



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Gestión logística de los colaboradores de la empresa Cacont Perú EIRL, año 2019

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Blas Ramos, Jhon Deivy (ORCID: 0000-0002-519-1763)

Miguel Avalos, Edgard Rolando (ORCID: 0000-0001-8459-5838)

ASESORA

Mg. Cárdenas Rodríguez, Karina Jacqueline (ORCID: 0000-0003-1140-4759)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2019

Dedicatoria

Dedicamos el presente trabajo de investigación a nuestro creador Dios todo poderoso al brindarnos las fortalezas necesarias para poder culminar nuestros estudios a nuestros familiares quienes nos ofrecieron su apoyo incondicional

Agradecimiento

Tengo a bien agradecer infinitamente a Dios al haberme guiado a lo largo de este camino lleno de aprendizaje, retos y experiencias, al ser mi principal fortaleza para afrontar estos momentos.

A nuestra docente Cárdenas Rodríguez, Karina por sus enseñanzas apoyo incondicional y paciencia, a la empresa Cacont Perú EIR, al permitir realizar el presente trabajo de investigación.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Los (as) estudiantes, Blas Ramos, Jhon Deivy con N° de DNI 45603052 y Miguel Avalos, Edgar Rolando, con N° de DNI 19036082, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo. Facultad de Ciencias Empresariales. Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presentan en el presente proyecto son auténticos.

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

Trujillo, Enero del 2020



Blas Ramos, Jhon Deivy.
N° DNI 45603052



Miguel Avalos Edgar Rolando
DNI 19036082

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Acta de aprobación del trabajo de investigación	iv
Declaración de autenticidad	vi
Índice	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	9
2.1.Diseño de investigación.....	9
2.2.Operación de variable.....	9
2.3.Población y muestra	11
2.4.Técnica e instrumento de recolección de datos	11
2.5.Procedimiento	13
2.6.Método y análisis de datos	13
2.7.Aspectos éticos	14
III. RESULTADOS	15
IV. DISCUSIÓN.....	18
V. CONCLUSIONES.....	20
VI. RECOMENDACIONES	21
REFERENCIAS	22
ANEXOS	24

Resumen

Se tuvo como objetivo determinar el nivel de gestión logística de los colaboradores de la empresa Cacont Perú EIRL, año 2019. La metodología utilizada en el estudio fue no experimental y transversal, aplicada a la población y consistió en 80 muestras de personal de Cacont Perú EIRL, año 2019. Se utilizaron instrumentos de investigación para medir variables, y el instrumento tenía un cuestionario basado en la escala Likert con calificaciones de 1 a 5. Los datos resultantes se procesaron utilizando hojas de cálculo de Microsoft Excel e IBM SPSS Statistics v25. Coeficiente alfa de V-Aiken y Cronbach. En conclusión, se determinó que la gestión logística de los colaboradores de la empresa Cacont Perú EIRL, año 2019, es de nivel regular representado por el 100.0% de la muestra de estudio.

Palabras clave: Gestión logística, Distribución comercial, Aprovisionamiento y Servicio posventa

Abstract

El propósito fue determinar el nivel de gestión logística para el personal de Cacont Perú EIRL en 2019. La metodología utilizada en el estudio fue no experimental, transversal, basada en la población, y consistió en una muestra de 80 trabajadores de Cacont Perú. EIRL, 2019 La herramienta de investigación se utilizó para medir variables, y el instrumento se calificó según una escala Likert del 1 al 5. Los datos resultantes se procesaron utilizando tablas de Microsoft Excel e IBM SPSS Statistics v25. Coeficiente alfa de V-Aiken y Kronbach. Por último, pero no menos importante, la gestión logística del personal de Cacont Perú EIRL, con 2019 representando el 100.0% de la muestra de la encuesta, se mantiene en un nivel constante.

Keywords: *Logistic Management, Distribution commercial, Provisioning and After sales service*

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo, la gestión logística se ha convertido en un tema importante para las organizaciones, pues éstas siempre buscan optimizar los recursos y mejorar los sistemas y estrategias de abastecimiento para aumentar las ventas sin poner en riesgo la calidad que tiene el producto.

La gestión logística es importante para lograr la optimización de recursos administrativos, humanos y/o financiero, comprendiendo un conjunto de políticas de evaluación y control mediante la ejecución de cambios que sean necesarios y proyectar su mejora significativa.

En el Perú, se observa diversas investigaciones que determinan un problema constante en la gestión logística de muchas organizaciones, esto se debe a que inadecuado sistema de adquisiciones y un mal proceso de abastecimiento en la distribución de materiales externos e internos, y además problemas en la coordinación en las distintas áreas de la organización.

La importancia de la gestión logística es muy amplia, tanto en el sector público como en el sector privado, particularmente por las ineficientes logísticas que se han convertido en inconvenientes en la mejora de las ventas en el Perú para su inserción en mercados internacionales, cadenas globales y en otras aspiraciones de comercio internacional.

La revista Logistc (2018) público que “El Perú está ubicado como décimo puesto en el desempeño logístico de la Región”. Sin embargo, “es preciso decir que los datos que entró el Banco Mundial del año 2018, registró que Perú se encuentra en el 83 con un menor puntaje de 2.69, en consideración a los resultados que se obtuvieron en las mediciones anteriores”.

En el departamento de La Libertad, existen emprendedores que constituyen sus empresas, pero a pesar de los años no se ha desarrollado mecanismos que ayuden a controlar los recursos por lo dificultoso que son las actividades de logística y se manifiesta en la descendente venta realizadas, Estas prácticas desacertadas no clasifican exactamente los

tipos de insumos que se utilizan por lo que existen constantes cambios en la producción, falta de control y comunicación, etc.

La empresa Cacont Perú EIRL, se dedica a la distribución y venta de artículos de librería al por mayor, sin embargo viene cruzando dificultades en la gestión logística por la falta de coordinación en los pedidos debido a que el personal trabaja de manera empírica y de procedimiento de forma verbal, y no están formados adecuadamente en lo que concierne al trabajo ordenado y al buen control de pedidos que requieren a la organización. Es por ello que, en el presente trabajo de investigación se pretendió determinar el nivel de gestión logística de los colaboradores de la empresa Cacont Perú EIRL, año 2019.

De tal forma se analizó el siguiente trabajo de investigación internacional y nacional que se mencionara en seguida.

Reyes (2016) en su tesis “La gestión logística de inventarios en la empresa Calmetal SA”, con el objetivo principal es evaluar el impacto de la gestión integrada en la logística y la toma de decisiones no experimentales., concluye: que de cierta forma los bienes comprados omiten el área de logística a medida que caducan en el orden en que caducan. - Hay varias cosas que se almacenan en la bodega durante mucho tiempo. - Falta de comunicación organizacional entre sitios relacionados. -No hay cámara de seguridad en el área de almacenamiento de todos los bienes, almacenes, vehículos y camiones. (p.58)

Román (2016) en su tesis “Plan de Mejoramiento de la Gestión Logística en el Proceso de Importaciones de la Empresa StarMotors S.A., ubicada en el Cantón Quito, Provincia de Pichincha, en el Período 2015 – 2020”, con el objetivo clave es desarrollar un plan explicativo y no experimental para mejorar la gestión de la logística de StarMotors SA en el proceso de importación, concluyendo que: Este proyecto se puede implementar para resolver las deficiencias identificadas como el problema más apremiante en el departamento de importación de Star Motors S.A. debido a la falta de gestión de procesos. (p.202)

Dueñas (2015) en su tesis “La gestión logística en la empresa industrial alimentaria Negolatina SCRL”, con el objetivo principal de evaluar los resultados de la Facultad de Finanzas de la empresa en el campo de sistemas, gestión y operaciones con gestión en el campo de la logística, concluye: Hoy, en un mundo globalizado, una empresa que no tiene un software de logística que organice y opere su negocio no tiene las herramientas o los medios para implementarlo, los procesos internos y externos se vuelven lentos e ineficaces, y la empresa no puede proporcionar buenos servicios riesgo de rentabilidad y su existencia. (p.62)

Retamozo (2017) en su tesis “La gestión logística de bienes en la red de salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017”, con el objetivo principal del sistema de gestión logística 2016-2017, y explicar las dimensiones dominantes y determinarlas a través de métodos no experimentales., concluye: Que los resultados estadísticos obtenidos, los estándares de gestión de distribución y almacenamiento son el mayor problema en la red de salud de San Juan de Lurigancho, mostrando que el 45% de los 141 servidores encuestados cumplen con los requisitos de gestión logística ($B = 24,227$) tiene un alto coeficiente y contribuye más a la gestión logística. (p.88)

Vizarreta & Yoplac (2018) en su tesis “Indicadores de gestión logística en la empresa Drocorsa S.A., Lurín, 2018”, con el objetivo principal de determinar el nivel de gestión logística de la empresa, así como los métodos no piloto, concluye de la siguiente manera: Drocorsa SA Lurín 2018 informó que el 57,5% de los empleados declaró que sus criterios de gestión logística son constantes y que la compañía ahora necesita capacitación regular para permitir a sus empleados crear mejores procesos y un mejor rendimiento con resultados deseados y los objetivos establecidos por la organización y sus directores. (p.54)

Después de las investigaciones de los diferentes autores tenemos a las siguientes teorías relacionadas a dicha variable.

Gestión. Es un grupo de actividades comerciales, financieras y técnicas, etc. que son desarrollados para el mejor manejo de una empresa”. (Varo, 1994, p.187)

Así mismo para Fernández (2009), dice que normalmente la gestión se relaciona con mando o dirección, sin embargo permite también planificar y evaluar las actividades que pueden ser encomendarse en grados operativos. (p.132)

Logística. Es aplicado en organizaciones desde la década de los sesenta, siendo su originado en la jerga militar y comenzó a emplearse a partir de la primera guerra mundial en ayuda en abastecimientos”. (Anaya, 2007, p.22)

La logística, por otro lado, es crucial para administrar las cadenas de suministro con el propósito de almacenamiento directo, control de flujo, implementación y planificación eficiente, así como los bienes y servicios asociados. (Los, 2006, p.19)

Y para, Ballou (2004), define que en las empresas, la logística representa un conjunto de direcciones o estructuras de las acciones de movimiento y/o almacenamiento que a lo largo del tiempo han sido de forma parcial. (p.25). También tiene como objetivo principal influir en el aumento de las ventajas de competencia, captación y retención de clientes y generar un incremento de beneficios en la economía que se han obtenidos por la producción y comercialización de bienes y servicio. (Mora, 2011).

Gestión logística. Consiste en un grupo de etapas o fases que han de suceder en cadena y depende de la naturaleza del producto y también depende de la principal actividad de las empresas que intervienen”. (Escudero, 2013, p.3)

Por otro lado se basa en el proactivo control de materiales, usando procesos apropiados para adaptar todas las capacidades”. (Anaya & Polanco, 2007, p.38)

Dentro de ello tenemos a los principios como es, Equilibrio de capacidades. En definitiva, se trata de definir lo que pudiéramos considerar como capacidad normal o demostrada teniendo en cuenta los medios de que se dispone habitualmente y su productividad normal". (Anaya & Polanco, 2007, p.34)

Control proactivo del flujo de materiales. Es imprescindible realizar un control de materiales, estableciendo mecanismos que permitan la mejora en previsiones de venta en un proceso de producción y distribución a costo y/o a largo plazo, siendo concorde a la disposición requerida". (Anaya & Polanco, 2007, p.38)

Responsabilidad integral. Es tratar de conseguir planes de fabricación al plazo más largo, con objeto de organizar sus medios de producción de tal manera que le permita fabricar sus productos a gran escala o anticipar producciones cuando dispone de recursos inactivos. (Anaya & Polanco, 2007, p.40)

Así como también tenemos a las Prioridades como, Calidad. La estrategia de la empresa está basada en la calidad y busca que los clientes perciban la diferencia que tiene el producto con los demás y que esté a gusto con pagar un precio superior.". (Manzano, 2014, p.7)

Coste. Los recursos sacrificados tienen un costo de producción como por ejemplo vender una silla incluye madera para que pueda ser fabrica, además la utilización de maquinaria y mano de obra que se emplea en el proceso productivo, etc.". (Manzano, 2014, p.8)

Plazos de entrega. Se dirige a la entrega de todos productos a los clientes antes que lo haga la competencia, es decir de nada sirve decir que el producto llegará en 24 horas si esa promesa no se cumple, a eso se hace referencia a la confiabilidad en las entregas de productos. (Manzano, 2014, p.8)

Capacidad de respuesta. Es la posibilidad de hacer frente a las modificaciones que se han producido en el entorno de la organización, es decir a cambios de picos de demanda, a los gustos de clientes, a la inclusión de nuevos competidores, y otros". (Manzano, 2014, p.9)

Igualmente tenemos a las funciones, se dice que la gestión de logística puede tener una tendencia interna o externa a cubrir el origen del producto o los ingredientes necesarios para procesarlo, hasta que se entregue al usuario final”. (Lacalle, 2013, p.149).

La logística de entrada. Esto permite a la empresa desarrollar, comercializar y vender todas las operaciones necesarias para completar un suministro”. (Lacalle, 2013, p.149)

La logística de salida. Incluye todos los pasos necesarios para que el producto esté disponible para sus clientes”. (Lacalle, 2013, p.149)

La logística de inversa. Maneja todas las devoluciones relacionadas con las órdenes de devolución e intercambio, así como todos los tipos de recolección de residuos”. (Lacalle, 2013, p.149)

Finalmente tenemos la planificación y preparación, podemos planificar el trabajo de logística y requiere una preparación seria para la operación adecuada; por lo tanto, en caso de un desastre, se debe descartar la logística mejorada según sea necesario. (OPS, 2001, p.10) y dijo que toda la información y las actividades obtenidas durante esta etapa de planificación y preparación logística serán la base para elaborar un plan que describa los procedimientos, las personas responsables y el calendario. (p.13).

En consecuencia tenemos las siguientes dimensiones relacionadas con la variable gestión logística.

Aprovisionamiento. Se refiere sobre la elección de proveedores para el mejor centro de producción de piezas y materiales para minimizar el costo. (Escudero, 2013, p.5)

Distribución comercial. Se refiere a la gestión del medio de transporte y almacén, es decir son las acciones logísticas del almacén que se centran a analizar la ubicación óptima del negocio, colocar los productos apropiadamente, destruir los espacios, gestionar el stock y otros”. (Escudero, 2013, p.5)

Servicio posventa. Se dirige a mantener a la organización en el mercado, y esto es posible con la satisfacción de todos los clientes, es decir son acciones logísticas que se centra en el estudio de necesidades de los clientes y gestionar los pedidos y devoluciones”. (Escudero, 2013, p.5)

Después de Analizar las investigaciones de varios autores se formuló el siguiente problema, ¿Cuál es el nivel de la gestión logística de los colaboradores de la empresa Cacont Perú EIRL, año 2019?

Así mismo se justificó de acuerdo a los criterios de los autores Hernández y Baptista (2010, pp. 40-41), la presente investigación se útil para el conocimiento sobre la gestión logística de los colaboradores de la empresa Cacont Perú EIRL, pudiendo ser de importante contribución en el tema.

Igualmente, será de importancia social ya que se implementará mejoras en la variable gestión logística de los colaboradores de la empresa Cacont Perú EIRL.

Por otra parte ayudará en la obtención de resultados del conocimiento de la gestión logística de los colaboradores de la empresa Cacont Perú EIRL, pudiendo ser de importante contribución en el tema.

Del mismo modo Permite un adecuado conocimiento de la gestión logística de los colaboradores de la empresa Cacont Perú EIRL y formular ideas de solución para contribuir el marco teórico y práctico, y sirva como referencia y desarrollo profesional a la carrera de administración.

Finalmente Establecer la relación de la gestión logística de los colaboradores de la empresa Cacont Perú EIRL y se espera contribuir con información para implementar programas y proyectos, ya que aportará resultados, recomendaciones y conclusiones de una realidad.

Observando las investigaciones de varios autores mencionados se formuló la hipótesis de la siguiente manera: La gestión logística de los colaboradores de la empresa Cacont Perú EIRL, es de nivel bajo. Y como objetivo general tenemos:

Determinar el nivel de gestión logística de los colaboradores de la empresa Cacont Perú

EIRL, año 2019. Del mismo modo se formuló los objetivos específicos.

- Identificar el nivel de la dimensión aprovisionamiento de los colaboradores de la empresa Cacont Perú EIRL, año 2019.
- Identificar el nivel de la dimensión distribución comercial de los colaboradores de la empresa Cacont Perú EIRL, año 2019.
- Identificar el nivel de la dimensión servicio posventa de los colaboradores de la empresa Cacont Perú EIRL, año 2019.
- Determinar el nivel de gestión logística de los colaboradores de la empresa Cacont Perú EIRL, año 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo de investigación

2.1.1. De acuerdo a lo que se persigue

Aplicada, debido a que se fundamenta en teorías que ya se han adquirido, es decir son conocimientos ya estudiados y por lo tanto no se genera conocimientos nuevos.

2.1.2. De acuerdo al alcance

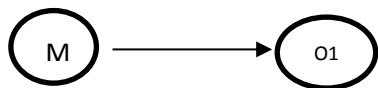
Descriptiva, debido a que se observó de qué manera se manifiesta la variable para conocer los factores causales que explican el problema de investigación.

2.1.3. De acuerdo al enfoque

Cualitativo, debido a que se recoge información que se basa en la observación de los comportamientos que son naturales para luego analizar lo que significa.

2.1.4. Diseño de investigación

La presente investigación es no experimental de corte no transversal, debido a que realizó con el fin de no manipular las variables y se realizó una medición en su contexto, para luego analizarlos.



M: Colaboradores de la empresa Cacont Perú EIRL

O1: Gestión logística

2.2. Operacionalización de la variable

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Gestión logística	“Consiste en un grupo de etapas o fases que han de suceder en cadena y depende de la naturaleza del producto y también depende de la principal actividad de las empresas que intervienen”. (Escudero, 2013, p.3)	La presente variable ha medido a través de la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario.	Aprovisionamiento	Selección de los proveedores	Ordinal
				Suministrar al centro de producción	
			Distribución comercial	Gestión de almacén	
				Gestión de transporte	
			Servicio posventa	Estudiar las necesidades	
				Gestionar los pedidos y devoluciones	

Nota. La matriz de operacionalización de la variable se elaboró considerando la teoría indicado por (Escudero, 2013, p.3)

Tabla 2.1

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Estuvo conformada por 80 colaboradores de la empresa Cacont Perú EIRL, año 2019.

2.3.2. Muestra

Estuvo conformada por 80 colaboradores de la empresa Cacont Perú EIRL, año 2019.

2.3.3. Unidad de Análisis.

La unidad de análisis en la presente investigación fue un colaborador de la empresa Cacont Perú EIRL, año 2019.

2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

2.4.2. Técnica e instrumento

Son las siguientes:

Tabla 2.2

Técnicas e instrumentos

Variable	Técnica	Instrumento	Informante
Gestión logística	Encuesta	Cuestionario	Colaboradores de la empresa Cacont Perú EIRL.

2.4.3. Validez y Confiabilidad

La validación del instrumento de la variable, se realizó a través del juicio de expertos para ambos instrumentos de evaluación y posteriormente se aplicó el coeficiente de Validez V de Aiken, para determinar las valoraciones de todos los jueces con relación a un ítem y al grupo de ítems.

$$V = \frac{S}{(n(c - 1))}$$

Tabla 2.3

V Aiken con intervalos de confianza de la variable independiente

Nº Expertos	Nº de ítems	Concepto	V-Aiken
5	12	Suficiencia	1
5	12	Claridad	1
5	12	Coherencia	1
5	12	Relevancia	1

2.4.4. Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad del instrumento de las dos variables, se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach, aplicando la fórmula siguiente:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_T^2} \right]$$

Tabla 2.4

Confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,904	12

Nota: El grado de confiabilidad es 0.904

Tabla 2.5

Rango de valor de Alfa de Cronbach

Rango	Criterio
> 0.9	Excelente
> 0.8	Bueno
> 0.7	Aceptable
> 0.6	Cuestionario
> 0.5	Malo
<= 0.5	Inaceptable

Nota: la fuente se obtuvo, George y Mallery (2003, p.231)

Por lo tanto, la confiabilidad del instrumento de la variable es excelente. Por lo tanto existe precisión en los ítems contenidos en el instrumento.

2.5. Procedimiento

Para obtener datos de la variable gestión logística se empleó el cuestionario con respuestas de 5 valoraciones, es decir en base a la escala de Likert, cuyas respuestas son nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Luego los datos se procesarán con el software IBM SPSS versión 25 para determinar la validez de Aiken y la confiabilidad según Cronbrach, para luego analizarlos e identificar resultados, el cual se muestra en tablas elaboradas en hojas de cálculos.

2.6. Método y análisis de datos

En este presente trabajo de investigación se empleará el método de análisis descriptivo, para poder describir, La Gestión logística de los colaboradores de la empresa Cacont Perú EIRL, año 2019, Finalmente se procesará la información en el software estadístico Spss y Microsoft Office Excel, a fin de ordenar, sistematizar y analizar la información recogidas de las encuestas aplicadas a los colaboradores de la empresa Cacont Perú EIRL, año 2019.

2.7. Aspectos éticos

Según los autores Morris y Maisto “la parte principal del código de la norma APA para una investigación, es la condición de que se investigue obteniendo el consentimiento informado de los miembros que conformen como participantes de los estudios, para que no se sientan presionadas a participar”. (2005, p.45)

Motivo por el cual, se consideró apropiado el consentimiento de la empresa Cacont Perú EIRL y el consentimiento de sus colaboradores para que la recolección de datos sea precisas y reales, es decir la presente investigación se va desarrolló de manera transparente y honesta en los resultados que se obtendrán.

III. RESULTADOS

3.1. Generalidades de la Empresa

La empresa Cacont Perú EIRL es una empresa peruana, anotada en los Registros Públicos (SUNARP) con partida N° 11392492 e inscrita en la Administración Tributaria (SUNAT) con RUC 20605481168, con el objeto social de distribución y venta de artículos de librería al por mayor, cuyo domicilio fiscal está ubicado en la Calle las Turmalinas Mz. 34 Lt. 10 de la Urb. La Rinconada, Trujillo – La Libertad.

3.2. Nivel de la dimensión de aprovisionamiento de los colaboradores de la empresa Cacont Perú EIRL, año 2019.

Tabla 3.1

Nivel de aprovisionamiento

Nivel	N	Porcentaje
Bajo	0	0.0%
Regular	78	97.5%
Alto	2	2.5%
Total	80	100.00%

Nota. Según el cuestionario aplicado a los colaboradores se muestra que la dimensión de aprovisionamiento de los colaboradores de la empresa Cacont Perú EIRL, año 2019; el 0.0% considera que es de nivel bajo, el 97.5% considera que es de nivel regular y el 2.5% considera que es de nivel alto.

3.3. Nivel de la dimensión distribución comercial de los colaboradores de la empresa Cacont Perú EIRL, año 2019.

Tabla 3.2

Nivel de distribución comercial

Nivel	N	Porcentaje
Bajo	0	0.0%
Regular	69	86.3%
Alto	11	13.8%
Total	80	100.00%

Nota. Según el cuestionario aplicado a los colaboradores se muestra que la dimensión distribución comercial de los colaboradores de la empresa Cacont Perú EIRL, año 2019; el 0.0% considera que es de nivel bajo, el 86.3% considera que es de nivel regular y el 13.8% considera que es de nivel alto.

3.4. Nivel de la dimensión servicio posventa de los colaboradores de la empresa Cacont Perú EIRL, año 2019.

Tabla 3.3

Nivel de servicio posventa

Nivel	N	Porcentaje
Bajo	0	0.0%
Regular	79	98.8%
Alto	1	1.3%
Total	80	100.00%

Nota. Según el cuestionario aplicado a los colaboradores se muestra que la dimensión servicio posventa de los colaboradores de la empresa Cacont Perú EIRL, año 2019; el 0.0% considera que es de nivel bajo, el 98.8% considera que es de nivel regular y el 1.3% considera que es de nivel alto.

3.5. Nivel de gestión logística de los colaboradores de la empresa Cacont Perú EIRL, año 2019.

Tabla 3.4

Nivel de gestión logística

Nivel	N	Porcentaje
Bajo	0	0.0%
Regular	80	100.0%
Alto	0	0.0%
Total	80	100.00%

Nota. Según el cuestionario aplicado a los colaboradores se muestra que la gestión logística de los colaboradores de la empresa Cacont Perú EIRL, año 2019; el 0.0% considera que es de nivel bajo, el 100.0% considera que es de nivel regular y el 0.0% considera que es de nivel alto.

3.6. Contrastación de la hipótesis

Se había planteado la siguiente hipótesis: La gestión logística de los colaboradores de la empresa Cacont Perú EIRL, es de nivel bajo.

Hipótesis alterna (Hi): La gestión logística de los colaboradores de la empresa Cacont Perú EIRL, es de nivel bajo.

Hipótesis Nula (Ho): La gestión logística de los colaboradores de la empresa Cacont Perú EIRL, no es de nivel bajo.

Luego de haber desarrollado los objetivos planteados en la investigación, de acuerdo a lo manifestado por los colaboradores de la empresa Cacont Perú EIRL, año 2019, el nivel de gestión logística es regular representado en un 100.0%. Por lo que no se acepta la hipótesis de la investigación y se acepta la hipótesis nula.

IV. DISCUSIÓN

En la investigación se tuvo como objetivo general determinar el nivel de gestión logística de los colaboradores de la empresa Cacont Perú EIRL, año 2019, el cual se determinó que es de nivel regular representado por un 100.0%, según lo manifestado por la muestra al cual se le aplicó el cuestionario. Por lo que corresponde encontrar las posibles similitudes o diferencias con otros resultados de parecida característica.

Lo cual confirma Reyes (2016) en su tesis “La gestión logística de inventarios en la empresa Calmetal SA”. Que coincide con la conclusión, donde menciona que de cierta forma los bienes comprados omiten el área de logística a medida que caducan en el orden en que caducan. - Hay varias cosas que se almacenan en la bodega durante mucho tiempo. - Falta de comunicación organizacional entre sitios relacionados. -No hay cámara de seguridad en el área de almacenamiento de todos los bienes, almacenes, vehículos y camiones. (p.58)

Así mismo, lo confirma Román (2016) en su tesis “Plan de Mejoramiento de la Gestión Logística en el Proceso de Importaciones de la Empresa StarMotors S.A., ubicada en el Cantón Quito, Provincia de Pichincha, en el Período 2015 – 2020”. Que coincide con la conclusión, donde menciona que este proyecto se puede implementar para resolver las deficiencias identificadas como el problema más apremiante en el departamento de importación de Star Motors S.A. debido a la falta de gestión de procesos. (p.202)

Además lo confirma Dueñas (2015) en su tesis “La gestión logística en la empresa industrial alimentaria Negolatina SCRL”. Que coincide con la conclusión, donde menciona que como sabemos hoy, en un mundo globalizado, una empresa que no tiene un software de logística que organice y opere su negocio no tiene las herramientas o los medios para implementarlo, los procesos internos y externos se vuelven lentos e ineficaces, y la empresa no puede proporcionar buenos servicios riesgo de rentabilidad y su existencia. (p.62)

Igualmente lo confirma Retamozo (2017) en su tesis “La gestión logística de bienes en la red de salud San Juan de Lurigancho, 2016-2017”. Que coincide con la conclusión, donde menciona que de los resultados estadísticos obtenidos, los estándares de gestión de distribución y almacenamiento son el mayor problema en la red de salud de San Juan de Lurigancho, mostrando que el 45% de los 141 servidores encuestados cumplen con los requisitos de gestión logística ($B = 24,227$) tiene un alto coeficiente y contribuye más a la gestión logística. (p.88)

Y por último, lo confirma Vizarreta & Yoplac (2018) en su tesis “Indicadores de gestión logística en la empresa Drocersa S.A., Lurín, 2018”. Que coincide con la conclusión, donde menciona que Drocersa SA Lurín 2018 informó que el 57,5% de los empleados declaró que sus criterios de gestión logística son constantes y que la compañía ahora necesita capacitación regular para permitir a sus empleados crear mejores procesos y un mejor rendimiento con resultados deseados y los objetivos establecidos por la organización y sus directores. (p.54)

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la gestión logística de los colaboradores de la empresa Cacont Perú EIRL, año 2019, es de nivel regular representado por el 100.0% de la muestra de estudio.
2. Se identificó que la dimensión de aprovisionamiento de los colaboradores de la empresa Cacont Perú EIRL, año 2019; el 0.0% considera que es de nivel bajo, el 97.5% considera que es de nivel regular y el 2.5% considera que es de nivel alto.
3. Se identificó que la dimensión distribución comercial de los colaboradores de la empresa Cacont Perú EIRL, año 2019; el 0.0% considera que es de nivel bajo, el 86.3% considera que es de nivel regular y el 13.8% considera que es de nivel alto.
4. Se identificó que la dimensión servicio posventa de los colaboradores de la empresa Cacont Perú EIRL, año 2019; el 0.0% considera que es de nivel bajo, el 98.8% considera que es de nivel regular y el 1.3% considera que es de nivel alto.

VI. RECOMENDACIONES

1. Mejorar la comunicación interna y externa en los procesos de aprovisionamiento y distribución, para tener una mejor visión sólida y clara, de las actividades de cada colaborador y así evitar errores en sus labores de logística.
2. Dar seguimiento a los clientes sobre la experiencia que han tenido al adquirir el producto, para evaluar y corregir los posibles imprevistos y así establecer una relación satisfactoria entre los colaboradores y los clientes de la empresa.
3. Capacitar a los colaboradores para el manejo de gestión logística para que tengan en conocimiento los recursos que tiene la empresa y ayude a planificar su uso en el desarrollo de la actividad de la empresa

REFERENCIAS

- Anaya (Ed) (2007). *Logística: gestión de operaciones de la empresa*. Madrid, España: Editorial ESIC
- Anaya, J. & Polanco, S. (Ed) (2007). *Modernización y mejora de los procesos logísticos*. Madrid, España: Editorial ESIC
- Ballou, R. (Ed) (2004). *Gestionar cadenas de suministro logísticas*. México DF, México: Editorial Pearson Educación
- Dueñas, B. (2015). La gestión La gestión logística en la empresa industrial alimentaria Negolatina SCRL. (Tesis de pregrado). Universidad Privada San Carlos, Puno, Perú. Recuperado de http://repositorio.upsc.edu.pe/bitstream/handle/UPSC/4457/Betsy_Maribel_DUE%c3%91AS_ZELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Escudero, M. (Ed) (2013). *Gestión logística y comercial*. Madrid, España: Editorial Ediciones Paraninfo
- Fernández, J. (Ed) (2009). *Gestión de procesos*. Madrid, España: Editorial ESIC
- Lacalle, G. (Ed) (2013). *Gestión logística y comercial*. Madrid, España: Editorial Editex
- Los, I. (Ed) (2006). *Logística y marketing para la distribución comercial*. Madrid, España: Editorial ESIC
- Manzano, J. (Ed) (2014). *Logística de aprovisionamiento*. Madrid, España: Editorial Paraninfo, S.A.
- Mora, L. (Ed) (2011). *Gestión logística integral*. Bogotá, Colombia: Editorial ECOE
- Morris, C. & Maisto A.. (Ed) (2005). *Introducción a la psicología*. México DF, México: Editorial Pearson educación de México, S.A. de C.V.
- OPS (Ed) (2001). *Logística y gestión de suministros humanitarios*, Washington, Estados Unidos: Editorial Organización panamericana de la salud.

- Retamozo, E. (2017) Gestión de inventario en la red de salud de San Juan de Lurigancho, 2016-2017. (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8823/Retamozo_CDNE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Reyes, R. (2016) Gestión de inventario logístico en Calmetal SA (Tesis de maestría). Universidad Vicente Rocafuerte Lai, Guayacil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1312/1/T-ULVR-1236.pdf>
- Román (2016) StarMotors S.A., ubicado en el Cantón Quito de Pichincha. Planea mejorar la gestión logística para el proceso de importación de la compañía en 2015-2020 (Tesis de maestría). Universidad Internacional del Ecuador, Quito, Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/1501/1/T-UIDE-1102.pdf>
- Varo, J. (Ed) (1994). *Gestión estratégica de los servicios de salud*. Madrid, España: Editorial Díaz de Santos, S.A.
- Vizarreta, C. & Yoplac, M. (2018) Parámetros de la gestión logística de la empresa. Drokorsa SA, Lurin, 2018. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú, Lima. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/35476/VIZARRETA_MC%2c%20YOPLAC_SM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Consentimiento informativo

Sr.

_____ Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es _____, Alumno de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo – Trujillo. En la actualidad me encuentro realizando _____ una _____ investigación sobre _____ y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de _____. En caso acepte participar en la investigación, afirmo haber sido informado (a) de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se explicará cada una de ellas. Gracias por su colaboración.

Atte.

ESTUDIANTE DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACION

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo _____ Con número de DNI: _____
_____ acepto participar en la investigación
_____ De la Sra./Srta.

Día: ___/___/19

Anexo 2: Instrumento

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTA	NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Gestión logística	Aprovisionamiento	Selección de proveedores	¿Considera que la empresa efectúa el criterio de selección de sus proveedores?					
			¿Considera que se realizan compras basándose en la necesidad de los proveedores?					
		Suministrar al centro de producción	¿Considera que el abastecimiento se cumple en la fecha requerida?					
			¿Considera que la empresa es eficiente en suministrar el centro de producción?					
	Distribución comercial	Gestión de almacén	¿Existen medidas preventivas para cuidar las existencias en el almacén?					
			¿Considera que se gestiona un plan de abastecimiento de almacén?					
		Gestión de transporte	¿Considera que la gestión de transporte es eficiente conforme a los despachos?					
			¿Existe un mecanismo de control de los pedidos y entrega de bienes?					

			¿Considera que la empresa estudia las necesidades del cliente?					
	Servicio posventa	Estudiar las necesidades	¿Considera que se logrará satisfacer las necesidades de cliente?					
		Gestionar los pedidos v devoluciones	¿Existe un registro de pedidos en la empresa?					
			¿Existe un registro de devoluciones en la empresa?					

Anexo 3: Validaciones

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE EL USO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto Armer Chang Juan Carlos	Cargo e institución desde la hora Docente UCV	Nombre del instrumento Cuestionario para medir la gestión logística	Autor del instrumento
---	---	--	-----------------------

ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Colocar un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación:

Variable	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	Opinión de respuestas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
Gestión logística	Aprovechamiento	Selección de proveedores	¿Considera que la empresa elige a el centro de selección de sus proveedores?	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)																	
		Asumir al centro de producción	¿Considera que el abastecimiento se cumple en la fecha requerida?																		
		Gestión de almacén	¿Considera que la empresa es eficiente en suministrar el centro de producción?																		
		Gestión de transporte	¿Existen medidas preventivas para cuidar las existencias en el almacén?																		
	Servicio postventa	Estudiar las necesidades	¿Considera que se gestionan un plan de abastecimiento de almacén?	¿Considera que la gestión de transporte es eficiente conforme a los depósitos?																	
		Gestionar los pedidos y devoluciones	¿Existe un mecanismo de control de los pedidos y entrega de bienes?	¿Considera que la empresa estudia las necesidades del cliente?																	
			¿Existe un reparto de pedidos en la empresa?																		
			¿Existe un registro de devoluciones en la empresa?																		

OPINION DE APLICABILIDAD

Precede su aplicación

Precede su aplicación pero no levantamiento de las observaciones que se adjuntan

No procede su aplicación

Fecha 13/11/17	BVL N° 183731	 Firma y sello del experto	Teléfono 988190284
--------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------------------

Otras acciones:

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN SOBRE EL JUICIO DE LOS PUEBLOS

DATOS GENERALES

Apellido y nombre del expositor	Cargo e institución desde la obra	Nombre del instrumento	Autor del instrumento
Antonio Mendoza Tiro	Gerente General de Coact Perú S.A.	Cuestionario para medir la gestión logística	

ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación:

Variable	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	Opinión de respuestas	correcta	erronea	compartida	irrelevante	
Gestión logística	Aprovechamiento	Selección de proveedores	¿Considera que la empresa eficienta el proceso de selección de sus proveedores?	Nunca (1) - Casi nunca (2) - A veces (3) - Casi siempre (4) - Siempre (5)	1	2	3	4	5
		Suministrar al centro de producción	¿Considera que se realizan compras basándose en la necesidad de los proveedores?		1	2	3	4	5
		Gestión de almacén	¿Considera que el abastecimiento se cumple en la fecha requerida?		1	2	3	4	5
		Gestión de transporte	¿Considera que la empresa es eficiente en suministrar el centro de producción?		1	2	3	4	5
Servicio preventivo	Distribución comercial	Estudiar las necesidades	¿Existen medidas preventivas para cubrir las existencias en el almacén?	1	2	3	4	5	
		Generar los pedidos y devoluciones	¿Considera que se prepara un plan de abastecimiento de almacén?	1	2	3	4	5	
			¿Considera que la gestión de transporte es eficiente conforme a los pedidos?	1	2	3	4	5	
			¿Existe un mecanismo de control de los pedidos y entrega de bienes?	1	2	3	4	5	
			¿Considera que la empresa estudia las necesidades del cliente?	1	2	3	4	5	
			¿Considera que se logra así hacer las necesidades de cliente?	1	2	3	4	5	
			¿Existe un repuesto de pedidos en la empresa?	1	2	3	4	5	
			¿Existe un repuesto de devoluciones en la empresa?	1	2	3	4	5	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Precede su aplicación
 Precede su aplicación pero no levantamiento de las observaciones que se adjuntan
 No precede su aplicación

[Firma manuscrita]
 Director de logística y exportación

Fecha y hora	476/9541	
Observaciones		
Lugar y fecha		Perú

Anexo 4: V AIKEN

N°	Prta1	Prta2	Prta3	Prta4	Prta5	Prta6	Prta7	Prta8	Prta9	Prta10	Prta11	Prta12	TOTAL
01	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	23
02	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	26
03	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	23
04	2	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	1	28
05	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	32
06	4	3	1	3	1	1	2	3	3	1	3	1	26
07	3	2	1	3	3	1	2	4	3	1	3	3	29
08	2	1	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	28
09	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	34
10	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	34
11	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	34
12	4	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	2	36
13	2	3	4	3	4	3	3	2	4	4	3	4	39
14	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	41
15	4	3	2	3	3	3	3	4	4	2	3	3	37
16	4	2	3	2	4	3	5	4	3	3	2	4	39
17	4	4	3	5	4	3	5	2	4	4	4	3	45
18	4	3	3	3	4	3	5	4	3	4	3	3	42
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
20	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	42
VARIANZA	0.56	0.73	0.79	0.75	1.19	0.63	1.09	0.69	0.55	0.83	0.59	0.86	54.01

K (TOTAL ITEN)	12
SUMA VARIANZA I	9.240
VARIANZA TOTAL	54.011

S1	1.091
S2	0.829
ABSS2	0.829

ALFA DE CRONBACH 0.904