mejoramiento continuo, es una filosofía gerencial que asume el reto del mejoramiento de un producto, proceso y organización como un proceso de nunca acabar en el que se van consiguiendo pequeñas victorias. Es una parte integral de un sistema gerencial de calidad total. Específicamente, esta filosofía busca un mejoramiento continuo mediante la aplicación de sugerencias e ideas aportadas por los miembros de un equipo de trabajo”.</p>	<p>El autor considera que el mejoramiento continuo está orientado como una filosofía para la empresa a partir de la aplicación de alternativas a corto plazo constantes, consiguiendo resultados positivos.</p>	Filosofía Empresarial	Clima organizacional	1.1	<p>ENCUESTA Y CUESTIONARIO TIPO LIKERT</p>	<p>RAZÓN ORDINAL</p>
				Cultura organizacional	1.2		
			Integridad	Personal competente	1.3		
				Estructura organizacional	1.4		
				Automatización de procesos	1.5		
				Control interno	1.6		
				Resistencia al cambio	1.7		
			Calidad de Servicio	Estrategia de calidad	1.8		
				Satisfacción del cliente	1.9		
				Logro de objetivos	1.10		
				Optimalización de Costos	1.11		
				Control de calidad	1.12		

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 2: Matriz de Operacionalización – Variable Dependiente: La Logística

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO	ESCALA
VARIABLE DEPENDIENTE: La Logística	Según Ballou (1991) nos dice que “la logística corresponde a todas las actividades relacionadas con el traslado y almacenamiento de productos que tienen lugar entre los puntos de adquisición y los puntos de consumo”.	El autor detalla que el área logística tiene que ver con todas la actividades realizadas con respecto a almacenamiento seguido de la cadena de suministro hasta llegar al cliente objetivo.	Actividades Logísticas	Gestión logística	2.13	ENCUESTA Y CUESTIONARIO TIPO LIKERT	RAZÓN ORDINAL
				Control de flujo	2.14		
				Planificación	2.15		
				Ejecución	2.16		
				Reducción de costos	2.17		
				Control logístico	2.18		
				Mejora del servicio al cliente	2.19		
				Estrategias logísticas	2.20		
			Almacenamiento	Gestión de Aprovisionamiento	2.21		
				Gestión de inventarios	2.22		
				Costo de almacenamiento	2.23		
			Cadena de Suministros	Captación de Proveedores	2.24		
				Evaluación de Proveedores	2.25		
				Volumen de compras	2.26		
				Importación de materia prima	2.27		
Herramientas Tecnológicas	2.28						
Indicadores de gestión Logística	2.29						
Resultados	2.30						

Fuente: Elaboración Propia

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La investigación consideró a 30 personas que laboran en la empresa Negocios, Tecnología y Soluciones Perú SRL. A esto se definió que la población vendría ser la totalidad de los que conforman la investigación que se estudió, estos van a tener detalles homogéneos que nos fueron de apoyo a nuestra investigación. (Tamayo y Tamayo, 1997, p. 114)

Por lo tanto, teniendo en cuenta el tamaño de la población será CENSAL.

2.3.2. Muestra y Muestreo

Muestra

No es aplicable porque el tamaño de la población fue **Censal**.

Por lo tanto se escogió una muestra de 30 trabajadores de la empresa NTS PERÚ S.R.L. para el siguiente trabajo.

Según Zorrilla y Torres (1992) lo definió como: “una método para escoger una muestra representativa de la población que se busca investigar.” (p.25)

Muestreo

Para este punto, se hizo uso de uno de los tipos de muestreo el cual se denominó muestreo **no probabilístico**, que significó que el indagador tuvo el conocimiento y decisión de poder seleccionar la muestra según las características que el encuentre conveniente. Para este caso añade Carrasco (2005) indicando que: “La selección de la muestra premeditada en la cual el investigador va a escoger según su inherente criterio, el cual no está ligado a ninguna norma matemática ni estadística” (p.243).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Técnica de recolección de datos

Para esta investigación se utilizó **la encuesta**, se escogió esta técnica porque tiene características mucho más fáciles de realizar y nos brinda resultados importantes para nuestra investigación (Carrasco, 2005, p.314).

2.4.2. Instrumento de recolección de datos

Para esta investigación se utilizó como instrumento el cuestionario tipo Likert, este tuvo un esquema de 30 preguntas con 30 encuestados, nacen de las 6 dimensiones que se tuvo y que cada una de ellas cuenta con 5 alternativas, adicional a ellos se mencionó que la elección de los participantes fue espontáneo.

Esta fue la herramienta más usada que nos apoyó a obtener la información mucho más

confiable según nuestro problema planteado (Fernández, Hernández y Baptista, 2006, p.276) para los empleados de la empresa Negocios, Tecnología y Soluciones Perú S.R.L.

Este instrumento registró los datos observados para representar a las variables.

2.4.3. Validación del instrumento

La validez del instrumento se definió como el grado en que este cumple realmente la función de medir lo que se pretende (Hernández, 2010, p. 201).

El cuestionario fue sometido a juicio de expertos a fin de garantizar su validez, los cuales fueron docentes pertenecientes a la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo, como se detalló en el siguiente Tabla:

Tabla 3: Juicio de expertos

EXPERTOS	CALIFICACIÓN	PUNTAJE
Dr. Edwin Arce Álvarez	Aplicable	100%
Dr. Iván Tantaleán Tapia	Aplicable	100%
Dr. Pedro Costilla Castillo	Aplicable	100%

Fuente: Elaboración Propia

Quienes dieron su aprobación firmando los formatos de validez entregado a cada uno.

2.4.4. Confiabilidad

Se hizo más verídico el cuestionario usado en la investigación, ser en necesario considerar un método para demostrarlos, en base a las puntuaciones que nos brindan los encuestados (Bernal, 2010, p. 247).

Tabla 4: Tabla Categórica del Coeficiente Alfa de Cronbach

ESCALA DE VALORES PARA DETERMINA LA CONFIABILIDAD	
Coefficiente alfa >.9 es excelente	FIABLE y CONSISTENTE
Coefficiente alfa >.8 es bueno	
Coefficiente alfa >.7 es aceptable	
Coefficiente alfa >.6 es cuestionable	INCONSISTENTE,
Coefficiente alfa >.5 es pobre.	INESTABLE
Coefficiente alfa <.5 es inaceptable	
Coefficiente alfa de 01. A 0.49 baja confiabilidad	
Coefficiente alfa 0 es No confiable	NO CONFIABLE

Fuente: George y Mallery (2003, p.231); Leyenda: > mayor a; < menor a

Según Sampieri (20, P. 221) “el alfa de Cronbach exhorta: de 0,80 hacia arriba es altamente confiable”. Para la investigación se empleó el cuestionario tipo Likert, con 5 categorías, debido a ello se averiguó acerca de la fiabilidad de los cuestionarios, este se dio a través del método de Alfa de Cronbach. Se empleó para medir las dos variables: Mejoramiento Continuo (Variable Independiente) y La Logística (Variable Dependiente). Según lo dicho

anteriormente, se aplicó un cuestionario de 12 preguntas para la primera variable y 18 para la segunda, y según el grado de confiabilidad del Alfa de Cronbach. A más detalle tenemos los resultados brindados por el programa estadístico SPSS 24 y son los siguientes:

Tabla 5: Alfa de Cronbach (Análisis De Fiabilidad)

Resumen del procesamiento de los casos			Estadísticos de fiabilidad		
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válidos	30	100	0.936	30
	Excluidos ^a	0	0		
	Total	30	100		

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

Fuente: Extraído del programa SPSS 24

En la Tabla 5, se mostró los resultados obtenidos con el SPSS 24, con un índice de confiabilidad de 0.936, nivel considerada como excelente, fiable y consistente de acuerdo a los criterios de George y Mallery (2003, p.231), por otro lado este resultado se elevó de acuerdo a los criterios de Sampieri, que indicó cuando se usa el Alfa de Cronbach (2014, p.310). Adicional a ello, los instrumentos de medición aplicados estuvieron correlacionados para cada uno de las variables (preguntas) consideradas en el cuestionario aplicado, con la escala de Likert de 5 criterios; fue internamente fuerte, pues mide con exactitud los ítems, que se pretende.

2.5. Métodos de análisis de datos

En primer lugar, se encuestó a la muestra seleccionada, la cual estuvo conformada por 30 empleados de la empresa NTS PERÚ S.R.L., luego se dispuso a procesar la información, consiguiendo la calificación y tabulación mediante el programa SPSS. Este programa vino a ser todo un conjunto de información estadística que te apoyó con el análisis de tus datos obtenidos en el cual te brindó datos muchos más confiables, de los cuales pudiste hacer uso según tu necesidad (Navarro y Martín, 2002, p.15).

Para esto se llegó a validar dicho cuestionario de acuerdo al juicio de los expertos que según Cersósimo (2007) detalló que “la evaluación por Juicio de expertos se fundamenta en particular sobre la experiencia del evaluador y la consideración del problema en forma global, es decir, concebido este como una totalidad” (p.11).

Por otro lado acerca de la fiabilidad se usó el método del Coeficiente del Alfa de Cronbach, el cual aplica su medición para poder identificar si el instrumento es confiable o no, y su data

se vió representado en un parámetro de 0 y 1. (Hernández, Fernández y Baptista, 2003)

Acerca de la prueba de normalidad para reconocer que estadígrafo se utilizó para la contratación de las hipótesis, se usó la prueba de Shapiro Wilk.

Para la prueba de hipótesis general, e hipótesis específica y relacionándolo con las variables, se utilizó R^2 de Pearson. Se entendió que este buscó pronosticar mediante las puntuaciones que se obtuvieron a partir de las puntuaciones de la otra variable, entonces cuando el dato de correlación sea superior se pudo pronosticar de una forma más certera. (Hernández, 2014, p.307).

Esta investigación tuvo el propósito de poder conocer la influencia entre las variables: Mejoramiento Continuo en La logística de la empresa Negocios, Soluciones y Tecnología Perú S.R.L., Los Olivos, 2018.

2.5.1. Método estadístico

2.5.1.1. Análisis Descriptivo

La estadística descriptiva aplicado en la investigación desarrolló la obtención, recuento, ordenación, clasificación, descripción, análisis de datos obtenidos por los procedimientos de construcción de tablas y representación gráfica, medidas de dispersión y análisis descriptivos de datos, así como las pruebas de normalidad y correlación.

2.5.1.2. Análisis Inferencial

La estadística inferencial que aplicó métodos y procedimientos que por medio de la inducción con análisis de las propiedades de la población, tuvo como objetivo: resumir, obtener información del análisis de la muestra, generando inferencias predicciones y conclusiones haciendo deducciones sobre la totalidad de la muestra o población.

2.5.1.3. Análisis ligado a la Hipótesis

Para la contrastación de la hipótesis general se utilizó la correlación de Pearson. La correlación permite saber si las variables en estudio de la presente investigación guardan algún tipo de relación entre ellas, a la vez este va a estar asociado con el coeficiente de Pearson, ya que pudimos identificar sí la hipótesis alterna se acerca o se niega, según el grado de significancia que entontremos.

2.6. Aspectos éticos

En la investigación no se adulteró los resultados, debido a eso, se aseguró la autenticidad de

estos. Además, se respetó el dominio intelectual, las certezas políticas, la privacidad. A la vez se resguardó la identidad de todas las personas participantes dentro de este estudio. Tuvo como base los siguientes valores:

- Respeto
- Veracidad
- Honestidad
- Compromiso

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo de los datos

De acuerdo a las 30 encuestas que se realizaron al personal de la empresa NTS PERÚ S.R.L., Los Olivos, 2018. El resultado final de la encuesta fue el siguiente:

3.1.1. Variable Independiente: Mejoramiento Continuo

Dimensión 01: Filosofía Empresarial

Tabla 6: *Filosofía Empresarial (agrupada)*

¿Implantar una cultura organizacional conseguirá apoyar los procesos de la empresa NTS PERÚ SRL para que se realicen eficientemente?

FILOSOFÍA EMPRESARIAL (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	EN DESACUERDO	2	6.7	6.7	6.7
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	2	6.7	6.7	13.3
	DE ACUERDO	11	36.7	36.7	50
	MUY DE ACUERDO	15	50	50	100
	Total	30	100	100	

Fuente: Resultados extraídos del SPSS 24

Interpretación:

Como podemos apreciar en la Tabla 6 y el gráfico 1, la mitad de los encuestados que representado un 50% de un total de 30 encuestados, indican que están “Muy de acuerdo” y el 36.67% indica que se encuentran “De acuerdo” en relación a la dimensión Filosofía empresarial sobre su influencia en el área logístico, por otro lado, tenemos un 6.67% que opinan que

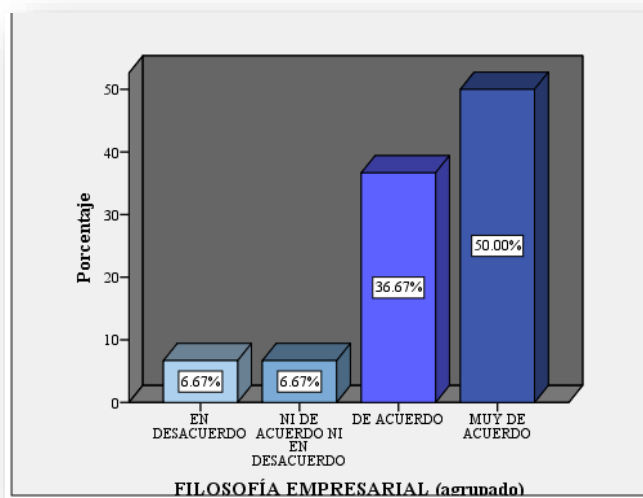


Gráfico 1: *Filosofía Empresarial (agrupada)*

Fuente: Resultados extraídos del SPSS 24

están “En desacuerdo” de igual forma en porcentaje opinan que están “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” lo cual indica que hay una cierta parte de los encuestados que opinan que la filosofía empresarial no tiene influencia sobre el área logístico en este caso se debe a la falta de la implantación de esta dimensión en la empresa NTS PERÚ S.R.L., Los Olivos, 2018.

Dimensión 02: Integración

Tabla 7: *Integración (agrupado)*

¿Una estructura organizacional constituida correctamente conseguirá establecer los diferentes procesos dentro de la empresa?

INTEGRIDAD (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	EN DESACUERDO	2	6.7	6.7	6.7
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	2	6.7	6.7	13.3
	DE ACUERDO	16	53.3	53.3	66.7
	MUY DE ACUERDO	10	33.3	33.3	100
	Total	30	100	100	

Fuente: Resultados extraídos del SPSS 24

Interpretación:

En el gráfico 2 y la Tabla 7 podemos apreciar que en total de 86.6% de los 30 encuestados indican que están “Muy de Acuerdo” (33.33%) y “De Acuerdo” (53.33%) indicando su opinión con respecto a la dimensión Integración. Por otro lado, tenemos a un 6.67% que opinan que están “En desacuerdo” y de la misma forma “Ni de acuerdo ni en Desacuerdo”, adicional a ello podemos notar en el gráfico la escala “Muy en desacuerdo” (dato perdido) no aparece debido a que nadie opino de esa manera según los encuestados realizada en la empresa NTS PERÚ S.R.L.

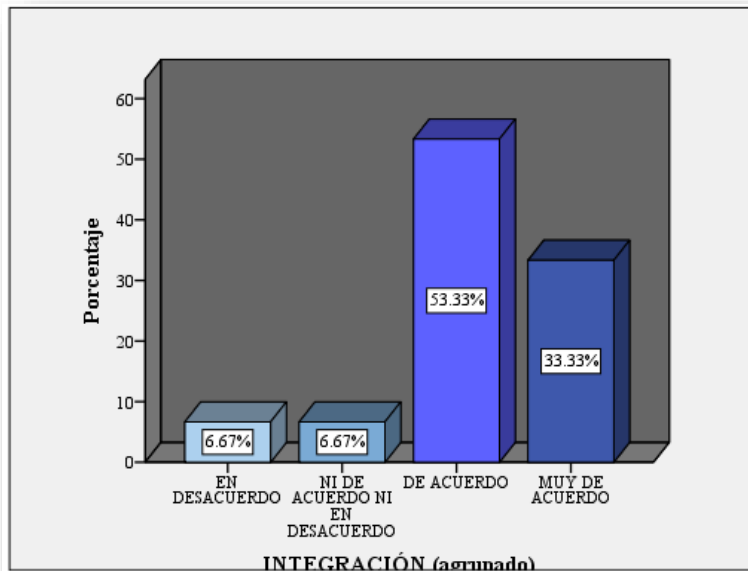


Gráfico 2: Integración (agrupado)

Fuente: Resultados extraídos del SPSS 24

Dimensión 03: Calidad de Servicio

Tabla 8: *Calidad de Servicio (agrupado)*

¿La satisfacción del cliente se demuestra al identificar calidad en el servicio brindado por la empresa?

CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	EN DESACUERDO	3	10	10	10
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	4	13.3	13.3	23.3
	DE ACUERDO	15	50	50	73.3
	MUY DE ACUERDO	8	26.7	26.7	100
	Total	30	100	100	

Fuente: Resultados extraídos del SPSS 24

Interpretación:

Se puede observar en la Tabla 8 y el gráfico 03 que según todos los 30 encuestados la mitad (50%) están “De Acuerdo” en conjunto del 26.67% que están “Muy de Acuerdo” todo esto de acuerdo a la dimensión Calidad de Servicio en la empresa NTS PERÚ S.R.L., por otro lado el 10% se

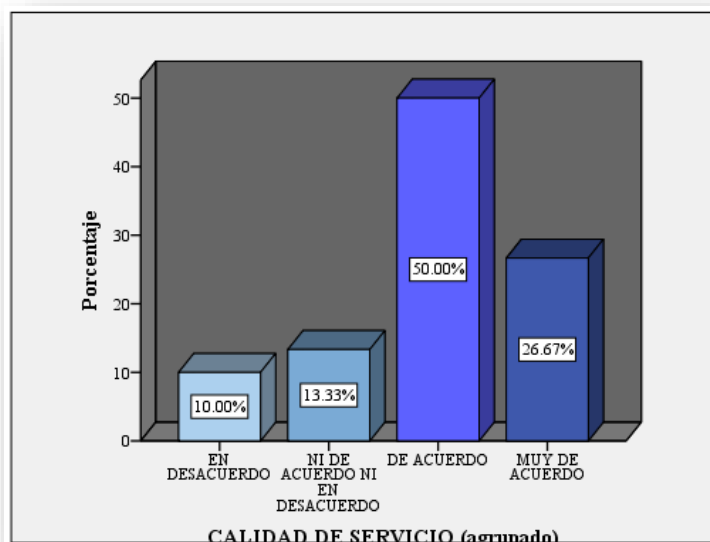


Gráfico 3: *Calidad de Servicio (agrupado)*

Fuente: Resultados extraídos del SPSS 24

encuentra “En desacuerdo” y un 13.33% “Ni de acuerdo ni en Desacuerdo”. Adicional a ello como podemos notar en el gráfico la escala “Muy en Desacuerdo” no formó parte de sus respuestas en la encuesta para esta dimensión (dato perdido).

3.1.2. Variable Dependiente: La Logística

Dimensión 04: Actividades Logísticas

Tabla 9: Actividades Logísticas (agrupado)

¿La eficiencia del personal logístico contribuye en el mejoramiento del servicio al cliente en la empresa?

ACTIVIDADES LOGÍSTICAS (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	EN DESACUERDO	1	3.3	3.3	3.3
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	2	6.7	6.7	10
	DE ACUERDO	17	56.7	56.7	66.7
	MUY DE ACUERDO	10	33.3	33.3	100
	Total	30	100	100	

Fuente: Resultados extraídos del SPSS 24

Interpretación:

Como podemos observar en la Tabla 9 y el gráfico 4, más de la mitad de los 30 encuestados el 56.67% nos indican que están “De acuerdo” y el 33.33% “Muy de acuerdo” con respecto a la dimensión de Actividades logísticas en la empresa NTS PERÚ S.R.L., por otro lado, el 3.33% indican que están “En desacuerdo” y el 6.67%

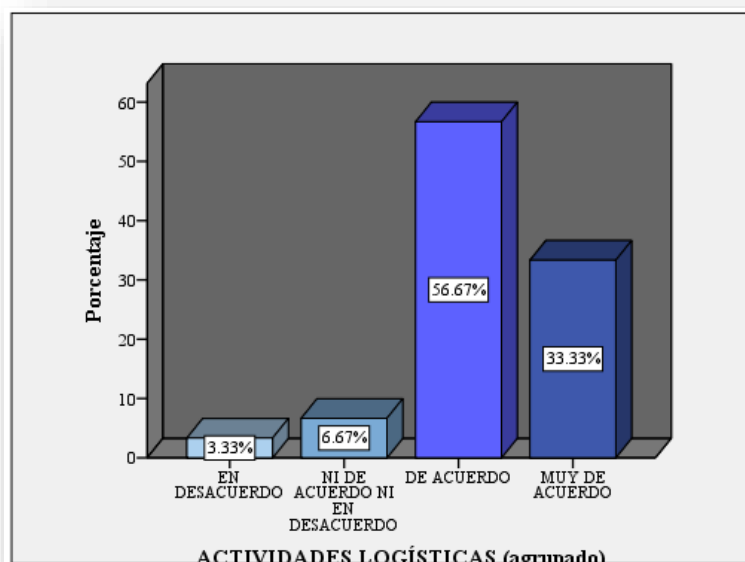


Gráfico 4: Actividades Logísticas (agrupado)

Fuente: Resultados extraídos del SPSS 24

“Ni de acuerdo ni en desacuerdo”. Adicional a ello es debido indicar que la escala “Muy en desacuerdo” (dato perdido) no aparece dentro del gráfico debido a que ninguno de los encuestados opina de esa forma con respecto a la dimensión y sus ítems brindados.

Dimensión 05: Almacenamiento

Tabla 10: Almacenamiento (agrupado)

¿La gestión de aprovisionamiento permite responder la demanda a corto plazo de la empresa?

ALMACENAMIENTO (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY EN DESACUERDO	1	3.3	3.3	3.3
	EN DESACUERDO	1	3.3	3.3	6.7
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	2	6.7	6.7	13.3
	DE ACUERDO	15	50	50	63.3
	MUY DE ACUERDO	11	36.7	36.7	100
	Total		30	100	100

Fuente: Resultados extraídos del SPSS 24

Interpretación:

En la Tabla 10 y el gráfico 5 podemos observar que la mitad (50%) opina que están “De acuerdo”, el 36.67% “Muy de acuerdo”. Tenemos a un 6.67% que están “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”. Por otro lado en un 3.33% opinan que están “Muy en desacuerdo” de igual forma “En desacuerdo”, todo esto realizada a los 30

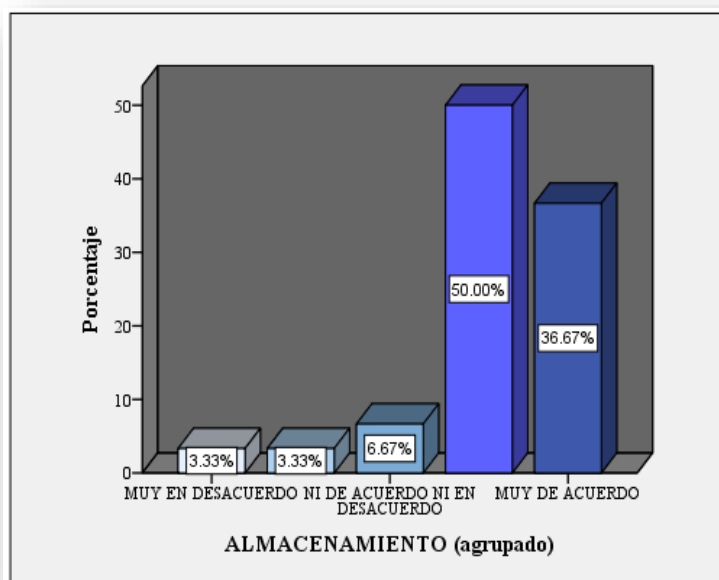


Gráfico 5: Almacenamiento (agrupado)

Fuente: Resultados extraídos del SPSS 24

trabajadores de la empresa NTS PERÚ, podemos de acuerdo a la dimensión Almacenamiento perteneciente a la variable dependiente de estudio(La logística) en la empresa NTS PERÚ S.R.L.

Dimensión 06: Cadena De Suministro

Tabla 11: Cadena de Suministro (agrupado)

¿El apoyo de Software en las aplicaciones logísticas agiliza el trabajo en la empresa?

CADENA DE SUMINISTRO (agrupado)		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY EN DESACUERDO	1	3.3	3.3	3.3
	EN DESACUERDO	1	3.3	3.3	6.7
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	4	13.3	13.3	20
	DE ACUERDO	20	66.7	66.7	86.7
	MUY DE ACUERDO	4	13.3	13.3	100
	Total	30	100	100	

Fuente: Resultados extraídos del SPSS 24

Interpretación:

Como podemos observar en la Tabla 11 y el gráfico 6 de acuerdo a las respuestas de los 30 encuestados el 13.33% están mucho más seguros de su respuesta “Muy de acuerdo” a comparación del 66.67% indican que están “De Acuerdo” acerca de la dimensión Cadena de Suministro dentro del área de logística de la empresa.

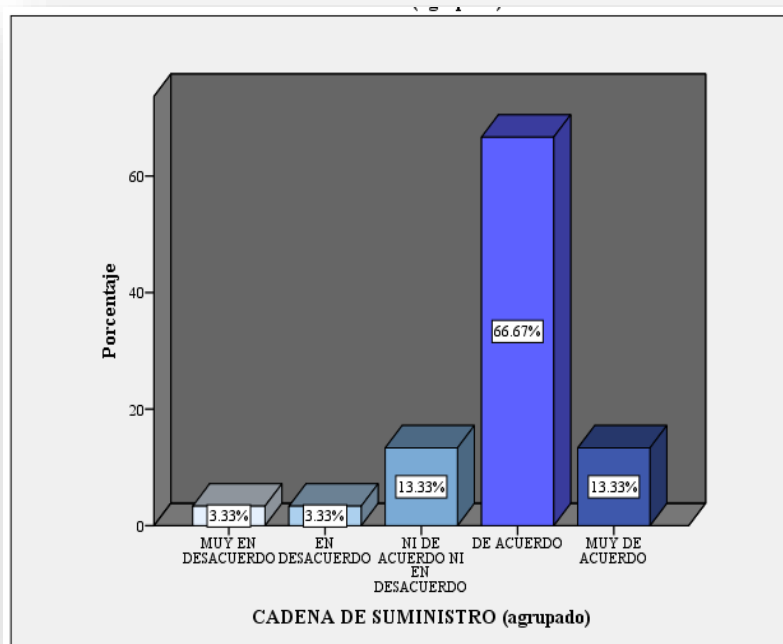


Gráfico 6: Cadena de Suministro

Fuente: Resultados extraídos del SPSS 24

Por otro lado tenemos a un 13.33% que están “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” con dichos ítems pertenecientes a la dimensión Cadena de Suministro. Adicional a ello tenemos como resultados en un 3.33% que están “Muy en desacuerdo” y “En desacuerdo” para esta dimensión según lo indicado por los encuestados.

3.2. Prueba de Normalidad

Ho: La muestra tiene distribución normal

Ha: La muestra no tiene distribución normal

Nivel de confianza
 $1 - \alpha = 95\%$

Nivel de significancia
 $\alpha = 5\% = 0.05$

Valor crítico
 $Z = 1.96$

Regla de decisión:

$P < \alpha$: Se rechaza Ho

$P > \alpha$: Se acepta Ho

Tabla 12: Prueba de Normalidad Shapiro - Wilk para una muestra

PRUEBA DE NORMALIDAD						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Mejoramiento Continuo (agrupado)	0.364	30	0.000	0.713	30	0.000
La Logística (agrupado)	0.400	30	0.000	0.629	30	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Resultados extraídos del SPSS 24

Interpretación:

En la tabla 12, se aplicó la prueba de Shapiro Wilk teniendo en cuenta una muestra de 30 colaboradores de la empresa NTS PERÚ S.R.L., donde tuvimos como resultado 0.713 para la variable Independiente (Mejoramiento Continuo) y 0.629 para la segunda variable Dependiente (La Logística; así mismo se observa que la significancia bilateral encontrada es 0.000, se tuvo en cuenta el 95% de confianza y el p-valor = $0.000 < \alpha = 0.05$, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna indicando que el Mejoramiento Continuo influye en La Logística. Debido a este dato se pudo mencionar que la prueba de distribución no es normal, es por ello que se denominó NO PARAMÉTRICA.

3.3. Contrastación de Hipótesis

Para poder realizar las pruebas para hipótesis, se verificó que las variables y dimensiones dentro de la investigación no contó con una distribución normal es por esta razón que se aplicó la prueba NO PARAMÉTRICA.

Según Bernal (2010): “El análisis de regresión y correlación es un método estadístico usado para calcular la relación entre dos o más variables y su grado de relación” (p. 216).

3.3.1. Prueba de Hipótesis General

Estudiado e interpretado los datos estadísticos recolectados en la empresa NTS PERÚ S.R.L., es necesario realizar la contrastación y correlación de las hipótesis.

Tabla 13: Niveles de Correlación de Pearson

ESCALA DE VALORES PARA DETERMINA LA CONFIABILIDAD	
Coefficiente alfa >.9 es excelente	FIABLE y CONSISTENTE
Coefficiente alfa >.8 es bueno	
Coefficiente alfa >.7 es aceptable	
Coefficiente alfa >.6 es cuestionable	
Coefficiente alfa >.5 es pobre.	INCONSISTENTE, INESTABLE
Coefficiente alfa <.5 es inaceptable	
Coefficiente alfa de 01. A 0.49 baja confiabilidad	
Coefficiente alfa 0 es No confiable	NO CONFIABLE

Fuente: Hernandez et. (2014), p. 305

Tabla 14: Porcentajes Estandarizado- Regresión Lineal

Porcentaje	Tendencia
1% - 20%	Muy baja
21% - 40%	Baja
41% - 60%	Moderada
61% - 80%	Alta
81% - 100%	Muy alta

Fuente: Hernández et. (2014), p. 305

A) Prueba de Hipótesis General

Prueba de influencia de variables

I. Planteo de Hipótesis

Mejoramiento continuo influye en la Logística de la empresa Negocios, Tecnología y soluciones Perú S.R.L., Los Olivos, 2018.

Ho: El Mejoramiento Continuo no influye en La Logística de la empresa Negocios, Tecnología y soluciones Perú S.R.L., Los Olivos, 2018.

Ha: El Mejoramiento Continuo influye en la Logística de la empresa Negocios, Tecnología y soluciones Perú S.R.L., Los Olivos, 2018.

II. Regla de decisión

Sig. T= 0,05, nivel de aceptación = 95%, Z= 1.96

A. Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza Ho (Hipótesis Nula)

B. Si Sig. E > Sig. T, entonces aceptamos Ho (Hipótesis Alterna)

III. Estadísticas contraste de hipótesis

Tabla 15: Prueba de correlación Mejoramiento Continuo y La Logística

Correlaciones			
		Mejoramiento Continuo (agrupado)	La Logística (agrupado)
Mejoramiento Continuo (agrupado)	Correlación de Pearson	1	.690**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	30	30
La Logística (agrupado)	Correlación de Pearson	.690**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	30	30

Fuente: Resultados extraídos del SPSS 24

Interpretación:

Como podemos observar en la Tabla 15 se observa el resultado de la aplicación del instrumento con una muestra de 30 trabajadores, donde se obtuvo una correlación de Pearson de 0.690, para ambas variables, comparado con los niveles de correlación de la Tabla 13 existe una correlación positiva media; por otro lado la significancia bilateral encontrada es de 0.000, con un nivel de confianza de 95% y p-valor = $0.000 < (\alpha) = 0.05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, indicando que El mejoramiento continuo influye en la Logística de la empresa NTS PERÚ S.R.L., Los Olivos, 2018.

Tabla 16: Regresión Lineal - Hipótesis General

Resumen del modelo									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	.690 ^a	0.477	0.458	0.547	0.477	25.499	1	28	0.00

a. Variables predictoras: (Constante), Mejoramiento Continuo (agrupado)

Fuente: Resultados extraídos del SPSS 24

Interpretación:

En la tabla 16 podemos observar que el resultado del coeficiente de Pearson $R_0 = 0.690$, así mismo el R. Cuadrado = 0.477, con un valor de Sig. de 000. Tomando en cuenta el coeficiente de determinación (R Cuadrado), se concluye que la variable dependiente (La logística) está cambiando en 47.7% por acción o causa de la variable independiente

(Mejoramiento Continuo). Por lo tanto según la Tabla 14 de porcentajes está variación es baja.

Tabla 17: ANOVA (Análisis de Varianza) - Hipótesis General

ANOVA ^a					
Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	7.626	1	7.626	25.499	.000 ^b
1 Residual	8.374	28	0.299		
Total	16	29			

a. Variable dependiente: La Logística (agrupado)
b. Variables predictoras: (Constante), Mejoramiento Continuo (agrupado)

Fuente: Resultados extraídos del SPSS 24

Interpretación:

El análisis de ANOVA en la Tabla 17 se observa que el valor Fisher es de 25,499 ($F=25,499$) con el $gl=28$ de grados de libertad, lo que se entiende que la variable independiente Mejoramiento Continuo y sus dimensiones Filosofía empresarial, Integración y Calidad de Servicio influyen en La Logística y sus dimensiones. Y el valor de “sig.” es de 0,000 siendo menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0), por lo tanto se acepta la Hipótesis alterna (H_a), y se afirma con un nivel de confianza del 95%, que el Mejoramiento Continuo y sus dimensiones influye significativamente en la Logística y sus dimensiones de la empresa NTS Perú S.R.L., Los Olivos, 2018. Con respecto a la aplicación del ANOVA, es una herramienta que evalúa la igualdad de las medias de ambas variables que suman 16,000.

Tabla 18: Ecuación Lineal de Regresión Simple – Hipótesis General

Coeficientes ^a					
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t
		B	Error típ.	Beta	
1	(Constante)	1.874	0.433		4.331
	Mejoramiento Continuo (agrupado)	0.693	0.137	0.69	5.05

Fuente: Resultados extraídos del SPSS 24

Interpretación:

En la Tabla 18 se observa que la Variable Independiente Mejoramiento Continuo aporta un 69.3% ($B = 0.693$) para que la Variable Dependiente La Logística pueda cambiar. Por

otro lado el valor $B_0 = 1.874$ que representa el punto de corte en la recta del eje Y. El coeficiente $Beta = 0.690$ indicando que el Mejoramiento Continuo está correlacionado con una intensidad de 69% con respecto a La Logística. Por otro lado el coeficiente t – student ($t = 5.50$) que toma en cuenta el valor crítico de investigación, se localiza en la zona de rechazo de la H_0 . Lo cual confrontando con la regla de decisión se obtuvo una significancia de 0.000, el cual es menor, concluyendo de esta forma que la Hipótesis General propuesta se corrobora como verdadera con un Nivel de confianza del 95%.

➤ Fórmula de la ecuación de la Regresión Lineal Simple:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 (X)$$

Con los coeficientes B que se muestra en la Tabla N°12 escribimos la ecuación antes mencionada:

$$\text{LA LOGÍSTICA} = 1.874 + 0.693 = 2.567 * \text{Mejoramiento Continuo}$$

Interpretación:

La variable Mejoramiento Continuo aporta con 69.3% para que la variable La Logística varíe, se observa que el punto de corte de la recta en la regresión lineal con la variable La Logística tiene un valor de 1.874. Los resultados muestran sumado los dos valores beta son mayores a 1, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de la investigación indicando que la variable “La Logística” varíe: concluyéndose que la variable “Mejoramiento Continuo” influye en “La Logística”.

3.2.2. Prueba de Hipótesis Específicas

A) Hipótesis específica 1

Para la prueba de hipótesis específica 1 se utilizó por defecto la prueba de Pearson, en la cual veremos su nivel de correlación en la **Tabla N° 19**.

I. Planteamiento de Hipótesis

H₀: La filosofía empresarial influye en la logística de la empresa Negocios, Tecnología y soluciones Perú S.R.L., Los Olivos, 2018.

H_a: La filosofía empresarial no influye en la logística de la empresa Negocios, Tecnología y soluciones Perú S.R.L., Los Olivos, 2018.

II. Regla de decisión:

Sig. T = 0,05, nivel de aceptación = 95%, Z = 1.96

a. Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza H_0 (Hipótesis Nula)

b. Si Sig. E > Sig. T, entonces aceptamos Ho (Hipótesis Alterna)

III. Estadísticas contraste de hipótesis

Tabla 19: Prueba de Correlación Filosofía Empresarial y La Logística

Correlaciones			
		FILOSOFÍA EMPRESARIAL (agrupado)	La Logística (agrupado)
FILOSOFÍA EMPRESARIAL (agrupado)	Correlación de Pearson	1	.635**
	Sig. (bilateral)		.00
	N	30	30
La Logística (agrupado)	Correlación de Pearson	.635**	1
	Sig. (bilateral)	0	
	N	30	30

Fuente: Resultados extraídos del SPSS 24

Interpretación:

Como podemos observar en la Tabla 19 se observa el resultado de la aplicación del instrumento con una muestra de 30 trabajadores, obteniendo una correlación de 0.635 para ambas variables, comparado con los niveles de correlación de la Tabla 13 existe una correlación positiva moderada; por otro lado la significancia bilateral encontrada es de 0.000, con un nivel de confianza de 95% de confianza el p-valor = 0.000 < alfa (α) = 0.05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, indicando que la filosofía empresarial influye en la Logística de la empresa NTS PERÚ S.R.L., Los Olivos, 2018.

Tabla 20: Regresión Lineal - Hipótesis Específica 1

Resumen del modelo									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	.635 ^a	0.404	0.382	0.584	0.404	18.947	1	28	.000

a. Variables predictoras: (Constante), FILOSOFÍA EMPRESARIAL (agrupado)

Fuente: Resultados extraídos del SPSS 24

R: Coeficiente de correlación R de Pearson

R²: Coeficiente de determinación (proporción de varianza de Variable dependiente en %)

$$VD = R^2 \cdot VI$$

Interpretación:

Como podemos observar la Tabla 20 se tiene al coeficiente de correlación de Pearson (R=0.635), éste es igual al resultado encontrado en la Tabla de Correlaciones 19. Tomando

en cuenta el coeficiente de determinación (R cuadrado) que tiene un valor de 0.404, y el valor Fisher es de 18,847 (F=18,847) adicional a ello el nivel de significancias es de 0.000 entonces se concluye que la variable dependiente (La Logística) está cambiando en 40.4%, por acción o causa de la dimensión de la variable Dependiente (Filosofía Empresarial). Por tanto según la Tabla 14 de porcentajes esta variación es baja.

Tabla 21: ANOVA – Análisis Hipótesis Específico 1

ANOVA ^a						
Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	6.457	1	6.457	18.947	.000 ^b
	Residual	9.543	28	0.341		
	Total	16	29			

a. Variable dependiente: La Logística (agrupado)
b. Variables predictoras: (Constante), FILOSOFÍA EMPRESARIAL (agrupado)

Fuente: Resultados extraídos del SPSS 24

Interpretación:

En la Tabla N°21 se observa el análisis de ANOVA donde el valor del estadístico de Fisher es de 18.947 (F = 18,947), el cual tiene un resultado positivo, que se ubica a la derecha del valor crítico (Z=1.96), cayendo así en la zona de rechazo de la H0 (Hipótesis Nula), a la vez se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig. E = 0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), (0.00<0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96), La filosofía empresarial no influye en la logística de la empresa NTS PERÚ SRL, Los Olivos, 2018) por lo que aceptamos la hipótesis alterna (Ha: La filosofía empresarial influye en la logística de la empresa NTS PERÚ S.R.L., Los Olivos, 2018). Con respecto a la aplicación del ANOVA, es una herramienta que evalúa la igualdad de las medias de ambas variables que suman 16,686.

Tabla 22: Ecuación Lineal de Regresión Simple

Coeficientes ^a					
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t
		B	Error típ.	Beta	
1	(Constante)	2.224	0.422		5.275
	FILOSOFÍA EMPRESARIAL (agrupado)	0.538	0.124	0.635	4.353

Fuente: Resultados extraídos del SPSS 24

Interpretación:

En la Tabla 22 se observa que la Variable Independiente la Filosofía Empresarial aporta en un 67.0% para que la Variable Dependiente la Logística cambie. Por otro parte el valor $B_0=2.224$ representa el punto de corte de la recta con el eje Y. El coeficiente $Beta=0.635$ nos dice que la Filosofía Empresarial está relacionada con una intensidad de 69.5% con la Logística; por otro lado, el coeficiente t- student ($t=4.353$) tomando en cuenta el valor crítico de investigación, se encuentra en la zona de rechazo de la H_0 . La cual confrontando con la regla de decisión se obtuvo una significancia encontrada de 0.00 el cual es menor a la significancia de trabajo, concluyendo que la Hipótesis General propuesta se corrobora como verdadera.

➤ Formula de la ecuación de La Regresión Lineal Simple

$$Y = \beta_0 + \beta_1(x)$$

Con los coeficientes B que aparece en la tabla 18 escribimos la ecuación antes mencionada:

$$\text{LA LOGÍSTICA} = 2.224 + 0.538 = 2.7625 * \text{Filosofía Empresarial}$$

Interpretación:

La variable Filosofía Empresarial aporta con un 53.8 % para que la variable la Logística varíe, se observa que el punto de corte de la recta regresión lineal con la variable La Logística que tiene un valor de 1,186. Los resultados muestran sumado los dos valores beta son mayores a 1, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de la investigación para que la variable La Logística varíe: Concluyéndose que la Integración influye en la Logística.

B) Hipótesis Específica 2:

Para la prueba de hipótesis específica 2 se utilizó por defecto la Prueba de Pearson, en la cual veremos el nivel de correlación en la **Tabla N°23**

Prueba de Influencia de Variable

I. Planteamiento de Hipótesis

H₀: La Integración influye en la logística de la empresa Negocios, Tecnología y soluciones Perú S.R.L., Los Olivos, 2018.

H_a: La Integración no influye en la logística de la empresa Negocios, Tecnología y soluciones Perú S.R.L., Los Olivos, 2018.

II. Regla de decisión:

Sig. T= 0,05, nivel de aceptación = 95%, Z= 1.96

- a. Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza Ho (Hipótesis Nula)
- b. Si Sig. E > Sig. T, entonces aceptamos Ho (Hipótesis Alterna)

III. Estadísticas contraste de hipótesis

Tabla 23: Prueba de correlación Integración y La Logística

Correlaciones			
		INTEGRACIÓN (agrupado)	La Logística (agrupado)
INTEGRACIÓN (agrupado)	Correlación de Pearson	1	.623**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	30	30
La Logística (agrupado)	Correlación de Pearson	.623**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	30	30

Fuente: Resultados extraídos del SPSS 24

Interpretación:

Como podemos observar en la Tabla 23 se observa el resultado de la aplicación del instrumento con una muestra de 30 trabajadores, obteniendo una correlación de 0.623 para ambas variables, comparado con los niveles de correlación de la Tabla 13 existe una correlación positiva moderada; por otro lado la significancia bilateral encontrada es de 0.000, con un nivel de confianza de 95% de confianza el p-valor = 0.000 < alfa (α) = 0.05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, indicando que la Integración influye en la Logística de la empresa NTS PERÚ S.R.L., Los Olivos, 2018.

Tabla 24: Regresión Lineal – Hipótesis Específica 2

Resumen del modelo									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	.623 ^a	0.388	0.367	0.591	0.388	17.788	1	28	.000

a. Variables predictoras: (Constante), INTEGRACIÓN (agrupado)

Fuente: Resultados extraídos del SPSS 24

R: coeficiente de correlación R de Pearson

R²: Coeficiente de determinación (proporción de varianza de Variable dependiente en %)

$$VD = R^2 \cdot VI$$

Interpretación:

Podemos observar que la Tabla 24 se tiene al coeficiente de correlación de Pearson ($R=0.623$), éste es igual al resultado encontrado en la Tabla de Correlaciones N°23. Tomando en cuenta el coeficiente de determinación (R cuadrado), se concluye que la variable dependiente (La Logística) está cambiando en 38.8%, por acción o causa de la variable independiente (La Integridad). Por tanto según la Tabla 14 de porcentajes esta variación es baja.

Tabla 25: ANOVA (Análisis de Varianza) - Hipótesis Específica 2

ANOVA ^a						
Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	6.216	1	6.216	17.788	.000 ^b
	Residual	9.784	28	0.349		
	Total	16	29			

a. Variable dependiente: La Logística (agrupado)
b. Variables predictoras: (Constante), INTEGRACIÓN (agrupado)

Fuente: Resultados extraídos del SPSS 24

Interpretación:

En la Tabla 25 se observa el análisis de ANOVA donde el valor del estadístico de Fisher es de 17.788 ($F = 17.788$), el cual tiene un resultado positivo, que se ubica a la derecha del valor crítico ($Z=1.96$), cayendo así en la zona de rechazo de la H_0 (Hipótesis Nula), a la vez se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig. E = 0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T = 0.05), ($0.00 < 0.05$, nivel de aceptación = 95%, $Z=1.96$), por lo tanto se afirma con un 95% de confianza que la dimensión Integración influye significativamente en la Logística de la empresa NTS PERÚ S.R.L. Los Olivos, 2018. De tal modo que es una correlación positiva débil. Con respecto a la aplicación del ANOVA, es una herramienta que evalúa la igualdad de las medias de ambas variables que suman 16.000

Tabla 26: Ecuación Lineal de Regresión Simple - Hipótesis Específico 2

		Coeficientes ^a			
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t
		B	Error típ.	Beta	
1	(Constante)	2.229	0.433		5.143
	INTEGRACIÓN (agrupado)	0.565	0.134	0.623	4.218

Fuente: Resultados extraídos del SPSS 24

Interpretación:

En la tabla 26 se observa que la Variable Independiente el Mejoramiento Continuo aporta en un 56.5% para que la Variable Dependiente la Logística cambie. Por otro parte el Valor $B_0=2.229$ representa el punto de corte de la recta con el eje Y. El coeficiente $Beta=0.623$ nos dice que la información está Relacionada con una intensidad de 62.3% con la Logística; el coeficiente t- student ($t=4,218$) tomando en cuenta el valor critico de investigación, se encuentra en la zona de rechazo de la H_0 . La cual confrontando con la regla de decisión se obtuvo una significancia encontrada de 0.00 el cual es menor a la significancia de trabajo, concluyendo que la Hipótesis General Planteada se corrobora como verdadera.

- Formula de la ecuación de La Regresión Lineal Simple

$$Y = \beta_0 + \beta_1(x)$$

Con los coeficientes B que aparece en la tabla 20 escribimos la ecuación antes mencionada:

$$\text{LA LOGÍSTICA} = 2.229 + 0,656 = 2.855 * \text{La Integración}$$

Interpretación:

Teniendo en cuenta la variable, la Integridad aporta con un 56.6 % para que la variable la Logística varié, se observa que el punto de corte de la recta regresión lineal con la variable La Logística tiene un valor de 2.229. Los resultados muestran sumado los dos valores beta son mayores a 1, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de la investigación para que la variable La Logística varié: Concluyéndose que la dimensión de la variable Independiente La Integración influye en la Logística.

C) Hipótesis Específica 3:

Para la prueba de hipótesis específica 3 se utilizó por defecto la Prueba de Pearson, en la cual veremos el nivel de correlación en la **Tabla N°27**.

Prueba de Influencia de Variable

I. Planteamiento de Hipótesis

La Calidad de Servicio influye en la Logística de la empresa Negocios, Tecnología y soluciones Perú S.R.L., Los Olivos, 2018.

Ho: La Calidad de Servicio influye en la Logística de la empresa Negocios, Tecnología y soluciones Perú S.R.L., Los Olivos, 2018.

Ha: La Calidad de Servicio no influye en la Logística de la empresa Negocios, Tecnología y soluciones Perú S.R.L., Los Olivos, 2018.

II. Regla de decisión:

Sig. T= 0,05, nivel de aceptación = 95%, Z= 1.96

a. Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza Ho (Hipótesis Nula)

b. Si Sig. E > Sig. T, entonces aceptamos Ho (Hipótesis Alterna)

III. Estadísticas contraste de hipótesis

Tabla 27: Prueba de Correlación – Calidad de Servicio y La Logística

Correlaciones			
		CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)	La Logística (agrupado)
CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)	Correlación de Pearson	1	.614**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	30	30
La Logística (agrupado)	Correlación de Pearson	.614**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	30	30

Fuente: Resultados extraídos del SPSS 24

Interpretación:

Como podemos observar en la Tabla 27 se observa el resultado de la aplicación del instrumento de una muestra de 30 trabajadores, obteniendo una correlación de 0.614 para ambas variables, comparado con los niveles de correlación de la Tabla 13 existe una correlación positiva moderada; por otro lado la significancia bilateral encontrada es de 0.000, con un nivel de confianza de 95% de confianza el p-valor = 0.000 < alfa (α) = 0.05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, indicando que la Calidad de Servicio influye en la Logística de la empresa NTS PERÚ S.R.L., Los Olivos, 2018.

Tabla 28: Regresión Lineal Simple - Hipótesis Específica 3

Resumen del modelo									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	.614 ^a	0.377	0.355	0.597	0.377	16.951	1	28	.000

a. Variables predictoras: (Constante), CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)

Fuente: Resultados extraídos del SPSS 24

R: coeficiente de correlación R de Pearson

R²: Coeficiente de determinación (proporción de varianza de Variable dependiente en %)

$$VD = R^2 \cdot VI$$

Interpretación:

Como podemos observar la Tabla 28 se tiene al coeficiente de correlación de Pearson (R=0.614), éste es igual al resultado encontrado en la Tabla de Correlaciones. Tomando en cuenta el coeficiente de determinación (R cuadrado), se concluye que la variable dependiente (La logística) está cambiando en 37.7%, por acción o causa de la variable independiente (Calidad de Servicio). Por tanto según la Tabla 14 de porcentajes esta variación es baja.

Tabla 29: ANOVA - Hipótesis Específica 3

ANOVA ^a					
Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	6.034	1	6.034	16.951	.000 ^b
1 Residual	9.966	28	0.356		
Total	16	29			

a. Variable dependiente: La Logística (agrupado)

b. Variables predictoras: (Constante), CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)

Fuente: Resultados extraídos del SPSS 24

Interpretación:

En el cuadro 29 Se observa el análisis de ANOVA donde el valor del estadístico de Fisher es de 16.951 (F = 16.951), el cual tiene un resultado positivo, que se ubica a la derecha del valor crítico (Z=1.96), cayendo así en la zona de rechazo de la Ho (Hipótesis Nula), También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig. E = 0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), (0.00<0.05, por lo tanto se afirman con un 95% de confianza que la dimensión Integración influye en la Logística de la empresa NTS PERÚ S.R.L., Los Olivos, 2018. Con respecto a la aplicación del ANOVA, es una herramienta que evalúa la igualdad de las medias de ambas variables que suman 16,000.

Tabla 30: Ecuación Lineal de Regresión Simple - Hipótesis Específica 3

Modelo	Coeficientes ^a			t	Sig.
	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados		
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	2.525	0.374		6.744	0.000
1 CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)	0.503	0.122	0.614	4.117	0.000

a. Variable dependiente: La Logística (agrupado)

Fuente: Resultados extraídos del SPSS 24

Interpretación:

En la Tabla 30 se observa que la Variable Independiente Calidad de Servicio aporta en un 50.3% para que la Variable Dependiente La Logística cambie. Por otro parte el Valor $B_0=2.525$ representa el punto de corte de la recta con el eje Y. El coeficiente $Beta=0.614$ nos dice que la Calidad de Servicio está Relacionada con una intensidad de 61.4% con la Logística; el coeficiente t- student ($t=4,117$) tomando en cuenta el valor critico de investigación, se encuentra en la zona de rechazo de la H_0 . La cual confrontando con la regla de decisión se obtuvo una significancia encontrada de 0.00 el cual es menor a la significancia de trabajo, finalizando que la Hipótesis General propuesta se corrobora como verdadera.

- Formula de la ecuación de La Regresión Lineal Simple

$$Y = \beta_0 + \beta_1(x)$$

Con los coeficientes B que aparece en la tabla 29 escribimos la ecuación antes mencionada:

$$\text{LA LOGÍSTICA} = 2,525 + 0,503 = 3.028 * \text{Calidad de Servicio}$$

Interpretación: La variable Calidad de Servicio aporta con un 50.3% para que la variable la Logística varié, se observa que el punto de corte de la recta regresión lineal con la variable la Logística tiene un valor de 2,525. Los resultados muestran sumado los dos valores beta son mayores a 1, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de la investigación para que la variable gestión administra la Logística varié: Concluyéndose que la dimensión de la variable independiente Calidad de Servicio influye en la Logística.

IV. DISCUSIÓN

Discusión por Objetivos

La investigación confirma la hipótesis, respondiendo a los objetivos, de acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, lo que confirma su validez y confiabilidad.

El objetivo general de la investigación es determinar cómo influye El Mejoramiento Continuo en La Logística de la empresa NTS PERÚ S.R.L., Los Olivos, 2018; como objetivo

específico 1 es determinar si La Filosofía empresarial influye en la Logística de la empresa NTS PERÚ S.R.L., Los Olivos, 2018. Como objetivo específico 2 es determinar cómo influye la Integración en La Logística de la empresa NTS PERÚ S.R.L., Los Olivos, 2018. Como objetivo 3 es determinar cómo influye La Calidad de Servicio en la Logística de la empresa NTS PERÚ S.R.L., Los Olivos, 2018. La investigación se plantea con un 95% y un 0.05 % de confianza cuyo resultado de acuerdo a la prueba de Chi cuadrado de Pearson se muestra como resultado un valor inferior al nivel de significancia ($p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$), para la contrastación de los objetivos e hipótesis general obtuvimos $R = 0.690$ según la Tabla N° 13 de niveles de correlación del coeficiente rho correlación positiva moderada. Por lo que podemos decir que el Mejoramiento Continuo influye en la Logística de la empresa NTS PERÚ S.R.L., Los Olivos, 2018.

Este resultado es similar a la investigación de Huanca Canales, S. (2014), porque utilizan ambas propuestas del mejoramiento continuo como herramienta para mejorar los procesos, que laboran en el área operativa con su problemática y dentro de la organización para obtener resultados a largo plazo, la que se expuso en su trabajo titulado “Implementación de una Mejora Continua para una Lavandería en el Área de Lavado al Seco.”, así mismo señala que su uso brindara alternativas de soluciones para conseguir resultados a largo plazo, por lo que se acepta la hipótesis de la investigación que el mejoramiento continuo sí influye en los procesos del área logístico.

Es coherente con el resultado de la investigación en el libro de Gomes, J. (2013) que menciona a Michael Porter, quien indica que la logística viene a ser una cadena de valor de actividades primarias y secundarias, buscando que el proceso sea eficiente. Y para eso se debe tener en cuenta en mejorar siempre estos procesos y manteniéndolo a la vanguardia que faciliten el proceso, al margen de los objetivos claros del área logístico.

También concuerda con la Teoría de Kaisen propuesta por Masaaki Imai el cual permite la eliminación de problemas, como estandarización de las diversas operaciones de una empresa y conseguir una óptima disciplina laboral. El cual está enfocado para el entorno logístico, como son la aplicación del TQM para la disminución de fallos y deficiencias mediante una reserva de seguridad de inventarios para respuesta a la demanda con calidad, oportunidad, costo, precio. Asimismo el apoyo estadístico de procesos nos permite visualizar y controlar de mejor forma, mediante indicadores para el progreso de la empresa.

Discusión por hipótesis

Se tiene como hipótesis General: El Mejoramiento Continuo influye en la Logística de la empresa NTS PERÚ SRL, Los Olivos, 2018. Como Hipótesis Específica 1 es la Filosofía empresarial influye en la Logística de la empresa NTS PERÚ S.R.L., Los Olivos, 2018. Como Hipótesis Específica 2 es sí la Integración influye en la Logística NTS PERÚ S.R.L., Los Olivos, 2018. Como Hipótesis Específica 3 es sí la Calidad de Servicio influye en la Logística de la empresa NTS PERÚ S.R.L., Los Olivos, 2018.

El resultado es similar con lo obtenido Ornelas Cárdenas, M. (2003). En su investigación “Mejora Continua en el Proceso administrativo de Instituciones Públicas” se acepta la hipótesis sobre si la Mejora Continua aplicada en el centro educativo ayude en los procesos de mayor calidad logrando un incremento en la calidad de servicio al cliente. Entonces esto respalda a nuestros resultados de hipótesis, indicando que sí realizamos mejoras en cualquier institución, en este caso como lo presenta la autora en un ente público mucho más difícil de poder realizar este tipo de propuestas, se puede conseguir afirmar que el Mejoramiento Continuo influye en los procesos de un área específica, como también tomando de importante que en conjunto de la integración de todos los recursos de una organización conseguirán brindar una buena calidad de servicio. De esta forma se estaría aceptando la hipótesis alterna de la presente investigación el cual indica que El mejoramiento continuo influye en la logística de la empresa NTS PERÚ S.R.L., Los Olivos, 2018.

Discusión por Métodos:

La investigación tiene como tipo de estudio Hipotético-Deductivo, tipo aplicada, diseño no experimental, de corte transversal, con nivel descriptivo. Se contrata con la tesis realizada por Suárez Barraza (2007) con su tesis: “La Sostenibilidad de la Mejora Continua de Procesos en la Administración Pública: Un Estudio en los Ayuntamientos de España”, donde menciona la descripción del mejoramiento continuo en los procesos en entes estatales y cual sostenible viene a ser este en la organización. El autor indica que es necesario realizar como primer paso el conocimiento teórico, por ello usa como método de estudio el Interpretivista con base cualitativa, que todo los resultados los indica según sus conocimientos adquiridos al realizar el estudio de la organización. Según todo lo hallado en su trabajo de investigación se concluye que la mejora continua logra una sostenibilidad y sí se pueden encontrar dentro de la administración de entes estatales como son los Ayuntamientos Españoles, sosteniendo que en la mayoría de estas entidades la Mejora Continua se ha convertido en la base de su gestión y se toma como estrategia para la competencia. La recomendación se brindará a la

tesis realizada por Suárez Barraza (2007) con su tesis: “La Sostenibilidad de la Mejora Continua de Procesos en la Administración Pública: Un Estudio en los Ayuntamientos de España”, en donde menciona como Método al INTERPRETIVISTA para esto Guber, R. (2005) nos menciona como “las teorías interpretativitas incorporaron técnicas basadas en la participación, ellas sirven para recrear, a través de la experiencia, distintas formas de vida”. (p.3) entonces podemos decir acerca de esta teoría que el investigador jugará un papel como aspirante de ser uno más dentro de la organización a estudiar, tratando de resurgir la forma de trabajo experimentando las vivencias de su población, garantizando conseguir una comunicación real entre el investigador y encuestado, por otro lado lo negativo de esta investigación es que el investigador puede variar sus conclusiones según condicionantes culturales, sociales y/o políticos, no podrá ser un agente neutro, adicional a ello los encuestados pueden tener conductas y respuestas diferentes a las verdaderas por el hecho de la presencia directa con el investigador en su vida laboral y este tendrá sólo su punto de vista. Se recomienda usar el método HIPOTÉTICO - DEDUCTIVO que indica Hipótesis para poder explicar un problema o un fenómeno, para luego someterla por un experimento, este prueba pone a prueba estas hipótesis por medio de análisis de datos, usando métodos estadísticos que nos permitirán prevenir conclusiones erróneas.

Discusión por Teorías

La presente investigación tiene como Variable independiente a La Logística y como Variable Dependiente Mejoramiento Continua, para el efecto se utilizó distintos autores de las cuales se resaltan los siguientes:

La presente investigación tiene como base principal a Jacobs (2000) donde afirma que: “El Mejoramiento Continuo, es una filosofía gerencial que asume el reto del mejoramiento de un producto, proceso y organización como un proceso de nunca acabar en el que se van consiguiendo pequeñas victorias. Es una parte integral de un sistema gerencial de calidad total. Específicamente, esta filosofía busca un mejoramiento continuo mediante la aplicación de sugerencias e ideas aportadas por los miembros de un equipo de trabajo.”

Lo anterior se asemeja a la teoría que utiliza Huanca Canales (2014). en su tesis “Implementación de una Mejora Continua para una Lavandería en el Área de Lavado al Seco” mencionando al Mejoramiento continuo como una forma de vida ya sea de una vida laboral se debe centrar en esfuerzos de mejoramiento constante en todos los procesos que conlleva la empresa en el área donde se halla encontrado las principales deficiencias para

conseguir lo mencionado por Gutiérrez (1997) que lo detalla como un: “ modelo (...) que genera una ventaja competitiva y el logro de la satisfacción plena de las necesidades y expectativa de los clientes” es decir conlleva a brindar un mejor servicio con plena satisfacción de los clientes a través de mejoras en los procesos de la empresa.

En este caso los dos autores destacan la colaboración considerable del Mejoramiento Continuo en la Logística ya que conseguirán de esta forma lograr uno de los objetivos principales de toda organización brindar un mejor servicio y/o producto al cliente mediante los cambios eficientes en la empresa.

A la vez las dos teorías guardan relación como lo dicho por el autor Gomes (2013) con su libro “Gestión Logística y Comercial”, en donde afirma que La Logística es el que apoya a mantener integrado todas las áreas en la empresa, y para mantener una ventaja competitiva será necesario mantener competitividad mediante el Mejoramiento en todos los procesos consiguiendo lograr como lo indica Michael Porter eficiencia que a la larga permita la obtención de una mayor oportunidad a largo plazo, siempre a la par de objetivos claros del área.

Discusión por conclusión

En la presente investigación indica que el Mejoramiento Continuo influye significativamente en la Logística, lo cual indica que los cambios eficientes dentro de una empresa deben ser constante, siempre se debe mantener como forma de trabajo habitual mejorar los procesos en el área donde se deba llevar a cabo, en este caso en el área Logística dentro de los procesos que se llevan a cabo, ya que contribuirá en conseguir resultados dentro de la empresa.

La manifestación es congruente con el resultado de la investigación brindada por Huanca Canales, S. (2014) en su tesis “Implementación de una Mejora Continua para una Lavandería en el Área de Lavado al Seco”, en la cual indica que un Plan de Mejora como herramienta de aplicación en los procesos de la empresa conllevó a incrementar su productividad.

V. CONCLUSIONES

Después de la evaluación de los resultados obtenidos, y la determinación de los objetivos, la contrastación de hipótesis llegamos a las siguientes conclusiones:

Como primera conclusión: se ha determinado que el Mejoramiento continuo influye en la logística, ya que viene a ser una herramienta que implica cambiar algo para volverlo efectivo, eficiente y adaptable que involucra a todas las personas dentro de la organización, empezando desde un punto específico para luego conseguir un logro general, considerando los objetivos del área logístico.

En la segunda conclusión: Se ha determinado que la Filosofía Empresarial influye en La Logística, debido a que la forma de pensar de la cabeza de la organización que asume el reto

del mejoramiento de los procesos, mediante la aplicación de sugerencias e alternativas aportadas por cada miembro del área.

En la tercera conclusión: Se ha determinado que la Integración influye en La Logística, debido a que la logística contiene muchos de los procesos más importantes para brindar calidad de un producto y /o servicio, es necesario que al tener una estructura adecuada y eficiente de procesos de esta área se conseguirá los objetivos buscados.

En la cuarta conclusión: Se ha determinado que la Calidad del servicio influye en La Logística, teniendo en cuenta el mejoramiento continuo en el área como la filosofía empresarial y la integración, se conseguirá lograr los objetivos buscados haciendo de la empresa mucho más competitiva en el mercado.

VI. RECOMENDACIONES

Tomando como base los resultados obtenidos en la investigación, podemos emitir las siguientes sugerencias:

Se ha determinado que el Mejoramiento continuo influye en la logística, se recomienda que le área logístico identificar cada proceso ya que se diferencian mucho según el tipo de empresa, iniciar en brindar alternativas de solución según el tipo de importancia de cada proceso, consiguiendo victorias pequeñas ya que estos en un largo plazo en conjunto lograran conseguir que la organización sea mucho más competente en el mercado.

Se ha determinado que la filosofía empresarial influye en la logística, se recomienda revisar el tipo de filosofía que tiene la empresa, si con ella se haq conseguido resultados, entonces seguir imponiéndola dentro del área logístico. De lo contrario, será necesario re-implantar

una nueva filosofía en la empresa, en donde se tome en cuenta las opiniones y alternativas que puedan brindar cada uno de los integrantes en los procesos del área logístico.

Se ha determinado que la integración influye en la logística, ya que es necesario que todos los procesos dentro del área logístico se encuentren comunicados entre ellos para evitar deficiencia en alguno de ellos, ya que cada proceso se encarga de una función necesaria para el logro de resultados, por ello es tan importante que cada una de ellas sea apoyo para las demás y eficientes en todas las formas. Será necesario la estructuración de los procesos, con el uso de herramientas innovadoras como el flujograma.

Se ha determinado que la calidad de servicio influye en la logística, debido a que el área logística busca llegar a sus objetivos por área es ahí donde no sólo es conseguirlo sino demostrar que este resultado se ha logrado eficientemente, y que este cumpla con todas las expectativas que se tenga del producto en temas de costo, precio, calidad y duración. Se debe realizar un plan de control a dicha alternativa, acompañado de una buena gestión.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- F Alva, C., Reyes, C. y Villanes, N. (2006). *Propuesta de Mejora en la Logística de Entrada en una Empresa Agroexportadora*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Recuperado de: <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/273770/2/CAIva.pdf>
- Fernández, S., Cordero, J., & Córdova, A. (2002). *Estadística descriptiva*. Madrid: Gráficas Dehon.
- Sabrià, F. (2016). *La cadena de suministro*. Barcelona: Marge Books.
- Aparicio, J. G. (2013). *Gestión logística y comercial*. España: McGraw-Hill/Interamericana de España, S.L.
- Ayala, J. M. (2015). *La selección de proveedores (Gestión de compras)*. Madrid: Editex S.A.

- Backer, J. (1998). *Contabilidad de costos: Un enfoque Administrativo para la toma de decisiones*. Mexico.
- Ballou, R. (2004). *Logística: administración de la cadena de suministro*. México: Pearson Educación7.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson Educación.
- Berry, L. y. (1993). La calidad también cuenta en los servicios. *Bussiness Horizont*, 50-70.
- Bertrand , & Prabhaka. (1990). *Control de calidad: teoría y aplicaciones*. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- Carrasco, J. (2000). *Evolución de los enfoques y conceptos de la logística "su impacto en la dirección y la gestión de las organizaciones"*. Colombia: Economía Industrial.
- CARRASCO, J. (2000). Evolución de los enfoques y conceptos de la logística: Su impacto en la gestión y dirección de organizaciones. *Economía Industrial*, 17-34. Obtenido de Exc.
- Casanovas, A., & Cuatrecasas, L. (2001). *Logística empresarial*. Barcelona: Ed. Gestión 2000.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría General de la Administración* (7ma edición ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Claret O. y Arciniegas, J. (2016). *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Colombia: Ecoe Ediciones Ltda.
- Coalla, P. M. (2017). *UF0476 - Gestión de inventarios*. Madrid: Nobel S.A.
- Drucer, P. (1975). *La gerencia: tareas, responsabilidades y prácticas*. México: El Ateneo.
- Echevarría, S. G. (1994). *Introducción a la economía de la empresa*. Madrid: Días de Santos S.A.
- Federación Colegio de Contadores Públicos de Venezuela. (1994). *Principios de la Contabilidad Generalmente Aceptados*. Venezuela: Sulam.
- García, J. (1997). *Contabilidad de costos*. México: Mcgraw-Hill.
- García, R. (2010). *La gestión para resultados en el Desarrollo*. Estos Unidos: BID.
- Gómez, M. S. (2008). *Cuantificación y generación de valor en la cadena de suministro extendida*. León: Asesoría Jurídica Leonesa S.L.
- Guber, R. (2005). *El salvaje Metropolitano*. Buenos Aires: Paidós.

- Harrington, J. (1993). *Mejoramiento de los procesos de la Empresa*. Colombia: McGraw-Hill. Interamericana S.A.
- Ishikawa, K. (1986). *¿Que es el control de la calidad?* Colombia: Normal.
- Iván Darío Toro Jaramillo, R. D. (2006). *Método y conocimiento: metodología de la investigación*. Medellín: Fondo editorial Universidad EAFIT.
- Jacobs, R. (2000). *Administración de Producción y Operaciones: Manufactura y Servicios*. Estados Unidos: McGraw-Hil.
- kalpakjian, S. (2002). *Manufactura, ingeniería y tecnología*. México: Pearson Educación .
- Kotler, P. (2006). *Dirección de Marketing* (12va edición ed.). Mexico: Pearson Education S.A.
- Massaki, I. (1998). *La clave de la Ventaja Competitiva Japonesa*. México: Continental S.A.
- McMillan, J., & Schumacher, S. (2005). *Investigación Educativa: Una introducción conceptual*. Madrid: Pearson Addison Wesley (5ta edición).
- Moguel, E. A. (2005). *Metodología de la Investigación*. Tabasco: Colección Hector Medino.
- Munch, L. (2010). *Gestión Organizacional, enfoques y procesos administrativos*. Madrid: Puenticce.
- Narváez, V. D. (2006). *Metodología de la investigación científica y bioestadística*. Santiago de Chile: RIL Editores.
- Nuñez, M. T. (1994). *Cultura empresarial y estrategia de la empresa en España: su realidad actual y su diseño del cambio*. España: Ediciones Rialp S.A.
- Prado, J. U. (2015). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. Mexico: El Manual Moderno S.A. de C.
- Prieto, A. B. (2007). *Trabajadores competentes: introducción y reflexiones sobre la gestión de recursos humanos por competencias*. España: ESIC Editorial.
- Prieto, A. B. (s.f.). *Trabajadores comptentes: introducción y reflexiones sobre la gestión de recursos*.
- Ramírez, I. D. (s.f.).
- Ramírez, I. D. (2006). *Método y conocimiento: metodología de la investigación*. Medellín: Fondo editorial Universidad EAFIT.

- Ramírez, I. D. (2006). *Método y conocimiento: metodología de la investigación*. Medellín: Fondo Editorial Univesidad EAFIT.
- Russel, A. (1996). *Concepto cambiante de la planeación*. Mexico: Limusa.
- Sabino, C. (1992). *El proceso de Investigación*. Buenos Aires: Panapo.
- Sánchez, J. C. (2012). *Los métodos de investigación*. Madrid: Días de Santos.
- Schneider, B., & Reichers, A. (1983). *La estilogía del clima organizacional: psicología del personal*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Serrano, M. E. (2011). *Gestión de aprovisionamiento : administración*. Madrid: Paraninfo S.A.
- Serrano, M. E. (2014). *Logística de almacenamiento*. Madrid: Paraninfo S.A.
- Tamayo, M., & Tamayo, M. (1997). *El proceso de la Investigación científica*. México: Limusa S.A.
- Tejero, J. A. (2011). *Logística integral: La gestión operativa de la empresa* (4ta edición ed.). Madrid: ESIC Editorial.

ANEXOS

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN: CUESTIONARIO

Estimado(a) colaborador(a):

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer cómo el mejoramiento continuo influye en el área logístico de la empresa donde labora.

Por ello se le solicita responder todos los siguientes enunciados con veracidad.

Cuestionario de la Variable Independiente						
Mejoramiento Continuo en la empresa NTS PERÚ SRL						
Señor Trabajador sírvase responder el siguiente cuestionario en forma anónima						
Marcando su respuesta, con 1 = Muy en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 De acuerdo, 5 = Muy de Acuerdo						
Nº	Preguntas	MD	ED	NAND	DA	MA
DIMENSIÓN: FILOSOFÍA EMPRESARIAL						
1	¿El buen clima organizacional permitirá conseguir mejoras dentro de los procesos en la empresa NTS PERÚ SCRL ?	1	2	3	4	5
2	¿Implantar una cultura organizacional conseguirá apoyar los procesos de la empresa NTS PERÚ para que se realicen eficientemente?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: INTEGRACIÓN						
3	¿Un personal competente va a contribuir en mejorar los procesos dentro de la empresa?	1	2	3	4	5
4	¿Una estructura organizacional constituida correctamente conseguirá establecer los diferentes procesos dentro de la empresa?	1	2	3	4	5
5	¿La automatización de procesos coadyuva la calidad de los procesos dentro de la empresa?	1	2	3	4	5
6	¿El control interno permite corregir errores en los procesos operativos de la empresa?	1	2	3	4	5
7	¿Los trabajadores de la empresa muestran voluntad al cambio por lo tanto es inexistente la resistencia en la empresa?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: CALIDAD DE SERVICIO						
8	¿Usar la estrategia de calidad permite verificar que los procesos establecidos se realizaron correctamente en la empresa?	1	2	3	4	5
9	¿La satisfacción del cliente se demuestra al identificar calidad en el servicio brindado por la empresa?	1	2	3	4	5
10	¿Los logros de objetivos de la empresa NTS PERÚ SCRL deben considerarse como base para la creación de otros objetivos muchos más ambiciosos?	1	2	3	4	5
11	¿La optimización de Costos se logra por la contención de costos en la empresa?	1	2	3	4	5
12	¿El control de calidad permitirá crear nuevas estrategias de mejoras en el servicio y/o producto entregado en la empresa ?	1	2	3	4	5

Fuente: Elaboración Propia

Gracias por su colaboración

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN: CUESTIONARIO

Estimado(a) colaborador(a):

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer cómo el mejoramiento continuo influye en el área logístico de la empresa donde labora.

Por ello se le solicita responder todos los siguientes enunciados con veracidad.

Cuestionario de la Variable Independiente						
La Logística en la empresa NTS PERÚ SRL						
Señor Trabajador sírvase responder el siguiente cuestionario en forma anónima						
Marcando su respuesta, con 1 = Muy en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 De acuerdo, 5 = Muy de Acuerdo						
N°	Preguntas	MD	ED	NA ND	DA	MA
DIMENSIÓN: ACTIVIDADES LOGÍSTICAS						
13	¿La gestión logística plantea mejorar los procesos dentro e la empresa NTS PERÚ SCRL?	1	2	3	4	5
14	¿El control del flujo logístico verifica la calidad de los procesos y bienes adquiridos en la empresa?	1	2	3	4	5
15	¿La planificación evalúa situaciones y los futuros en la empresa?	1	2	3	4	5
16	¿La ejecución de los procedimientos de la cadena de suministros contribuye en el crecimiento de la empresa?	1	2	3	4	5
17	¿La reducción de costos logra mejores resultados en la empresa?	1	2	3	4	5
18	¿El Control de costos es necesaria para tomar decisiones en la empresa?	1	2	3	4	5
19	¿La eficiencia del personal logístico contribuye en el mejoramiento del servicio al cliente en la empresa?	1	2	3	4	5
20	¿Las estrategias logísticas ayudan a mejorar el servicio brindado po la empresa?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: ALMACENAMIENTO						
21	¿La gestión de aprovisionamiento permite responder la demanda a corto plazo de la empresa?	1	2	3	4	5
22	¿La gestión de inventarios permite controlar el stock de la empresa?	1	2	3	4	5
23	¿Los costos de almacenamientos que se incurren se reducen cada vez en la empresa?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: CADENA DE SUMINISTRO						
24	¿La captación de proveedores requiere de estrategias del mercadeo en la empresa?	1	2	3	4	5
25	¿La evaluación de los proveedores es periódica en la empresa?	1	2	3	4	5
26	¿Las compras en volumen permiten reducir costos para la empresa?	1	2	3	4	5
27	¿La importación de la materia prima a precios escalables es la mejor opción en la empresa?	1	2	3	4	5
28	¿El apoyo de Software en las aplicaciones logísticas agiliza el trabajo en la empresa?	1	2	3	4	5
29	¿La gestión logística permiten el crecimiento de la empresa?.	1	2	3	4	5
30	¿Los resultados logrados en la gestión logística fueron por una dirección exigente al cumplimiento de metas en la empresa?	1	2	3	4	5


Fuente: Elaboración Propia

Gracias por su colaboración.

VALIDACIÓN POR EXPERTOS: CUESTIONARIO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS									
Primera Variable									
Título de la investigación:		Meioramiento Continuo en la Lozística de la empresa NTS PERÚ SRL. Los Olivos. 2018							
Apellidos y nombres del investigador:		Vidalón Videla, Gabriela Francesca							
Apellidos y nombres del experto:		DR. COSMILAS CASTILLO PEDRO							
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	PREGUNTA		ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Variable independiente: Mejoramiento Continuo	Filosofía empresarial	Clima organizacional	1	¿El buen clima organizacional permitirá conseguir mejoras dentro de los procesos en la empresa NTS PERÚ SCRL?		1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Muy de Acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Cultura organizacional	2	¿Implantar una cultura organizacional conseguirá apoyar los procesos de la empresa NTS PERÚ para que se realicen eficientemente?			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Integración	Personal competente	3	¿Un personal competente va a contribuir en mejorar los procesos dentro de la empresa?			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Estructura organizacional	4	¿Una estructura organizacional constituida correctamente conseguirá establecer los diferentes procesos dentro de la empresa?			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Automatización de procesos	5	¿La automatización de procesos coadyuva la calidad de los procesos dentro de la empresa?			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Control interno	6	¿El control interno permite corregir errores en los procesos operativos de la empresa?			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Calidad de Servicio	Resistencia al cambio	7	¿Los trabajadores de la empresa muestran voluntad al cambio por lo tanto es inexistente la resistencia en la empresa?			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Estrategia de calidad	8	¿Usar la estrategia de calidad permite verificar que los procesos establecidos se realizaron correctamente en la empresa?			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Satisfacción del cliente	9	¿La satisfacción del cliente se demuestra al identificar calidad en el servicio brindado por la empresa?			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Logro de objetivos	10	¿Los logros de objetivos se consiguió a través de la satisfacción de los clientes?			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Optimalización de Costos	11	¿La optimización de Costos es una herramienta usada en la empresa?			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Control de calidad	12	¿El control de calidad permitirá a la empresa de evitar errores en la entrega del servicio ?			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Firma del experto			Fecha 7/06/18						

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS											
Segunda Variable											
Título de la investigación:		Mejoramiento Continuo en la Logística de la empresa NTS PERÚ SRL, Los Olivos, 2018									
Apellidos y nombres del investigador:		Vidalón Videla, Gabriela Francesca									
Apellidos y nombres del experto:		DR. COSTILUS CASTILLO PEDRO									
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPL E	NO CUMPL E	OBSERACIONES / SUGERENCIAS			
Variable Dependiente: La logística	Actividades Logísticas	Gestión logística	13	¿La gestión logística plantea mejorar los procesos dentro e la empresa NTS PERÚ SCRL?	1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 =De acuerdo 5 = Muy de Acuerdo	/					
		Control de flujo	14	¿El control del flujo logístico verifica la calidad de los procesos y bienes adquiridos en la empresa?		/					
		Planificación	15	¿La planificación evalúa situaciones y los futuros en la empresa?		/					
		Ejecución	16	¿La ejecución de los procedimientos de la cadena de suministros contribuye en el crecimiento de la empresa?		/					
		Reducción de costos	17	¿La reducción de costos logra mejores resultados en la empresa?		/					
		Control logístico	18	¿El Control de costos es necesaria para tomar decisiones en la empresa?		/					
		Mejora del servicio al cliente	19	¿La eficiencia del personal logístico contribuye en el mejoramiento del servicio al cliente en la empresa?		/					
	Estrategias logísticas	20	¿Las estrategias logísticas ayudan a mejorar el servicio brindado po la empresa?	/							
	Almacenamiento	Gestión de Aprovisionamiento	21	¿La gestión de aprovisionamiento permite responder la demanda a corto plazo de la empresa?		/					
		Gestión de inventarios	22	¿La gestión de inventarios permite controlar el stock de la empresa?		/					
		Costo de almacenamiento	23	¿Los costos de almacenamientos que se incurren se reducen cada vez en la empresa?		/					
	Cadena de suministro	Captación de Proveedores	24	¿La captación de proveedores requiere de estrategias del mercadeo en la empresa?		/					
		Evaluación de Proveedores	25	¿La evaluación de los proveedores es periódica en la empresa?		/					
		Volumen de compras	26	¿Las compras en volumen permiten reducir costos para la empresa?		/					
		Importación de materia prima	27	¿La importación de la materia prima a precios escalables es la mejor opción en la empresa?		/					
		Herramientas Tecnológicas	28	¿El apoyo de Software en las aplicaciones logísticas agiliza el trabajo en la empresa?		/					
		Indicadores de gestión Logística	29	¿La gestión logística permiten el crecimiento de la empresa?.		/					
		Resultados	30	¿Los resultados logrados en la gestión logística fueron por una dirección exigente al cumplimiento de metas en la empresa?		/					
	Firma del experto					Fecha 07/06/18					

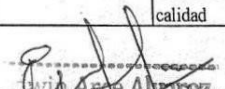
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS								
Primera Variable								
Título de la investigación:		Mejoramiento Continuo en la Logística de la empresa NTS PERÚ SRL, Los Olivos, 2018						
Apellidos y nombres del investigador:		Vidalón Videla, Gabriela Francesca						
Apellidos y nombres del experto:								
ASPECTO POR VALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	REGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Variable independiente: Mejoramiento Continuo	Filosofía empresarial	Clima organizacional	1	¿El buen clima organizacional permitirá conseguir mejoras dentro de los procesos en la empresa NTS PERÚ SCRL?	1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 =De acuerdo 5 = Muy de Acuerdo			
		Cultura organizacional	2	¿Implantar una cultura organizacional conseguirá apoyar los procesos de la empresa NTS PERÚ para que se realicen eficientemente?				
	Integración	Personal competente	3	¿Un personal competente va a contribuir en mejorar los procesos dentro de la empresa?				
		Estructura organizacional	4	¿Una estructura organizacional constituida correctamente conseguirá establecer los diferentes procesos dentro de la empresa?				
		Automatización de procesos	5	¿La automatización de procesos coadyuva la calidad de los procesos dentro de la empresa?				
		Control interno	6	¿El control interno permite corregir errores en los procesos operativos de la empresa?				
		Resistencia al cambio	7	¿Los trabajadores de la empresa muestran voluntad al cambio por lo tanto es inexistente la resistencia en la empresa?				
	Calidad de Servicio	Estrategia de calidad	8	¿Usar la estrategia de calidad permite verificar que los procesos establecidos se realizaron correctamente en la empresa?				
		Satisfacción del cliente	9	¿La satisfacción del cliente se demuestra al identificar calidad en el servicio brindado por la empresa?				
		Logro de objetivos	10	¿Los logros de objetivos se consiguió a través de la satisfacción de los clientes?				
		Optimalización de Costos	11	¿La optimización de Costos es una herramienta usada en la empresa?				
		Control de calidad	12	¿El control de calidad permitirá a la empresa de evitar errores en la entrega del servicio ?				
Firma del experto			Fecha 07/06/18					

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS									
Segunda Variable									
Título de la investigación:		Mejoramiento Continuo en la Logística de la empresa NTS PERÚ SRL, Los Olivos, 2018							
Apellidos y nombres del investigador:		Vidalón Videla, Gabriela Francesca							
Apellidos y nombres del experto:		D. TANTALCAN TAPIA DYAN							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
Variable Dependiente: La logística	Actividades Logísticas	Gestión logística	13	¿La gestión logística plantea mejorar los procesos dentro e la empresa NTS PERÚ SCRL?	1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 =De acuerdo 5 = Muy de Acuerdo				
		Control de flujo	14	¿El control del flujo logístico verifica la calidad de los procesos y bienes adquiridos en la empresa?					
		Planificación	15	¿La planificación evalúa situaciones y los futuros en la empresa?					
		Ejecución	16	¿La ejecución de los procedimientos de la cadena de suministros contribuye en el crecimiento de la empresa?					
		Reducción de costos	17	¿La reducción de costos logra mejores resultados en la empresa?					
		Control logístico	18	¿El Control de costos es necesaria para tomar decisiones en la empresa?					
		Mejora del servicio al cliente	19	¿La eficiencia del personal logístico contribuye en el mejoramiento del servicio al cliente en la empresa?					
	Almacenamiento	Estrategias logísticas	20	¿Las estrategias logísticas ayudan a mejorar el servicio brindado por la empresa?					
		Gestión de Aprovisionamiento	21	¿La gestión de aprovisionamiento permite responder la demanda a corto plazo de la empresa?					
		Gestión de inventarios	22	¿La gestión de inventarios permite controlar el stock de la empresa?					
	Cadena de suministro	Costo de almacenamiento	23	¿Los costos de almacenamientos que se incurrir se reducen cada vez en la empresa?					
		Captación de Proveedores	24	¿La captación de proveedores requiere de estrategias del mercadeo en la empresa?					
		Evaluación de Proveedores	25	¿La evaluación de los proveedores es periódica en la empresa?					
		Volumen de compras	26	¿Las compras en volumen permiten reducir costos para la empresa?					
		Importación de materia prima	27	¿La importación de la materia prima a precios escalables es la mejor opción en la empresa?					
Herramientas Tecnológicas		28	¿El apoyo de Software en las aplicaciones logísticas agiliza el trabajo en la empresa?						
Indicadores de gestión Logística		29	¿La gestión logística permiten el crecimiento de la empresa?.						
Resultados		30	¿Los resultados logrados en la gestión logística fueron por una dirección exigente al cumplimiento de metas en la empresa?						
Firma del experto			Fecha 02/06/18						

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS								
Primera Variable								
Título de la investigación:		Mejoramiento Continuo en la Logística de la empresa NTS PERÚ SRL, Los Olivos, 2018						
Apellidos y nombres del investigador:		Vidalón Videla, Gabriela Francesca						
Apellidos y nombres del experto:								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Variable independiente: Mejoramiento Continuo	Filosofía empresarial	Clima organizacional	1	¿El buen clima organizacional permitirá conseguir mejoras dentro de los procesos en la empresa NTS PERÚ SCRL?	1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Muy de Acuerdo			
		Cultura organizacional	2	¿Implantar una cultura organizacional conseguirá apoyar los procesos de la empresa NTS PERÚ para que se realicen eficientemente?				
	Integración	Personal competente	3	¿Un personal competente va a contribuir en mejorar los procesos dentro de la empresa?				
		Estructura organizacional	4	¿Una estructura organizacional constituida correctamente conseguirá establecer los diferentes procesos dentro de la empresa?				
		Automatización de procesos	5	¿La automatización de procesos coadyuva la calidad de los procesos dentro de la empresa?				
		Control interno	6	¿El control interno permite corregir errores en los procesos operativos de la empresa?				
	Calidad de Servicio	Resistencia al cambio	7	¿Los trabajadores de la empresa muestran voluntad al cambio por lo tanto es inexistente la resistencia en la empresa?				
		Estrategia de calidad	8	¿Usar la estrategia de calidad permite verificar que los procesos establecidos se realizaron correctamente en la empresa?				
		Satisfacción del cliente	9	¿La satisfacción del cliente se demuestra al identificar calidad en el servicio brindado por la empresa?				
		Logro de objetivos	10	¿Los logros de objetivos se consiguió a través de la satisfacción de los clientes?				
		Optimalización de Costos	11	¿La optimización de Costos es una herramienta usada en la empresa?				
		Control de calidad	12	¿El control de calidad permitirá a la empresa de evitar errores en la entrega del servicio ?				
Firma del experto		 Gabriela Francesca Vidalón Videla M. Econ. Reg. CEC 404		Fecha __/__/__				

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS									
Segunda Variable									
Título de la investigación:		Mejoramiento Continuo en la Logística de la empresa NTS PERÚ SRL, Los Olivos, 2018							
Apellidos y nombres del investigador:		Vidalón Videla, Gabriela Francesca							
Apellidos y nombres del experto:									
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	PERTINENCIA	ESCALA	SI CUMPLIÓ	NO CUMPLIÓ	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
Variable Dependiente: La logística	Actividades Logísticas	Gestión logística	13	¿La gestión logística plantea mejorar los procesos dentro e la empresa NTS PERÚ SCRL?	1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Muy de Acuerdo				
		Control de flujo	14	¿El control del flujo logístico verifica la calidad de los procesos y bienes adquiridos en la empresa?					
		Planificación	15	¿La planificación evalúa situaciones y los futuros en la empresa?					
		Ejecución	16	¿La ejecución de los procedimientos de la cadena de suministros contribuye en el crecimiento de la empresa?					
		Reducción de costos	17	¿La reducción de costos logra mejores resultados en la empresa?					
		Control logístico	18	¿El Control de costos es necesaria para tomar decisiones en la empresa?					
		Mejora del servicio al cliente	19	¿La eficiencia del personal logístico contribuye en el mejoramiento del servicio al cliente en la empresa?					
	Almacenamiento	Estrategias logísticas	20	¿Las estrategias logísticas ayudan a mejorar el servicio brindado por la empresa?					
		Gestión de Aprovisionamiento	21	¿La gestión de aprovisionamiento permite responder la demanda a corto plazo de la empresa?					
		Gestión de inventarios	22	¿La gestión de inventarios permite controlar el stock de la empresa?					
	Cadena de suministro	Costo de almacenamiento	23	¿Los costos de almacenamientos que se incurrir se reducen cada vez en la empresa?					
		Captación de Proveedores	24	¿La captación de proveedores requiere de estrategias del mercadeo en la empresa?					
		Evaluación de Proveedores	25	¿La evaluación de los proveedores es periódica en la empresa?					
		Volumen de compras	26	¿Las compras en volumen permiten reducir costos para la empresa?					
		Importación de materia prima	27	¿La importación de la materia prima a precios escalables es la mejor opción en la empresa?					
Herramientas Tecnológicas		28	¿El apoyo de Software en las aplicaciones logísticas agiliza el trabajo en la empresa?						
Indicadores de gestión Logística		29	¿La gestión logística permiten el crecimiento de la empresa?.						
Resultados		30	¿Los resultados logrados en la gestión logística fueron por una dirección exigente al cumplimiento de metas en la empresa?						
Firma del experto			Fecha __/__/__						

Edwin Arce Alvarez
Dr. Econ. Reg. CEC 404

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

SPSS 24: VISTA DE DATOS

datos gabriela vidalon 08-05-18.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

7 : P7 5 Visible: 55 de 55 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
3	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	5	4	5	5	2	5	5	4	5	4	4	4	5	5	2
5	4	4	5	5	3	4	5	4	3	2	3	2	5	4	3	3	2	5
6	4	5	4	4	3	4	5	2	5	5	4	4	5	2	5	5	5	5
7	4	5	2	5	3	5	5	5	2	4	3	4	5	1	5	3	4	5
8	4	4	5	4	3	2	5	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4
9	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	2	5	5	5	4	5	5	5
10	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	2	3	5	3	5	4
11	4	4	5	5	4	2	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4
12	4	5	5	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5
13	4	1	5	4	2	2	5	5	4	4	5	5	2	5	2	2	4	5
14	4	5	5	4	2	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	2	5
15	4	5	4	2	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	2	5
16	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	2
17	4	2	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4
18	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	2	5	4	5
19	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4
20	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	3	5	5	4	4
21	4	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5
22	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	3	5
23	4	3	5	4	5	5	5	5	5	2	3	4	4	5	5	4	4	3
24	4	4	4	5	4	2	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
25	4	5	5	5	5	5	2	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4
26	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	5	4	4
27	4	4	3	5	4	4	4	4	2	2	5	3	4	4	4	5	3	3
28	4	3	1	5	2	3	4	4	2	3	1	2	4	3	2	4	4	2
29	2	2	2	3	1	1	2	1	2	1	5	3	4	2	4	3	2	3

Vista de datos Vista de variables

datos gabriela vidalon 08-05-18.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

7 : P7 5 Visible: 55 de 55 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
4	4	5	4	5	4	5	5	2	5	5	4	5	4	4	4	5	5	2
5	4	4	5	5	3	4	5	4	3	2	3	2	5	4	3	3	2	5
6	4	5	4	4	3	4	5	2	5	5	4	4	5	2	5	5	5	5
7	4	5	2	5	3	5	5	5	2	4	3	4	5	1	5	3	4	5
8	4	4	5	4	3	2	5	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4
9	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	2	5	5	5	4	5	5	5
10	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	2	3	5	3	5	4
11	4	4	5	5	4	2	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4
12	4	5	5	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5
13	4	1	5	4	2	2	5	5	4	4	5	5	2	5	2	2	4	5
14	4	5	5	4	2	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	2	5
15	4	5	4	2	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	2	5
16	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	2
17	4	2	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4
18	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	2	5	4	5
19	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4
20	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	3	5	5	4	4
21	4	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5
22	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	3	5
23	4	3	5	4	5	5	5	5	5	2	3	4	4	5	5	4	4	3
24	4	4	4	5	4	2	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
25	4	5	5	5	5	5	2	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4
26	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	5	4	4
27	4	4	3	5	4	4	4	4	2	2	5	3	4	4	4	5	3	3
28	4	3	1	5	2	3	4	4	2	3	1	2	4	3	2	4	4	2
29	2	2	2	3	1	1	2	1	2	1	5	3	4	2	4	3	2	3
30	1	3	1	3	3	3	1	2	1	1	1	3	4	1	1	1	1	2
31																		
32																		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

SPSS 24: VISTA DE VARIABLES

datos gabriela vidalon 08-05-18.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Numérico	8	0	1.-¿El buen cli...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Numérico	8	0	2.-¿Implantar u...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Numérico	8	0	3.-¿El personal...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Numérico	8	0	4.-¿La estructu...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Numérico	8	0	5.-¿La empresa...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Numérico	8	0	6.-¿Los cliente...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Numérico	8	0	7.-¿La empresa...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Numérico	8	0	8.-¿El control i...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Numérico	8	0	9.-¿La automati...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Numérico	8	0	10.-¿Los trabaj...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Numérico	8	0	11.-¿Se optimi...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Numérico	8	0	12.-¿Los registr...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Numérico	8	0	13.-¿En la emp...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Numérico	8	0	14.-¿El control ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Numérico	8	0	15.-¿El aprovisi...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Numérico	8	0	16.-¿La gestión...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Numérico	8	0	17.-¿Los costo...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Numérico	8	0	18.-¿Los prove...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Numérico	8	0	19.-¿La evaluac...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Numérico	8	0	20.-¿La Empre...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	Numérico	8	0	21.-¿La empres...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	Numérico	8	0	22.-¿La planific...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P23	Numérico	8	0	23.-¿En la emp...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P24	Numérico	8	0	24.-¿Se aplican...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	P25	Numérico	8	0	25.-¿La gestión...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	P26	Numérico	8	0	26.-¿Se aplican...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	P27	Numérico	8	0	27.-¿La reducci...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	P28	Numérico	8	0	28.-¿Las alianz...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	P29	Numérico	8	0	29.-¿La eficien...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	P30	Numérico	8	0	30.-¿Los result...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31	P31	Numérico	8	0	31.-¿La gestión...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
31	Suma	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
32	SumFilo	Númérico	8	2	filosofía empres...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
33	SumInte	Númérico	8	2	integración	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
34	SumCali	Númérico	8	2	calidad de servi...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
35	Var1	Númérico	8	2	MEJORAMIEN...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
36	SumActi	Númérico	8	2	actividades logi...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
37	SumAlm	Númérico	8	2	almacenamiento	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
38	SumCade	Númérico	8	2	cadena de sum...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
39	Var2	Númérico	8	2	LA LOGÍSTICA	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
40	FILO	Númérico	8	2	FILOSOFÍA EM...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
41	INTE	Númérico	8	2	INTEGRACIÓN	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
42	CALI	Númérico	8	2	CALIDAD DE S...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
43	varinde	Númérico	8	2	Mejoramiento C...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
44	ACTI	Númérico	8	2	ACTIVIDADES ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
45	ALM	Númérico	8	2	ALMACENAMI...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
46	CADE	Númérico	8	2	CADENA DE S...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
47	vardepe	Númérico	8	2	La Logística	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
48	AGRUPFILO	Númérico	5	0	FILOSOFÍA EM... {1, EN DES...	Ninguno	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
49	AGRUPINTE	Númérico	5	0	INTEGRACIÓN ... {1, EN DES...	Ninguno	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
50	AGRUPCALI	Númérico	5	0	CALIDAD DE S... {1, EN DES...	Ninguno	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
51	AGRUPVA...	Númérico	5	0	Mejoramiento C... {1, EN DES...	Ninguno	Ninguno	14	Derecha	Ordinal	Entrada
52	AGRUPACTI	Númérico	5	0	ACTIVIDADES ... {1, EN DES...	Ninguno	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
53	AGRUPALM	Númérico	5	0	ALMACENAMI... {1, MUY EN...	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
54	AGRUPCADE	Númérico	5	0	CADENA DE S... {1, MUY EN...	Ninguno	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
55	AGRUPVA...	Númérico	5	0	La Logística (a... {1, MUY EN...	Ninguno	Ninguno	14	Derecha	Ordinal	Entrada
56											
57											
58											
59											
60											
61											

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: La Mejora Continua en la Logística de la empresa NTS PERÚ SRL, Los Olivos, 2018		
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS
<p>General:</p> <p>¿Cómo influyen el Mejoramiento continuo en la logística en la empresa Negocios, Tecnología y soluciones Perú S.R.L, Los Olivos, 2018?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar cómo influye el Mejoramiento continuo en la logística en la empresa Negocios, Tecnología y soluciones Perú S.R.L, Los Olivos, 2018.</p>	<p>General:</p> <p>El Mejoramiento continuo influye en la logística en la empresa Negocios, Tecnología y soluciones Perú S.R.L, Los Olivos, 2018.</p>
<p>Específicos:</p> <p>a) ¿Cómo influye la filosofía empresarial en la logística de la empresa Negocios, Tecnología y soluciones Perú S.R.L, Los Olivos, 2018?</p>	<p>Específicos:</p> <p>a) Determinar cómo influye la filosofía empresarial en la logística de la empresa Negocios, Tecnología y soluciones Perú S.R.L, Los Olivos, 2018.</p>	<p>Específicos:</p> <p>a) La filosofía empresarial influye en la logística de la empresa Negocios, Tecnología y soluciones Perú S.R.L, Los Olivos, 2018.</p>
<p>b) ¿Cómo influye la integración en la logística de la empresa Negocios, Tecnología y soluciones Perú S.R.L, Los Olivos, 2018?</p>	<p>b) Determinar cómo influye integración en la logística de la empresa Negocios, Tecnología y soluciones Perú S.R.L, Los Olivos, 2018.</p>	<p>b) La integración influye en la logística de la empresa Negocios, Tecnología y soluciones Perú S.R.L, Los Olivos, 2018.</p>
<p>c) ¿Cómo influye la calidad de servicio en la logística de la empresa Negocios, Tecnología y soluciones Perú S.R.L, Los Olivos, 2018?</p>	<p>c) Determinar cómo influye la calidad de servicio en la logística de la empresa Negocios, Tecnología y soluciones Perú S.R.L, Los Olivos, 2018.</p>	<p>c) La calidad de servicio influye en la logística de la empresa Negocios, Tecnología y soluciones Perú S.R.L, Los Olivos, 2018.</p>

Elaboración Propia



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“MEJORAMIENTO CONTINUO EN LA LOGÍSTICA DE LA
EMPRESA NEGOCIOS, TECNOLOGÍA Y SOLUCIONES PERÚ
S.R.L., LOS OLIVOS, 2018.”**

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

AUTORA

VIDALÓN VIDELA, GABRIELA FRANCESCA

ASESOR

Dr. ARCE ÁLVAREZ, EDWIN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES




 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, EDWIN ARCE ÁLVAREZ, docente de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisor de la tesis titulada: "MEJORAMIENTO CONTINUO EN LA LOGÍSTICA DE LA EMPRESA NEGOCIOS, TECNOLOGÍA Y SOLUCIONES PERÚ S.R.L., LOS OLIVOS, 2018" de la estudiante GABRIELA FRANCESCA VIDALÓN VIDELA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó 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.



Lima, 06 de Julio del 2018


Firma
Dr. EDWIN ARCE ÁLVAREZ
DNI: 23833025

REPORTE DE ORIGINALIDAD DEL PROGRAMA TURNITIN

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**"MEJORAMIENTO CONTINUO EN LA LOGÍSTICA DE LA
 EMPRESA NEGOCIOS, TECNOLOGIA Y SOLUCIONES PERÚ
 S.R.L., LOS OLIVOS, 2018."**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
 LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA
 VIDALON VIDELA, GABRIELA FRANCISCA

ASesor
 Dr. ARCE ALVAREZ, EDWIN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
 GESTIÓN DE ORGANIZACIONES



Handwritten signature in blue ink.

Resumen de coincidencias

25 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(14/14\)](#)

Coincidencias

25	1	repositorio ucv.edu.pe Fuente de datos	20 %
Fi	2	Entregado a Universidad Trabajo de estudiante	5 %
↓	3	galcon.com Fuente de datos	<1 %
⊘	4	Entregado a CONACYT Trabajo de estudiante	<1 %
↓	5	escribd.com Fuente de datos	<1 %
ⓘ	6	Entregado a Universidad Trabajo de estudiante	<1 %
	7	repositorio.uva.edu.co Fuente de datos	<1 %
	8	repositorio.upao.edu.pe Fuente de datos	<1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
Escuela Profesional de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Gabriela Francesca Vidalón Videla

INFORME TÍTULADO:

**“Mejoramiento Continuo en la Logística de la empresa Negocios,
Tecnología Y Soluciones Perú S.R.L., Los Olivos, 2018.”**


PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: **06/07/2018**

NOTA O MENCIÓN: **18**




FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo GABRIELA FRANCESCA VIDALÓN VIDELA, identificado con DNI N.º 73057884, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "MEJORAMIENTO CONTINUO EN LA LOGÍSTICA DE LA EMPRESA NEGOCIOS, TECNOLOGÍA Y SOLUCIONES PERÚ S.R.L., LOS OLIVOS, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33



 FIRMA

DNI: 73057884

LIMA, 06 de JULIO del 2018.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------