



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

**“GESTIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA
EMPRESA LA HANSEÁTICA S.A. - SAN ISIDRO, 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES**

AUTORA:

CARBONELL ARAGON, Lissette Karina

ASESOR:

Dr. LEÓN ESPINOZA, Lessner Augusto

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing y Comercio Internacional

PERÚ

2018

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : FO6-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña CARBONELL ARAGON, LISSETTE KARINA

Cuyo título es: "GESTIÓN DE PROCESOS EN EL AREA DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA LA HANSEÁTICA – SAN ISIDRO, 2018"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (Número) Dieciseis (Letras).


Callao, 17 de julio de 2018.



 PRESIDENTE



 SECRETARIO



 VOCAL

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

DEDICATORIA

Quiero empezar por agradecer a la persona que siempre me apoyo incondicionalmente mi madre Marlene por su dedicación y su amor, ya que gracias a ella he podido lograr con excelencia cada paso en mi vida.

AGRADECIMIENTO

Al único que me brinda salud y guía mis pasos,
Dios muchas gracias por todas las pruebas que
me das día a día.

Al Dr. Lessner Augusto mi asesor, por haberme
brindado toda su experiencia y su paciencia en la
realización de mi Tesis.

Y no puedo dejar de mencionar a mi madre la
cual es un ejemplo para mí, siempre dándome el
apoyo que necesito con sus sabias palabras.

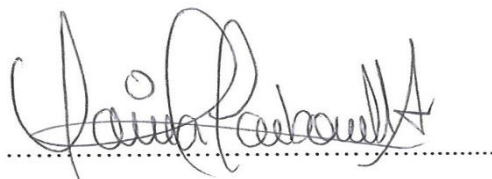
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo CARBONELL ARAGON, LISSETTE KARINA con DNI N° 70561430, 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 Negocios Internacionales, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, 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.

Callao, 17 de Julio del 2018

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Lissette Karina Carbonell Aragon', written over a horizontal dotted line.

CARBONELL ARAGON, LISSETTE KARINA

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo se presenta ante ustedes la Tesis titulada: “Gestión de Procesos en el área de Logística de la empresa La Hanseática S.A. - San Isidro, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de licenciatura en Negocios Internacionales.

Carbonell Aragón, Lissette Karina

ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINARES	2
RESUMEN	9
ABSTRAC	9
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Trabajos previos	11
1.3. Teorías relacionadas al tema	14
1.3.1. Variable Independiente: Cultura	14
1.3.2. Variable Dependiente: Negocios Internacionales	15
1.4. Formulación del problema	15
1.4.1. General	15
1.4.2. Específicos	16
1.5. Justificación del estudio	16
1.6. Hipótesis	17
1.6.1. General	17
1.6.2. Específicas	17
1.7. Objetivos	17
1.7.1. General	17
1.7.2. Específicos	17
II. MÉTODO	18
2.1. Diseño de investigación	18
2.1.1. Enfoque de investigación	18
2.1.2. Método de investigación	18
2.1.3. Tipo de investigación	18
2.1.4. Nivel de investigación	19
2.2. Variables, Operacionalización	19
2.2.1. Operacionalización de variables	19
2.2.2. Matriz de Operacionalización	24
2.3. Población y muestra	26
2.3.1. Población	26
2.3.2. Unidades de muestreo	26
2.3.3. Muestra	26
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	27
2.4.1. Técnicas de recolección de datos	27
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos	27
2.4.3. Validez	27
2.4.4. Confiabilidad	28
2.5. Métodos de análisis de datos	30
2.6. Aspectos éticos	30
III. RESULTADOS	31
3.1. Análisis descriptivo	31
3.1.1. Resultado de dimensiones	31
3.2. Contrastación de hipótesis	42
3.3. Prueba de hipótesis	38
3.3.1. Hipótesis general	40
3.3.2. Hipótesis específica 1	41
3.3.3. Hipótesis específica 2	42
3.3.4. Hipótesis específica 3	43

IV. DISCUSIÓN	45
4.1. Discusión – hipótesis general	45
4.2. Discusión – hipótesis específica 1	46
4.3. Discusión – hipótesis específica 2	47
4.4. Discusión – hipótesis específica 3	47
V. CONCLUSIONES	49
VI. RECOMENDACIONES	50
VII. REFERENCIAS	51
ANEXOS	53

RESUMEN

El actual trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre la Gestión de procesos y el área de logística de la empresa La Hanseática S.A. -, lo cual implicó explorar en fuentes de información científicas para su respectiva ejecución. El método utilizado fue hipotético deductivo con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental transversal. La población de estudio estuvo constituida por los trabajadores de la empresa La Hanseática y la muestra establecida fue de 33 personas. Como instrumento de medición se realizó un cuestionario, el cual fue elaborado por 20 preguntas en escala de Likert, posteriormente, se procedió a analizarlo mediante el software estadístico SPSS 24. Asimismo, se utilizó la prueba estadística de RHO Spearman para saber el porcentaje de relación de la variable I con la variable II. Finalmente se concluyó la investigación obteniendo resultados significativos que demostraron que la gestión de procesos influye en un 91.3% en el área de logística en la empresa La Hanseática – San Isidro, 2018.

Palabras claves: Procesos, Logística, relación y negocios gestión.

ABSTRACT

The main objective of the real research work is to determine the relationship between the process management and the logistics area of the company La Hanseática S.A. -, which implies exploring in the scientific sources for their respective execution. The method used was hypothetical deductive with a quantitative approach, of applied type, with a correlational descriptive level and transversal non-experimental design. The study population was constituted by the workers of the La Hanseática company and the sample was 33 people. As a measuring instrument, a questionnaire was carried out, which was processed by 20 questions on a Likert scale, later, it was processed through the statistical software SPSS, the statistical test of RHO Spearman to know the percentage of relation of the variable I with the variable II. Finally, the investigation was concluded obtaining significant results that the process management influences 91.3% in the logistics area in the company La Hanseática - San Isidro, 2018

Keywords: Processes, Logistics, relationship and business management.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Aparece un modelo de gestión de procesos en 1930 en el cual se establece el trabajo desde una perspectiva empírica, con este modelo se presumió un incremento de la eficiencia del trabajo de los operarios y una mejora en lo administrativo. Sin embargo Edwards Deming sostiene que para lograr un buen sistema de organización de trabajo se requiere la participación de los colaboradores y la satisfacción del cliente.

Los continuos cambios logísticos, tecnológicos y portuarios en el mundo globalizado, exige a todas las organizaciones adaptarse y mantenerse en la evolución y la mejora continua. Por ello, las organizaciones ven la necesidad de contar con infraestructuras propicias, recursos humanos competentes y sistemas tecnológicos que permitan enfrentar los desafíos frecuentes para poder ser competitivos. En los países desarrollados o que están en vía de desarrollo, los recintos portuarios son considerados entes operativos imprescindibles, que están ligados directamente a la economía nacional de la nación.

En un mundo globalizado el comercio internacional portuario y toda su estrategia logística representan una parte importante dentro del crecimiento económico de los países, permitiendo el intercambio de tecnología, servicios y mercaderías, manteniendo un crecimiento constante dentro de una creciente economía mundial.

Por las características mundiales el puerto debería tener entre sus ventajas competitivas, el manejo adecuado de procedimientos eficaces y estandarizados a nivel internacional que están relacionados a sus operaciones aduaneras, los medios de transporte interno, la calidad de servicio a sus clientes, también como entidades competentes junto con las entidades administrativas que permitan una eficaz gestión portuaria, influyendo en el desempeño y competitividad de la entidad portuaria para influir positivamente en la economía del país.

El sector servicios también definido como uno de los sectores más grandes en el que se dividen las actividades económicas, así mismo este sector suministra aquellos servicios necesarios la población para poder satisfacer las exigencias o necesidades Por el INEI indica en una encuesta Mensual se servicios el crecimiento del sector Comercio en un 4.92% a su vez los restaurantes obtuvieron un crecimiento del 3.04% y los servicios prestados a empresa en un 3.59%.

La empresa Tramarsa forma parte de un Holding la cual es perteneciente al grupo Romero, ellos se dedica a brindar servicios de atención de naves, así mismo brinda servicios como agente de carga. Es por ello que se resalta la buena gestión de procesos que la empresa desarrolla en las diferentes áreas.

LA HANSEATICA S.A., se dedica al rubro de comercio exterior como agencia naviera, agencia de carga y servicio logístico, la prestación de sus servicios es partir del año 1953 conformado por un grupo de empresarios Peruano-Alemanes, es la primera agencia naviera dedicada al comercio exterior en el Perú, representando a las más prestigiosas compañías navieras del mundo. Para ello se ve la necesidad de evaluar su gestión de procesos y logísticos para mejoras la calidad de los servicios.

El propósito de esta investigación, es buscar dar respuesta a la siguiente problemática: ¿Cómo es la relación entre la gestión de procesos y el área de logística de la empresa LA HANSEATICA S.A. San Isidro, 2018?

1.2. Trabajos previos

Para el adecuado desarrollo de investigación, se ha encontrado diferentes investigaciones que tienen relación con el tema que se está abordando, estas se indicaran a continuación:

ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Chávez, Campos (2011), en su investigación titulada “Incidencia de la Gestión Administrativa de la biblioteca municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011, Ecuador”, para alcanzar el grado de Licenciado en la Especialidad de Bibliotecología, planteó como objetivo general el mejorar los servicios con calidad y calidez en la atención a los usuarios de la biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra. Entre sus resultados se ha encontrado 67% de las personas encuestadas indican que La Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no es especializada, teniendo como instrumento el uso de un cuestionario conformado por 10 preguntas con el fin de obtener información relevante. Es por ello que le autor concluye para que se pueda fortalecer las funciones administrativas se debe emplear el manual gestión administrativa con el cual también se fortalecerá los servicios brindados v a los usuarios de manera pertinente, competente y eficaz.

Cabello (2010), en su investigación titulada “Implantación de gestión de procesos de negocio a través de un programa de mejora continua, México”, para alcanzar el grado de Maestro en Administración, planteó como objetivo general el implementar un proceso de

mejora continua, tomando en cuenta las herramientas usadas por la empresa para enfrentar un entorno dinámico y una economía mundial que ha afectado a la economía mexicana de forma importante. Lo que se realizó es la implantación de indicadores de desempeño dentro de los procesos de producción teniendo como resultado una mejora en la misión y visión del equipo de operaciones, la definición de un nuevo proceso de planeación utilizando una metodología aplicada. Con la investigación se llegó a la siguiente conclusión; el implantar la mejora de procesos dentro de una empresa sirve como herramienta de soporte para la planeación estratégica de la empresa, principalmente para la perspectiva interna.

Bohorquez y Puello (2013), en su investigación titulada “Diseño de un modelo de Gestión Logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa Coralinas & Pisos S.A. Corpisos S.A. en el municipio de Turbaco, Bolívar, Colombia”, planteó como objetivo general el brindar una mejora en el sistema logístico de la organización a través de criterios y sugerencias con la finalidad de aumentar la eficiencia organizacional. La metodología empleada es teórica y empírica utilizando entrevistas y siendo la población elegida el de la empresa personal Coralinas & Pisos S.A. Corpisos S.A. Con la investigación dicho autor llegó a la siguiente conclusión, la recopilación de datos permitió mejorar la gestión logística y la cadena de suministro por medio el establecimiento de algunos de los procedimientos y de nuevas herramientas de trabajo, con el fin de garantizar una permanencia en el mercado actual y lograr una eficiencia organizacional. Se implementó herramientas para brindar la solución necesaria a los problemas empresariales; y aportes sobre el funcionamiento de una gestión logística dentro de un entorno real

ANTECEDENTES NACIONALES

Velásquez (2017), en su investigación titulada “Gestión de logística de previsiones de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la Digemid,”, para alcanzar el grado de Maestra en Gestión Pública de general, planteó como objetivo general el determinar la relación que existe entre la gestión de logística de previsiones de productos controlados y la satisfacción de los clientes. La metodología empleada tuvo un enfoque cuantitativo, con nivel descriptivo y un diseño no experimental transversal. La población fue de tipo probabilística compuesta por los clientes del laboratorio y droguerías DIGEMID en Lima. Los resultados manifestaron que el 86 % de los clientes consideran la gestión de logística que fue regularmente eficiente; lo que quiere decir que los clientes expresaron su conformidad por los servicios, también el trato y el cumplimiento de sus

actividades, sin embargo, se necesita mejorar la eficiencia de la gestión. Los resultados del análisis estadístico Rho Spearman dan como resultado a la correlación ($r_s=0,770$) entre ambas variables teniendo un nivel de significancia de 0.000. Así mismo el autor concluye que existe una correlación moderada entre las variables sometidas a investigación, por lo tanto, una correcta gestión de logística generará una satisfacción por parte de los clientes.

Solórzano (2017), en su investigación titulada “Gestión por Proceso en la Administración de la historia clínica del Servicio de Hospitalización Hospital Huaycán, 2017”, para alcanzar el grado de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, cuyo objetivo fue el determinar de qué manera la administración de historias clínicas mejora con la gestión por procesos, cuya metodología aplicada fue un enfoque cuantitativo cuya población fue de tipo probabilística compuesta por 40 profesionales que registran historias clínicas, teniendo como resultado en la investigación que el 61.5% indica que la gestión por procesos causa un mejora la administración de la historia clínica, los resultados del análisis estadístico Rho Spearman dan como resultado una correlación $Rho= 0.806$ (bilateral) entre ambas variables teniendo un nivel de significancia de 0.000. Es por ello que el autor concluye afirmando que el existiría una mejora en la administración de la historia clínica usando la aplicación de gestión por procesos en el servicio de hospitalización.

Álvarez (2017), en su investigación titulada “Control interno y el proceso de la gestión logística en la Universidad Nacional de Barranca” para alcanzar el grado de Maestra en Gestión Pública, planteó como objetivo general el conocer la relación entre el control interno y el proceso de la gestión logística en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Nacional de Barranca, 2016. La metodología empleada fue no experimental - transversal, descriptivo, con un método hipotético deductivo cuya población estuvo formada por 72 colaboradores del área administrativa de la Universidad Nacional de Barranca. De acuerdo a la investigación los resultados obtenidos indican que el 48.6% manifiestan que es irregular el control interno, lo que muestra que se tiene que trabajar más para poder así proteger sus recursos debiendo revisar la exactitud y veracidad de la información financiera y administrativa para así promover la eficiencia, por otro lado el 22,2% de los trabajadores indican que el control interno es adecuado y un 29,2% de los trabajadores manifiestan que es inadecuado. Los resultados del análisis estadístico Rho Spearman dan como resultado una correlación $Rho= 0.789$ (bilateral) entre ambas variables teniendo una significancia de 0.000. De tal manera el autor concluye manifestando que existe una relación positiva entre ambas variables, igualándose con el plan de

mejoramiento el cual es un punto importante para la organización, pues le permitirá tener un mayor dominio de las materias primas, los productos terminados, la recepción y entrega de productos.

Bravo (2017), en su investigación titulada “Los incentivos laborales y su relación en la productividad de la empresa XYGO S.A., distrito de Miraflores, año 2017” para alcanzar el grado de Licenciado en Administración, planteó como objetivo general el determinar si los incentivos laborales se relacionan con la productividad de los trabajadores de la empresa XYGO S.A. La metodología empleada fue de un diseño no experimental transversal, aplicada y correlacional. La población fue de tipo probabilística aleatoria simple, es por ello que se concluye de acuerdo a los resultados obtenidos que existe un porcentaje alto el cual está de acuerdo con la relación entre los incentivos laborales y la productividad mientras que el 24.7% no responde a una conformidad entre la relación de las variables. Los resultados del análisis estadístico Rho Spearman dan como resultado una correlación $Rho = 0.965$ (bilateral) con una significancia de 0.000. Dicho esto el autor concluye que si existe relación positiva entre ambas variables dado que para poder incrementar el nivel de ventas se tuvo que evaluar la relación existente entre satisfacción laboral y el rendimiento de los trabajadores.

1.2.1. Variable 1: Gestión de procesos

Con respecto a la variable 1, se adjuntó ciertas definiciones sobre gestión de procesos realizadas por algunos estudiosos del tema:

Según Pardo (2017), proceso es la agrupación de aquellas actividades las cuales se encuentran relacionadas unas con otras por medio de la transformación de las entradas en salidas o resultados. Representa lo que tenemos que hacer, el trabajo a desarrollar para conseguir un determinado resultado (p.17).

Según Arnoletto (2013), un proceso es una sucesión de actividades ordenada las cuales se dirigen a establecer un valor agregado a partir de un insumo, teniendo como fin el conseguir un resultado el cual reaccione satisfactoriamente a las exigencias del consumidor.

Según Bravo (2011). la gestión por procesos es aquel que permite brindar un apoyo dentro del enfoque empresarial al poder identificar, representar, y mejorar para poder hacer más provechoso los procesos de la empresa con el fin de obtener la confianza del cliente (p.9).

Según Fernández (2004).La gestión de procesos es el enfoque a la solución de aquellas transacciones o procesos realizados por la organización (p.37).

Según Rojas (2000), la finalidad de la gestión por procesos es reorganizar aquellos flujos de trabajo con el objetivo de brindar una atención y solución dirigida en el aumento de la satisfacción del consumidor (p.5).

1.2.2. Variable 2: Logística

Con respecto a la variable 2, se adjunta diversas definiciones sobre logística realizadas por algunos estudiosos del tema:

Según Escudero (2014), el almacenara, gestionar y planificar los bienes y servicios forma parte de componer una cadena de suministro la cual se hace responsable desde su punto de origen hasta su punto de destino teniendo la finalidad de lograr la satisfacción de la demanda de los usuarios (p.2).

Según Castellano (2015), El administrar de manera correcta la materia prima y sus elementos, así como el uso de productos terminados tanto para su empaque y distribución hacia los consumidores finales forman parte de la una función operativa de la logística (p.2).

Según Muñoz (2010), la logística engloba todas aquellas actividades enlazadas con el transporte y almacenamiento de productos entre sus puntos de origen y su punto de destino (p.2).

Según Anaya (2007), logística es tener un control eficaz del flujo y del almacenaje, inventariando los productos terminados, como también aquella información relacionada con el ámbito portuario a partir de las operaciones como el practicaje, técnicos náuticos, pasajeros, manipulación y transporte de mercancías desde el punto de origen al punto de destino con la finalidad de atender a las necesidades del cliente (p.24).

1.3. Formulación del problema

1.3.1. General

¿Cómo es la relación entre la gestión de procesos y el área de logística de la empresa LA HANSEÁTICA S.A., SAN ISIDRO, 2018?

1.3.2. Específicos

- ¿Cómo es la relación entre gestión de calidad y el área de logística de la empresa LA HANSEÁTICA S.A., SAN ISIDRO, 2018?
- ¿Cómo es la relación entre productividad y el área de logística de la empresa LA HANSEÁTICA S.A., SAN ISIDRO, 2018?
- ¿Cómo es la relación entre satisfacción del cliente y el área de logística de la empresa LA HANSEÁTICA S.A., SAN ISIDRO, 2018?

1.4. Justificación del estudio

Hernández, Fernández y Baptista (2014), aclara la importancia de la necesidad que tiene la justificación en un estudio de investigación, a través de la exposición de sus razones. Normalmente, esto se lleva a cabo con un propósito establecido. Una investigación conveniente puede hallar una solución a un problema social, puede concebir una nueva teoría o puede generar voluntades para la investigación (p. 40).

Teórico:

Se ha observado que desde hace algunos años en la empresa “La Hanseática S.A.”, existe una mala gestión en los procesos dentro del área de logística, analizando la teoría de gestión de procesos para dar como resultado un buen desempeño del área de logística, lo que se busca con este estudio es generar una reflexión y un debate académico teniendo en cuenta la investigación servirá para dar a conocer como es la relación entre las variables, y a su vez mostrar aquellos resultados que servirán más adelante como futuras investigaciones

Metodológico:

Generando un conocimiento válido y confiable se utiliza un instrumento de medición a través de un cuestionario tanto para la variable 1 “Gestión de Procesos”, como para la variable 2 “Logística”, la cual por medio de ella se obtienen datos importantes los cuales van a ser analizados, estos ayudarán a encontrar cuál es la relación entre ambas variables así mismo se desarrollarán sugerencias que permitan la buena gestión de procesos.

Práctico:

Con esta investigación se busca resolver el problema en el área de logística al aplicar la teoría de gestión por procesos. Además, se busca aportar conocimientos los cuales sean útiles, el cual aportará una mayor experiencia como gestores en negocios internacionales.

Social:

La investigación en el campo social beneficiara a la gestión de procesos dentro del área de logística lo cual aumentara la eficiencia lo que causara que exista mayor satisfacción de los clientes, aumentando la carga laboral y por ende se contratara mayor personal.

Conveniencia:

Es conveniente en mi investigación porque va a generar un impacto en la comunidad.

1.5. Hipótesis**1.5.1. Hipótesis General**

Existe relación significativa entre la gestión de procesos y el área de logística de la empresa LA HANSEÁTICA S.A., SAN ISIDRO, 2018.

1.5.2. Hipótesis Específica:

- Existe relación significativa entre gestión de calidad y el área de logística de la empresa LA HANSEÁTICA S.A., SAN ISIDRO, 2018.
- Existe relación significativa entre productividad y el área de logística de la empresa LA HANSEÁTICA S.A., SAN ISIDRO, 2018.
- Existe relación significativa entre satisfacción al cliente y el área de logística de la empresa LA HANSEÁTICA S.A., SAN ISIDRO, 2018.

1.6. Objetivo**1.6.1. General**

Determinar la relación entre la gestión de procesos y el área de logística de la empresa LA HANSEÁTICA S.A., SAN ISIDRO, 2018.

1.6.2. Específicos

- Determinar la relación entre gestión de calidad y el área de logística de la empresa LA HANSEÁTICA S.A., SAN ISIDRO, 2018.
- Determinar la relación entre productividad y el área de logística de la empresa LA HANSEÁTICA S.A., SAN ISIDRO, 2018.
- Determinar la relación entre satisfacción del cliente y el área de logística de la empresa LA HANSEÁTICA S.A., SAN ISIDRO, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

En la investigación se planteó un diseño **NO EXPERIMENTAL - TRANSVERSAL**.

Una investigación no experimental se lleva a cabo sin cambiar las variables de estudio, donde no se altera ninguna de ellas, para saber cuál es el efecto de una sobre la otra. Solamente, se observa lo que acontece de forma natural y posteriormente se analiza. Hernández et al. (2014) (p. 149).

Hernández et al. (2014), manifiestan que la investigación transversal es aquella donde la recaudación de datos se da en un solo momento durante la investigación. Tiene la finalidad de describir las variables de estudio y analizar el vínculo entre ellas en un momento determinado (p. 151).

2.1.1. Enfoque de investigación

La investigación tiene un enfoque **CUANTITATIVO**, Hernández et al. (2014), lo definen como la utilización de la recaudación de información para comprobar hipótesis, basados en el cálculo numérico y estadístico, para así demostrar teorías y generar formas de comportamiento (p. 4).

2.1.2. Método de investigación

El trabajo de investigación tiene un método **HIPOTÉTICO - DEDUCTIVO**; Bernal (2010), manifiesta que se empieza por un proceso llamado hipótesis, los cuales pueden ser negadas o refutadas, determinándose argumentos que deben ser contrarrestadas con los hechos (p. 60).

2.1.3. Tipo de investigación

La investigación es de tipo **APLICADA**; como lo menciona Behar (2008), indicando que esta investigación pretende que los conocimientos adquiridos sean utilizados o aplicados, ya que es un estudio y aplicación de un problema en concreto, en características y circunstancias específicas requiriendo de un marco teórico para poder confrontar la teoría con la realidad (p. 20).

2.1.4. Nivel de investigación

Se utilizó un nivel **DESCRIPTIVA -CORRELACIONAL**.

Según Hernández et al. (2014), manifiesta que es correlacional dado que el objetivo que tiene es poder conocer el grado de relación que existe entre una o más variables (p. 93).

Hernández et al. (2014), es descriptiva porque se detalla aquellas características y perfiles relevantes de aquel fenómeno el cual se someta a un estudio (p. 92).

2.2. Variables, Operacionalización

La investigación posee dos variables, la primera variable Gestión de procesos y la segunda variable Logística. Las cuales se van a definir en forma conceptual.

2.2.1. Operacionalización de variables

Variable 1: Gestión de procesos

Definición conceptual:

Según Fernández (2004).

“Para el autor el termino gestión por procesos es el enfoque a la solución de aquellas transacciones o procesos realizados por la organización analizando las prácticas de gestión y los controles, orientándose hacia la productividad [...] por otro lado la gestión de calidad abarca la relación entre cliente y empresa”. (p.37).

Dimensión: Gestión de calidad

Según Fernández (2010).

“Como en todo mapa de procesos todas las áreas son importantes para el crecimiento de la empresa, sin embargo el área de calidad o también llamado gestión de calidad no es tan solo un procesos con algún objetivo en común, sirve para que en ella se pueda filtrar algunos mensajes, así como implantar procesos y establecer objetivos de rendimiento a través de certificaciones [...]” (p.125).

Indicadores:

Rendimiento

Según Arjona (2000).

“Es el producto de dos componentes: la eficacia estratégica y la eficiencia operativa (en procesos)[...] El rendimiento global de la empresa se podría medir mediante la definición de indicadores [...]” (p.4).

Certificación

Según Miranda, Chamorro y Rubio (2007).

“Es un documento emitido por una entidad la cual certifica que el procedimiento de calidad usado por la empresa es acorde con la norma de referencia”. (p.200).

Mapa de procesos

Según Fontalvo y Vergara (2010).

“Se evidencia la distribución de aquellos procesos que tiene una empresa a partir de brindar un servicio. Mediante el cual se identifica claramente la interrelación que se tiene por área” (p.91).

Dimensión: Productividad

Según López (2013).

“La manera más eficiente de generar recursos es la productividad ya que muchas veces puede ser medible a través de dinero, para poder así hacer rentables y competitivos a los individuos y sus sociedades [...] identificando la reducción de costos [...] con el manejo eficiente de los recursos y tecnología”. (p.11).

Indicadores:

Tecnología

Según Ruiz y Mandado (2004).

“Requiere una serie de actividades incorporadas en un determinado periodo de tiempo y lugar, el cual es denominada innovación” (p.12).

Reducción de costos

Según Meyer (2000).

“La reducción de no es una fórmula matemática, sino una forma (procedimiento) para pensar en cómo reducir los costos” (p.48).

Dimensión: Satisfacción del cliente

Según Vértice (2010).

“Se dice que se entrega calidad cuando el producto o servicio que se brinda supera

aquellas expectativas de nuestros consumidores finales, los cuales son los clientes” (p.10).

Indicadores:

Calidad

Según Vértice (2010).

“La calidad es el nivel de excelencia alcanzada por una empresa logrando así la satisfacción real de su cliente” (p.12).

Variable 2: Logística

Definición Conceptual

Según Anaya (2007).

“Según Anaya (2007), logística es la planificación, implementación y control eficaz del flujo y del almacenaje, inventariando los productos terminados, como también aquella información relacionada con el ámbito portuario a partir de las operaciones como el practicaje, técnicos náuticos, pasajeros, manipulación y transporte de mercancías desde el punto de origen al punto de destino con la finalidad de atender a las necesidades del cliente” (p.24).

Dimensión: Practicaje

Según Escribano (2006).

“Se puede definir como aquel servicio de asesoramiento que se le brinda a los capitanes para poder facilitar la entrada y salida por medio de las maniobras que se realizan teniendo como limites las zonas geográficas velando las condiciones seguras” (p.1248).

Indicadores:

Maniobras Náuticas

Según Fuentes y Alcántara (2015).

“En el proceso de la operación portuaria están implicadas actividades administrativas antes del atraque de la nave, los cuales se llevan a cabo al momento en que la nave arriba al puerto, por consecuencia en todas las actividades participan agentes

especializados cuyo fin es el logro máximo del rendimiento de las operaciones al mínimo coste”. (p.234).

Practicaje

Según Fuentes y Alcántara (2015).

“Cada que una nave requiere la entrada y salida a puerto se realizan maniobras brindadas por la Autoridad Portuaria, las cuales son atendidas por un practico el cual asesora al capitán de la nave para poder realizar con éxito las maniobras náuticas en condiciones de seguridadd”. (p.299).

Dimensión: Técnico-náuticos

Según Cózar, Díaz, Rasero, Arcila y Piniella (2008).

“Técnico-náutico son todos los servicios comerciales prestados en los puertos en las diferentes actividades de bienes o servicios como el remolque de la nave” (p.59).

Indicadores:

Remolque

Según Escribano (2006).

“El remolque forma parte de una operación náutica el cual brinda ayuda a cada movimiento de una barco, por medio de la ayuda de otros buques llamado remolcadores los cuales proporcionan fuerza por medio del motor para poder mover e manera segura al buque” (p.1248).

Dimensión: Pasaje

Según Escribano (2006)

“Dentro de los servicios que se le brindan al pasajero se encuentran entrelazados la carga y descarga de equipajes” (p.1248).

Indicadores:

Servicio de carga y descarga de equipajes

Según Escribano (2006)

“Es un servicio que se encarga del control, organización y muchas veces del manejo de la recepción de los equipajes puesto en tierra así como también el transporte y

colocación dentro del buque para que se pueda dar una descarga rápida del equipaje” (p.1249).

Dimensión: Manipulación y transporte de mercancías

Según Escribano (2006)

“La estiba y desestiba así como la carga y descarga de mercancía forman parte de las actividades portuarias, estas se dan con la finalidad de permitir la transferencias entre barcos o entre otros medio de transporte.” (p.1249).

Indicadores:

Estiba y Desestiba

Según Gonzáles (2010).

“La estiba y desestiba son actividades que formar parte de un servicio que se encuentra ofrecido dentro de una operación marítima los cuales permiten el levante y ubicacion de la mercancía, aplicación de ganchos y dispositivos que permitan izar las mercancías” (p.22).

Carga y Descarga

Según Escribano (2006).

“La carga y descarga de la mercancía se da muchas veces sobre el muelle para que pueda ser recogida por el medio de transporte y llevarla a la salida del puerto o alguna zona de depósito” (p.1249).

2.2.2. Operacionalización

Variable1: Gestión de Procesos

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión de proceso	Según Fernández (2004) La Gestión por procesos consiste en concentrar la atención en el resultado de cada una de las transacciones o procesos que realiza la empresa [...] analizando las prácticas de gestión y los controles, orientándose hacia la productividad [...] por otro lado la gestión de calidad comienza a abarcar toda la relación de empresa y cliente.(p.26-37)	La variable Gestión de Procesos, se mide a través de un cuestionario que contiene diferentes ítems, donde se tendrá en cuenta los indicadores para su adecuada realización.	Gestión de Calidad	Rendimiento	Según Hernández, Fernández & Baptista (2014). Ordinal Tiene un orden de mayor a menor jerarquía (p.215). INTERVALOS Tiene intervalos iguales entre las categorías, el cero es real y absoluto, no es arbitrario (p.216).
				Certificaciones	
				Mapa de Procesos	
			Productividad	Tecnología	
				Reducción de costos	
			Satisfacción del cliente	Calidad	

Variable2: Logística

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Logística	Según Anaya (2007) La logística es el proceso de planificación, implementación y control eficiente del flujo y almacenaje, inventariado en curso y productos terminados, así como la información relacionada dentro del ámbito portuario en el movimiento de los bienes correctos en la cantidad adecuada hacia el lugar correcto en el momento apropiado a partir de las operaciones de practicaje , técnico náuticos , pasaje , manipulación y transporte de mercancías desde el punto de origen al punto de consumo con el fin de atender a las necesidades del cliente.(p.24)	La variable Gestión de Procesos, se mide a través de un cuestionario que contiene diferentes ítems, donde se tendrá en cuenta los indicadores para su adecuada realización.	Practicaje	Maniobras Náuticas	Según Hernández, Fernández & Baptista (2014). Ordinal Tiene un orden de mayor a menor jerarquía (p.215). INTERVALOS Tiene intervalos iguales entre las categorías, el cero es real y absoluto, no es arbitrario (p.216).
				Practicaje	
			Técnico-náuticos	Remolque	
			Pasaje	Carga y descarga de equipajes	
			Manipulación y transporte de mercancías	Estiba y Desestiba	
	Carga y Descarga				

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Bernal (2010) afirma que población es un grupo constituido por factores que son adecuados para la investigación (p. 161).

Conforme a los propósitos y objetivos de la investigación, la población estuvo establecida por 73 colaboradores de la empresa La Hanseática S.A.

2.3.2. Unidades de muestreo

De la población general, se eligió 36 elementos o unidades de muestreo seleccionados al azar que reunían ciertas características idóneas para la investigación. Hernández et al. (2014), lo define como una fracción o pequeña parte de los componentes que conciernen al total del conjunto estructurados por diversas características que llamamos población, pretendiendo que este pequeño grupo sea idéntico al conjunto de la población (p. 175).

2.3.3. Muestra

Con respecto al tipo de muestra fue **PROBABILÍSTICO ALEATORIO SIMPLE**, tal como lo define Hernández et al. (2014), manifestando que conforman la población tienen la misma posibilidad de ser seleccionados para la muestra, pero este se obtiene de forma aleatoria de las unidades de muestreo (p. 175).

Para poder calcular la muestra se utilizó siguiente formula:

$$N = \frac{N * Z^2 p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 p * q}$$

Dónde:

N=	Total de unidades de muestreo	36
Z ² =	Seguridad 95%	1.96
p=	Proporción esperada	0.5
q=	Porcentaje de aceptación	0.5
e=	Margen de error	5%

$$N = \frac{(36)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(36-1) + (1.96)^2(0.5)(0.05)}$$

$$N = 33$$

De acuerdo a la formula realizada nos dio como resultado un total de 33, los cuales están conformados por los trabajadores de la empresa La Hanseática S.A.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Técnica de recolección de datos

La técnica que se empleó en esta investigación fue una donde se han considerado preguntas respecto a la gestión de procesos y la relación que posee con la logística. Para Hurtado, Kuznik & Espinal (2010), la encuesta es una técnica que levanta datos, es decir es una manera concreta, particular y práctica que forma parte de un método de investigación [...] (p.317).

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento de recaudación de información empleado en el trabajo de investigación fue un **CUESTIONARIO**, realizado a la muestra para obtener su punto de vista con relación a la investigación.

Bernal (2010), manifiesta que un cuestionario es un grupo constituido por diversas preguntas que ayuden a obtener datos importantes para poder alcanzar aquellos objetivos planteados en la investigación (p. 250).

El instrumento de la investigación cuenta con 20 preguntas; siendo 11 de ellas referentes a la variable 1 “Gestión de Procesos” y las 9 restantes son para la variable 2 “Logística”, así mismo el cuestionario está dirigido hacia los trabajadores de la empresa La Hanseática - San Isidro, 2018.

2.4.3. Validez

Para Hernández et al. (2014), la validez consiste en el porcentaje de medición de la variable que se intenta medir (p.201).

El instrumento utilizado en la investigación fue sometido a juicio de expertos, de acuerdo a la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Negocios Internacionales de la Universidad César Vallejo, los cuales son:

- a) Dr. Augusto Lessner León Espinoza.
- b) Dr. Israel Barrutia Barreto.

c) Mg. Gustavo Alberca Teves.

2.4.4. Confiabilidad

Bernal (2010), indica que la confiabilidad de un instrumento o cuestionario refleja la valoración obtenida por varias personas durante la indagación de la misma (p. 247).

Coficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Muy Baja
-0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy Alta

La confiabilidad del instrumento fue realizado a través del método de Alfa de Cronbach, ingresando la información recolectada al estadísticos SPSS 23, efectuada a la muestra obtenida la cual corresponde a 33 trabajadores de la empresa La Hanseática S.A. con un total de 20 preguntas.

TABLA N° 1: ESTADISTICO DE FIABILIDAD DE LA VARIABLE 1 GESTION DE PROCESOS.

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad		
Casos	N		%		Alfa de Cronbach	N de elementos
	Válido	Excluido ^a				
	33	0	100,0	,0		
Total	33		100,0		,956	10

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Según la tabla N° 1, el estadístico de fiabilidad para la variable 1: Gestión de Procesos (X) indica que la prueba es alta, ya que, dio un valor de 0.956. Por ende, el porcentaje de fiabilidad del instrumento y de los ítems se considera alto.

**TABLA N° 2: ESTADISTICO DE FIABILIDAD DE LA VARIABLE 2
LOGÍSTICA**

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válido	33	100,0	,948	10
	Excluido ^a	0	,0		
	Total	33	100,0		

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Según la tabla N° 2, el estadístico de fiabilidad para la variable 2: Logística (X) indica que la prueba es alta, ya que, dio un valor de 0.948. . Por ende, el porcentaje de fiabilidad del instrumento y de los ítems se considera alto.

**TABLA N° 3: FIABILIDAD DE LAS VARIABLES GESTION DE PROCESOS Y
LOGISTICA.**

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válido	33	100,0	,970	20
	Excluido ^a	0	,0		
	Total	33	100,0		

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Según la tabla N° 3, el estadístico de fiabilidad indica que la prueba es muy alta, porque dio un valor de 0.970. Por ende, el porcentaje de fiabilidad del instrumento y de los ítems en general es alto.

2.5. Métodos de análisis de datos

En el presente trabajo de investigación se utilizó el programa estadístico SPSS 23 para el análisis de datos. Las pruebas estadísticas realizadas para esta investigación fueron: Alfa

de Cronbach con el fin de poder medir la confiabilidad del instrumento, además del juicio de expertos para la validez del instrumento que es el cuestionario.

2.6. Aspectos éticos

Para la realización del estudio se consideró los siguientes aspectos éticos:

✓ **Utilización de la información:**

Con respecto a ello, se respetó la identidad de cada persona y no se utilizó la información obtenida para otros fines.

✓ **Valor social:**

Las personas que participaron de la encuesta que se realizó en la investigación, no fueron tomadas por obligación, al contrario, todos ellos presentaron disposición para responder las preguntas del cuestionario.

✓ **Validez científica:**

La información obtenida por otros autores, se encuentra debidamente citadas con las fuentes correspondientes, y además no se ha alterado ningún dato del autor original para así evitar posibles divulgaciones de plagio. De esta manera, la validez teórica es la correcta.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo

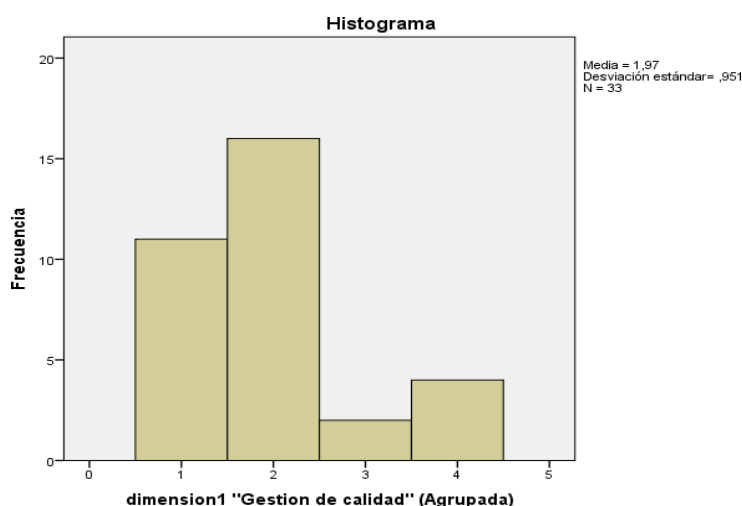
3.1.1. Resultados de dimensiones

VARIABLE 1 “GESTION DE PROCESOS”

TABLA N° 4: DIMENSION 1 (AGRUPADA) “GESTIÓN DE CALIDAD”

Dimension1 "Gestion de calidad"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	11	33,3	33,3	33,3
	De acuerdo	16	48,5	48,5	81,8
	Desacuerdo	2	6,1	6,1	87,9
	Totalmente en desacuerdo	4	12,1	12,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	



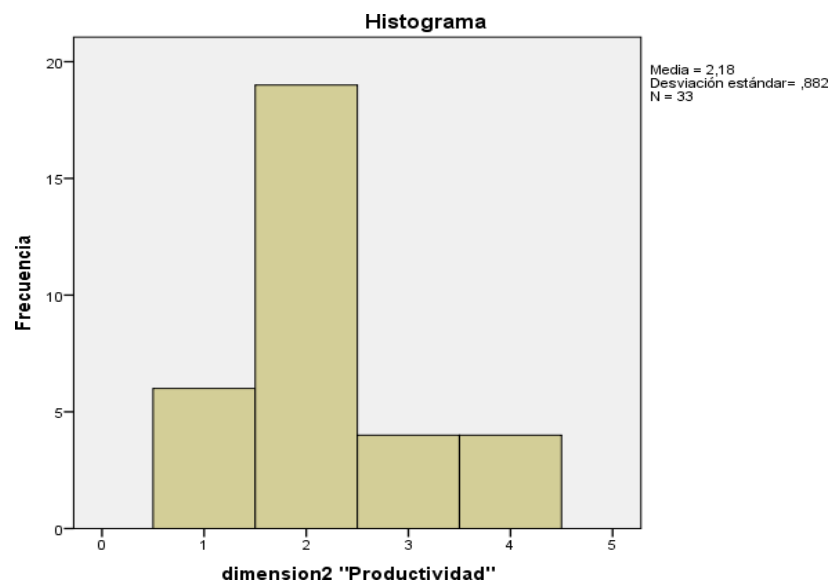
Interpretación:

Conforme a los porcentajes alcanzados en la tabla N° 4, se visualiza que el 33.3% de la muestra, conformado por trabajadores de la empresa La Hanseática S.A., manifestaron que están totalmente de acuerdo con respecto a la dimensión estudiada. Asimismo, se observa que el 48.5% manifestaron que están de acuerdo, mientras que el 6.1% respondió que están en desacuerdo y un 12.1% respondieron que están totalmente en desacuerdo con relación de la dimensión de “Gestión de calidad”.

TABLA N° 5: DIMENSIÓN 2 (AGRUPADA) “PRODUCTIVIDAD”

Dimension2 "Productividad"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	6	18,2	18,2	18,2
	De acuerdo	19	57,6	57,6	75,8
	En desacuerdo	4	12,1	12,1	87,9
	Totalmente en desacuerdo	4	12,1	12,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	



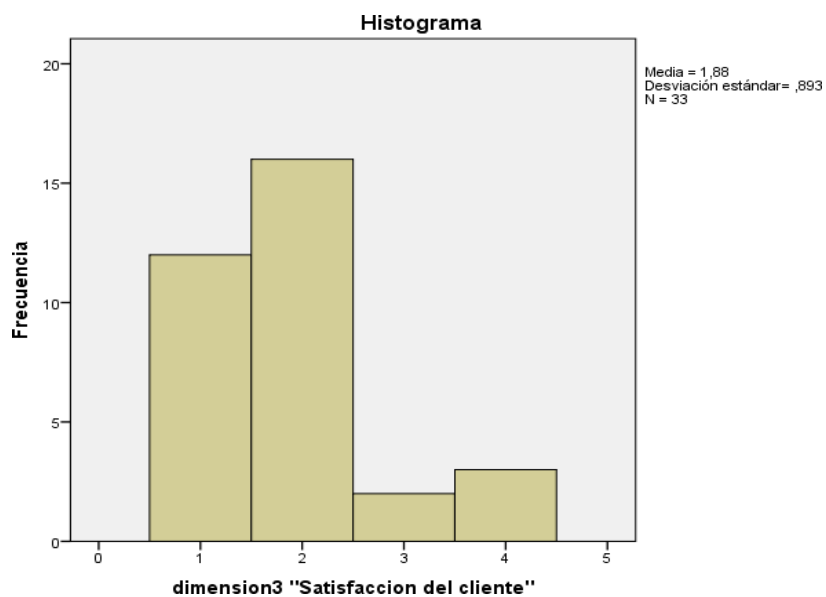
Interpretación:

Conforme a los porcentajes alcanzados en la tabla Nª 5, se visualiza que el 18.2% de la muestra, conformado por trabajadores de la empresa La Hanseática S.A., manifestaron que están totalmente de acuerdo con respecto a la dimensión estudiada. . De igual modo, se logra observar que el 57.6% manifestaron que están de acuerdo, mientras que el 12.1% respondió que están en desacuerdo y un 12.1% respondieron que están totalmente en desacuerdo con relación de la dimensión de “Productividad”.

TABLA N° 6: DIMENSIÓN 3 (AGRUPADA) “SATISFACCIÓN DE CLIENTE”

Dimension3 "Satisfaccion del cliente"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	12	36,4	36,4	36,4
	De acuerdo	16	48,5	48,5	84,8
	En desacuerdo	2	6,1	6,1	90,9
	Totalmente en desacuerdo	3	9,1	9,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	



Interpretación:

Conforme a los porcentajes alcanzados en la tabla Nª 6, se visualiza que el 36.4% de la muestra, conformado por trabajadores de la empresa La Hanseática S.A., manifestaron que están totalmente de acuerdo con respecto a la dimensión estudiada. Asimismo, se observa que el 48.5% manifestaron que están de acuerdo, mientras que el 6.1% respondió que están en desacuerdo y un 9.1% respondieron que están totalmente en desacuerdo con relación de la dimensión de “Satisfacción del cliente”.

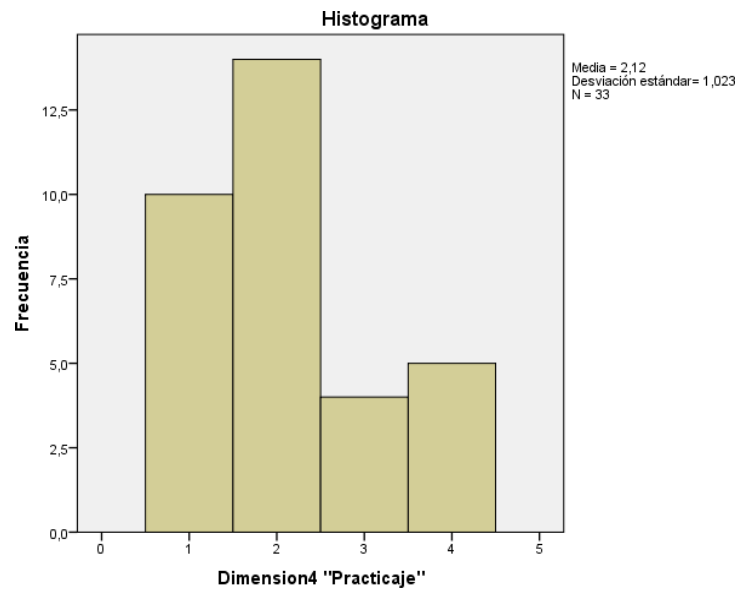
Interpretación de la variable 1: “Gestión de procesos”

El alcance de la estadística descriptiva de la variable 1 “Gestión de proceso”, han proporcionado un grado alto de aceptación con respecto a las dimensiones propuestas en la investigación.

VARIABLE 2 “LOGÍSTICA”

TABLA N° 7: DIMENSIÓN 4 (AGRUPADA) “PRACTICAJE”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	10	30,3	30,3	30,3
	De acuerdo	14	42,4	42,4	72,7
	En desacuerdo	4	12,1	12,1	84,8
	Totalmente en desacuerdo	5	15,2	15,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	



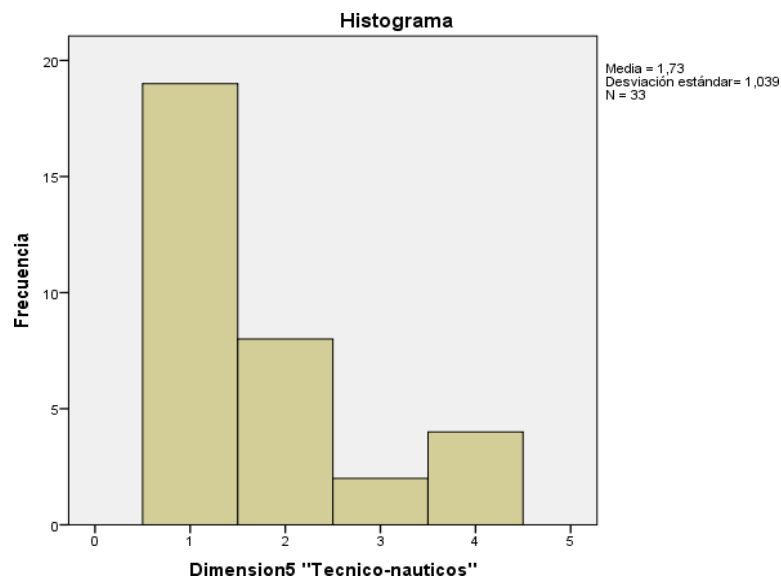
Interpretación:

Conforme a los porcentajes alcanzados en la tabla N^a 7, se visualiza que el 30.3% de la muestra, conformado por trabajadores de la empresa La Hanseática S.A., manifestaron que están totalmente de acuerdo con respecto a la dimensión estudiada. . De igual modo, se logra observar que el 42.4% manifestaron que están de acuerdo, mientras que el 12.1% respondió que están en desacuerdo y un 15.2% respondieron que están totalmente en desacuerdo con relación de la dimensión de “Practicaje”.

TABLA N° 8: DIMENSIÓN 5 (AGRUPADA) “TÉCNICO - NÁUTICOS”

Dimension5 "Tecnico-nauticos"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	19	57,6	57,6	57,6
	De acuerdo	8	24,2	24,2	81,8
	En desacuerdo	2	6,1	6,1	87,9
	Totalmente en desacuerdo	4	12,1	12,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

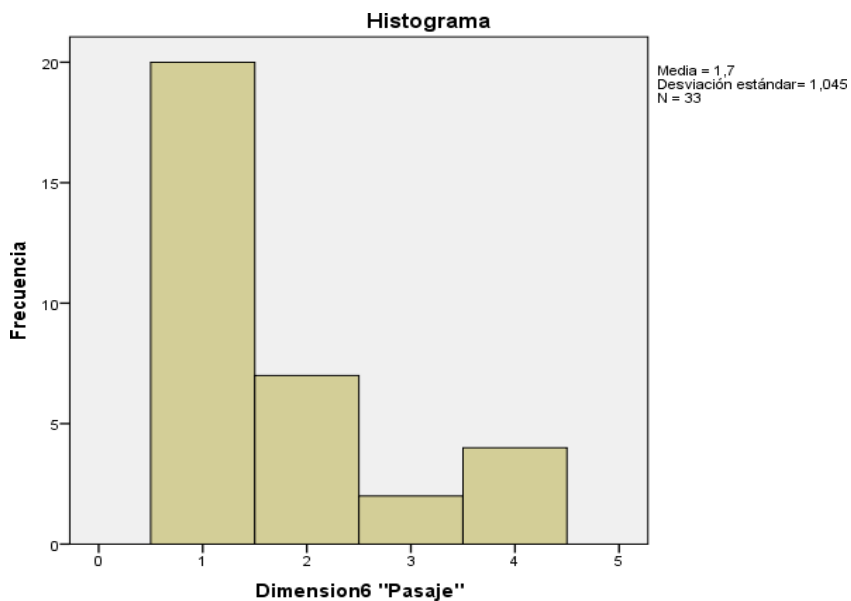


Interpretación:

Conforme a los porcentajes alcanzados en la tabla Nª 8, se visualiza que el 57.6% de la muestra, conformado por trabajadores de la empresa La Hanseática S.A., indicaron que están totalmente de acuerdo con respecto a la dimensión estudiada. Asimismo, se observa que el 24.2% manifestaron que están de acuerdo, mientras que el 6.1% respondió que están en desacuerdo y un 12.1% respondieron que están totalmente en desacuerdo con relación de la dimensión de “Técnico - náuticos”.

TABLA N° 9: DIMENSIÓN 6 (AGRUPADA) “PASAJE”

		Dimension6 "Pasaje"			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	20	60,6	60,6	60,6
	De acuerdo	7	21,2	21,2	81,8
	En desacuerdo	2	6,1	6,1	87,9
	Totalmente en desacuerdo	4	12,1	12,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	



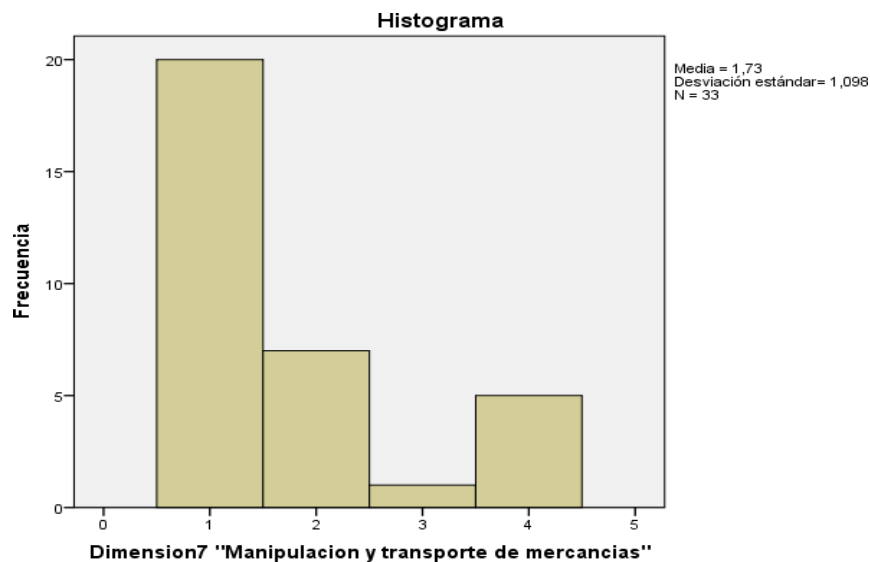
Interpretación:

Conforme a los porcentajes alcanzados en la tabla Nª 9, se visualiza que el 60.6% de la muestra, conformado por trabajadores de la empresa La Hanseática S.A., indicaron que están totalmente de acuerdo con respecto a la dimensión estudiada. Asimismo, se observa que el 21.2% manifestaron que están de acuerdo, mientras que el 6.1% respondió que están en desacuerdo y un 12.1% respondieron que están totalmente en desacuerdo con relación de la dimensión de “Técnico - náuticos”.

TABLA N° 10: DIMENSIÓN 7 (AGRUPADA) “MANIPULACIÓN Y TRANSPORTE DE MERCANCÍAS”

Dimension7 "Manipulacion y transporte de mercancías"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	20	60,6	60,6	60,6
	De acuerdo	7	21,2	21,2	81,8
	En desacuerdo	1	3,0	3,0	84,8
	Totalmente en desacuerdo	5	15,2	15,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	



Interpretación:

Conforme a los porcentajes alcanzados en la tabla N° 10, se visualiza que el 60.6% de la muestra, conformado por trabajadores de la empresa La Hanseática S.A., indicaron que están totalmente de acuerdo con respecto a la dimensión estudiada. Asimismo, se observa que el 21.2% manifestaron que están de acuerdo, mientras que el 3.0% respondió que están en desacuerdo y un 15.2% respondieron que están totalmente en desacuerdo con relación de la dimensión de “Manipulación y transporte de mercancías”.

Interpretación de la variable 2: “Logística”

El alcance de la estadística descriptiva de la variable 2 “Logística”, han proporcionado un grado alto de aceptación con respecto a las dimensiones propuestas en la investigación.

3.2. Estadística inferencial

3.2.1 Prueba de normalidad

En la investigación en estudio, la prueba de hipótesis tiene que cumplir ciertas reglas, con el fin de probar la contrastación de hipótesis. De acuerdo a ello, se establece que el nivel de significancia es de 0.05 y el nivel de aceptación es del 95%, en su límite de $z=1.96$, asimismo se formula la siguiente hipótesis.

Regla de decisión:

Sig. < 0.05 donde se rechaza la hipótesis nula

Sig. > 0.05 donde se acepta la hipótesis nula

Prueba de hipótesis

Hernández, Fernández y Baptista (2014) p. 305.

Coefficiente	Tipo de correlación
-1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación positiva perfecta.

H0: la distribución de la estadística de la muestra es normal.

HI: la distribución de la estadística de la muestra no es normal.

TABLA N° 11: PRUEBAS DE NORMALIDAD

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	GL	Sig.	Estadístico	GL	Sig.
Gestión de Procesos	,265	33	,000	,774	33	,000
Logística	,250	33	,000	,777	33	,000

Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

De acuerdo a lo observado en la tabla N° 11 se observa que la muestra corresponde a un total de 33 trabajadores de la empresa La Hanseática S.A., la cual es inferior a 50, por ende, se trabaja con el estadístico de Shapito – Wilk, el cual proporcione un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$. Se concluye, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis de investigación, reflejando que la distribución de la muestra no es normal y el tipo de investigación es no paramétrica.

Prueba no paramétrica

Se utiliza la prueba no paramétrica porque no cumple con ciertas condiciones:

- Variables cuantitativas
- Muestra normal
- Varianzas iguales

Se formula la siguiente hipótesis:

H0: La investigación es paramétrica

HI: La investigación no es paramétrica

TABLA N° 12: PRUEBA DE KOLMOGOROV-SMIRNOV PARA UNA MUESTRA

		Gestión de Procesos	Logística
		33	33
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,70	2,81
	Desviación estándar	1,307	1,266
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,265	,250
	Positivo	,173	,174
	Negativo	-,265	-,250
Estadístico de prueba		,265	,250
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

La tabla N° 12 muestra el nivel de significancia es de $0.000 < 0.05$. Por tal motivo, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Se concluye que el trabajo de investigación es No paramétrica y se procede a utilizar el estadístico de correlación de Spearman.

Hernández et al. (2014) señalan que el estadístico de Spearman tiene como finalidad la medición del grado de correlación entre las variables en una escala ordinal (p. 322).

3.3. Prueba de hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre la gestión de procesos y el área de logística en la empresa LA HANSEATICA S.A., SAN ISIDRO, 2018.

H0: No existe relación entre la gestión de procesos y el área de logística en la empresa LA HANSEATICA S.A., SAN ISIDRO, 2018.

Considerando:

Sig < 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Sig > 0.05, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.

TABLA N° 13: CORRELACION DE SPEARMAN DE LA HIPOTESIS GENERAL

		Gestión de Procesos	Logística
Rho de Spearman	Gestión de Procesos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,913**
		N	.
Logística		Coeficiente de correlación	,913**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	.
		33	33

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

Interpretación:

La tabla N° 13 muestra que el estadístico de correlación de Spearman proporciono un resultado de Rho= 0.913 entre la variables I “Gestión de procesos” y la variables II “Logística” el cual es considerado como una correlación positiva muy fuerte según Hernández et al. (2014, p. 305). Según el resultado obtenido, el nivel de significancia es 0,000 menor a 0.05 establecido como valor máximo para su aceptación. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación; es por ello que existe relación entre la gestión de procesos y el área de logística en la empresa LA HANSEATICA S.A., SAN ISIDRO, 2018.

3.3.1. Hipótesis específica 1

Hi: Existe relación significativa entre la gestión de calidad y el área de logística de la empresa LA HANSEATICA S.A., SAN ISIDRO, 2018.

H0: No existe relación entre La gestión de calidad no se relaciona con el área de logística de la empresa LA HANSEATICA S.A., SAN ISIDRO, 2018.

Considerando:

Sig < 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Sig > 0.05, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.

TABLA N° 14: CORRELACION DE SPEARMAN DE LA HIPOTESIS ESPECIFICA 1

			Gestión de calidad	Logística
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,909**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
	Logística	Coefficiente de correlación	,909**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

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

Interpretación:

La tabla Nª 14 muestra que el resultado de correlación de Spearman es de 9.09% entre la “Gestión de calidad” y la “Logística” el cual es considerado como una correlación positiva muy fuerte según Hernández et al. (2014, p. 305). Según el resultado obtenido, el nivel de significancia es 0,000 menor a 0.05 establecido como valor máximo para su aceptación. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación; es decir existe relación entre la la gestión de calidad y el área de logística en la empresa LA HANSEATICA S.A., SAN ISIDRO, 2018.

3.3.2. Hipótesis específica 2

Hi: Existe relación significativa entre productividad y el área de logística de la empresa LA HANSEATICA S.A., SAN ISIDRO, 2018.

H0: No existe relación entre La productividad no se relaciona con el área de logística de la empresa LA HANSEATICA S.A., SAN ISIDRO, 2018.

Considerando:

Sig < 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Sig > 0.05, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.

TABLA N° 15: CORRELACION DE SPEARMAN DE LA HIPOTESIS ESPECÍFICA 2

		Productividad	Logística	
Rho de Spearman	Productividad	Coefficiente de correlación	1,000	,884**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
	Logística	Coefficiente de correlación	,884**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

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

Interpretación:

La tabla N° 15 muestra que el resultado de correlación de Spearman es de 8.84% entre la “Productividad” y la “Logística” el cual es considerado como una correlación positiva considerable según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305). Según el resultado obtenido, el nivel de significancia es $0.000 < 0.05$, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, considerando que si existe relación entre la productividad y el área de logística de la empresa LA HANSEATICA S.A., SAN ISIDRO, 2018.

3.3.3. Hipótesis específica 3

Hi: Existe relación significativa entre satisfacción al cliente y el área de logística de la empresa LA HANSEATICA S.A., SAN ISIDRO, 2018.

H0: No existe relación entre La satisfacción al cliente se relaciona con el área de logística de la empresa LA HANSEATICA S.A., SAN ISIDRO, 2018.

Considerando:

Sig < 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Sig > 0.05, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.

TABLA N° 16 CORRELACION DE SPEARMAN DE LA HIPOTESIS ESPECÍFICA 2

			Satisfacción del cliente	Logística
Rho de Spearman	Satisfacción del cliente	Coefficiente de correlación	1,000	,868**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
	Logística	Coefficiente de correlación	,868**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

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

Interpretación:

La tabla N° 16 muestra que el resultado de correlación de Spearman es de 8.68% entre la “Satisfacción del cliente” y la “Logística” el cual es considerado como una correlación positiva considerable según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305). Según el resultado obtenido, se observa que el nivel de significancia es $0.000 < 0.05$, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis de investigación, considerando que si existe relación entre la satisfacción al cliente y el área de logística.

IV. DISCUSIÓN

Con respecto a los resultados proporcionados con la investigación, se manifestó lo siguiente:

4.1. Discusión - Hipótesis General

Se propuso como objetivo general “Determinar la relación que existe entre las dos variables, gestión de procesos y el área de logística en la empresa La Hanseática, San Isidro 2018”. De acuerdo a la evaluación de los trabajadores que en su gran mayoría indican que si existe relación entre las variables mencionadas, y los resultados obtenidos en la prueba de Spearman con un coeficiente de relación de $Rho = 0.913$, teniendo una correlación positiva considerable, con un nivel de significancia (bilateral) de 0,000 lo cual es inferior al nivel requerido como barrera de 0.05. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Lo que nos indica que si existe relación entre la Gestión de Procesos y el área de Logística en la empresa la Hanseática, San Isidro 2018.

De acuerdo con la investigación planteada por Solórzano (2017) en su tesis titulada “Gestión por Proceso en la Administración de la historia clínica del Servicio de Hospitalización Hospital Huaycán, 2017”. Según la prueba de Spearman se obtuvo un $Rho = 0.806$ (bilateral) de 0.000 el mismo que es menor a 0.05. Observándose que existe una gran similitud entre ambas investigaciones dado los resultados estadísticos mencionadas. El autor concluye resaltando que gracias a un cambio en los procesos logísticos de la clínica hay un mayor control en cuanto a los medicamentos suministrados en el servicio de Hospitalización del hospital Huaycán.

Asimismo, Arnoletto (2013), manifiesta que un proceso es una sucesión de actividades ordenada las cuales se dirigen a establecer un valor agregado a partir de un insumo, teniendo como fin el conseguir un resultado el cual reaccione satisfactoriamente a las exigencias del consumidor (p.37).

Los aportes mencionados en los párrafos anteriores, han servido de soporte a mi investigación para demostrar la existencia de la relación entre la Gestión de Proceso y el área de Logística. A ello se le suma los resultados obtenidos en el trabajo de estudio, demostrando así una concordancia teórica y estadística entre mi tesis y las mencionadas por expertos en el tema.

4.2. Discusión Hipótesis Específica 1

Se propuso como objetivo específico “Determinar si la Gestión de Calidad se relaciona con el área de logística de la empresa LA HANSEATICA S.A., SAN ISIDRO, 2018”. De acuerdo a la evaluación de los trabajadores que en su gran mayoría indican que si existe relación entre las variables mencionadas, y los resultados obtenidos en la prueba de Spearman con un coeficiente de relación de $Rho = 90.9\%$, teniendo una correlación positiva considerable, con un nivel de significancia de 0,000 lo cual es inferior al nivel requerido como barrera de 0.05. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Lo que nos indica que si existe relación entre la Gestión de Calidad y el área de Logística en la empresa la Hanseática, San Isidro 2018.

De acuerdo con la investigación planteada por Álvarez (2017) en su tesis titulada “Control interno y el proceso de la gestión logística en la Universidad Nacional de Barranca, 2016”. Según la prueba de Spearman se obtuvo un $Rho = 78.9\%$ (bilateral) de 0.000 el mismo que es menor a 0.05. Observándose que existe una gran similitud entre ambas investigaciones dado los resultados estadísticos mencionadas. El autor concluye manifestando que la relación entre sus variables es positiva, igualándose con el plan de mejoramiento el cual es un punto importante para la organización, pues le permitirá tener un mayor dominio de las materias primas, los productos terminados, la recepción y entrega de productos.

Asimismo, Camisón, Cruz y González (2006), manifiesta la gestión de la calidad es el lograr mantener un liderazgo en la calidad, estrategias y formulación de nuevas políticas con el propósito de lograr un correcto direccionamiento del personal y de los recursos obteniendo de ellos resultados en la mejora de la satisfacción tanto personal como del cliente creando impactos realmente positivos y manteniendo una ventaja competitiva a través de unos fructíferos resultados económicos (p. 716).

Los aportes mencionados en los párrafos anteriores, han servido de soporte a mi investigación para demostrar que si existe una relación entre la Gestión de Calidad y el área de Logística. A ello se le suma los resultados obtenidos en el trabajo de estudio, demostrando así una concordancia teórica y estadística entre mi tesis y las mencionadas por expertos en el tema.

4.3. Discusión Hipótesis Específica 2

Se propuso como objetivo específico “Determinar si la Productividad se relaciona con el área de logística de la empresa LA HANSEATICA S.A., SAN ISIDRO, 2018”. De acuerdo a la evaluación de los trabajadores que en una gran cantidad manifiestan la existencia de la relación entre las variables mencionadas, los resultados obtenidos en la prueba de Spearman con un coeficiente de relación de $Rho = 88.4\%$, teniendo una correlación positiva considerable, con un nivel de significancia (bilateral) de 0,000 lo cual es inferior al nivel requerido como barrera de 0.05. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Lo que nos indica que si existe relación entre la Productividad y el área de Logística en la empresa la Hanseática, San Isidro 2018.

De acuerdo con la investigación planteada por Bravo (2017) en su tesis titulada “Los incentivos laborales y su relación en la productividad de la empresa XYGO S.A., distrito de Miraflores, año 2017.” Según la prueba de Spearman se obtuvo un $Rho = 96.5\%$ (bilateral) de 0.000 el mismo que es menor a 0.05. Observándose que existe una gran similitud entre ambas investigaciones dado los resultados estadísticos mencionadas. El autor concluye que si existe relación positiva entre ambas variables dado que para poder incrementar el nivel de ventas se tuvo que analizar dos puntos importantes como son la satisfacción que tienen los trabajadores y el rendimiento de los mismos.

Asimismo, Porter (2010), Manifiesta La productividad es el resultado obtenido por un sistema productivo con el fin de obtener los recursos de dicha producción, por otro lado se puede definir como un indicador el cual asocia la relación de la cantidad de la producción obtenida con la cantidad del producto que ha sido utilizado (p 148).

Los aportes mencionados en los párrafos anteriores, han servido de soporte a mí para demostrar la existencia de la relación entre la Productividad y el área de Logística. A ello se le suma los resultados obtenidos en el trabajo de estudio, demostrando así una concordancia teórica y estadística entre mi tesis y las mencionadas por expertos en el tema.

4.4. Discusión Hipótesis Específica 3

Se propuso como objetivo específico “Determinar si la Satisfacción al Cliente se relaciona con el área de logística de la empresa LA HANSEÁTICA S.A., SAN ISIDRO, 2018”. De acuerdo a la evaluación de los trabajadores que en un gran porcentaje que indican la existencia en la relación entre las variables mencionadas y los resultados obtenidos en la prueba de Spearman con un coeficiente de relación de $Rho = 86.8\%$, teniendo una correlación positiva considerable, con un nivel de significancia (bilateral) de 0,000 el mismo que es menor a 0.05, es decir “ $0.000 < 0.05$ ”. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Lo que nos indica que si existe relación entre la Satisfacción al Cliente y el área de Logística en la empresa la Hanseática, San Isidro 2018.

De acuerdo con la investigación planteada por Velásquez (2017) en su tesis titulada “Gestión de logística de previsiones de productos controlados y la satisfacción de los clientes de la Digemid”. Según la prueba de Spearman se obtuvo un $Rho = 77.0\%$ (bilateral) de 0.000 el mismo que es menor a 0.05. Observándose que existe una gran similitud entre ambas investigaciones dado los resultados estadísticos mencionadas. El autor concluye que existe una correlación moderada entre las variables sometidas a investigación, por lo tanto, una correcta gestión de logística generará una satisfacción por parte de los clientes.

Asimismo, Vértice (2010), Manifiesta que las necesidades y expectativas deben ser tratadas de satisfacerse, suministrando calidad al producto o servicio para así superar o igualarlo esperado por los consumidores (p.10)

Los aportes mencionados en los párrafos anteriores, han servido de soporte a mi investigación para demostrar la existencia de la relación entre la Satisfacción del Cliente y el área de Logística. A ello se le suma los resultados obtenidos en el trabajo de estudio, demostrando así una concordancia teórica y estadística entre mi tesis y las mencionadas por expertos en el tema.

V. CONCLUSIONES

Conforme a los objetivos trazados en la investigación, a la comprobación de hipótesis y a los resultados alcanzados, se logró determinar las siguientes conclusiones:

Primero: De acuerdo al objetivo general se demostró que existe una relación significativa entre la Gestión de Procesos y el área de Logística en la empresa La Hanseática – San Isidro 2018. Hallándose además una correlación de 91.3% entre las variables. Por ende se concluye que al tener una correcta gestión de procesos, mejoraría la aérea investigada siendo esta el área de logística.

Segundo: De acuerdo al objetivo específico se demostró la existencia de una relación significativa entre la Gestión de Calidad y el área de Logística en la empresa La Hanseática– San Isidro 2018. Hallándose además una correlación de 90.9% entre las variables. Se concluye por lo tanto que la empresa requiere estar debidamente documentado con un manual de calidad el cual se debe revisar su cumplimiento.

Tercero: De acuerdo al objetivo específico se demostró que existe una relación significativa entre la Productividad y el área de Logística en la empresa La Hanseática – San Isidro 2018. Hallándose además una correlación de 88.4% entre las variables. Conforme a ello, se concluyó que la forma más eficiente de generar recursos muchas veces midiéndolos en dinero es teniendo una productividad acorde a lo pronosticado sea cual sea el rubro de la empresa, teniendo así un manejo eficiente de los recursos.

Cuarto: De acuerdo al objetivo específico se demostró la existencia de una relación entre la Satisfacción al Cliente y el área de Logística en la empresa La Hanseática – San Isidro 2018. Hallándose además una correlación de 86.8% entre las variables. Concluyéndose que lo clientes de por si suelen tener necesidades, requisitos y expectativas que deben ser atendidas en el momento exacto, para así poder fidelizar al cliente con nuestra rápida atención.

VI. RECOMENDACIONES

Después del respectivo análisis de los resultados obtenidos en la investigación, se formula las siguientes recomendaciones para la empresa La Hanseática – San Isidro, 2018.

Primera: Se sugiere realizar periódicamente cuestionarios a los clientes tanto internos como, puesto que este instrumento va permitir medir la relación que existe entre la “Empresa – Clientes”. Es por ello necesario tener una secuencia ordenada de las actividades a seguir con la finalidad de conseguir un resultado que satisfaga los requerimientos y exigencias de los clientes.

Segundo: Para lograr el éxito de gestión de calidad es indispensable tener el compromiso de toda la organización para que se pueda trabajar con la calidad esperada, es por ello que para poder hacer satisfactorio el producto es necesario en primera instancia satisfacer las necesidades de los clientes.

Tercero: Es recomendable que se ponga énfasis en el plan organizacional, ya que los colaboradores de todas las áreas deben adoptar los mismo objetivos y normas éticas de la empresa para conseguir un control interno efectivo.

Cuarto: Para que la empresa desarrolle mejor la Satisfacción del Cliente se recomienda aplicar un cuestionario virtual para poder evaluar factores claves que ayudarán a determinar la calidad del servicio; fiabilidad, seguridad, tangibilidad, empatía y capacidad de respuesta, se deben evaluar todos estos factores con el fin medir la calidad de todos los servicios que se ofrece.

VII. REFERENCIA

- Campos, S y Loza, P. (2011). *Incidencia de la Gestión Administrativa de la biblioteca municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Técnica del Norte, Ibarra. Ecuador.
- Cabello, R. (2010). *Implantación de Gestión de Procesos de negocio a través de un programa de mejora continua*. (Tesis de Maestro en Administración). Universidad Iberoamericana, D.F. México.
- Bhorques, E., Puello, R. (2013). *Diseño de un modelo de Gestión Logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa Coralinas & Pisos S.A. Corpisos s.a. en el Municipio de Turbaco*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias. Colombia.
- Roque, J. (2016). *Estrategias de Gestión Administrativa para mejorar la calidad de servicio en la Mype Comercial "San Martín"*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Señor de Sipan. Perú.
- Cañari, K. (2017). *Logística en la Mype importadora negociaciones SV. SAC, de prendas de vestir femenina*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Vallejos, B. (2016). *Calidad de Servicio y Desempeño laboral del área logística desde la perspectiva de los supervisores de la empresa Modipsa*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Bravo, J. (2011). *Gestión de procesos*. (4ta ed.). Chile: Editorial Evolution S.A.
- Fernández, R. (2003). *El Control, Fundamento de la Gestión de Procesos y la Calidad Total*. (2da ed.). Madrid: ESIC Editorial.
- Escudero, J. (2014). *Logística de Almacenamiento*. Madrid: Ediciones Parainfo. Castellanos, A. (2015). *Logística Internacional Comercial*. Colombia: Universidad delNorte Ediciones.
- Pérez, J. (2010). *Gestión por procesos*. (4ta ed.). Madrid: ESIC Editorial. Lopez, J.(2013). +Productividad. Author Solutions.
- Vértice, E. (2010). *Atención al cliente: calidad en los servicios funerarios*. Málaga: Editorial Vértice.
- Miranda, J., Chamorro, A., Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de calidad*. España: Delta Producciones.
- Fontalvo, T., Vergara, J. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008*. (1ra ed.). España: Editorial. Eumed.
- Meyers, F. (2000). *Estudio de tiempos y movimientos: para la manufactura gil*. (2da ed.).México: Pearson Education.
- Vértice, E. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. España: Publicaciones Vértice S.L.
- Anaya, J. (2007). *Logística Integral*. (3ra ed.). Madrid: ESIC Editorial.
- González, R. (2010). *Manual de estiba para mercancías sólidas*. (2da ed.). Barcelona: Ediciones UPC.

ANEXOS

Anexo 1: Validación del Instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS						
Título de la investigación: GESTIÓN DE PROCESOS DEL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA LA HANSEÁCTICA S.A.						
Apellidos y nombres del investigador: CARBONELL ARAGON, LISSETTE KARINA						
Apellidos y nombres del experto: ALBERÇA TEVES, GUSTAVO JAVIER						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	OPINIÓN DEL EXPERTO			
			SI CUMPLE	NO CUMPLE		
ASPECTO POR EVALUAR		ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS		
Gestión de proceso	Gestión de Calidad	Rendimiento	¿La empresa para mejorar el rendimiento debería controlar sus procesos? ¿En la empresa la Hanseática S.A. se realizan prácticas contables adecuadas? ¿Cree usted que la empresa cuenta con la certificación de gestión de calidad ISO 9000?	/		
		Certificaciones	¿La empresa monitorea las actividades que generan utilidad? ¿Cree usted que la empresa La Hanseática tiene detallado sus procesos para que sirvan de guía a los trabajadores?	/		
		Mapa de Procesos	¿Cree que hay áreas donde podrían ser más eficientes utilizando la innovación tecnológica? ¿La empresa plantea estrategias para reducir costos de operaciones? ¿La Hanseática utiliza sistemas de información para controlar sus costos?	/		
	Productividad	Tecnología	¿La empresa brinda un servicio que satisface a sus clientes? ¿Considera que existe una diferencia en la calidad de servicio que brindamos de la competencia?	/		
	Satisfacción del cliente	Reducción de costos	Calidad	Según Hernández, Fernández & Baptista (2014), Ordinal Tiene un orden de mayor a menor jerarquía (p.215).	/	
Logística	Practicaje	Maniobras Náuticas	¿Es fácil para los buques las maniobras náuticas dentro de los límites geográficos de la zona portuaria? ¿La operación de amarre y desamarre se realiza de manera adecuada dentro de las operaciones del puerto?	/		
		Practicaje	¿Se indican las instrucciones precisas para la entrada de los buques de tal manera que optimice el desembarco? ¿De acuerdo a la legislación portuaria cuando estamos hasta los 200 metros de longitud de una embarcación desde la proa hasta la popa se necesita tener dos prácticos a bordo? ¿Se evalúa la operación náutica de ayuda a los buques? ¿Los equipos con los que se cuentan para realizar las operaciones náuticas son los adecuados?	/		
	Técnico-náuticos	Remolque	¿Son ubicadas correctamente dentro de las áreas y zonas de carga las mercancías transportadas por el barco? ¿Se realiza de manera óptima la transferencia y colocación de la mercancía en la bodega o a bordo del buque?	/		
	Pasaje	Carga y descarga de equipajes	Estiba y Desestiba	¿Es óptimo el desplazamiento de la mercancía, previa recogida cuando proceda desde el costado del buque hasta otra ubicación en la zona de usos portuarios comerciales y su depósito y apilado dentro de la misma zona?	/	
	Manipulación y transporte de mercancías	Carga y Descarga	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

Título de la investigación: GESTIÓN DE PROCESOS DEL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA LA HANSEACTICA S.A.		Apellidos y nombres del investigador: CARBONELL ARAGON, LISSETTE KARINA		Apellidos y nombres del experto: BARRUTIA, ISRAEL			
VARIABLES	DIMENSIONES	ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO		
		INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA			
Gestión de proceso	Gestión de Calidad	Rendimiento	¿La empresa para mejorar el rendimiento debería controlar sus procesos?	Según Hernández, Fernández & Baptista (2014). Ordinal Tiene un orden de mayor a menor jerarquía (p.215). Razón Tiene intervalos iguales entre las categorías, el cero es real y absoluto, no es arbitrario (p.216).	✓		
		Certificaciones	¿En la empresa la Hanseática S.A. se realizan prácticas contables adecuadas? ¿Cree usted que la empresa cuenta con la certificación de gestión de calidad ISO 9000?		✓		
	Mapa de Procesos	¿La empresa monitorea las actividades que generan utilidad? ¿Cree usted que la empresa La Hanseática tiene detallado sus procesos para que sirvan de guía a los trabajadores?	✓				
	Tecnología	¿La empresa innova tecnológicamente? ¿Cree que hay áreas donde podrían ser más eficientes utilizando la Innovación Tecnológica?	✓				
	Reducción de costos	¿La empresa plantea estrategias para reducir costos de operaciones? ¿La Hanseática utiliza sistemas de información para controlar sus costos?	✓				
	Satisfacción del cliente	¿La empresa brinda un servicio que satisface a sus clientes? ¿Consideras que existe una diferencia en la calidad de servicio que brindamos de la competencia?	✓				
	Practica	Mantobras Náuticas	¿Es fácil para los buques las maniobras náuticas dentro de los límites geográficos de la zona portuaria? ¿La operación de amarre y desamarre se realiza de manera adecuada dentro de las operaciones del puerto?		✓		
		Practicaje	¿Se indican las instrucciones precisas para la entrada de los buques de tal manera que optimice el desembarco? ¿De acuerdo a la legislación portuaria cuando estamos hasta los 200 metros de longitud de una embarcación desde la proa hasta la popa se necesita tener dos prácticos a bordo?		✓		
	Logística	Técnico-náuticos	Remolque		¿Se evalúa la operación náutica de ayuda a los buques? ¿Los equipos con los que se cuentan para realizar las operaciones náuticas son los adecuados?	✓	
			Carga y descarga de equipajes		¿Son ubicadas correctamente dentro de las áreas y zonas de carga las mercancías transportadas por el barco?	✓	
Pasaje		Estiba y desestiba	¿Se realiza de manera óptima la transferencia y colocación de la mercancía en la bodega o a bordo del buque?	✓			
Manipulación y transporte de mercancías		Carga y Descarga	¿Es óptimo el desplazamiento de la mercancía, previa recogida cuando proceda desde el costado del buque hasta otra ubicación en la zona de usos portuarios comerciales y su depósito y apilado dentro de la misma zona?	✓			
Firma del experto	Fecha 30 / 10 / 17						

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

Título de la investigación: GESTIÓN DE PROCESOS DEL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA LA HANSEACTICA S.A.						
Apellidos y nombres del investigador: CARBONELL ARAGON, LISSETTE KARINA						
Apellidos y nombres del experto: LEÓN ESPINOZA, Lessner Augusto						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR			
			ITEM / PREGUNTA	ESCALA		
Gestión de proceso	Gestión de Calidad	Rendimiento	¿La empresa para mejorar el rendimiento desea controlar sus procesos?	✓		
		Certificaciones	¿En la empresa La Hanseática S.A., se realizan prácticas contables adecuadas? ¿Cree usted que la empresa cuenta con la certificación de gestión de calidad ISO 9000?			
		Mapeo de Procesos	¿La empresa monitorea las actividades que generan utilidad? ¿Cree usted que la empresa La Hanseática tiene diseñado sus procesos para que sirvan de guía a los trabajadores?			
		Tecnología	¿La empresa innova tecnológicamente? ¿Cree que hay áreas donde podría ser más eficiente utilizando la innovación tecnológica?			
	Productividad	Reducción de costos	¿La empresa planea estrategias para reducir costos de operaciones? ¿La Hanseática utiliza sistemas de información para controlar sus costos?	✓		
		Satisfacción del cliente	¿La empresa brinda un servicio que satisfice a sus clientes? ¿Considera que existe una diferencia en la calidad de servicio que brindamos de la competencia?	✓	Según Hernández, Fernández & Bopltitz (2014). Ordinal	
	Protección	Maniobras Náuticas	¿Se hizo para los buques las maniobras náuticas dentro de los límites geográficos de la zona portuaria? ¿La operación de amarre y desamarre se realice de manera adecuada dentro de las operaciones del puerto?	✓	Tiene un orden de mayor a menor jerarquía (p.215). Razón	
			Practicas	¿Se indican las instrucciones precisas para la entrada de los buques de tal manera que optimice el desembarco? ¿De acuerdo a la legislación portuaria cuando estamos hasta los 200 metros de longitud de una embarcación desde la proa hasta la popa se necesita tener dos patrones a bordo?	✓	Tiene intervalos iguales entre las categorías, el cero es real y absoluto, no es arbitrario (p.216).
		Técnico náuticos	Remolque	¿Se realiza la operación náutica de ayuda a los buques? ¿Los equipos con los que se cuentan para realizar las operaciones náuticas son los adecuados?	✓	
			Carga y descarga de equipaje	¿Son ubicadas convenientemente dentro de las áreas y zonas de carga las mercancías transportadas por el barco?	✓	
Maniobras y transporte de mercancías	Pasaje	¿Se realiza de manera óptima la transferencia y colocación de la mercancía en el bodega o a bordo del buque?	✓			
	Carga y Descarga	¿Es óptimo el desplazamiento de la mercancía, previa negociación cuando proceda desde el costado del buque hasta otra ubicación en la zona de usos portuarios comerciales y su derivado y apalato dentro de la misma zona?	✓			
Firma del experto				Fecha 30 / 10 / 17		

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

Anexo 2: Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general: ¿Cómo es la relación entre la gestión de procesos y logística en la empresa LA HANSEATICA S.A.-SAN ISIDRO 2018?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cómo es la relación entre gestión de calidad y logística de la empresa LA HANSEATICA S.A. -SAN ISIDRO 2018? ¿Cómo es la relación entre productividad y logística de la empresa LA HANSEATICA S.A. -SAN ISIDRO 2018? ¿Cómo es la relación entre satisfacción del cliente y logística de la empresa LA HANSEATICA S.A. - SAN ISIDRO 2018?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de procesos y logística en la empresa LA HANSEATICA S.A.-SAN ISIDRO 2018.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación entre gestión de calidad y logística de la empresa LA HANSEATICA S.A.-SAN ISIDRO 2018. Determinar la relación entre productividad y logística de la empresa LA HANSEATICA S.A.- SAN ISIDRO 2018. Determinar la relación entre satisfacción del cliente y logística de la empresa LA HANSEATICA S.A.- SAN ISIDRO 2018.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión de procesos y logística en la empresa LA HANSEATICA S.A. -SAN ISIDRO 2018.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación significativa entre gestión de calidad y logística de la empresa LA HANSEATICA S.A. -SAN ISIDRO 2018. Existe relación significativa entre productividad y logística de la empresa LA HANSEATICA S.A. -SAN ISIDRO 2018. Existe relación significativa entre satisfacción del cliente y logística de la empresa LA HANSEATICA S.A. -SAN ISIDRO 2018.</p>	<p>GESTION DE PROCESOS</p>	<p>GESTIÓN DE CALIDAD Rendimiento Certificaciones Mapa de Procesos</p> <p>PRODUCTIVIDAD Tecnología Reducción de costos</p> <p>SATISFACION DEL CLIENTE Calidad</p>	<p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN No experimental- Transversal</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Aplicada</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN Descriptivo <u>Correlacional</u></p>
			<p>LOGISTICA</p>	<p>PRACTICAJE Maniobras Náuticas Practicaje</p> <p>TÉCNICOS NAUTICOS Remolque</p> <p>PASAJE Carga y descarga de equipajes</p> <p>MANIPULACION Y DE TRANSPORTE DE MERCANCIAS Estiba y desestiba Carga y descarga</p>	<p>POBLACIÓN 36 colaboradores de la empresa La Hanseática S.A</p> <p>MUESTRA 33 colaboradores de la empresa La Hanseática S.A</p> <p>TÉCNICA DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Programa estadístico SPSS 23</p>

Anexo 3: CUESTIONARIO

El presente proyecto de investigación titulado “Gestión de Procesos en el área de Logística de la empresa La Hanseática”, requirió tener un cuestionario el cual se responderá de forma ANÓNIMA.

Marque con una “X” el casillero que usted considere como respuesta.

ENCUESTA						
1	¿La empresa para mejorar el rendimiento debería controlar sus procesos?	5	4	3	2	1
2	¿En la empresa La Hanseática S.A. se realizan prácticas contables adecuadas?	5	4	3	2	1
3	¿Cree usted que la empresa cuenta con La certificación de gestión de calidad ISO 9000?	5	4	3	2	1
4	¿La empresa monitorea las actividades que generan utilidad?	5	4	3	2	1
5	¿Cree usted que la empresa tiene detallado sus procesos para que sirvan de guía a los trabajadores?	5	4	3	2	1
6	¿La empresa innova tecnológicamente?	5	4	3	2	1
7	¿Cree que hay áreas donde podrían ser más eficientes utilizando la innovación tecnológica?	5	4	3	2	1
8	¿La empresa plantea estrategias para reducir costos de operaciones?	5	4	3	2	1
9	¿La Hanseática utiliza sistemas de información para controlar sus costos?	5	4	3	2	1
10	¿La empresa brinda un servicio que satisface a sus clientes?	5	4	3	2	1
11	¿Consideras que existe una diferencia en la calidad de servicio que brindamos de la competencia?	5	4	3	2	1
12	¿Es fácil para los buques las maniobras náuticas dentro de los límites geográficos de la zona portuaria?	5	4	3	2	1
13	¿La operación de amarre y desamarre se realiza de manera adecuada dentro de las operaciones del puerto?	5	4	3	2	1
14	¿Se indican las instrucciones precisas para la entrada de los buques de tal manera que optimice el desembarco?	5	4	3	2	1
15	¿De acuerdo a la legislación portuaria cuando estamos hasta los 200 metros de longitud de una embarcación desde la proa hasta la popa se necesita tener dos prácticos a bordo?	5	4	3	2	1
16	¿Se evalúa la operación náutica de ayuda a los buques?	5	4	3	2	1
17	¿Los equipos con los que se cuentan para realizar las operaciones náuticas son los adecuados?	5	4	3	2	1
18	¿Son ubicadas correctamente dentro de las áreas y zonas de carga las mercancías transportadas por el barco?	5	4	3	2	1
19	¿Se realiza de manera óptima la transferencia y colocación de la mercancía en la bodega o a bordo del buque?	5	4	3	2	1
20	¿Es óptimo el desplazamiento de la mercancía, previa recogida cuando proceda desde el costado del buque hasta otra ubicación en la zona de usos portuarios comerciales y su depósito y apilado dentro de la misma zona?	5	4	3	2	1



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : FO6-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, León Espinoza Lessner Augusto, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional Negocios Internacionales de la Universidad César Vallejo Filial Callao, revisor de la tesis titulada

“GESTIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA LA HANSEÁTICA – SAN ISIDRO, 2018.”, de la estudiante CARBONELL ARAGON, LISSETTE KARINA constato que la investigación tiene un índice de similitud de 29% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrito 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.

Callao, 17 de julio de 2018.

Firma

Lessner Augusto León Espinoza
DNI: 07725199

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



**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 Lissette Karina Carbonell Aragon, identificado con DNI N° 70561430, egresado de la Escuela Profesional de Negocios Internacionales de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Gestión de Procesos en el área de logística de la empresa La Hanseática – San Isidro, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 70561430

FECHA: 20 de Noviembre del 2018

Resumen de coincidencias

29 %



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

"GESTIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA LA HANSEÁTICA S.A. - SAN ISIDRO, 2018"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

AUTORA:

CARBONELL ARAGON, Lissette Karina

ASESOR:

DE LEÓN ESPINOZA, Lissette Augusto

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing y Comercio Internacional

Rango	Detalle	Porcentaje
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	13 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	13 %
3	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
5	www.worldcat.org Fuente de Internet	<1 %
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
7	Entregado a Pontificia... Trabajo del estudiante	<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
La Facultad de Ciencias Empresariales

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Lissette Karina Carbonell Aragon

INFORME TÍTULADO:

“Gestión de Procesos en el área de logística de la empresa La
Hanseática – San Isidro, 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Negocios Internacionales

SUSTENTADO EN FECHA: 17/07/2018

NOTA O MENCIÓN: 16 Dieciséis



Samanta

Mg. Samanta Hilda Calle Ruiz