



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

“Gestión logística y la calidad de los procesos de reingeniería de los
almacenes de la Empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Negocios Internacionales

AUTOR:

Br. Jeferson David Ruiz Castillo (ORCID: 0000-0001-8007-3629)

ASESOR:

Dr. Roberth Frias Guevara (ORCID: 0000-0003-3670-3384)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing y Comercio Internacional

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

En primer lugar, a Dios por saber guiarme y proporcionar las fuerzas necesarias para no decaer ante cualquier obstáculo.

En segundo lugar, a mis padres y hermanos por el apoyo total y el beneficio de mis objetivos.

Finalmente a todos mis docentes que estuvieron durante mi formación profesional, por el soporte y la motivación dedicada para el logro de mis metas

Agradecimiento

Deseo dar gracias primeramente a Dios por proporcionar fortaleza y las fuerzas necesarias para seguir adelante.

Segundo al Dr. Roberth Frias Guevara por su paciencia constante y apoyo en los asesoramientos.

De la misma manera a todas aquellas personas que permitieron que logre sobresalir una fase de mi vida.

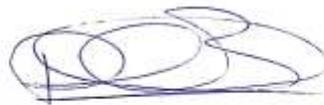
Página del Jurado

	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 3
---	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don Ruiz Castillo, Jeferson David, cuyo título es: "Gestión logística y la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019"

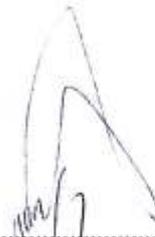
Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 12 (número)
D.I.C.S.S.E.I.E (letras).

Lima, 04 de Diciembre del 2019.



Mgtr. Ricardo Cosio Borda

PRESIDENTE



Dr. Roberth Frias Guevara

SECRETARIO



Mgtr. Fernando Marquez Caro

VOCAL

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

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, RUIZ CASTILLO, JEFERSON DAVID con DNI N° 76459103 a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Desarrollo del Proyecto de Tesis, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima, 04 de Diciembre del 2019



RUIZ CASTILLO, JEFERSON DAVID

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	9
2.1 Tipo y diseño de investigación	9
2.2 Operacionalización de las variables	10
2.3 Población, muestra y muestreo	11
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	12
2.5 Procedimiento	16
2.6 Método de análisis de datos	16
2.7 Aspectos éticos	17
III. RESULTADOS	18
IV. DISCUSIÓN	25
V. CONCLUSIONES	30
VI. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	35

RESUMEN

El estudio titulado “Gestión Logística y la Calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019” tuvo el objetivo de determinar la relación entre gestión logística y la calidad de los procesos de reingeniería. La investigación fue de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo y nivel relacional con diseño no experimental, transversal. La cual la muestra de estudio es por conveniencia y se pudo obtener como población a 30 colaboradores de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, sede San Agustín. La técnica de recaudación de los datos principales fue la encuesta y la herramienta fue el informe, la cual estaba construida por 27 preguntas en total para ambas variables estudiadas y teniendo como validez del instrumento mediante 3 juicios de expertos conocedores del tema. Su confiabilidad del estudio realizado se mide por el coeficiente del alfa de Cronbach, la obteniendo como resultado 0.936 para la variable 1 y 0.857 para la variable 2, dando por válido y confiable para proceder con el análisis de los antecedentes utilizando uso del esquema relacionado con el software SPSS versión 25.0.

Las deducciones adquiridos evidencia que existe una moderada relación positivamente ($p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$ y el Rho de Spearman = 0.963) entre la gestión logística y la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A Callao, 2019. Ello hace concluir que las mejoras que se puedan realizar con una reingeniería de las ubicaciones de los productos con mayor consumo, se lograra mayor eficiencia dentro de sus operaciones logísticas, reduciendo costos y obteniendo mayor ganancia.

Palabras claves: Gestión logística, calidad, procesos, reingeniería, mercancía, consumo.

ABSTRACT

The research entitled “Logistics Management and Quality of the reengineering processes of the warehouses of the company Ransa Commercial S.A. Callao, 2019” aimed to determine the relationship between logistics management and the quality of reengineering processes.

The research was applied, with a quantitative approach and a relational level with a non-experimental, transversal design. Which the study sample is for convenience and 30 employees of the company Ransa Commercial S.A. could be obtained as a population. Callao, San Agustín headquarters. The primary data collection technique was the survey and the instrument was the questionnaire, which was constructed by 27 questions in total for both variables studied and having as validity of the instrument through three judgments of experts familiar with the subject. Its reliability of the study carried out is measured by the Cronbach's alpha coefficient, obtaining as a result 0.936 for variable 1 and 0.857 for variable 2, giving as valid and reliable to proceed with the analysis of the data using the software statistical program SPSS version 25.0

The results obtained show that there is a moderate positive relationship ($p\text{-value} = 0.000 < \alpha = 0.05$ and Spearman's $Rho = 0.963$) between logistics management and the quality of the re-engineering processes of the company's warehouses Ransa Commercial SA Callao, 2019. This concludes that the improvements that can be made with a reengineering of the locations of the products with the highest consumption, will achieve greater efficiency within its logistics operations, reducing costs and obtaining greater profit.

Keywords: Logistics management, quality, processes, reengineering, merchandise, consumption.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las compañías manejan un proceso desarrollado de constantes cambios, donde se tiene que estar a la vanguardia de rediseñar sus procesos logísticos y no descuidar la calidad en sus servicios que presta a sus proveedores para la distribución, dejando la forma tradicional de elaborar un negocio. Por lo tanto, se encuentran en la obligación de buscar un servicio de que les de seguridad y un plan estratégico de cómo llegar a sus clientes de la forma más rápida, la cual surge la opción de adquirir una cadena de suministro para poder abastecer y posicionarse dentro del mercado. Donde al generarse muchos casos de competencias de tipo desleal, pues muchos de los procesos logísticos no cumplen con los estándares de calidad, ya que existe una necesidad de poder distribuir la mercadería a varios puntos. Para las corporaciones peruanas que están dentro del rubro de servicio logístico, supervisan constantes controles de inventarios a grandes volúmenes, es por ello, que es necesario realizar una adecuada distribución mercancía al consumidor y estudiar la demanda que presente cada uno de los clientes contando con un buen proceso de recepción de mercancía, almacenamiento de mercancía y finalmente el despacho de mercancía, por eso es de importancia contar con una estrategia de calidad en servicio, ya que esta área se encarga de formular y determinar un proceso de proyección indispensable con la conclusión de minimizar tiempos y recursos para el cumplimiento de cada objetivo del cliente, teniendo organizado el flujo de los productos, calidad, selección de proveedores, para su vez tener un mayor control de las pérdidas e indicadores y los métodos utilizados hacia su diseño de distribución física al destino final. Teniendo conocimiento de esta premisa, en la compañía Ransa Comercial S.A. Callao, 2019, se observa constantes diferencias dentro del proceso de recepción de mercancía, almacenaje y despacho de dicho producto, generando molestias a nuestro proveedor y disgustos al consumidor (puntos de venta de los productos al consumidor final). A razón de esta realidad que se da, en el presente estudio se evalúa implementar o mejorar cambios a los procesos y funciones relacionados a cada operador del área, aplicando un servicio de calidad a los procesos de reingeniería para crear oportunidades de mejora para ser más competitivos y eficientes, ya que la gestión de almacén, la gestión logística son de suma importancia, brindando un buen servicio y adecuada información de valor, la cual ayuda a gerencia para una excelente toma de decisiones. Es por el crecimiento de las empresas de producción, por la cual existe una demanda de sociedades que ofrezcan el servicio logístico y se ven en la necesidad de aumentar la eficiencia en su almacenamiento

y distribución, adaptando y mejorando el área de almacenaje, contando con la seguridad, monitoreo de las operaciones, calidad de servicio e implementar manuales de procedimientos a cada uno de los colaboradores. En este punto se puede reconocer como influye la gestión logística en la estandarización de los procesos de calidad de las operaciones de: recepción, almacenajes, picking, extracciones y despacho de mercancía, evitando retrasos en las operaciones que son innecesarios, la cual ocasiona pérdidas de paletas de mercadería y obstrucción en los pasillos, canales de carga y descarga. También se observó que, con un diseño establecido, pero no es utilizado a un nivel óptimo, para así poder obtener un control diario de los inventarios, ya que por falta de capacitación y compromiso del personal encontramos varios problemas con los conteos físicos y los datos reflejados en el sistema digital que cuenta la empresa. Por lo tanto, el colaborador del almacén no está completamente capacitado, pues estos han aprendido de manera empírica (experiencia y observando), cometiendo errores por la falta de preparación para el puesto asignado. Para Ballou (2004) afirma que:

La gestión logística es una gestión fundamental para toda empresa ayuda a generar estrategia competitiva ya que se lleva con superior intervención en la calidad de los productos que se le brinda al cliente, la reducción de costos, fijar niveles de las acciones logísticas a solución de innovar nuevos mercados y actividades comerciales que estén adecuados para los consumidores con las condiciones que ellos deseen (p.212).

Debido a los problemas ya mencionados se pone en conocimiento al encargado operacional y al supervisor de productividad, ya que bajo este entorno donde se encuentra la empresa es difícil de alcanzar altos niveles de calidad y eficiencia lo cual posiciona a la empresa en la necesidad de implementar manuales de procedimientos que ayuden a obtener indicadores de monitoreo de la operaciones de picking, extracciones y almacenaje para que sirvan a generar una calidad total y una retroalimentación para las áreas. Por lo tanto, el objetivo de estudios esperado es que en ciertos momentos se parezcan inalcanzables los indicadores que la empresa brinda, sin embargo, con esta investigación se propondrá estrategias basadas en la gestión logística para una mejora en los procesos de reingeniería, que de tal manera la mercancía circule de forma fluida, esperando reducir las pérdidas para la empresa. También se realizó la búsqueda de trabajo previo es un procedimiento que permite al investigador conocer la realidad de diferentes fuentes que se disponen para poder realizar este estudio. También se identificaron un conjunto de investigaciones que han sido referidas a problemáticas similares, conformadas por tesis y artículos de investigación elaboradas en los últimos años, las cuales apoyaran la investigación y las cuales que se presentan a

continuación se presenta antecedentes internacionales entre ellos tenemos a Acurio y Villao (2015) en su tesis sobre “Reingeniería con Avances en la logística para la Compañía Multinacional 3M Corresponde al Perfil de Insumos clínicos subdivisión elaborado para la piel ubicada en el cantón de Durán” menciona que:

Sus objetivos es establecer una adecuada serie dentro de los suministros a través de nuevas destrezas de la logística que faciliten a las técnicas de forma eficiente, utilizo dentro de su metodología de la observación directa con la recopilación de los datos a diferentes proveedores logísticos y trabajadores de 3M, teniendo en cuenta que están directamente en relación con la empresa identificando los problemas e indicadores sustanciales en esta investigación, como conclusión final la elaboración es conveniente, en el cual se considera la perspectiva de la idea, como aporte para la empresa.

El aporte se basa en dar nuevas estrategias de factibilidad para una eficiente cadena de suministro, considerando algunos factores importantes para el almacenaje, costos y distribución de la mercadería, con la finalidad de que el cliente reconozca los productos con mayor rotación para agilizar los procesos de distribución. Por otra parte Benavides (2015) en su estudio realizado para adquirir el grado de Mag. Dirección de Empresas nos habla sobre “Reingeniería del transcurso de logística de la sociedad de transporte aéreo de transitorios y carga Saereo”, teniendo como objetivo que:

Una reingeniería del transcurso del estudio de una sociedad de suministros aeronáuticos, manejando menos períodos y recursos operacionales que accedan ampliar el servicio para conservar Aero navegable la aeronave. La técnica metodológica para este artículo fue de términos provechosos para el tipo de ejercicio que la sociedad Saereo desarrollan, en primer expresión el análisis del escenario actual con el propósito de detectar las dificultades que pasan dentro del transcurso de la logística y por resultado estar al tanto de sus causas principales. Finalmente e establece como conclusiones la implementación de la reingeniería del proceso logístico genero importantes ventajas, una de ellas es la organización de sus datos, lo cual permite y beneficia a la toma de medidas basadas en los resultados disponibles.

Al mismo tiempo, la reingeniería del proceso logístico coadyuva a la composición de la búsqueda de los diferentes términos para facilitar tanto la administración como el monitoreo de recursos. Para Carballo, Arellano y Ríos (2018) en su estudio realizado sobre la “Gestión de métodos como primicia de perfeccionamiento un caso aprovechado a una comercializadora” afirma que:

Este estudio tiene como objetivo en presentar el plano de un procedimiento corporativo que origina la gestión del trascurso trascendental de una compañía comercializadora, al constituir acciones de planeación, monitoreo y registro de itinerarios. También, para alinear a este comercio a un procedimiento de perfeccionamiento continuo, e realizar instrumentos bajo una

ordenación a un nivel indispensable y ejecutivo, atendiendo a los requerimientos que le plantean en su entorno, su táctica asociada y los intereses del consumidor final. Como conclusión es implementar el procedimiento de servicio de los procesos planteados para la asociación inicia la adaptación de nuevas tecnologías tanto para el bien durante los procesos de control interno para que estos sean eficientemente progresivos, como para componer indagaciones que permite tomar excelentes disposiciones estratégicas que ayuden a impactar en la competitividad de la sociedad.

El aporte de este estudio es buscar nuevas herramientas para facilitar los procesos a nivel estratégico y operacional, por ende, la compañía tiene que estar a la vanguardia de nuevas tecnologías para el beneficio propio y poder ser una empresa con mayor posicionamiento en el mercado. También encontramos antecedentes nacionales tales como Alcalde, Guerrero y Mendoza (2017) en su proyecto de investigación sobre “Reingeniería del proceso de logística inversa en una empresa productora de gases industriales” afirma que:

El estudio es enfocar, priorizar y selecciona problemas relevantes en la cadena logística de la empresa productora de gases industriales, se usó la metodología posible argumentados, el artículo fue detallado ya que el objetivo fue reconocer y representar la proposición de una reingeniería en la red de testimonios referentes de la compañía, en su conclusión determino los siguientes dificultades importantes del área de procedimientos: la falta de organización en la realización; la escasa servicio en logística inversa; el doble importe producido por la mala colocación de las planas de cargado y el sustentación de rollos. Investigaremos estas dificultades y se programarán avances, las cuales tendrán que ser aprobadas económico. Agruparemos los problemas en tres grupos mejora en la gestión de recuperación de cilindros e implementación de la metodología S&OP; mejor en el layout de la planta CDC – Callao de la empresa Lindo y mejora en la gestión del mantenimiento de cilindros a alta presión.

El aporte del siguiente estudio es dar soluciones a las principales operaciones de producción utilizando la logística inversa, ya que se busca recuperar los recursos dentro de los procesos e implementar un nuevo sistema en la planta. Para Chontay y Quispe (2018) en su estudio de investigación sobre la “Gestión logística y su predominio en el control de almacenes en la compañía Las Begonias S.A.C., Lima 2016-2017” indica que:

En su objetivo principal de estudio es sobre la gestión logística y su predominio en la gestión de almacén de la compañía Las Begonias S.A.C., Lima 2016-2017, para una mejor gestión logística es relevante reconocer la administración y ejecución de operaciones de acopio, stock, serie, carga y repartimiento de la mercancía y actividades comerciales de la compañía con el objetivo de someter a la reducción de los costos de transformación y de esta manera afirmar la eficacia de los procesos para desarrollarse en el mercado y ser más competitivos, el tipo de metodología de investigación es aplicada, por cuanto busca resolver problemas con la creación de un nuevo conocimiento técnico, para ser utilizada ante un problema determinado. Esta investigación se respalda en los efectos de la exploración básica, al buscar resolver los problemas presentados, el

nivel de investigación es la explicativa, ya que busca conocer como la gestión logística influye en el servicio de almacenamiento de la compañía Las Begonias S.A.C. por ultimo su conclusión es que la gestión moderna de inventarios si interviene en la gestión de almacenamiento en la compañía Las Begonias S.A.C., deberá implementar un sistema informático Kardex que permita llevar un mejor orden y control de los productos disponibles en almacén.

El aporte de la tesis se puede decir que buscar mejorar la gestión logística, para poder mantener conocimiento de las operaciones que se realizan tales como: centro de acopio, stock de mercancía, serie de la paleta, transporte de carga y transportes de distribución. De acuerdo con Valderrama, Yábar, Velarde y Díaz (2018) dentro del artículo investigado sobre el “Diseño de un modelo E-logística para un operador logístico peruano” afirma que:

Su objetivo de estudio planteado como es un especialista en logística experto en los transportes de carga a nivel provincial, local y mundial hacia compañías productoras de mineras encontradas dentro del territorio de nuestro país, cuyo incremento ha sido mantenido en el periodo por la gran solicitud de recursos y materiales para la utilización obrera, manipulando el método hipotético-deductivo y centralmente de su cumplimiento revelo que la compañía minera se descubrió una gran cadena de “cuellos de botellas” que paralizan al conseguir un sobresaliente rendimiento, y por ende una superior ganancia. El diagnostico permitió descubrir las inconstantes que imposibilitan brindar una condición más eficientemente y eficaz las actividades logísticas de la compañía.

El aporte que podemos decir es que las empresas deben estar a la vanguardia de nuevas tecnologías para un constante cambio o adaptación dentro de sus procesos, para mantener al personal altamente capacitado, ya que una reforma de reingeniería se trata de hacer las cosas diferentes para una mejora dentro del modelo del E-logística. Según Jiménez (2017) en la tesis titulada “Implementación de nuevas reformas de reingeniería en los procesos para la reducción de presupuestos en la elaboración de la industria de madera Majice, Ancash 2017” muestra que:

El objetivo de la investigación es establecer la ejecución de nuevas estrategias de reingeniería durante los métodos de producción en una compañía de carpintería en el distrito de Ancash durante el año 2017, considerando 3 delimitaciones importantes como: CMP, MO Y CIP, la cual se encuentran involucrados dentro de la producción. La metodología empleada fue cuasi experimental y se contó como muestra en la elaboración de mesas mensuales en un periodo determinado de 6 meses, la cual la recolección de datos se consideran antes y después del periodo ya anticipado, en donde la información es recogida y entregada por la gerencia de la compañía. Como resultados obtenidos se demuestra que la ejecución de este instrumento se consiguió reducir dentro de los procesos los costos durante un periodo de 6 meses la cual se recomienda implementar esta técnica para sus industrias.

El aporte se puede decir que la estrategia planteada de nuevas formas de reingeniería es primordial para generar grandes cambios dentro de la compañía, la cual en reducir los costos se logra que los establecimientos tengan mayor tiempo en el mercado y ventajas competitivas contra otras entidades. Por otro lado, es importante reconocer a unas teorías referidas al tema investigado, las cuales respaldan la investigación y sirven de ruta para el análisis de la realidad estudiada. Para nuestra primera variable sobre Gestión Logística encontramos que el término de logística de manera general la cual es muy difícil afirmar cuando y quien fue la primera persona que planteo y aplico conceptos relacionados con el ciclo de la logística, la cual puedan influir en las empresas de como diseñar sus procesos de distribución de su mercancía, tanto para tener conocimiento de los estantes y canales para cada cliente separando los bienes de materia prima durante el inicio de fabricación hasta el producto final. La logística está involucrada en la oferta y la demanda principalmente, la cual es un trabajo para garantizar la fidelización de los clientes durante el proceso de distribución, obteniendo para llegar hacer una empresa competitiva dentro del mercado nacional e internacional. Para finalizar con este ciclo de procesos logísticos podemos decir que la recepción, almacenamiento y el despacho de mercancía son filtros para poder detectar diferencias de la mercancía, para ello la empresa debe contar con personal capacitado en revisión y preparación de los productos a salir con una orden de picking y de distribución. Por otra parte en la segunda variable sobre la Calidad de los procesos de Reingeniería, donde en 1950, el investigador Edward Deming alumno de Shewhart, quien tenía prevenido 2 años anteriormente en un artículo realizado sobre el País de Japón representante por el régimen de los Estados Unidos, la cual impone su principal conferencia a empresas manufactureros de ese país, poniendo como principal los métodos estadísticos dentro del control de la calidad. Desde otro de punto de vista tenemos a Mark y Manganelli (2004) en su libro sobre “Como hacer Reingeniería” nos menciona que:

La calidad en los proceso de re-ingeniería [...] es la recreación más rápida y esencial de los métodos necesarios de valor añadido y nuevos procedimientos para la ejecución dentro de ello, por otra parte tenemos las actitudes y las organizaciones que los sostienen, para de tal forma obtener menores tiempos en el flujo del trabajo y mayor productividad dentro de la empresa (p.30).

Las teorías de la calidad no existe una con exactitud por ellos planteamos las diferentes explicación sobre la calidad y la importancia que tiene dentro de una mejora para la implementación de medidas estratégicas en diferentes rubros tanto para producción y/o servicios. En este contexto básico se puede decir que la satisfacción del cliente y la fidelidad

en distintas áreas del mercado dependen mucho de la calidad brindada, ha mediado del siglo pasado comenzaron a surgir nuevas teorías que tratan de explicar con podemos alcanzar la satisfacción del cliente sin perder el proceso de calidad. En nuestra formulación del problema general será la siguiente: ¿Cómo se relaciona la gestión logística y la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la Empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019? Y como específicas tenemos: 1.- ¿Cómo se relaciona la recepción de mercancía y la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la Empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019?, 2.- ¿Cómo se relaciona el almacenamiento de mercancía y la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la Empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019? y por ultimo ¿Cómo se relaciona el despacho de mercancía y la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la Empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019?. El presente estudio busca justificar a reflejar la correlación entre la “Gestión logística y la calidad de los procesos de reingeniería en los almacenes de Ransa Comercial S.A. Callao, 2019”, también el saber identificar las diferentes estrategias de gestión logística y como es que están relacionadas con la calidad de los procesos de reingeniería, la cual este trabajo radica en las necesidades de las empresas de encontrar factores reales sobre los cuales puedan desarrollarse dentro de un contexto global, en que la diferenciación por servicio y calidad es cada vez más difícil y la necesidad de generar un bienestar a los proveedores quienes forman parte de las empresas y que a la vez sus consumidores. También, la gestión logística es fundamental para obtener un desarrollo integral de la empresa con operaciones a las tamaños diferentes de cada distribución física que buscan posicionarse y fidelizar al consumidor y dar el salto que les permita competir entre otros mercados. Dentro de nuestro país, en la misma localidad de Lima, especialmente en la Distrito del Callao existe la gran demanda de nuevos servicios de almacenamiento de calidad, ayudando a la cadena de distribución de una empresa productora, la cual necesite de un servicio para distribuir todos sus productos a sus clientes finales. Por lo tanto el objetivo general es determinar la relación entre la gestión logística y la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la Empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019 y a manera puntualizadas tenemos: 1.- Determinar la relación entre la recepción de mercancía y la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la Empresa Ransa Comercial de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019, 2.- Determinar la relación entre el almacenamiento de mercancía y la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019 por ultimo determinar la relación entre el despacho de mercancía y la calidad de los procesos de

reingeniería de los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019 y por ultimo dentro de la hipótesis general encontramos que la gestión logística se relaciona significativamente en la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la Empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019 y específicas como: 1.- la recepción de mercancía se relaciona significativamente en la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la Empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019, 2.- El almacenamiento de mercancía se relaciona significativamente en la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la Empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019 y finalmente el 3ero. El despacho de mercancía se relaciona significativamente en la calidad de los proceso de reingeniería de los almacenes de la Empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019.

II. MÉTODO

Nuestro estudio es de tipo aplicada, porque se intenta desarrollar y profundizar la comprensión científica que existe sobre la realidad del problema con cada variable: Gestión logística y la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la compañía Ransa Comercial S.A. Callao, 2019, para a su vez poseer propuestas planteadas la cual faciliten la búsqueda de nuevas medidas a los problemas encontrados. En este sentido Carrasco menciona lo siguiente:

Este tipo de indagación se ejecuta con el objeto inmediato de cambiar, o provocar negocios cualitativos en la organización social, es decir manejar la realidad nacional para dar procedimiento de metodología a un terminante sector o hecho, entendidos dentro de su ámbito real, que forme un problema permanente. (Carrasco, 2009, p. 49).

De acuerdo con el autor Carrasco este tipo de estudio es aplicada se basa en profundizar las variables dentro del estudio realizado.

El enfoque que sigue el estudio es la cuantitativa, porque se manipulará variables medibles para el recaudo de antecedentes, para después ser utilizado como base de datos de fuentes primarias la cual se estipula en esta demostración, asimismo se pondrá a una tentativa hipótesis que explica y señala las deducciones esperadas en base a conocimientos descriptivos y detallados. Por su parte Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que:

El enfoque cuantitativo es secuencial y demostrativo. Siguiendo los antecedes a la siguiente y no podemos “saltar” o evitar gestiones. La ordenanza es implacable, sin embargo luego, podemos determinar algún periodo. También es un pensamiento que va delimitar y, una vez determinada, se proceden objetivos y reactivos de la investigación, se revisa los trabajos previos y se levanta un cuadro o una representación especulativa. De los ítems se forman hipótesis y comprueban las inconstantes; es trazado una técnica hacia experimentar (diseño); se evalúan las variables en un determinado texto; se examinan las comprobaciones obtenidas manejando métodos estadísticos, y se extrae una serie de soluciones. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.4).

Por lo tanto, se puede decir que al utilizar este instrumento de recaudación de los datos partiendo desde lo general a una idea específica, creando de tal forma la hipótesis para finalmente indicar y afirmar diferentes posiciones ante el problema estudiado.

El diseño del presente estudio es no experimental, porque no se distorsiona ningunas de las variables, para posteriormente ser analizados y dar un corte transversal representativo, ya que se evaluará y analizara las variables en un periodo determinado ideal o periodo ya dado. Siguiendo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que:

Las investigaciones no experimentales son aquellos que se ejecutan sin la aplicación proyectada de variables y en los que simplemente se presta atención los fenómenos en su contexto originario para examinar. Podría precisarse como la indagación que se formaliza sin manejar a propósito variables. Es comentar, se presenta este estudio en los que no formamos transformar de manera intencional las variables independientes para ver su resultado sobre distintas variables. Lo que establecemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contenido natural, para comparar. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 152).

El nivel del estudio realizado es correlativo, porque como propósito es detallar las variables que se estudiara, es como se expresa durante un periodo de realizarse la investigación y se empleara la observación como unos de los métodos descriptivos, buscando determinar las cualidades fundamentales para medir y evaluar los aspectos que se presenta dentro de las dimensiones e indicadores detectados. En este sentido Carrasco mencionan lo siguiente:

Una investigación correlacional, busca el análisis y experimentar los hechos o fenómenos que se muestran en la situación de la problemática detectada sobre las diversas variables para estar al tanto el nivel del predominio o abandono de ellas indagando una correspondencia entre cada uno de las variables (Carrasco, 2013, p. 73).

Por ello, se puede decir que nuestra investigación al ser correlativa lleva el siguiente esquema de indagación:



Donde:

M: Muestra en la que se realizará en la investigación

Ox: Observación realizada a la variable

Oy: Observación realizada a la variable

2.2. Operacionalización de las variables

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos dice que: “una las variables de estudio son de posesiones que puedan transformar y que esa variable sean adecuados de calcular o ser observadas” (p.105). Además Carrasco (2008) presenta que “las variables son particularidades o semblantes cuantitativos o cualitativos, pues lo frecuente son objeto de estudio de búsqueda con respecto a la unidad de análisis” (p.220). Por ello una de las variables es independientes mientras que la otra es dependiente, ya que algunas de ellas presentan características o criterios la cual se entrelaza con los objetivos del

estudio, con la finalidad dar a conocer las unidades de análisis. Siguiendo con la posición de Hernández, Fernández y Baptista (2014) ellos declaran que “la desintegración de una variable se da en sub-términos que puedan ser demostrable y verídicas, procesando las dimensiones e indicadores y posterior en ítems que respondan a la unidad estudiada” (p.211). Entonces Carrasco (2008) nos plantea que “es un transcurso de métodos que constituye en la desintegración metódica de las variables planteadas en el proceso de la realidad problemática, pues parte desde lo más general a lo más específico” (p.226). Por ello podemos decir que nuestra variable operacional son los procesos de donde cada una se descompone de conocimientos abstractos a técnicas más simples y determinadas, que a su misma vez corresponderán a ser perceptibles y medibles, dentro del estudio realizado de cada variable por sus dimensiones, indicadores e ítems. En la tabla de operacionalización siguiente se detallan las variables, dimensiones, indicadores y escalas de medición correspondiente.

2.3. Población, muestra y muestreo

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) para dar conocer que “la población de un estudio o también llamado universo es la totalidad de las entidades dentro del mismo rubro la cual acontece que sean desarrollados, en el cual la población habrá de poseer diferencias, comunes o equivalentes” (p.174). Durante el desarrollo de la investigación de nuestro estudio de trabajo se tomará como población a las compañías del mismo rubro logístico que existe en el distrito del Callao, de las cuales tenemos:

Tabla 1:

Almacenes de Ransa Comercial S.A. – San Agustín.

ALMACENES	CLIENTE	OPERADORES	SUPERVISORES
Almacén 1: Bravo I	ADECCO	90	3
Almacén 2: Bravo II	OSTER	60	3
Almacén 3: Alfa	SAMSUNG	90	3
Almacén 4: Delta I	ARCOR / DELOSI / J&J	150	6
Almacén 5: Delta II	ALICORP	180	9
Almacén 6: Charly	LATAM	50	2
Almacén 7: Nike	MINERALES	30	2
Almacén 8: Lima	LG	50	2
TOTAL DE TRABAJADORES		700	30

Fuente: Elaboración Propia

Siguiendo con los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos indica que “la modelo de muestra de un sub-conjunto que se supone dentro de la población de interés hacer estudiado, para la recopilación de los datos como fuentes primarias” (p.173). El

tipo de modelo es por conveniencia y está conformada por la empresa Ransa Comercial S.A. sede San Agustín ubicado en la Av. Néstor Gambetta Nro. 533, Sarita Colonia – Callao contando con 8 almacenes. De acuerdo a la tabla N° 1 presentada se considera a manera de muestra a los 30 supervisores de la empresa Ransa Comercial S.A. sede San Agustín, ya que es una de las principales centro de operaciones logísticas con mayor cantidad de colaboradores y clientes. Como manifiesta Hernández, Fernández y Baptista (2014) menciona que “para seleccionar la muestra se debe de cumplir con los criterios para ser estudiados, como cuales: el mecanismo de estudio y las particularidades similares o comunes que tenga la población” (p.175). Es por ello que nuestra muestra será a base de la compañía Ransa Comercial S.A. en la sede de San Agustín, ya que los datos de recopilación serán fundamentales para el desarrollo de la investigación a ser estudiada y analizada.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Como Carrasco (2008) nos señala que “las técnicas son un procedimiento que guían en las acciones a repetición una de los periodos de la investigación a formalizarse, con el fin de conseguir testimonios reales que puedan ser manejados y aprovechados dentro del estudio” (p. 274). Una vez ya compuesta la matriz operacional de cada variable, la cual nos facilita identificar el modo con el propósito de recoger información principal para alcanzar los objetivos propuestos en esta investigación.

Tabla 2:

Principales Técnicas

Técnicas de estudio
Observación
Entrevista
Encuesta
Sesión de grupo

Fuente: (Hurtado, 1998)

De acuerdo a la tabla 2, la técnica que se empleara en este estudio de investigación pertenece a la observación y encuesta, para obtener la información como fuentes primarias y estará en función al problema planteado dentro de la realidad de la empresa, la cual tendrá como fin responder a las 2 variables junto con sus dependientes dimensiones e indicadores propuestos. Para Carrasco sugiere que:

La observación es un método de investigación para la atracción de las particularidades, caracteres y posesiones de los objetivos y sujetos de la situación presentada, a través de nosotros con la ayuda de poderosos de las herramientas que desarrollan su establecida contenido (Carrasco, 2005, p. 295).

Podemos decir que la observación es utilizada como una práctica para el proceso de recolección de antecedentes principales dentro de la investigación a realizarse, ya que demuestra la realidad de situación y ayuda a establecer los objetivos principales. Habiendo citado a Carrasco (2005) nos dice que “una encuesta es la herramienta más usada esencialmente para un estudio de investigación con la finalidad de recolectar datos establecidos mediante un cuestionario de preguntas propuestas, dirigidas a las personas que forman parte de la unidad de estudio” (p. 314). Por ende se puede decir que una encuesta es la técnica más usada para realizar una investigación básica y aplicada para poder obtener datos de lo que se quiere estudiar y los objetivos planteados. Según Carrasco manifiesta que:

El instrumento se encuentra dentro de las técnicas de estudio considerando las causas y efectos de la indagación marcando que es uno de las cosa real o material que suministra la preparación de contradicciones raras experimentadas, ya que será realizada para una investigación (Carrasco, 2005, p. 284).

Por lo tanto el instrumento para nuestra investigación viene hacer el componente que se maneja para la recopilación y registro de la investigación sobre lo que se desea analizar.

Tabla 3:
Principales Instrumentos

Instrumento de Investigación
Guía de observación
Lista de chequeo
Registro anecdótico
Matriz de análisis
Guía de entrevista
Cuestionario
Escala
Test
Prueba de conocimiento
Matriz de información

Fuente: Hurtado (1998)

La recopilación de los antecedentes de uno y otro variable del vigente estudio a realizarse se maneja el escalada de Likert sobre los colaboradores que constituye el mecanismo de estudio y que se mostrara en un conjunto de testimonios para calcular la gestión logística y la calidad en los procesos de reingeniería de los almacenes de la Empresa Ransa Comercial S.A. – San Agustín, Callao. A modo que expresa el autor Carrasco (2008) nos indica que “una escala viene hacer una herramienta de observación que se maneja para medir y considerar los objetivos del estudio a realizarse, mediante la recopilación de datos sobre todos los involucrados dentro del estudio” (p. 291). Además tenemos a Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos dice: “un escalamiento

de Likert es una serie de enunciados que se da a conocer en forma positiva con la finalidad de controlar la actitud de un tema ya determinado” (p. 238). De acuerdo a la tabla 3 y siguiendo la clasificación de Hurtado (1998) el instrumento empleado la guía de observación y finalmente para la segunda técnica de encuesta se empleara el siguiente instrumento de cuestionario. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) señala que: “la validación es el valor del instrumento que evaluará rigurosamente a las variables planeadas” (pp. 200-201). Con relación a la validez se da con la conclusión de mostrarse de acuerdo a cualquier incógnita sobre las partes de la investigación que se proyectan en forma de enunciaciones, donde se examinará durante su transcurso algunos rendimientos para luego ser rectificadas y ser colocadas a prueba sin ningún conflicto ante el elemento de estudio. Dentro del instrumento se manejará la validez de cada variable, a través de un juicio especializado, por lo que se acudiría a 3 expertos dentro del tema de estudio. La confiabilidad no pertenece a este tipo de estudio, ya que los fundamentos ya tuvieron su aprobación (Ver anexos).

Tabla 4:
Juicio de expertos

	Expertos	Valor %
Experto 1:	<u>Mgtr. Cosio</u> Borda, Ricardo Fernando	90%
Experto 2:	<u>Mgtr. Michelena</u> <u>Rios</u> , Enrique	95%
Experto 3:	<u>Mgtr. Marquez</u> Caro, Fernando	70%

Fuente: Elaboración propia

Para examinar la confiabilidad de las herramientas, se manejará el programa de computador SPSS Versión 25.0 con el propósito de investigar la confiabilidad del Alfa de Cronbach, lo cual ayudará a apreciar la permanencia de los reactivos de cada variable, evidenciando si la frecuencia es fiable o no. Donde según Hernández, Fernández y Baptista (2010) presentan que la confiabilidad entra hacer el grado en que el herramienta se aplica y genera resultados estables y congruentes (p. 200).

Tabla 5:

Coefficiente de confiabilidad: Alfa de Cronbach.

Coefficiente de Confiabilidad	
Valores	Interpretación
0.25	Baja confiabilidad
0.50	Media confiabilidad
0.75	Aceptable confiabilidad
0.90	Alta confiabilidad

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista, 2010

Según tabla N°5, los coeficientes de confiabilidad del Alfa de Cronbach varían a partir del 0 hasta el 1, demostrando que cuanto más se relacionen al elemento, mayor será la confiabilidad.

Tabla 6:

Alfa de Cronbach de la variable 1: Gestión logística

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,936	15

Fuente: Software SPSS Versión 25.0

Demostrado en la tabla N°6, el esquema de confiabilidad de la variable 1, Gestión logística, nos proyecta un resultado de 0.936 y según el Alfa de Cronbach este resultado es de alta confiabilidad. Esto evidencia que es fiable.

Tabla 7:

Alfa de Cronbach de la variable 2: Calidad en los procesos de reingeniería

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,857	12

Fuente: Software SPSS Versión 25.0

Asimismo en la Tabla N°7, el esquema de confiabilidad de la variable 2, Calidad de los procesos de reingeniería, nos expulsa una deducción de 0.857 y según el Alfa de Cronbach este efecto es aprobado, la cual nos dice que es fiable la investigación. Siguiendo a Tamayo y Tamayo (2004) nos dice que al elaborar un estudio es útil plantear previamente una prueba piloto de la muestra de estudio a realizarse sobre el instrumento proyectado a una cantidad reducida de colaboradores eficaces para poder así determinar si el estudio a realizarse es fiable, para luego ser aplicado a toda la muestra definitiva de la población (p. 186). La prueba piloto está elaborada para 6 colaboradores entre la categoría de autoridad en los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A. sede San

Agustín para comprobar si el instrumento utilizado es entendible por los supervisores. Las personas que participarán en esta prueba no podrán ser las mismas que colaborarán en la muestra, pero sí deberán tener las mismas características. Al administrar el instrumento a una muestra reducida conformada por 6 personas se pudo identificar una que otra debilidad al momento de ser aplicada, fue la interrogante sobre algunos términos técnicos que no eran muy claros y fáciles de entender, además quisieron contribuir con algunos ítems sobre qué consecuencias produce una reingeniería dentro de un almacén, por otra parte algunos encuestados no quisieron colaborar por la extensión de preguntas formuladas.

2.5. Procedimiento

Se realizó primero una búsqueda de las empresas del Callao que brindan servicio de almacenaje, la cual se tabuló la información para tener conocimiento del entorno, pero por conveniencia se determinó que la empresa con la cual se obtuvo la información era Ransa Comercial S.A. sede San Agustín, Callao. Luego de tener decidido la empresa se realizó una encuesta dentro de las instalaciones de la empresa Ransa Comercial S.A. sede San Agustín, Callao a base del instrumento de recolección de datos como fuente primaria para la investigación. Luego se procedió a ordenarlas, tabularlas en Microsoft Excel, para después realizar el traslado de información al Software SPSS Versión 25.0 para obtener las tablas y gráficos de cada pregunta realizada.

2.6. Método de análisis de datos

En relación del estudio de los antecedentes y su proceso, se inició con a la recaudación de la encuesta como fuente primaria de nuestra investigación, utilizando el instrumento que será aprobado consecutivamente por varios especialistas. Donde dicha búsqueda conseguida por intermedio del grado aplicado hubieron resueltos donde se procesaron en el software SPSS Versión 25.0, para conseguir la confiabilidad de la herramienta y el coeficiente del Alfa de Cronbach, comprobando la viabilidad de la investigación. Para el estudio de los datos se aplicará la técnica estadística. Se ejecutó un análisis descriptivo para reducir los resultados enfrentados en la muestra, demostrar qué a nivel representativo: tablas de frecuencias, tablas y gráficos etc. Se realizó una prueba piloto a 6 trabajadores que ocupan cargos de toma de decisión y manejo de personal

(supervisores) de forma aleatoria de toda la Empresa Ransa Comercial S.A. filial San Agustín.

Tabla 8:

Muestra con estratos de la prueba piloto

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión logística	0,842	15
Calidad en los procesos de reingeniería	0,824	12

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la tabla N°8, al realizar la prueba piloto se aplicó a un total de 6 trabajadores con el cargo de supervisores, ya que ellos pueden tomar decisiones para una mejora dentro de las operaciones del almacén, obteniendo un Alfa de Cronbach aceptable para las dos variables.

2.7. Aspectos éticos

La consignación de los datos recogidos en la presente investigación fue presentada en base a la Norma APA en su 6ta edición, y se da fe de que todas las fuentes citadas en esta investigación están de acuerdo a estas normas. La recolección de datos obtenidos en campo mediante la encuesta no ha sido manipulada ni adulterada, es así que la encuesta será a prueba bajo anonimato a los supervisores de la empresa Ransa Comercial S.A. – San Agustín, sin comprometer las identidades de cada colaborador, con la finalidad de enfocar de forma considerada esta investigación.

III. RESULTADOS

El objetivo de la vigente investigación es describir la incidencia de la gestión logística y la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes Ransa Comercial S.A. Callao, 2019, el procedimiento usado para determinar el coeficiente de confiabilidad, del instrumento puso a prueba la consistencia interna (homogeneidad) de las 27 preguntas de ambas variables; el Coeficiente Alfa de Cronbach demanda solo una dirección de la herramienta de comprobación y origina valores que fluctúan entre 0 y 1, de acuerdo a los deducciones conseguidos, el coeficiente de confiabilidad de las 27 preguntas fue del 89.1% y al ser éste mayor a 80%, se validó el instrumento por ser altamente confiable.

Tabla 9:
Significado de la correlación

	Positiva	negativa
Perfecta	1	-1
Muy alta	0,9 a 0,99	-0,9 a -0,99
Alta	0,7 a 0,89	-0,7 a -0,89
Moderada	0,4 a 0,69	-0,4 a -0,69
Baja	0,2 a 0,39	-0,2 a -0,39
Muy baja	0,01 a 0,19	-0,01 a -0,19
Nula	0	0

Fuente: Karl Pearson

Tabla 10:

Dimensión 1: Recepción de mercancía

		Dimensión1: Recepción de mercancía			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	Totalmente De Acuerdo	9	30,0	30,0	30,0
	De Acuerdo	11	36,7	36,7	66,7
	Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	7	23,3	23,3	90,0
	En Desacuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 25.0

Análisis e interpretación

De acuerdo con la tabla N° 10 se concluye que la dimensión 1: Recepción de mercancía de las 30 personas encuestadas tiene un porcentaje máximo de 36.7% de que se encuentra de acuerdo a comparación a un 10% que están en desacuerdo con los procesos que la empresa tiene para sus operaciones

Tabla 11:

Dimensión 2: Almacenamiento de mercancía

		Dimensión2: Almacenamiento de mercancía			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente De Acuerdo	10	33,3	33,3	33,3
	De Acuerdo	14	46,7	46,7	80,0
	Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	3	10,0	10,0	90,0
	En Desacuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 25.0

Análisis e interpretación

De acuerdo con la tabla N° 11 se concluye que la dimensión 2: Almacenamiento de mercancía, que de las 30 personas encuestadas tiene un porcentaje máximo de 36.7% de que se encuentra de acuerdo a comparación a un 10% que están en desacuerdo con los procesos que la empresa tiene para sus operaciones

Tabla 12:

Dimensión 3: Despacho de mercancía

		Dimensión3: Despacho de mercancía			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente De Acuerdo	7	23,3	23,3	23,3
	De Acuerdo	17	56,7	56,7	80,0
	Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	1	3,3	3,3	83,3
	En Desacuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 25.0

Análisis e interpretación

De acuerdo con la tabla N° 12 se concluye que la dimensión 3: Despacho de mercancía de las 30 personas encuestadas tiene un porcentaje máximo de 56.7% de que se encuentra de acuerdo a comparación a un 16.7% que están en desacuerdo con los procesos que la empresa tiene para sus operaciones. A continuación también se realizó los resultados parciales y finales, la cual podemos decir que el objetivo de nuestras hipótesis planteadas en la presente investigación está satisfechos, de acuerdo a las siguientes afirmaciones correlacionadas:

Prueba de Hipótesis General:

H0: No existe relación directa y significativa entre la gestión logística y la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019.

Hg: Existe relación directa y significativa entre la gestión logística y la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019.

Tabla 13:

Grado de correlación y nivel de significación entre la variable 1: Gestión logística y la variable 2: Calidad de los procesos de reingeniería

Correlaciones				
			VARIABLE 1: Gestión Logística	VARIABLE 2: Calidad de los Procesos de Reingeniería
Rho de Spearman	VARIABLE 1: Gestión Logística	Coefficiente de correlación	1,000	,962**
		Sig. (bilateral)	-	,000
		N	30	30
	VARIABLE 2: Calidad de los Procesos de Reingeniería	Coefficiente de correlación	,962**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	-
		N	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Software SPSS Versión 25.0

Conclusión

De las deducciones obtenidos se puede apreciar en la tabla N° 13 se muestran lo relacionado en cuanto al grado de correspondencia entre las variables definitiva por el Rho de Spearman 0.000 significa que existe una alta relación positiva entre ambas variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0.05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula o cero y aceptamos la hipótesis uno o general, existe relación directa y significativa entre la gestión logística y la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A, Callao, 2019

Prueba de Hipótesis Específico 1:

H0: No existe relación directa y significativa entre la recepción de mercancía y la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019.

H1: Existe relación directa y significativa entre la recepción de mercancía y la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019.

Tabla 14:

Grado de correlación y nivel de significación entre la Dimensión 1: Recepción de mercancía y la Variable 2: Calidad de los procesos de reingeniería

Correlaciones			Dimensión1: Recepción de mercancía	VARIABLE 2: Calidad de los Procesos de Reingeniería
Rho de Spearman	Dimensión1: Recepción de mercancía	Coefficiente de correlación	1,000	,959**
		Sig. (bilateral)	-	,000
		N	30	30
	VARIABLE 2: Calidad de los Procesos de Reingeniería	Coefficiente de correlación	,959**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	-
		N	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Software SPSS Versión 25.0

Conclusión

En cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla N° 14 los resultados que se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman 0.000 significa que existe una alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0.05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre la recepción de mercancía y la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019.

Prueba de Hipótesis Específico 2:

H0: No existe relación directa y significativa entre el almacenamiento de mercancía y la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019.

H2: Existe relación directa y significativa entre el almacenamiento de mercancía y la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019.

Tabla 15:

Grado de correlación y nivel de significación entre la Dimensión 2: Almacenamiento de mercancía y la Variable 2: Calidad de los procesos de reingeniería

Correlaciones			Dimensión2: Almacenamiento de mercancía	VARIABLE 2: Calidad de los Procesos de Reingeniería
Rho de Spearman	Dimensión2: Almacenamiento de mercancía	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 .	,954** ,000 30
	VARIABLE 2: Calidad de los Procesos de Reingeniería	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,954** ,000 30	1,000 . 30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Software SPSS Versión 25.0

Conclusión

En cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla N° 15 los resultados que se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman 0.000 significa que existe una alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0.05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre el almacenamiento de mercancía y la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019.

Prueba de Hipótesis Específico 3:

H0: No existe relación directa y significativa entre el despacho de mercancía y la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019.

H3: Existe relación directa y significativa entre el despacho de mercancía y la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019.

Tabla 16:

Grado de correlación y nivel de significación entre la Dimensión 3: Despacho de mercancía y la variable 2: Calidad de los procesos de reingeniería

Correlaciones			Dimensión3: Despacho de mercancía	VARIABLE 2: Calidad de los Procesos de Reingeniería
Rho de Spearman	Dimensión3: Despacho de mercancía	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 30	,953** ,000 30
	VARIABLE 2: Calidad de los Procesos de Reingeniería	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,953** ,000 30	1,000 . 30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Software SPSS Versión 25.0

Conclusión

Finalmente en cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla N° 16 los resultados que se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman 0.000 significa que existe una alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0.05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre el despacho de mercancía y la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019. Después de haber obtenido los resultados por dimensiones se puede contrastar las hipótesis específicas, la cual se acepta la hipótesis, dado que existe relación alta de la recepción de mercancía con la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019, quien gestiona la oportunidad de conseguir rendimientos en la recepción de mercancías y detallados de la empresa que le permitan su funcionamiento y que depende directamente de la calidad que como realice la recepción de la mercancía detectando el estado de cómo se encuentre la mercancía antes de ser registrada por el sistema, ya que se busca mantener todos los niveles de la empresa y que se presente tanto en el área operativa. Por otra parte también se puede afirmar que existe una relación alta del almacenamiento de mercancía con la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019, la cual se gestiona la mejora dentro de los procesos de almacenaje de los productos del cliente, ya que al identificar las pérdidas por consumo o por mala operación por registro cruzados crea una baja calidad de los procesos en la atención de los clientes, incumpliendo con los estándares de calidad, por ello se menciona que los altos niveles de adaptación se basa en la capacitación del personal para su mayor apoyo y eficiencia en sus operaciones de almacenamiento de mercancía, por decimos que tiene una relación significativa dentro de

las operaciones realizadas por el personal capacitado. En consiguiente se puede decir que existe una relación alta del despacho de mercancía con la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019, donde el riesgo de pérdidas de mercancía es la posibilidad de que los flujos de la empresa sean insuficientes para cubrir las operaciones que demande el cliente, ya que por medio de este último proceso logístico que es el despacho de mercancía el personal debe de tener las herramientas necesarias para su expedición, control y preparación de la mercancía para cada orden de compra o transporte asignado por sistema, debiendo cumplir con los estándares de calidad para su despacho a cada destino tanto local, provincia y exportación de tal forma de que no se pierda el nivel de atención de cada producto de nuestro cliente. Finalmente en la hipótesis general podemos afirmar que existe una relación alta de la gestión logística y la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019, de los resultados expuestos se puede señalar que mejoras en la gestión logística sin dejar de lado de la calidad dentro de sus procesos, esto permite incrementar la eficiencia del almacén para reducir las pérdidas de mercancía y obtener la satisfacción y fidelización del cliente, ya que se está brindado una logística de calidad en todos sus procesos en recepción, almacenamiento y despacho de mercancía, la cual el producto está cumpliendo con los objetivos esperados y con el compromiso de los colaboradores en detectar las pérdidas a tiempo evitando retrasos en su operación por ellos podemos decir que la gestión logística se relaciona significativamente con la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019

IV. DISCUSIÓN

En el vigente trabajo de investigación, en primer término se ha elaborado un estudio estadístico de tipo descriptivo para ver la valoración de la gestión logística y la calidad de los procesos de reingeniería en los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019. A continuación se ejecutó el análisis estadístico inferencial para comprobar la correlación entre las dos variables y la correlación de las dimensiones de la gestión logística y la calidad de los procesos de reingeniería. Asimismo en la tabla N° 14 en cuanto a la hipótesis específica N° 1, se contrasta que existe una moderada relación positiva y significativa entre la recepción de mercancía y la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes Ransa Comercial S.A. Callao, 2019, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.959 y un valor de $p = 0.000 < 0.05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, también en los resultados descriptivos se tiene que el 30% de los encuestados perciben que la gestión logística es alta por lo que la calidad de los procesos de reingeniería en la dimensión 1 de recepción de mercancía están totalmente de acuerdo, mientras que el 36.7% de los encuestados perciben que es moderado (de acuerdo), la cual también a un 23.3% de los encuestados se le es indiferente y finalmente a un 10% perciben que la recepción de mercancía es baja (en desacuerdo) estos resultados respaldan la hipótesis que la recepción de mercancía y la calidad de los procesos de reingeniería se encuentran relacionadas moderadamente. Revisando a Chontay y Quispe (2018) podemos ver en su trabajo de investigación de tesis sobre la gestión logística y su predominio en el control de almacenes en la compañía las Begonias S.A.C. Lima, 2016 – 2017, encuentra que existe relación significativa entre la percepción de la dimensión planeación de la gestión logística y el control de los almacenes debido a que el valor de $p = 0.000$ es menos que el nivel de confianza $R = 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna con un margen de confianza de $R = 0.596$. Estos resultados concuerdan con lo manifestado por Barrutia (2015) la cual describe a la planificación como función administrativa, decide la organización de recursos, tareas y funciones para alcanzar adecuadamente el objetivo esperado. Esta función sirve para determinar por anticipado cuales son las metas o logros que se deben llegar. Por otro lado en la tabla N° 15 en cuanto a la hipótesis específica N° 2, se contrasta que existe una moderada relación positiva y significativa entre el almacenamiento de mercancía y la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes Ransa Comercial S.A. Callao, 2019, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.954

y un valor de $p < 0.05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, también en los resultados descriptivos se tiene que el 33.3% de los encuestados perciben que la gestión logística es alta por lo que la calidad de los procesos de reingeniería en la dimensión 2 de almacenamiento de mercancía están totalmente de acuerdo, mientras que el 46.7% de los encuestados perciben que es moderado (de acuerdo), la cual también a un 10% de los encuestados se le es indiferente y finalmente a un 10% perciben que el almacenamiento de mercancía es baja (en desacuerdo) estos resultados respaldan la hipótesis que el almacenamiento de mercancía y la calidad de los procesos de reingeniería se encuentran relacionadas moderadamente. Para Valderrama, Yábar, Velarde y Díaz (2018) encontró una similitud en su trabajo de investigación sobre el diseño de un modelo E-Logístico para un operador logístico peruano, Lima, 2018, encuentra que existe relación significativa entre el E-Logístico y la logística del personal encargado de la atención de la mercancía debido a que el valor de $p = 0.000$ es menor que el nivel de confianza $R = 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna con un margen de $R = 0.701$. También Barrutia (2015) manifiesta que la organización asigna, distribuye las actividades a los diferentes grupos de trabajo, buscando los medios y recursos para llevar a cabo de manera eficiente y eficaz los planes y fines de la empresa. Eso quiere decir que una buena Gestión logística garantiza el cumplimiento de las metas y objetivos esperados por la empresa. También en la tabla N° 16 en cuanto a la hipótesis específica N° 3, se contrasta que existe una moderada relación positiva y significativa entre el despacho de mercancía y la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes Ransa Comercial S.A. Callao, 2019, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.953 y un valor de $p < 0.05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, también en los resultados descriptivos se tiene que el 23.3% de los encuestados perciben que la gestión logística es alta por lo que la calidad de los procesos de reingeniería en la dimensión 3 de despacho de mercancía están totalmente de acuerdo, mientras que el 56.7% de los encuestados perciben que es moderado (de acuerdo), la cual también a un 3.3% de los encuestados se le es indiferente y finalmente a un 16.7% perciben que el despacho de mercancía es baja (en desacuerdo) estos resultados respaldan la hipótesis que el despacho de mercancía y la calidad de los procesos de reingeniería se encuentran relacionadas moderadamente. Estos resultados tienen relación con los de Chontay y Quispe (2018) en su trabajo de investigación gestión logística y su predominio en el control de los almacenes en la compañía Las Begonias S.A.C. Lima, 2016 – 2017, encontró que la dimensión control de la variable gestión logística y su predominio

en el control de los almacenes, también tienen una correlación moderada con un Rho de Spearman = 0.646 y un valor de $p = 0.000$. Por su parte Barrutia (2015) manifiesta que el control es el acompañamiento, monitoreo y evaluación del desempeño organizacional para verificar si las tareas se ejecutan de acuerdo con lo planteado. Precisamente el control es un medio de regularizar una entidad para controlar y organizar los procesos hacia los objetivos de la empresa. Finalmente en los resultados alcanzados en la investigación, se observa en la tabla N° 13 con respecto a la hipótesis general, los resultados fueron, Rho de Spearman 0.962 con un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$, determinándose que existe una relación directa y significativa entre las variables gestión logística y la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019. Estos resultados se contrastan con un resultado similar en la investigación realizada por Acurio y Villao (2015) en sus tesis sobre reingeniería con avances en la logística para la campaña Multinacional 3M corresponde al perfil de insumos clínicos subdivisión elaborado para la piel ubicada en el cantón de Durán, 2015, donde los resultados obtenidos mediante las pruebas de correlación de Spearman, estuvo dado por un valor de correlación de 0.951 con un valor de $p=0.000 < 0.05$ lo que nos indica que existe una relación directa y moderada entre las variables, según la prueba estadística de coeficiente de correlación Spearman, esto podría relacionarse con nuestro resultado dado que es significativo. Por otro lado tenemos a otros estudios de investigación como es el caso de Benavides (2015) en su estudio realizado sobre reingeniería del transcurso de logística de la sociedad de transporte aéreo de transitorios y carga Saereo, 2015, al aplicar las pruebas de correlación llegaron a la conclusión que existe correlación significativa entre el control de los transportes aéreos transitorios y la reingeniería del transcurso de la logística y carga de Saereo, 2015, obteniendo como coeficiente de correlación que fue de 0.487 con un nivel de significancia $z 0.05$, lo que demuestra una correlación positiva y moderada. Por su parte También Arango, Campuzano y Zapata (2015) realizaron un estudio de investigación sobre el progreso de procesos de elaboración utilizando método Kanban, utilizando el método de estudio no experimental, correlacional, concluyendo que diagnóstico situacional de utilizar el método Kanban ha permitido descubrir que en la compañía se manejó la técnica de prueba, para lo cual se asemejan al transcurso presente y el planteado con nuevas reglas de dicho sistema. A partir de los efectos que disparan dicha implementación, se da a conocer que existe un progreso en los procesos de elaboración cuando se utiliza la técnica Kanban. Si bien es cierto esto ordena al personal, a la gestión y procesos, necesita de un soporte tecnológico para hacer más transparente y

dinámica la gestión logística dentro del almacén, demostrando que para una buena gestión logística debe existir relación con la calidad y la parte operativa de la institución. Por su parte Calderón, Gómez y Góngora (2016) en su trabajo de investigación sobre métodos para el proyecto de rutas en un procedimiento de la logística opuesta. Caso: Banco de Alimentos, encuentra resultados mediante la prueba de correlación de Spearman, un valor de $p = 0.000 < 0.05$ con un valor de correlación de 0.628, lo que demuestra que existe una relación significativa entre el método de procedimiento y la logística opuesta. También Campos, García y Vivas (2016) en su proyecto sobre optimización de la sucesión de comercialización de la masa de Pymes de la división cárnico de Bogotá, D.C. – servicio de esquema de la red del repartimiento, concluyen similarmente que existe una relación significativa entre la optimización y la comercialización dentro del servicio de esquema de una red de repartimiento (gestión logística – distribución) con valor de correlación de Spearman $r = 0.747$. Por su parte Carballo, Arellano y Ríos (2018) en su estudio realizado sobre la gestión de métodos como primicia de perfeccionamiento un caso aprovechado a una comercializadora sostiene que la gestión administrativa tiene la tarea de definir de los objetivos de la organización y transformarlos en acciones organizacionales por medio de la planeación, la organización, la dirección y el control de todos los esfuerzos realizados en todas las áreas y los niveles de la empresa (p.17). De lo manifestado por el autor se interpreta que el aporte de este estudio es buscar nuevas herramientas para facilitar los procesos a nivel estratégico y operacional, por ende la compañía tiene que estar a la vanguardia de nuevas tecnologías para el beneficio propio y poder ser una empresa con mayor posicionamiento en el mercado. Para Mora (2010) define a la gestión logística como la parte de la gestión de la cadena de suministro que planifica, implementa y controla el flujo eficiente, eficaz avance y retroceso y almacenamiento de bienes, servicios e información relacionada entre el punto de origen y el punto de consumo con el fin de satisfacer los requisitos de los clientes. (p.26) de lo citado se puede inferir que la gestión logística es el proceso de llevar en forma correcta y adecuada donde el éxito de una determinada empresa conlleva a hacer un estudio de diagnóstico, luego ofrecer sus productos a qué tipo de clientes y fundamentalmente saber el contexto, es decir tiempo y espacio adecuado. Esta discusión demuestra efectivamente que la gestión logística y la calidad de los procesos de reingeniería están estrechamente ligadas o relacionadas, ya que forman parte de una sola estructura. Con el fin de alcanzar un objetivo común, se de establecer políticas, sistemas y técnicas necesarias para realizar las diferentes actividades, involucrando a todos los colaboradores en beneficio de la compañía. En el

estudio de las variables y luego de tener a cabo los estudios de la equivalente, se ha dado a saber la importancia de utilizar una apropiada gestión logística como la calidad de los procesos de reingeniería en los almacenes de la compañía Ransa Comercial S.A. Callao, 2019, la misma aprueba a la alta orientación ejecutar una correcta proyección y toma de decisiones para resolver las pérdidas encontradas dentro de las instalaciones y con ellos optimización de los gastos percibidos por dichas pérdidas y consumo. De las deducciones de las investigaciones aplicadas, se logró evidenciar que la empresa Ransa Comercial S.A. Callao no considera dentro de su gestión y procesos, lo que sobrelleva a la innovación de las mismas, a tomar decisiones que perjudican al colaborador y el prestigio de la empresa. En la actualidad, la gestión logística no explora que la calidad en los procesos de reingeniería tiene un cargo muy significativo en el agrado del consumidor, la cual no se presume el servicio de calidad como un valor agregado o factor de diferenciación contras otras compañías.

V. CONCLUSIONES

1. Se concluye que existe una alta relación positiva entre la recepción de mercancía y la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019, determinada por el Rho de Spearman 0.959, frente al (grado de significancia estadística) $p < 0.05$.
2. Se concluye que existe una alta relación positiva entre el almacenamiento de mercancía y la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019, determinada por el Rho de Spearman 0.954, frente al (grado de significancia estadística) $p < 0.05$.
3. Se concluye que existe una alta relación positiva entre despacho de mercancía y la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019, determinada por el Rho de Spearman 0.953, frente al (grado de significancia estadística) $p < 0.05$.
4. Finalmente consta en una alta relación positiva entre la gestión logística y la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019, determinada por el Rho de Spearman 0.962, frente al (grado de significancia estadística) $p < 0.05$.

VI. RECOMENDACIONES

1. Elaborar una técnica de fortalecimiento de contenidos, situados a los que ejecutan el trabajo de recepción de la mercancía, asimismo la segmentación del control interno para conseguir un servicio eficientemente en favor de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019
2. Arrancar una madura y principal intervención de los colaboradores de la compañía, para que intervengan en la detección de la mercancía y participen dentro de las herramientas de mejoras antes, durante y después con respecto a sus procesos de almacenamiento de mercancía, la cual respondan a la problemática de la empresa.
3. Realizar capacitaciones para los colaboradores y sensibilización a la corporación, a través de un registro de reconocimiento por el trabajo desarrollado en el área de despacho de mercancía. Mejorando el servicio de calidad brindado a sus clientes en beneficio a la empresa y a nuestro cliente, ya que cumplen con los estándares de calidad y con el tiempo de atención a cada orden programada por sistema, dando mayor eficiencia y eficacia dentro de sus objetivos planteados.
4. Finalmente establecer y reforzar la gestión, enfoque, valores y objetivos de la compañía con la contribución de los colaboradores en el aporte de recomendaciones en proporción al servicio logístico, la cual permita sobresalir los rendimientos de cada colaborador y tomar decisiones apropiadas para disminuir los errores dentro de un buen servicio de calidad, la cual este de la mano en supervisar los desarrollos, adaptación de un nuevo sistema de mejora, para el registro interno para que sean efectuados en su generalidad.

REFERENCIAS

- Acurio, M., & Villao, M. (2015). Reingeniería Con Mejoras Logísticas Para La Empresa Multinacional 3m Correspondiente A La Línea De Insumos Hospitalarios Subdivisión Cuidado De La Piel Ubicada En El Cantón Durán. Recuperado De: [Http://Repositorio.Ucsg.Edu.Ec/Handle/3317/4031](http://Repositorio.Ucsg.Edu.Ec/Handle/3317/4031)
- Alcalde, H., Guerrero, P. & Mendo, V. (2017). Reingeniería Del Proceso De Logística Inversa En Una Empresa Productora De Gases Industriales. Recuperado De: [Http://Search.Ebscohost.Com/Login.Asp?Direct=True&Db=Edsbas&An=Edsbas.5733cd62&Lang=Es&Site=Eds-Live](http://Search.Ebscohost.Com/Login.Asp?Direct=True&Db=Edsbas&An=Edsbas.5733cd62&Lang=Es&Site=Eds-Live)
- Arango, M., Campuzano, L., & Zapata, J. (2015). Mejoramiento De Procesos De Manufactura Utilizando Kanban. *Revista Ingenierías Universidad De Medellín*, 14(27), 221–233. Recuperado De: [Http://Search.Ebscohost.Com/Login.Asp?Direct=True&Db=Fua&An=117241191&Lang=Es&Site=Eds-Live](http://Search.Ebscohost.Com/Login.Asp?Direct=True&Db=Fua&An=117241191&Lang=Es&Site=Eds-Live)
- Bacallao, M. (2009). "Génesis Del Control Interno" En Contribuciones A La Economía. Cuba Recuperado De: [Http://Www.Eumed.Net/Ce/2009a/Mbh3.Htm](http://Www.Eumed.Net/Ce/2009a/Mbh3.Htm)
- Ballou (2004) Logística Administración De La Cadena De Suministros. México Pearson Educación
- Benavides, X. (2015). Reingeniería Del Proceso De Logística De La Empresa De Transporte Aéreo De Pasajeros Y Carga Saereo. Recuperado De: [Http://Search.Ebscohost.Com/Login.Asp?Direct=True&Db=Edsbas&An=Edsbas.458df496&Lang=Es&Site=Eds-Live](http://Search.Ebscohost.Com/Login.Asp?Direct=True&Db=Edsbas&An=Edsbas.458df496&Lang=Es&Site=Eds-Live)
- Bernal, C. (2006). *Metodología De La Investigación*. (2ª Ed.). Naucalpan, México: Pearson Educación.
- Calderón, J., Gómez, A., & Góngora, A. (2016). Metodología Para El Diseño De Rutas En Un Sistema De Logística Inversa. Caso: Banco De Alimentos. *Revista Inventum*, 11(20), 15-23. DOI: Recuperado De: [Http://Dx.Doi.Org/10.26620/Uniminuto.Inventum.11.20.2016.15-23](http://Dx.Doi.Org/10.26620/Uniminuto.Inventum.11.20.2016.15-23)
- Campos, N., García, D. & Vivas, C. (2016). Optimización De La Cadena De Distribución Del Conglomerado Pymes Del Sector Cárnico De Bogotá, D.C.- Gestión Diseño De La Red De Distribución. *Revista De Ingeniería, Matemáticas Y Ciencias De La Información*, 3(5) Doi: Recuperado De: [Http://Dx.Doi.Org/10.21017/Rimci.2016.V3.N5.A6](http://Dx.Doi.Org/10.21017/Rimci.2016.V3.N5.A6)
- Cao, R. (2002). Introducción A La Simulación Y A La Teoría De Colas. España: Netbiblo.
- Carballo, B., Arellano, A. & Ríos, N. (2018). La Gestión De Procesos Como Principio De Mejora Un Caso Aplicado A Una Comercializadora. *3c Empresa*, 7(3), 60-81. Recuperado De: [Https://Search.Proquest.Com/Docview/2119298274?Accountid=37408](https://Search.Proquest.Com/Docview/2119298274?Accountid=37408)
- Cárdenas, M. & Velasco, M. (2015). Desarrollo Del Sistema De Gestión De La Calidad En La Empresa Global Technology Services Gts S.A. Recuperado De:

[Http://Search.Ebscohost.Com/Login.Aspx?Direct=True&Db=Edsbas&An=Edsbas.873cbcb2&Lang=Es&Site=Eds-Live](http://Search.Ebscohost.Com/Login.Aspx?Direct=True&Db=Edsbas&An=Edsbas.873cbcb2&Lang=Es&Site=Eds-Live)

- Carrasco, S. (2008). *Metodología De La Investigación Científica*. Pautas Metodológicas Para Diseñar Y Elaborar El Proyecto De Investigación. (2ª Ed.). Lima, Perú: San Marcos.
- Carrasco, S. (2009) *Metodología de la investigación científica*. Perú: Editorial San Marcos
- Carrasco, S. (2013). *Metodología De La Investigación Científica. Pautas Metodológicas Para Diseñar Y Elaborar El Proyecto De Investigación*. (3ª Ed.). Lima, Perú: San Marcos.
- Carreño, S. (2011). *Logística De La A a La Z*. Fondo Editorial PUCP, Lima. Perú.
Recuperado De: ISBN: 978-9972-42-986-6
- Chontay, M. & Quispe, M. (2018). *La Gestión Logística Y Su Influencia En El Control De Almacén En La Empresa Las Begonias S.A.C.*, Lima 2016-2017. Recuperado De:
[Http://Search.Ebscohost.Com/Login.Aspx?Direct=True&Db=Edsbas&An=Edsbas.721bd1bd&Lang=Es&Site=Eds-Live](http://Search.Ebscohost.Com/Login.Aspx?Direct=True&Db=Edsbas&An=Edsbas.721bd1bd&Lang=Es&Site=Eds-Live)
- Crosby, P. (1962) *Quality Is Free. The Art Of Making Quality Certain*. Editorial Continental, S.A. México. ISBN 968-26-1220-9 Recuperado De:
[Https://4grandesverdades.Files.Wordpress.Com/2009/12/La-Calidad-No-Cuesta.Pdf](https://4grandesverdades.Files.Wordpress.Com/2009/12/La-Calidad-No-Cuesta.Pdf)
- Deming, E. (1982). *Publico su libro "Out of the crisis"*, Cambridge. Massachusetts. Editorial MIT Press. Recuperado de
<http://genesismex.org/ACTIDOCE/CURSOS/CHILE-CO-OT'10/LIBROS/ROBERTO-FUERA%20DE%20LA%20CRISIS.pdf>
- Feigenbaum, A. (1945). *Articulo La Calidad Como Gestión*. Recuperado De
[Https://Www.Gestiopolis.Com/Teorias-De-La-Calidad-Origenes-Y-Tendencias-De-La-Calidad-Total/](https://Www.Gestiopolis.Com/Teorias-De-La-Calidad-Origenes-Y-Tendencias-De-La-Calidad-Total/)
- Flick, U. (2015). *El diseño de investigación cualitativa*. España: Ediciones Morata, S.L.
- Gary, D. (2001) *Administración De Personal*. Editora Marisa Anta, Editora De Desarrollo Jorge Alberto Velásquez De Desarrollo Supervisor De Producción Alejandro Gómez Ruiz ISBN: 968-444-488-5
- Giraldo, J. (2008). *Utilización De La Teoría De La Logística Inversa*. Colombia: Medunab, 2 (4), 25.
- Gómez, J. (2013). *Gestión Logística Comercial*. España: Mcgraw Hill.
- Hammer M. Y Champy J (1994). *Reingeniería*. Editorial Norma.
- Hammer M. Y Champy J (1994). *Avoiding the hottest new Management Cure*, pp. 25 – 26.
Recuperado de: http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2011/est_sis/5.pdf
- Hernández, J. (2016). *"Sistema De Costos De Producción Y Su Influencia En La Determinación Del Costo Y Precio De Las Comidas De La Empresa El Paisa"*

E.I.R.L.”, Universidad Privada Antenor Orrego Facultad De Ciencias Económicas. Cusco. Perú. Pp.133.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta. Ed.). México D.F.: Mc Graw Hill

Jacoby, D. (2010). Cadena de suministros. Lima: El Comercio.

Jiménez, Y. (2017). En Su Tesis Sobre Implementación De La Reingeniería De Procesos Para reducir Los Costos De Producción, En El Área Productiva De La Carpintería Majice, Ancash 2017, Universidad César Vallejo Facultad De Ingeniería. Lima. Perú.

Juran, J. (1990). "Juran y la planificación de la calidad"; Editorial Díaz de Santos; Madrid.

Juran, J. (1951). El Manual De Control De Calidad. Recuperado de:
<https://www.gestiopolis.com/teorias-de-la-calidad-origenes-y-tendencias-de-la-calidad-total/>

Mark, K. Y Manganelli, R. (2004). Cómo Hacer Reingeniería, Editorial Norma.

Mora, L. (2010). Gestión Logística Integral. Bogotá: ECOE Ediciones

Normas9000.com (2001). Términos y definiciones de la norma ISO 9001:2015.
Recuperado de: <http://www.normas9000.com/content/Glosario.aspx>

Porter, M. (1993, Octubre 12). Webyempresas.Com. Recuperado De:
<http://webyempresas.com/la-cadena-de-valor-de-michael-porter/>

Tamayo Y Tamayo, M. (2004). *El Proceso De La Investigación Científica*. (4ª Ed.). México D.F.: Limusa.

Viveros, J. (2002). "Apuntes de principios y modelos de calidad.", México

Valderrama, L., Yábar, B., Velarde, J. & Díaz, Y. (2018). Diseño De Un Modelo De E-Logística Para Un Operador Logístico Peruano. 3c Tecnología, 7(4), 86-103.
Recuperado De:
<https://search.proquest.com/docview/2166773167?accountid=37408>

Valdivia, F. (2016). Análisis Y Mejora De Procesos En La Planta De Producción De Una Empresa Minera De Concentrado De Cobre. Recuperado De:
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsndl&an=edsndl.Oai.Union.NdLtd.Org.Pucp.Oai.Tesis.Pucp.Edu.Pe.123456789.7320&lang=es&site=eds-live>

Matriz de consistencia							
Título: Gestión logística y la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A. - Callao, 2019							
Autor: Ruiz Castillo Jeferson David							
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable independiente: a) Gestión logística (X)				
¿Cómo se relaciona la gestión logística y la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A. - Callao, 2019?	Describir la relación de la gestión logística y la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A. - Callao, 2019	La Gestión logística se relaciona positivamente en la calidad de procesos de reingeniería de los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A. - Callao, 2019	DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIO, ENUNCIADO.	ESCALA Y VALORES	
			Recepción de Mercadería	Número de unidades de transporte	1	Totalmente de acuerdo (1), De acuerdo (2), Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo (3), En desacuerdo (4) y Totalmente En desacuerdo (5).	
				Tasa de transportes rechazados	2		
				Tasa de rechazo de mercadería	3		
				Calidad de los documentos recibidos	4		
				Volumen recepcionado	5		
			Almacenamiento de Mercadería	Nivel de stock	6		
				Tasa de rotación del stock	7		
				Porcentaje de costos de inventarios	8		
				Porcentaje de productos faltantes	9		
				Tiempo de extracción	10		
			Despacho de Mercadería	Número de clientes atendidos	11		
				Porcentaje de facturación	12		
				Numero de órdenes de compras	13		
				Volumen despachado	14		
Porcentaje de pedidos completos	15						
Problemas Secundarios	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable dependiente: b) Calidad de los procesos de reingeniería (Y)				
¿Cómo se relaciona la Recepción de mercadería y la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A. - Callao, 2019?	Describir la relación de la Recepción de mercadería y la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A. - Callao, 2019	La Recepción de mercadería se relaciona positivamente en la calidad en los procesos de reingeniería de los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A. - Callao, 2019	Auditorías Internas	Nivel de calidad de servicio	1	Totalmente de acuerdo (1), De acuerdo (2), Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo (3), En desacuerdo (4) y Totalmente En desacuerdo (5).	
				Porcentaje de pérdida de mercadería	2		
				Nivel de conformidad de los productos	3		
¿Cómo se relaciona la Almacenamiento de mercadería y la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A. - Callao, 2019?	Describir la relación de la Almacenamiento de mercadería y la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A. - Callao, 2019	El Almacenamiento de mercadería se relaciona positivamente en la calidad en los procesos de reingeniería de los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A. - Callao, 2019	Planeación de Acciones Correctivas.	Porcentaje de acciones realizadas	4, 5		
				Planeación de Acciones Preventivas.	Porcentaje de acciones efectivas		6, 7
				Planeación de Acciones de Mejora.	Nivel de satisfacción del cliente		8
Nivel de rendimiento del proceso	9						
¿Cómo se relaciona la Despacho de mercadería y la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A. - Callao, 2019?	Describir la relación del Despacho de mercadería y la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A. - Callao, 2019	El Despacho de mercadería se relaciona positivamente en la calidad en los procesos de reingeniería de los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A. - Callao, 2019	Rediseño de Procesos	Nivel de adaptación	10		
				Grado de Cobertura	11		
				Tiempo de preparación de mercadería	12		

Matriz de Operacionalización de la variable 1: Gestión Logística

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA Y VALORES
<p>Según Mora (2010) nos explica que la gestión logística es una función: La cual implica además del repartimiento físico, es decir desde la recepción, almacenaje, despacho de la mercancía hasta su transporte de distribución, también se menciona otros conocimientos como la ubicación de los centros comerciales, supermercados y tiendas como centro de acopio, dentro de los niveles de inventarios, el sistema de indicadores de los procesos de cada operación y el monitoreo de los datos, los cuales se componen los aspectos principales para realizar los procesos logísticos integrales de la compañía (p.8).</p>	<p>La primera variable estudiada sobre la Gestión Logística es de entorno cuantitativa y se analiza en tres dimensiones tal como: recepción de mercancía, almacenamiento de mercancía y el despacho de mercancía, la cual a su vez responderá a los indicadores planteados para así poder recolectar datos como fuente primaria por intermedio de una serie de escalamiento, evaluando el conocimiento de los supervisores sobre la Gestión Logística que maneja la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019, utilizando el instrumento de escala tipo Likert de aproximación ordinal.</p>	Recepción de mercancía	Número de Unidades de Transporte	1	Totalmente de acuerdo (1), De acuerdo (2), Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo (3), En desacuerdo (4) y Totalmente En desacuerdo (5).
			Tasa de Transportes Rechazados	2	
			Tasa de Rechazo de Mercadería	3	
			Calidad de los Documentos Recibidos	4	
			Volumen de Recepción	5	
		Almacenamiento de mercancía	Nivel de Stock	6	
			Tasa de Rotación del Stock	7	
			Porcentaje de Inventarios	8	
			Porcentaje de Productos Faltantes	9	
			Tiempo de Extracción	10	
		Despacho de mercancía	Número de Clientes atendidos	11	
			Porcentaje Facturación	12	
			Número de Ordenes de Compras	13	
			Volumen de Despacho	14	
			Porcentaje de Pedidos Completos	15	

Fuente: Elaboración propia.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA Y VALORES
<p>Para a Mark y Manganelli (2004) en su libro sobre “Como hacer Reingeniería” nos menciona que:</p> <p>La calidad en los proceso de re-ingeniería [...] es el rediseño rápido y fundamental de los procesos principales de valor agregado y nuevos procedimientos para la ejecución dentro de ello, por otra parte tenemos las habilidades y las organizaciones que los respaldan, para de tal forma obtener menores tiempos en el flujo del trabajo y mayor productividad dentro de la empresa (p.30).</p>	<p>La segunda variable estudiada sobre la calidad en los procesos de reingeniería es de naturaleza cualitativa y se analiza en cinco dimensiones tal como: Control interno (1), Planeación de acciones de procesos (2) y Rediseño de procesos (3), la cual a su vez responderá a los indicadores planteados para así poder recolectar datos como fuente primaria por medio de una escala, midiendo la percepción de los colaboradores sobre la gestión logística que maneja la empresa Ransa Comercial S.A. en su sede San Agustín en el Callao, utilizando el escalamiento tipo Likert de medición ordinal.</p>	Control Interno	Nivel de Calidad de Servicio	1	Totalmente de acuerdo (1), De acuerdo (2), Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo (3), En desacuerdo (4) y Totalmente En desacuerdo (5).
			Porcentaje de Perdida de Mercadería	2	
			Nivel de Conformidad de los Productos	3	
		Planeación de acciones de procesos	Porcentaje de Acciones Realizadas	4, 5	
			Porcentaje de Acciones Efectivas	6, 7	
			Nivel de Satisfacción del Cliente	8	
			Nivel de Rendimiento del Proceso	9	
			Rediseño de procesos	Nivel de Adaptación	
		Grado de Cobertura		11	
		Tiempo de Preparación de Mercadería		12	

Fuente: Elaboración propia

Anexo Instrumento para recoger información acerca de la tesis “Gestión logística y la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019.”

Autor de la tesis. Jeferson David Ruiz Castillo

Ejemplar N° _____

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INSTRUCCIÓN: Señor colaborador, el presente test tiene el propósito de recopilar información acerca de la gestión logística y la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019, para ello le agradeceremos seleccionar la opción y marcar con una “X” en el recuadro respectivo tiene carácter ANÓNIMA y su procesamiento será reservado, por lo que le pedimos SINCERIDAD en las respuestas. Tener en cuenta las orientaciones siguientes:

Usted encontrará 15 preguntas sobre la gestión logística y las dimensiones recepción de mercancía, almacenamiento de mercancía y despacho de mercancía

Existen cinco (5) posibilidades de respuestas

Marca 1 si tu respuesta es Totalmente de acuerdo
Marca 2 si tu respuesta es De acuerdo
Marca 3 si tu respuesta es Ni de acuerdo ni en desacuerdo
Marca 4 si tu respuesta es En desacuerdo
Marca 5 si tu respuesta es Totalmente en desacuerdo

CUESTIONARIO SOBRE LA VARIABLE: Gestión Logística

Nº	Ítems de la variable independiente	1 Tda	2 Da	3 Ni A/D	4 Ede	5 Tde
Dimensión: Recepción de mercancía						
1	Usted está de acuerdo con la cantidad de 66 transportes atendido por día es razonable.					
2	Considera usted que los rechazos de los transportes que se presentan a diarios son razonables.					
3	Considera usted que los rechazos de mercancía de consumo masivo (fideos, salsa, galletas, gelatina, harina, etc.) son frecuentadas.					
4	Usted está de acuerdo con el procedimiento de los documentos a entregar entre ellos (guía remisión, orden de pedido y facturas).					
5	Usted está de acuerdo con el volumen de 1500 toneladas atendido por día es razonable.					
Dimensión: Almacenamiento de mercancía						
6	Considera usted que el la capacidad de stock que tiene el almacén es razonable					
7	Considera usted que el almacén maneja un buen sistema de rotación de la mercancía de consumo masivo (fideos, salsa, galletas, gelatina, harina, etc.)					
8	Usted está de acuerdo con el proceso de inventario en cada relevo de turno.					
9	Considera usted que la pérdida de mercancía de consumo masivo (fideos, salsa, galletas, gelatina, harina, etc.) son reiteradas.					
10	Considera usted que el tiempo de extracción de la mercancía de consumo masivo (fideos, salsa, galletas, gelatina, harina, etc.) es razonable.					
Dimensión: Despacho de mercancía						
11	Usted está de acuerdo con la cantidad de clientes (exportación, provincia y local) atendidos durante la jornada 8 horas laborales es razonable.					
12	Considera usted que el tiempo de facturación debería ser más rápido.					
13	Considera usted que el número de órdenes de compras programadas son razonable.					
14	Usted está de acuerdo con el volumen de 1500 toneladas expedidas por día es razonable.					
15	Usted está de acuerdo con el tiempo de preparación de la mercancía de consumo masivo (modulado, paletizado y estibado) es razonable					

GRACIAS.

Anexo Instrumento para recoger información acerca de la tesis “Gestión logística y la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019.”

Autor de la tesis. Jeferson David Ruiz Castillo

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Ejemplar

Nº _____

INSTRUCCIÓN: Señor colaborador, el presente test tiene el propósito de recopilar información acerca de la gestión logística y la calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019, para ello le agradeceremos seleccionar la opción y marcar con una “X” en el recuadro respectivo tiene carácter ANONIMA y su procesamiento será reservado, por lo que le pedimos SINCERIDAD en las respuestas. Tener en cuenta las orientaciones siguientes:

Usted encontrará 12 preguntas sobre la calidad de los procesos de reingeniería y las dimensiones control interno, planeación de acciones de procesos y rediseño de procesos

Existen cinco (5) posibilidades de respuestas

Marca 1 si tu respuesta es Totalmente de acuerdo

Marca 2 si tu respuesta es De acuerdo

Marca 3 si tu respuesta es Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Marca 4 si tu respuesta es En desacuerdo

Marca 5 si tu respuesta es Totalmente en desacuerdo

CUESTIONARIO SOBRE LA VARIABLE: Calidad en los procesos de reingeniería

Nº	Ítems de la variable independiente	1 Tda	2 Da	3 Ni A/D	4 Ede	5 Ted
Dimensión: Control interno						
1	Considera usted que la mercancía de consumo masivo (fideos, salsa, galletas, gelatina, harina, etc.) cumplen con los estándares de calidad.					
2	Considera usted que las pérdidas de mercancía de consumo masivo (fideos, salsa, galletas, gelatina, harina, etc.) son frecuentes.					
3	Usted está de acuerdo con el monitoreo de la mercancía y la conformidad de sus productos.					
Dimensión: Planeación de acciones de procesos						
4	Usted está de acuerdo con las acciones que realiza la empresa para mejorar su servicio son adecuadas.					
5	Considera usted que las acciones tomadas deberían incluir al colaborador por su desempeño.					
6	Considera usted que las acciones planteadas han tenido un mejoramiento en los procesos de preparación de la mercancía de consumo masivo (fideos, salsa, galletas, gelatina, harina, etc.) es favorable.					
7	Usted está de acuerdo con el plan de acciones preventivas son efectivas.					
8	Considera usted que el cliente está totalmente satisfecho con los procesos de atención.					
9	Considera usted que el nivel de rendimiento de cada colaborador es razonable.					
Dimensión: Rediseño de procesos						
10	Considera usted que los colaboradores cumplen con el nivel de adaptación para realizar sus tareas asignadas.					
11	Considera usted que el almacén cumple con la cobertura de distribución a sus clientes.					
12	Considera usted que las herramientas necesarias para realizar la expedición son las adecuadas.					

GRACIAS.

Anexo Ficha de datos variable 1: Gestión Logística.

Valor o Escala de Respuesta				
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	2	3	4	5

DIMENSIONES ENCUESTADOS	RECEPCION DE MERCANCÍA					ALMACENAMIENTO DE MERCANCÍA					DESPACHO DE MERCANCÍA				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
E1	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	1	4	4	4	4
E2	4	3	4	4	2	2	3	3	4	2	3	3	5	5	3
E3	2	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	5	3
E4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
E5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3
E6	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
E7	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2
E8	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	3	1	2
E9	1	1	4	5	2	2	1	1	2	1	1	2	2	3	1
E10	1	4	2	5	1	2	3	2	2	1	1	3	1	2	2
E11	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	4	2	1	1
E12	1	1	3	2	2	3	4	1	1	1	1	2	1	1	1
E13	2	1	2	3	1	4	3	1	1	2	2	1	2	1	3
E14	2	1	2	2	1	2	1	4	1	2	2	1	2	2	2
E15	2	1	1	4	1	1	5	1	3	1	1	1	1	2	2
E16	3	1	1	2	1	2	1	2	1	4	3	2	3	2	2
E17	2	1	2	1	1	2	1	1	5	2	1	1	2	1	2
E18	2	2	1	1	4	1	1	1	2	4	1	1	2	3	2
E19	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	3	1	1	1
E20	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1
E21	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	3	2
E22	1	2	1	2	2	1	3	1	2	1	1	3	2	2	2
E23	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2
E24	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	3	1	2
E25	1	1	4	5	2	2	1	1	2	1	1	2	2	3	1
E26	1	4	2	5	1	2	3	2	2	1	1	3	1	2	2
E27	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	4	2	1	1
E28	1	1	3	2	2	3	4	1	1	1	1	2	1	1	1
E29	2	1	2	3	1	4	3	1	1	2	2	1	2	1	3
E30	2	1	2	2	1	2	1	4	1	2	2	1	2	2	2

Anexo Ficha de datos variable 2: Calidad de los procesos de reingeniería

Valor o Escala de Respuesta				
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	2	3	4	5

DIMENSIONES ENCUESTADOS	CONTROL INTERNO			PLANEACIÓN DE ACCIONES DE PROCESOS						REDISEÑO DE PROCESOS		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
E1	5	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	5
E2	4	4	5	3	5	5	4	2	5	4	4	5
E3	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	4	5
E4	5	5	4	4	4	5	3	5	4	5	4	5
E5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5
E6	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5
E7	1	1	5	1	1	1	1	2	1	5	2	3
E8	1	1	3	1	2	1	2	2	1	5	2	1
E9	1	2	4	1	2	1	1	1	2	4	2	1
E10	1	1	2	1	2	1	1	1	2	4	3	2
E11	1	1	2	3	2	1	1	2	3	4	2	1
E12	1	1	2	2	5	2	1	2	5	4	1	1
E13	2	1	2	1	3	1	2	3	1	1	1	2
E14	2	1	3	1	3	1	1	5	1	3	2	2
E15	2	1	2	1	2	1	2	1	4	2	1	2
E16	2	2	1	1	2	5	1	1	5	2	1	2
E17	1	2	3	2	1	3	2	1	2	1	2	1
E18	1	1	2	2	1	1	3	2	2	1	3	1
E19	1	2	2	1	1	2	2	1	3	1	2	1
E20	1	2	3	2	2	1	2	1	1	5	1	2
E21	1	1	2	1	1	3	1	1	2	5	1	1
E22	1	1	5	1	2	1	1	2	2	4	1	3
E23	1	1	5	1	1	1	1	2	1	5	2	3
E24	1	1	3	1	2	1	2	2	1	5	2	1
E25	1	2	4	1	2	1	1	1	2	4	2	1
E26	1	1	2	1	2	1	1	1	2	4	3	2
E27	1	1	2	3	2	1	1	2	3	4	2	1
E28	1	1	2	2	5	2	1	2	5	4	1	1
E29	2	1	2	1	3	1	2	3	1	1	1	2
E30	2	1	3	1	3	1	1	5	1	3	2	2

Anexo Resultados de análisis de consistencia del instrumento: Gestión Logística.

Resumen de procesamiento de casos			
Casos	Válido	N	%
	Excluidoa	0	,0
	Total	30	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,936	15

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

Estadísticas de total de elemento					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1.- ¿Usted está de acuerdo con la cantidad de 66 transportes atendido por día es razonable?	30,03	149,482	,767	,930	,930
2.- ¿Considera usted que los rechazos de los transportes que se presentan a diarios son razonables?	29,97	147,964	,694	,788	,932
3.- ¿Considera usted que los rechazos de mercancía de consumo masivo (fideos, salsa, galletas, gelatina, harina, etc.) son frecuentadas?	29,50	152,810	,585	,847	,934
4.- ¿Usted está de acuerdo con el procedimiento de los documentos a entregar entre ellos (guía remisión, orden de pedido y facturas)?	29,00	148,000	,549	,765	,936
5.- ¿Usted está de acuerdo con el volumen de 1500 toneladas atendido por día es razonable?	30,00	145,034	,777	,921	,929
6.- ¿Considera usted que el la capacidad de stock que tiene el almacén es razonable?	29,60	152,731	,563	,862	,935
7.- ¿Considera usted que el almacén maneja un buen sistema de rotación de la mercancía de consumo masivo (fideos, salsa, galletas, gelatina, harina, etc.)?	29,43	147,220	,572	,786	,936
8.- ¿Usted está de acuerdo con el proceso de inventario en cada relevo de turno?	29,97	144,654	,757	,686	,930
9.- ¿Considera usted que la perdida de mercancía de consumo masivo (fideos, salsa, galletas, gelatina, harina, etc.) son reiteradas?	29,70	147,321	,674	,645	,932
10.- ¿Considera usted que el tiempo de extracción de la mercancía de consumo masivo (fideos, salsa, galletas, gelatina, harina, etc.) es razonable?	29,90	150,852	,618	,921	,934
11.- ¿Usted está de acuerdo con la cantidad de clientes (exportación, provincia y local) atendidos durante la jornada 8 horas laborales es razonable?	29,90	150,507	,677	,750	,932
12.- ¿Considera usted que el tiempo de facturación debería ser más rápido?	29,43	149,289	,601	,690	,934
13.- ¿Considera usted que el número de órdenes de compras programadas son razonable?	29,53	141,637	,810	,881	,928
14.- ¿Usted está de acuerdo con el volumen de 1500 toneladas expedidas por día es razonable?	29,53	135,706	,889	,951	,926
15.- ¿Usted está de acuerdo con el tiempo de preparación de la mercancía de consumo masivo (modulado, paletizado y estibado) es razonable?	29,70	150,493	,764	,806	,931

Anexo Resultados de análisis de consistencia del instrumento: Calidad de los Procesos de Reingeniería

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,857	12

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido(a)	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de total de elemento					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1.- ¿Considera usted que la mercancía de consumo masivo (fideos, salsa, galletas, gelatina, harina, etc.) cumplen con los estándares de calidad?	25,00	65,655	,790	,776	,832
2.- ¿Considera usted que las pérdidas de mercancía de consumo masivo (fideos, salsa, galletas, gelatina, harina, etc.) son frecuentes?	24,97	64,930	,812	,827	,830
3.- ¿Usted está de acuerdo con el monitoreo de la mercancía y la conformidad de sus productos?	23,73	73,375	,233	,586	,864
4.- ¿Usted está de acuerdo con las acciones que realiza la empresa para mejorar su servicio son adecuadas?	24,73	62,064	,783	,786	,827
5.- ¿Considera usted que las acciones tomadas deberían incluir al colaborador por su desempeño?	24,17	67,178	,527	,774	,846
6.- ¿Considera usted que las acciones planteadas han tenido un mejoramiento en los procesos de preparación de la mercancía de consumo masivo (fideos, salsa, galletas, gelatina, harina, etc.) es favorable?	24,80	66,166	,560	,671	,844
7.- ¿Usted está de acuerdo con el plan de acciones preventivas son efectivas?	24,70	63,252	,745	,815	,831
8.- ¿Considera usted que el cliente está totalmente satisfecho con los procesos de atención?	24,37	66,447	,532	,810	,846
9.- ¿Considera usted que el nivel de rendimiento de cada colaborador es razonable?	24,10	67,541	,417	,815	,855
10.- ¿Considera usted que los colaboradores cumplen con el nivel de adaptación para realizar sus tareas asignadas?	23,30	78,562	-,064	,550	,890
11.- ¿Considera usted que el almacén cumple con la cobertura de distribución a sus clientes?	24,57	68,116	,584	,664	,843
12.- ¿Considera usted que las herramientas necesarias para realizar la expedición son las adecuadas?	24,53	62,947	,776	,734	,829

ANEXO Juicio de expertos



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: MARCO ANTONIO FERRER
 I.2. Especialidad del Validador: Psicología
 I.3. Cargo e Institución donde labora: DTC CP. NN. 1'
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Escala de Lickert
 I.5. Autor del instrumento: Ruiz Castillo Jefferson David

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					70	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

70

Los Olivos, 01 de 11 del 2019.

.....

Firma de experto informante
 DNI: 08725501
 Teléfono: _____

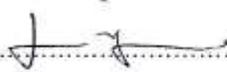
V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Gestión Logística.

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		
Ítem 9	/		
Ítem 10	/		
Ítem 11	/		
Ítem 12	/		
Ítem 13	/		
Ítem 14	/		
Ítem 15	/		

Variable 2: Calidad en los procesos de reingeniería.

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		
Ítem 9	/		
Ítem 10	/		
Ítem 11	/		
Ítem 12	/		

.....

 Firma de experto informante
 DNI: 0872589
 Teléfono: _____



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: MICHELENA RIOS, ENRIQUE OMAR
 I.2. Especialidad del Validador: MBA EN ADMINISTRACIÓN
 I.3. Cargo e Institución donde labora: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: ESCALA DELICKER
 I.5. Autor del instrumento: RUIZ CASTILLO, JEFFERSON DAVID

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					/
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					/
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					/
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					/
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	/
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					/
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					/
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.					/
PROMEDIO DE VALORACIÓN						95%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

HAY SUFICIENCIA

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Los Olivos, 6 de NOVIEMBRE del 2019.

95%

Firma de experto informante

DNI: 07912826

Teléfono: 992325181

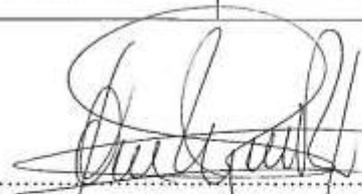
V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Gestión Logística.

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		
Ítem 9	/		
Ítem 10	/		
Ítem 11	/		
Ítem 12	/		
Ítem 13	/		
Ítem 14	/		
Ítem 15	/		

Variable 2: Calidad en los procesos de reingeniería.

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	/		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		



Firma de experto informante

DNI: 07912826

Teléfono: 992325181



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: CASIO BORDA, RICARDO FERNANDO
 I.2. Especialidad del Validador: RELACIONES INTERNACIONALES Y COMERCIO EXTERIOR
 I.3. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE / UCV
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: ESCALA DE ZICKERT
 I.5. Autor del instrumento: JEFFERSON DAVID RUIZ CASTILLO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					90%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					90%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					90%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					90%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					90%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

HAY SUFICIENCIA

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90%

Los Olivos, 06 de NOVIEMBRE del 2019.

Firma de experto informante

DNI: 70586255

Teléfono: 983339857

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Gestión Logística.

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		
Ítem 9	/		
Ítem 10	/		
Ítem 11	/		
Ítem 12	/		
Ítem 13	/		
Ítem 14	/		
Ítem 15	/		

Variable 2: Calidad en los procesos de reingeniería.

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		
Ítem 9	/		
Ítem 10	/		
Ítem 11	/		
Ítem 12	/		



Firma de experto informante

DNI: 70586255

Teléfono: 983339857

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 10
		Fecha : 10-06-2019
		Página : 1 de 1

Yo, **Dr. Roberth Frías Guevara** docente de la Facultad CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional NEGOCIOS INTERNACIONALES de la Universidad César Vallejo SEDE NORTE filial Los Olivos, revisor de la tesis titulada "**Gestión Logística y la Calidad de los procesos de reingeniería de los almacenes de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019**" del estudiante **Jeferson David Ruiz Castillo**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito (a) 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.

Los Olivos, 04 de diciembre, 2019

Firma

Dr. Roberth Frías Guevara

DNI 08312356

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Ruiz Castillo Jeferson David
D.N.I. : 76459103
Domicilio : Jr. Tumbes mz 2 0 lote44 piso 3-Dulantro-Callao
Teléfono : 955988012
E-mail : ruiz961102@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales
Escuela : Negocios Internacionales
Carrera : Negocios Internacionales
Título : Licenciado en Negocios Internacionales

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres: Ruiz Castillo, Jeferson David

Título de la tesis: "Gestión Logística y la Calidad de los procesos de Reingeniería en los almacenes de la empresa Ransa Comercial SA, Callao-2019"

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 04/12/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Jeferson David Ruiz Castillo

INFORME TÍTULADO:

Gestión Logística y la Calidad de los Procesos de Reingeniería de los Almacenes de la Empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

SUSTENTADO EN FECHA: 04/12/2019

NOTA O MENCIÓN: 17

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN