



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**La logística de aprovisionamiento y la comunicación interna en la
empresa Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica
2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Vargas Bautista, Ines Nathaly (ORCID: 0000-0002-1391-3330)

ASESOR:

Dr. Bardales Cárdenas, Miguel (ORCID: 0000-0002-1067-9550)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2020

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mis padres quienes me han apoyado constantemente en toda la trayectoria de mi carrera siendo mi apoyo en todo momento, es por ello que gracias a ellos son quien soy ahora. También mi docente quien me ha apoyado y alentado a seguir adelante cada día.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a dios por estar siempre conmigo en cada momento y paso que doy, a mis padres y a mi hermana diana quienes me han brindado su apoyo incondicional y por inculcarme los valores para crecer cada día profesionalmente, a cada uno de mis amigos por su buen consejo y a la universidad por permitirme cumplir con mis objetivos.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo de investigación	17
3.2 Variables operacionalización	18
3.3 Población y muestra.....	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5 Procedimientos	23
3.6 Métodos de análisis de datos	24
3.7 Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN.....	37
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS.....	46
Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables	46
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos.....	48
Anexo 3: Juicio de Expertos.....	52
Anexo 4: Matriz de datos	67
Anexo 5: Turnitin	73

Índice de tablas

Tabla N° 1 Técnicas e instrumentos.....	20
Tabla N° 2: Información personal de los expertos.....	20
Tabla N° 3: Validación por juicio de expertos.....	21
Tabla N° 4: Validación por juicio de expertos.....	21
Tabla N° 5: Escala de medición de Alfa de Cronbach.....	22
Tabla N° 6: Cuadro de alfa de Cronbach de Logística de Aprovisionamiento y la Comunicación Interna.....	22
Tabla N° 7: Cuadro de alfa de Cronbach de Logística de aprovisionamiento.....	23
Tabla N° 8: Cuadro de alfa de Cronbach de Comunicación interna.....	23
Tabla N° 9: Logística de Aprovisionamiento	25
Tabla N° 10: Comunicación Interna	26
Tabla N° 11: Aprovisionar y Compra	27
Tabla N° 12: Selección de Proveedores	28
Tabla N° 13: <i>Negociación</i>	29
Tabla N° 14: Gestión de Stocks	30
Tabla N° 15: Prueba de Normalidad de Logística de Aprovisionamiento y Comunicación Interna.....	31
Tabla N° 16: Valores de interpretación de correlaciones.....	32
Tabla N° 17: Prueba de hipótesis general entre la logística de aprovisionamiento y la comunicación interna.....	33
Tabla N° 18: Prueba de hipótesis entre Aprovisionar y compras y la comunicación interna.....	34
Tabla N° 19: Prueba de hipótesis entre selección de proveedores y comunicación interna.....	35
Tabla N° 20: Prueba de hipótesis entre negociación y comunicación interna.....	35
Tabla N° 21: Prueba de hipótesis entre gestión de stocks y comunicación interna.....	36

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar qué relación existe entre la logística de aprovisionamiento y la comunicación interna entre los colaboradores de la empresa Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020. El diseño de la investigación fue no experimental, de corte transversal y correlacional. La población del estudio estuvo conformada por 40 colaboradores que laboran en la empresa Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020.

Se utilizó el total de la población, es decir se trabajó con una muestra censal. La técnica que se utilizó fue la encuesta. El instrumento utilizado fue un cuestionario por cada variable, el cual obtuvo un alfa de Cronbach de 0.879, lo cual significa una alta confiabilidad estadística, y una validación de contenido del 86 % por parte del juicio de expertos, que representa un alto grado de validación.

De forma general, se concluye que existe relación positiva entre la logística de aprovisionamiento y la comunicación interna, es decir que ante una correcta logística de aprovisionamiento se mejorara la comunicación interna, donde el coeficiente es significativo al 0.006, además la magnitud del coeficiente de correlación es positiva media 0.430, denotando además una relación positiva.

Palabras clave: Procesamiento de alimentos, Comunicación de masas, Medios de información, Materia prima, Comunicación interactiva

ABSTRACT

The objective of this research was to determine what relationship exists between supply logistics and internal communication between the collaborators of the company Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020. The research design was non-experimental, cross-sectional and correlational. The study population was made up of 40 collaborators who work at Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020.

The total population was used, that is, a census sample was used. The technique used was the survey. The instrument used was a questionnaire for each variable, which obtained a Cronbach's alpha of 0.879, which means high statistical reliability, and a content validation of 86% by expert judgment, which represents a high degree of validation.

In general, it is concluded that there is a positive relationship between supply logistics and internal communication, that is to say that in the face of correct supply logistics, internal communication was improved, where the coefficient is significant at 0.006, in addition to the magnitude of the correlation coefficient. it is positive mean 0.430, also denoting a positive relationship.

Keywords: Food processing, Mass communication, Information media, Raw material, Interactive communication.

I INTRODUCCIÓN

Actualmente estamos en un mundo globalizado en donde las organizaciones tienen que estar en constante cambio para el mejoramiento de las funciones que realizan es por ello que deben tomar con importancia la labor que implica la logística dentro de la empresa, hoy en día vemos que la logística de aprovisionamiento es uno de los pilares más importantes para toda empresa ya que permite la reducción de los costos y el control de los suministros, con el objetivo de mejorar la calidad del producto.

Es por ello que Hurtado (2013, p.5). Sostiene que la logística es una interpretación donde cada quien puede interpretarlo, pero lo cierto es que es un fenómeno en la cual viene tomando fuerza en las organizaciones a través de la modernización de los procesos del abastecimiento.

La logística de aprovisionamiento es una de las herramientas importantes para una empresa ya que relaciona todos los procesos de entrada de los productos en las cuales abastece de materiales en el área de operaciones para que así pueda distribuir a las distintas tiendas y así cumplir con las metas planteadas por la organización, el aprovisionamiento es una actividad clave en la cadena de suministros.

Al respecto, Cata (El País, 2019), sostiene que en el sector logístico vive uno de sus momentos más ventajosos. Según un estudio Pimec donde nos muestra que la logística aporta un 12% en la economía y en las inversiones, donde a la vez también un informe BNP Paribas muestra un record del 59% en el ámbito logístico de España seguida de otros países.

Según el artículo en el diario (América Economía, 2017). Sostiene que uno de los países modelos que utiliza las funciones logísticas es Singapur ya que desarrolla diversas funciones de mejoramiento competitivo en sus diferentes áreas logísticas.

Al respecto Gutiérrez y González, (2018, p. 2), sostiene que el producto pasa por varias fases antes de llegar al consumidor final, es por ello que la empresa debe optimizar los costos y procesos para así lograr un mejor margen beneficiario para la empresa.

A nivel nacional la logística de aprovisionamiento en las empresas tiene una gran influencia en sus procesos ya que todos los procesos de inicio influyen en el funcionamiento del

aprovisionamiento es por ello que es una actividad clave en la cadena de suministros de los productos de entrada ya que es el punto de inicio de las operaciones de los servicios y bienes, las cuales le genera aportes a la empresa. Es por ello que buscan el control en los suministros con la finalidad de poder brindar un adecuado proceso a operaciones para la distribución de los productos. Abarca (2016) “manifiesta que en el Perú las empresas aún tienen que enfocarse con el área comercial, la producción y las finanzas como islas cuando deberían ir a un esquema de cadena de suministro” (p. 26).

Es así como la logística de aprovisionamiento afecta directamente a la productividad del desempeño de los trabajadores debido a los malos procedimientos que se dan durante la cadena de suministro de entrada como el manejo inadecuado de los documentos de los proveedores, la mala distribución de la mercadería todos estos malos procesos hacen que la empresa falle en el cumplimiento de su distribución.

Al respecto Galindo y Viridiana (2015, p. 2), sostiene que la productividad es una de las medidas fundamentales en el ámbito logístico ya que lo utilizamos diariamente con la finalidad de obtener un mejor desempeño logístico.

Los cambios en las funciones de las empresas han ocasionado que la comunicación interna disminuyera y debido a esto hace que el procedimiento se acelere para que puedan avanzar el proceso de distribución. Es por ello que es fundamental llevar un proceso logístico de aprovisionamiento adecuado para que así la comunicación interna sea más fluida con los trabajadores y más eficientes durante su labor. Al respecto Berceruelo (2011, p. 23), sostiene que la comunicación interna es uno de los pilares fundamental, ya que equilibra y neutraliza la comunicación y los conflictos dentro de la empresa.

Al respecto Berceruelo, (2011, p. 24), sostiene que un estudio reciente a las “toxinas laborales” a nivel geográfica elaborado por el Centro de Estudios Financieros muestra que un mal ámbito laboral puede perjudicar a la comunicación interna y como resultado obtenido muestran que el 82% es para España mientras 18% para otros países.

En otro aspecto, debido a los cambios recurrentes en el mercado han hecho que las empresas también se actualicen en sus procedimientos para así lograr los objetivos, para que estos cambios puedan ser efectivos las empresas tienen que estar en constante comunicación interna dentro de

cada una de sus áreas. Al respecto Fernández (2008, p. 19), sostiene que la comunicación interna debe ser de forma general en donde cada área de la empresa tiene que estar involucrado con los procesos internos de manera que la organización este en constante comunicación con su entorno.

En el ámbito nacional, vemos que hay empresas en la cuales tienen dificultades en la comunicación interna y es por ello que suelen tener un bajo desarrollo en sus procesos lo cual ocasionan que las empresas tengan bajos rendimientos. Por otro lado, Rojas (2011, p. 10). Sostiene que las incidencias son uno de los principales diagnósticos para la elaboración de un plan estratégico en la comunicación interna y ante ello establecer medidas de mejora.

Por lo tanto, la empresa debe empezar un proceso de mejora para la logística de aprovisionamiento, dejando a tras las malas gestión logísticas y empieza a optar una mejora en la logística. Es por eso que en esta investigación busca analizar la realidad problemática que se observa, ya que hay una mala gestión interna y de continuar así con el mal manejo no se podrá llevar un proceso adecuado para la organización.

Así mismo se abordó el problema general: ¿Qué relación existe entre la logística de aprovisionamiento y la comunicación interna de los colaboradores de la empresa Hipermercado Tottus SA Huachipa, Lurigancho Chosica 2020?

Es por ello que se planteó los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre aprovisionar con la comunicación interna con los colaboradores de los colaboradores en la empresa Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020?, ¿Cuál es la relación entre la selección de proveedores con la comunicación interna de los colaboradores en la empresa Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020?, ¿Cuál es la relación entre la negociación con la comunicación interna de los de los colaboradores en la empresa Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020?, ¿Cuál es la relación entre la gestión de stocks con la comunicación interna de los colaboradores en la empresa Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020?

En la justificación del estudio, según Gómez (2012) menciona que “la justificación es una de las etapas importantes del desarrollo del proyecto ya que, es donde expone los beneficios que obtienen con la investigación” (p. 31).

La presente investigación es importante ya que aporta al conocimiento, la cual es mediante el análisis de la relación que hay entre la logística de aprovisionamiento y la comunicación interna la cual es mediante la investigación de diversas teorías de diversos autores la cual servirá de referentes para futuros estudios.

El desarrollo de la investigación se estableció soluciones a los diferentes problemas que tiene el Hipermercado Tottus con el objetivo de poder identificar las amenazas o debilidades que están perjudicando la productividad de los colaboradores con el fin de implementar estrategias para el mejoramiento el proceso logístico.

La investigación implemento una importancia social ya que permitió mejorar el desempeño y productividad de las empresas, como en las distintas empresas comercializadoras las cuales también cuenta con problemas en su proceso logístico, es por ello que la investigación contribuirá con el mejoramiento de la productividad del buen servicio.

La investigación brindo información confiable la cual tuvo como, finalidad de identificar la relación entre la logística de aprovisionamiento y la comunicación interna en el Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020. Este estudio se realizó para probar las hipótesis planteadas a través de pruebas estadísticas, así mismo la investigación es de tipo descriptivo correlacional, y de un diseño no experimental ya que no se puede manipular las variables.

Como objetivo general tenemos: Determinar la relación que existe entre la logística de aprovisionamiento y la comunicación interna entre los colaboradores de la empresa Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020.

Y como objetivos específicos son los siguientes: Definir la relación entre el aprovisionar y la comunicación interna de los colaboradores de la empresa Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020, Identificar la relación entre la selección de proveedores y la comunicación interna de los colaboradores de la empresa Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020, Definir la relación entre la negociación y la comunicación interna de

los colaboradores de la empresa Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020, Identificar la relación entre la gestión de stocks y la comunicación interna de los colaboradores de la empresa Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020.

En este trabajo de investigación se presentó como hipótesis general: Existe una relación entre la logística de aprovisionamiento y la comunicación interna en la empresa de Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020.

Y como hipótesis específicas: Existe relación entre aprovisionar y la comunicación interna en la empresa Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020, Existe relación entre la selección de proveedores y la comunicación interna en la empresa Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020, Existe vinculación entre la negociación y la comunicación interna en la empresa Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020, Existe relación entre la gestión de stocks y la comunicación interna en la empresa Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Para proseguir con nuestra investigación se tomó en cuenta los siguientes trabajos previos, entre ellos se menciona los siguientes antecedentes nacionales.

Gutierrez (2017) en su investigación: *“La comunicación interna y la productividad laboral en la unidad de investigación tutelar Lima norte Callao del Ministerio de la Mujer y población vulnerable, 2016”*. Para la obtención del grado en Maestría en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo. La investigación tiene como objetivo en poder identificar de qué manera tiene relación la comunicación interna con la productividad en el centro del Ministerio de Mujer en el año 2016. La metodología a usarse para la investigación fue de tipo no experimental y transversal ya que a través de este estudio busca identificar la relación que hay entre las dos variables, la cual cuenta como población a 50 colaboradores para la realización de la muestra, es por ello que los colaboradores fueron seleccionados del área mencionada para así obtener un resultado óptimo, la cual se dio a través de encuestas y se utilizó la técnica de Likert. Los resultados obtenidos fueron que hay una confiabilidad aceptable para el procedimiento que están aplicando, y los datos estadísticos muestran que, si hay una relación entre las dos variables estudiadas, todos los resultados obtuvimos fueron a través del SPSS versión 25, ya que ahí es donde nos arroja la consistencia y la confiabilidad que muestra la investigación.

Polino (2017) en su investigación: *“La gestión logística y el aprovisionamiento de las comercializadoras de abarrotes, del distrito san miguel de cauri -2017”*. Para la obtención del grado en Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad de Huánuco. La investigación de la tesis cuenta como objetivo en identificar qué relación hay entre la gestión logística y el aprovisionamiento en la empresa comercializadora del distrito de San Miguel en el 2017. La metodología de la investigación es de un diseño no experimental en un enfoque mixto, la cual las variables de gestión logístico y aprovisionamiento se no se va a manipular las variables sino se van a observar tal como es. La población para la investigación fue de 35 empresas dedicados al comercio de abarrotes en el distrito de San Miguel, en donde se observa que la informalidad con la que se maneja los distintos procesos de abastecimiento de las mercaderías afecta a las distintas empresas. Los resultados obtenidos del proyecto fueron que la comercialización de abarrotes en el distrito no es favorable ya que no hay un adecuado manejo

de gestión logístico, es por ello que necesitan aplicar una estrategia para que los conduzca por un buen proceso.

Mechan y Odar (2017) en su investigación: “*Gestión de compras para el aprovisionamiento del área administrativa en la empresa agroindustrial pomalca s.a.a – 2017*”. Para obtener el grado en Licenciado en Administración en la Universidad Señor de Sipán. La investigación de la tesis tiene como objetivo implementar un plan de mejoramiento para las funciones de gestión. Es por ello que la empresa pomalca al diseñar esta estrategia obtendrá un mejoramiento en su gestión, la metodología de la tesis es de diseño no experimental cuantitativo en donde la investigación observara y determinara las variables tal como son ya que no se pueden manipular es por ello que las variables de la investigación en gestión de compras y aprovisionamiento no se podrán manipular. La población utilizada para la investigación fue de 2190 colaboradores de la empresa y para la obtención de los datos requeridos se les realizo una encuesta en escala Likert, donde el resultado muestra 51% manifestaron que la gestión de compras que utilizan es mala y el otro 50% manifiesta que el proceso del aprovisionamiento es malo, es por ello que los resultados demostraron de que si aplican una estrategia en su gestión de compras mejoraría su sistema de aprovisionamiento en la empresa, es por ello que concluimos indicando que una buena planificación permitirá mejorar la gestión compras y el aprovisionamiento y así obtener un desarrollo económico.

Trujillo (2017) en su investigación: “*Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energía y minas; 2017*”. Para la obtención del grado en Licenciado en Administración en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. La investigación de la tesis tiene como objetivo en determinar la influencia que tiene la comunicación interna frente al clima organizacional del sector minero. La técnica que se utilizó para la investigación fue de tipo descriptivo y de un diseño no experimental, transversal, en donde solo podrán observar las variables tales como son sin poder manipularlas, es por ello que utilizo a una población de 627 empleados, y de la cual se trabajó con una muestra de 238 empleados las cuales fueron seleccionados. La técnica que se utilizo fue a través de cuestionarios de 36 preguntas en donde tendrán que responder según su criterio ya que es de escala de Likert. El resultado obtenido fue que hay una fiabilidad de 0.977, la cual a la vez mostro que las distintas funciones establecieron distintos porcentajes las cuales

algunas fueron bajas y otras altas. Por lo tanto, se concluyó que la comunicación interna es de gran influencia para el clima organizacional, la cual también recomendaron tener una comunicación integra con los colaboradores de la organización.

Charry (2017) en su investigación: “*Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional*”. Para la obtención del grado en Magister en Comunicación Social en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. La investigación de la tesis tiene como objetivo en establecer una gestión de comunicación interna con el clima organizacional en el centro educativa n°03 de la metropolitana del 2016. La metodología que utilizo la investigación es de diseño correlacional la cual sirvió para determinar si existe relación entre las dos variables, es por ello que la investigación tomo como población a 285 colaboradores del centro educativa de lima metropolitana, las cuales fueron entre los 22 y 73 años de edad. Los resultados obtenidos de la información fueron que, si presentan una correlación entre la comunicación interna con el clima organizacional, los resultados obtenidos tuvieron un coeficiente positivo en el R de Pearson y un resultado mayor a 0.959, se llegó a la conclusión de que hay una relación entre las variables.

Para proseguir con nuestra investigación se tomó en cuenta los siguientes trabajos previos, entre ellos se menciona los siguientes antecedentes internacionales.

Según Vázquez y Fuentes (2013) en su tema de investigación de título “*Diseño de un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa coralinas & pisos s.a. Corpisos s.a. en el municipio de Turbaco, bolívar*”. Para la obtención del grado en licenciado en administración de empresas de la Universidad de Cartagena. La cual tiene como objetivo poder analizar las funciones logísticas actuales y los canales de distribución de un entorno mayorista y así poder presentarlo como una de las estrategias competitivas para la empresa la cual permitirá mejorar en el sistema logístico de aprovisionamiento de la empresa Corpisos, para la investigación se utilizó indicadores de desempeño para poder incrementar la productividad y la rentabilidad para la bodega. El proyecto es de un tipo descriptivo donde la obtención de datos va a ser a través de encuestas, y la población esta efectuado por todos los colaboradores de la empresa. A través de los resultados obtenidos podemos determinar que el

conocimiento adquirido durante un largo periodo son unas de las herramientas útiles para poder dar solución a los conflictos que pueda tener la empresa.

Castellano (2012) en su tema de investigación de título: “*Diseño de un sistema logístico de planificación de inventarios para aprovisionamiento en empresas de distribución del sector de productos de consumo masivo*”. Para la obtención del grado en maestría en logística de la Universidad Francisco Gavidia. La cual tiene como objetivo poder diseñar un sistema logístico para el mejoramiento del almacenamiento, la cual será a través de planificaciones y así poder medir el mejoramiento que va obteniendo en sus distintos niveles de servicio y distribución. La investigación se dio en el área metropolitana de San Salvador a distintas empresas ya sean pequeñas, medianas o grandes con el fin ver si obtienen un mejoramiento en sus niveles productivos. Es por ello que la investigación uso de metodología un tipo explicativo en un enfoque cuantitativo ya que son muestra grande y la obtención de los resultados permitirán compararse a través del tiempo. La población de la investigación es de 14 empresas dedicadas al mismo rubro de distribución de alimentos. La técnica utilizada fue a través de encuestas donde los resultados obtenidos fueron que un 50% obtiene perdidas debido a una mala planificación logística.

Sandoval (2014) en su tema de investigación de título: “*Comunicación interna y clima laboral estudio realizado en Call center de la ciudad Quetzaltenango*”. Para la obtención del grado en licenciado de psicología industrial organizacional. La cual tiene como objetivo poder determinar la influencia de la comunicación interna a sus colaboradores para la obtención de un buen clima laboral en el Call center. Es por ello que el proyecto es de metodología de un estudio descriptivo donde le permitirá llegar a conocer más a fondo las situaciones, actitudes y costumbres que presenta la empresa. La población de la investigación se dio a una muestra de 122 colaboradores. La técnica utilizada fue a través de cuestionarios donde cada colaborador optaría por un sí o un no para así poder medir el clima laboral que ofrece el Call center y ver si la comunicación interna está presente de igual manera, y de esta manera poder determinar si las dos variables son una herramienta eficaz para la organización. Los resultados obtenidos por la muestra dieron a conocer que 98% de los colaboradores están recibiendo una retroalimentación favorable le cual permite el mejoramiento diario y el porcentaje sobrante muestra lo contrario, pero al final se obtuvo un 100% la cual determina que un mejoramiento.

Balarezo (2014) en su tesis: “*La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive*”. Para la obtención del grado en ingeniero de empresas de la Universidad Técnica de Ambato. La cual tiene como objetivo estudiar las incidencias que presenta la empresa en base a su comunicación organizacional. Es por ello que la investigación uso de metodología un estudio cualitativo porque analizo los problemas internos que presenta la organización, por lo cual se estudió determinadamente la comunicación interna y el desarrollo. La población para el presente estudio se dio a 30 miembros por lo cual fue necesario una muestra pequeña. La técnica para la obtención de los resultados fue a través de una encuesta y así poder analizar los resultados obtenidos las cuales van a ser tabulados y así poder interpretar los resultados, los resultados fueron que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, concluimos que contar con una buena comunicación mejoraría los procedimientos y desarrollo de la organización que la empresa quiere.

Ramírez (2016) en su tesis: “*Abastecimientos de materiales y repuestos de una empresa del sector petrolero*”. Para adquirir el grado en Magister en Administración de empresas en la Universidad Guayaquil. La cual tiene como objetivo poder estudiar los procesos de requerimiento para el abastecimiento de los materiales y repuestos que la empresa quiere obtener, durante la investigación se pretende analizar el procedimiento de la gestión de abastecimiento con la finalidad de identificar cuáles son las dificultades del aprovisionamiento y darles una solución para la optimizar todo el ciclo del abastecimiento que requiere la empresa. El método a utilizarse fue cualitativo la cual identificara las diferentes categorías de gestión. La población de la investigación es de 15 empleados las cuales fueron consideradas por gestión humana, la técnica utilizada para que los empleados seleccionados emplearan fue a través de una entrevista aplicada a cada uno de ellos, donde los resultados dieron a conocer que un buen aprovisionamiento genera optimización en los procesos.

Referente a las teorías vinculadas con el presente trabajo de investigación nos referimos a continuación a la logística de aprovisionamiento donde observaremos distintos enfoques.

Según Gómez (2014, p. 56) Afirma la labor de abastecimiento está compuesta por aquellas actividades que se ejecutan con el propósito de escoger, obtener y reservar las materias primas necesarias para el desarrollo productivos.

Así mismo, Castellano (2016, p. 28). A firma que la logística de aprovisionamiento es una gestión la cual realiza la empresa para el abastecimiento de los productos necesarios con el fin de evitar desabastecimiento en la operación logística.

Por su parte, Bastos (2007, p. 8) afirma que el aprovisionamiento es una operación de aseguramiento de stock de la mercadería con la probabilidad de no afectar a las tiendas.

Así mismo, Manzano (2014, p. 26) afirma el aprovisionamiento es una de las funciones importantes debido a que es el encargo de abastecer con lo necesario a la empresa para su funcionamiento.

Según Lacalle (2013, p. 14) sostiene que el aprovisionamiento surge en base a una necesidad que requiera la empresa por lo cual tiene que estar en constante abastecimiento con el fin de no interrumpir el proceso en operación.

Es por ello que el objetivo de la logística de aprovisionamiento es poder cumplir con todos los procesos establecidos la cual es poder abastecer con los materiales necesarios y así poder contar con los materiales necesarios para la producción y distribución de los materiales la cual podemos observar a través de las distintas definiciones que tiene cada autor en mención al aprovisionamiento.

Para Serrano (2014), “la empresa para conseguir una gestión óptima del aprovisionamiento debe alcanzar, entre otros, los siguientes objetivos” (p.22): Poder calcular las necesidades que tiene la empresa y así logrando un inventario favorable, Minimizar la inversión en inventarios. Para la reducción de los gastos que se invierte en almacenamiento ya sea por los distintos incidentes que puedan dañar el producto, Diseñar un sistema operacional donde se cuente con las informaciones necesarias de las distintas áreas, Cooperar con las distintas áreas, para así lograr adquisiciones económicas.

De acuerdo a los objetivos planteados se determina que es fundamental poder contar con una buena gestión de adquisición de mercadería esto en base a los procedimientos de compra de la mercadería y esto es a través de los distintos procesos como la función, planeación y la gestión del aprovisionamiento.

Es por ello que la iniciación de la logística de aprovisionamiento comienza con la llegada de los proveedores, como por ejemplo para una empresa distribuidora la cual la iniciación de sus operaciones comienza con la llegada de los proveedores para ahí luego comenzar con la iniciación de operaciones para la distribución de los productos, según muestra Manzano (2014, p. 14) sostiene que los procesos que abarca la función logística es el proceso comienza con el aprovisionamiento de la mercadería que el proveedor abastece a la empresa para luego pasar a la fabricación de productos una vez finalizado el proceso de la fabricación se pasa a la distribución en los distintos puntos de ventas.

Es por ello que la logística de aprovisionamiento es una de las funciones de las cuales las empresas utilizan continuamente para poder abastecerse de los suministros necesarios y así controlar y gestionar la llegada de los productos a la empresa.

Según Colomé Rosa (2013, p.5) sostiene que el aprovisionamiento es uno de los pilares importantes durante la iniciación de la empresa ya que cada uno de sus funciones es primordial en el proceso y crecimiento de la organización.

Es decir que la logística de aprovisionamiento influye eficientemente en la función y proceso de adquisición de la mercadería o materia prima la cual la empresa solicite y esto es a través de la necesidad que tenga la empresa.

Las determinaciones de las dimensiones de la logística de aprovisionamiento se establecieron a través del autor Colomé Rosa (2013) donde en cada una de sus dimensiones establecen funciones necesarias para una buena gestión logística.

Aprovisionar y comprar: El aprovisionar es la función donde la empresa obtiene todos los productos, servicios o bienes para el funcionamiento de la empresa es por ello que para haber obtenido todas estas funciones se debió haber hecho antes una compra ya que la compra tiene como función adquirir las necesidades que la empresa requiere. Según Colomé Rosa, (2013, p.5). Sostiene que el aprovisionamiento consiste en la adquisición de la materia prima debido a que serán utilizados para el procedimiento de la presentación o elaboración de un producto, es por ello que aprovisionar consiste en contar con lo necesario.

Selección de Proveedores: Los proveedores son una parte primordial para el desarrollo de la empresa ya que ellos son los que abastecen con la mercadería necesaria para el funcionamiento de sus operaciones es por ello que la empresa establece una lista de proveedores que son acordes a las necesidades que tiene la empresa y es a través del listado donde se establece la selección adecuada para el abastecimiento de mercadería. Según Colomé Rosa, (2013, p.12) indica que la relación entre proveedor y cliente es fundamental para el proceso de la negociación de los productos ya que ambos buscan ganar intereses de mejora para la empresa.

La negociación: es un proceso donde uno o más intercambian acuerdos de un interés en común y es por ello que se reúnen para proponer y discutir propuestas con el fin de llegar a un acuerdo. Al respecto, Colomé Rosa (2013, p.19). Indica que la comunicación es uno de los medios de negociación entre el comprador y vendedor para la adquisición de un interés en común de ambas empresas.

Gestión de Stocks: Según Colomé Rosa, (2013, p.22). Sostiene que la gestión de stocks es fundamental ya que se reserva los materiales necesarios de valor económico la cual va a estar a disposición de la necesidad que requiera la empresa.

De acuerdo a cada dimensión establecida por Colomé Rosa (2013) donde toma como indicadores a fases de función de compra, tipos de compras, unidad de compra, tipos de proveedores, relación proveedor y cliente, cambios en la relación, decisión de negociar, fases de la negociación, funciones de stocks, objetivo de logística de stocks y actitudes que intervienen en stocks. Las cuales influyen a esta variable, con el fin de poder analizar las incertidumbres que hay durante el proceso del aprovisionamiento en la organización.

Referente a las teorías vinculadas con el actual trabajo de investigación nos referimos a la comunicación interna ya que la comunicación es fundamental en el entorno laboral ya que si no hubiera comunicación en un centro de trabajo se perdería el control es por ello que hay muchas teorías las cuales explican ya sean similares o distintas:

Según, Vértice (2008) afirma: “indica que está orientada al ámbito interno, las cuales son parte de la institución y es por ello que están vinculados con la comunicación interna que hay en la institución. En el caso de una empresa u organización están integrados por todos los socios que la establecen.” (p. 6).

Andrade (2005, p. 17). Afirma que la comunicación está compuesta de actividades que crea la empresa para mantener buenas relaciones con las distintas áreas a través de las distintas actividades de motivación con el fin de incentivar la comunicación interna.

Por su parte, Diez Sara (2006, p. 34) sostiene que en la actualidad utilizamos a la comunicación como una herramienta para la realización de buenas gestiones, debido a que a través de él podemos observar y analizar lo que sucede alrededor de la empresa.

Según, Salgado (2013, p. 24) afirma que la comunicación interna organizacional es uno de los instrumentos de la cual es útil para el mejoramiento del entorno ya que a través de él se obtiene un mejor clima laboral obteniendo como resultado disminución de los conflictos internos.

Así mismo, Artal (2015, p. 101) sostiene que la comunicación interna puede constituirse de diferentes maneras es decir de forma descendente, ascendente y horizontal y a través de sus canales las cuales pueden ser formales o informales.

A través de las distintas definiciones que muestran los autores podemos observar cuán importante es la comunicación para una empresa no solo para una empresa sino también en el ámbito general ya que sin comunicación interna no habría empresas la cual no se podría establecer un sistema de relación entre sus trabajadores

Aguado Susana (2013, p. 11) sostiene que la comunicación interna siempre ha estado presente en la empresa en cada labor y proceso que realizamos al día, por lo cual siempre la vamos a encontrar en el entorno debido que es una función primordial para obtener un mayor desempeño y ámbito laboral es por ella que es considerada una herramienta de gestión.

Es por ello que la comunicación interna es primordial para todo tipo de gestión durante un proceso, y que es a través del donde uno establece las distintas formas de poder gestionar las labores que se puedan llevar en la empresa ya sea una empresa comercial, industrial, minera toda y cada una de estas empresas necesitan la comunicación para poder gestionar sus procesos productivos.

Según, Fernández Pedro (2008, p. 20). Afirma que la comunicación interna en las organizaciones debe fluir dentro de una empresa en participación de todos los colaboradores

con el fin de poder transmitir el mensaje correcto sin alterar la información que se quiere transmitir es por ello que es fundamental contar con la participación de cada uno de los colaboradores.

Además de poder establecer una buena comunicación en una empresa, vemos que no todas las áreas cumplen cierta función ya que hay casos en donde solo la buena comunicación interna se establece en solo ciertas áreas laborales la cual se debe ser de forma general.

Berceruelo (2011, p. 25) establece que una buena comunicación abarca desde el interior de las organizaciones ya que así va a ver mayor flexibilidad en la comunicación con los trabajadores obteniendo como resultado la prevención de los problemas las cuales pueden ser dañinas para la empresa, es por ello que la comunicación es una herramienta para la transmisión de los mensajes que quiere difundir la empresa a sus trabajadores.

Es decir que la comunicación interna es fundamental para las organizaciones ya que es a través de ella donde todas las áreas interactúan para un mejor funcionamiento a través de las dimensiones de la comunicación interna se establecieron a través del autor Aguado Susana (2013) donde en cada una de sus dimensiones establecen funciones necesarias para la comunicación interna.

Tipos de comunicación interna: Aguado Susana (2013, p. 15) sostiene que la comunicación está dedicado a distintos contextos y características de los diferentes canales que conforman la comunicación en donde las clasificaciones pueden llegar a ser diversas. Es por ello que dentro de una organización existe diferentes características las cuales abarcan tanto como orales, electrónicos, escrito, etc. Cada una de estas características cumple una función importante dentro de la empresa ya que permite establecer una conexión con las diversas áreas que hay dentro de la organización.

Plan de comunicación interna: Según, Aguado Susana (2013, p. 18) sostiene que toda organización tiene un plan estratégico donde muestran los mensajes que quieren transmitir a sus trabajadores en este caso es mostrarles la misión, visión y los valores es uno de los mensajes que se quiere transmitir diario de un modo eficiente en donde también los trabajadores puedan transmitan lo que sienten por la empresa.

Roles de la comunicación interna: Según Aguado Susana (2013, p. 24) afirma que la comunicación interna cuenta con roles fundamentales las cuales transmiten el proceso que tiene el mensaje es por ello que lo consideramos como una herramienta estratégica dentro de la empresa con el fin de obtener los objetivos en contribución de todos.

Herramientas de comunicación interna: Aguado Susana (2013, p. 28) sostiene que hay diversos conjuntos de canales y herramientas las cuales contribuyen a una mejor comunicación en las organizaciones y son aquellos como los distintos medios de comunicación las cuales difunden la información que quieren transmitir la organización a sus colaboradores.

De acuerdo a cada una de las dimensiones establecidos por la segunda variable las cuales nos mencionan los siguientes indicadores respecto a la comunicación interna donde se refieren a los factores que influyen a esta variable, con el fin de poder analizar la insuficiencia en la comunicación interna de la organización.

Aguado Susana (2013) toma como indicadores a la comunicación formal, comunicación informal, ámbitos de la comunicación, niveles de participación, funciones y actividades, características y competencias, canales de comunicación interna y errores frecuentes.

III METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación

El proyecto de investigación a realizar es aplicada, la cual busca recopilar conocimientos teóricos donde se aplicarán las teorías de las variables para así contar con una buena información. Así mismo Cordero (2009) menciona que la investigación aplicada se encarga de resolver problemas que son planteadas en un determinado tiempo.

Diseño de investigación: no experimental

En este diseño de investigación se observan los problemas tal cual son sin poder alterar las variables. Según Cortés y Inglesias (2004) menciona que en este tipo de estudio no se puede manipular las variables que se estudian la cual conlleva a poder observar los fenómenos tal cual se refleje para así poder analizarlo. Esto quiere decir que se estudia las situaciones existentes la cual no se puede manipular debido a que ya sucedieron.

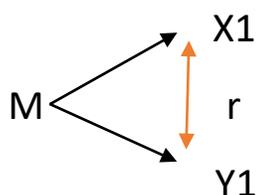
Investigación Transversal

Es por ello que esta investigación tiene como objetivo analizar los hechos en un tiempo determinado. Según Cortés y Inglesias (2004) menciona que el tipo de esta investigación es donde se recolectan los datos basado en un momento establecido la cual es un ejemplo único en el que el objetivo es poder determinar las variables para así poder examinar las incidencias que pueda haber en la variable.

Nivel correlacional

Cortés y Inglesias (2004) considera que el diseño a evalúa la relación que hay entre las dos variables las cuales realizan la descripción de los distintos conceptos para ver que tengan relación en un momento determinado. Es por ello que esta información pretende indagar en la correlación que hay entre la logística de aprovisionamiento y la comunicación interna.

El esquema es:



Donde:

M: Representa a la población

X1: Logística de Aprovisionamiento

Y1: Comunicación Interna

r: Relación entre las variables

3.2 Variables operacionalización

La investigación presente considerando como variable a la logística de aprovisionamiento y a la comunicación interna las cuales fueron definidas por los autores principales en base a cada variable las cuales se definieron de la siguiente manera.

Según Colomé Rosa (2013, p.5) sostiene que el aprovisionamiento es uno de los pilares importantes durante la iniciación de la empresa ya que cada uno de sus funciones es fundamental en el proceso y desarrollo de la empresa.

Aguado Susana (2013, p. 11) sostiene que la comunicación interna siempre ha estado presente en la empresa en cada labor y proceso que realizamos al día, por lo cual siempre la vamos a encontrar en el entorno debido que es una función primordial para obtener un mayor desempeño y ámbito laboral es por ella que es considerada una herramienta de gestión.

En cuanto al ámbito operacional para la variable de logística de aprovisionamiento la cual se ha determinado a través de 4 dimensiones y las cuales cuentan con 12 indicadores por lo cual se realizará una encuesta a todos los colaboradores evaluándolos el nivel de la logística de aprovisionamiento de la organización empleando una escala de Likert. (Anexo 3)

De la misma manera se consideró para la variable de la comunicación interna la cual se ha determinado a través de 4 dimensiones y las cuales cuentan con 8 indicadores por lo cual se

realizará una encuesta a todos los colaboradores evaluándolos el nivel de la comunicación interna dentro de la organización empleando una escala de Likert. (Anexo 3)

3.3 Población y muestra

Población: Pérez, (2012) sostiene que la población es el conjunto de personas las cuales van a ser referidas en una investigación estadística (p. 9). La población de este proyecto de investigación está conformada por un total de 40 colaboradores, con 15 colaboradores de logística de proveedores y 25 colaboradores del área de recibo los cuales son trabajadores de la empresa Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020.

Muestra: Según Espinoza (2016) sostiene que la muestra es un instrumento fundamental para la investigación, ya que la muestra solo se trabaja cierta parte representativa de una población la cual fue seleccionada por el investigador. Para poder llevar a cabo esta investigación, se considera pertinente utilizar la población a los 40 colaboradores de la empresa Hipermercado Tottus de Huachipa con el objetivo de obtener un mejor resultado. Es por ello que para la investigación se considerará como muestra censal ya que es aquella que abarca a todas sus unidades de investigación como parte de una muestra.

Unidad de análisis: La investigación considerará como unidad de análisis a los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020.

Inclusión: Para el proyecto de investigación se tomó en cuenta a los colaboradores de la empresa Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica de las áreas de logística de proveedores y recibo nacional, Es por ello que la investigación solo considerará a los trabajadores que lleven laborando más de 1 años en la empresa, estén en planilla y que no salgan al campo.

Exclusión: Para la investigación no se tomará en cuenta a los trabajadores que no pertenezcan a la empresa Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica ni aquellos que pertenezcan a las áreas mencionadas para la investigación.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la investigación se utilizó la encuesta, De acuerdo López y Fachelli (2015), nos menciona que la encuesta es una herramienta de recolección de datos con la finalidad de responder a una problemática del proyecto previamente construida. Se aplicó la encuesta para cada variable, ya que fue el medio principal para la recopilación de los datos, donde se diseñará un cuestionario que será aplicado a los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus S.A Huachipa.

Así mismo se utilizará el instrumento del cuestionario para poder medir las variables tanto para la logística de aprovisionamiento como para la comunicación interna. Donde López y Fachelli (2015), nos menciona que el cuestionario es el estudio para la recolección de datos donde aparecen las preguntas de manera sistemática y ordenada la cual busca recoger la información de los entrevistados.

Tabla N° 1 Técnicas e instrumentos

VARIABLE	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Logística de Aprovisionamiento	Encuesta	Cuestionario de elaboración propia
Comunicación Interna	Encuesta	Cuestionario de elaboración propia

Validez: Es la herramienta donde del proyecto será validado por tres expertos en la metodología del proyecto quienes verificaran la pertinencia de las preguntas realizadas. A continuación, se muestra en la tabla N° 2 la información de los expertos en materia quien evaluó los instrumentos.

Tabla N° 2: Información personal de los expertos

Cargo y datos personales	
Experto N°1	Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón
Experto N°2	Mg. Iris Katherine Gonzales Figueroa
Experto N°3	Dr. Javier Félix Navarro Tapia

Tabla N° 3: Validación por juicio de expertos

Variable 1: Logística de Aprovevisionamiento				
CRITERIOS	EXP. 01	EXP.02	EXP.03	TOTAL
Claridad	87	82	89	258
Objetividad	87	82	89	258
Pertinencia	87	82	89	258
Actualidad	87	82	89	258
Organización	87	82	89	258
Suficiencia	87	82	89	258
Intencionalidad	87	82	89	258
Consistencia	87	82	89	258
Coherencia	87	82	89	258
Metodología	87	82	89	258
Total				2580
CV				86

La validez promedio del instrumento por juicio de expertos en la variable logística de aprovisionamiento es de 86 % obteniendo una calificación excelente.

Tabla N° 4: Validación por juicio de expertos

Variable 2: Comunicación Interna				
CRITERIOS	EXP. 01	EXP.02	EXP.03	TOTAL
Claridad	89	80	88	257
Objetividad	89	80	88	257
Pertinencia	89	80	88	257
Actualidad	89	80	88	257
Organización	89	80	88	257
Suficiencia	89	80	88	257
Intencionalidad	89	80	88	257
Consistencia	89	80	88	257
Coherencia	89	80	88	257
Metodología	89	80	88	257
Total				2570
CV				85.66

La validez promedio del instrumento por juicio de expertos en la variable Comunicación Interna es de 86 % obteniendo una calificación excelente.

Confiabilidad: Aplicaremos una prueba piloto con el propósito de conocer la confiabilidad del trabajo será a través del alfa de Cronbach el cual está compuesto por 60 cuestionarios con una escala tipo Likert donde se recogerán los datos a través del programa SPSS versión 25.

Por ello Hernández, et al. (2014) define “la confiabilidad del instrumento señala resultados congruentes al momento de su aplicación, se realiza mediante diversas técnicas” (p.200).

Tabla N° 5: Escala de medición de Alfa de Cronbach

Rango	Nivel
0.81 – 1.00	Muy alta
0.61 – 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Moderada
0.21 – 0.40	Baja
0.001 – 0.20	Muy baja

Fuente Hernandez, et al, 2014

Tabla N° 6: Cuadro de alfa de Cronbach de Logística de Aprovisionamiento y la Comunicación Interna.

Alfa Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	60

En la tabla N° 6 observamos que el resultado por el Alfa de Cronbach nos muestra una confiabilidad de 0.879 es decir, que la confiabilidad del coeficiente del alfa es muy alta entre las dos variables y aceptable para lograr aplicarla.

Tabla N° 7: Cuadro de alfa de Cronbach de Logística de aprovisionamiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,846	36

En la tabla N° 7 observamos que el resultado por el Alfa de Cronbach para el cuestionario de la primera variable de Logística de aprovisionamiento se obtuvo una confiabilidad de 0.846 es decir, que la confiabilidad del coeficiente del alfa es muy alta y aceptable para lograr aplicarla.

Tabla N° 8: Cuadro de alfa de Cronbach de Comunicación interna

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,667	24

En la tabla N° 8 observamos que el resultado por el Alfa de Cronbach para el cuestionario de la segunda variable de Comunicación interna se obtuvo una confiabilidad de 0.667 es decir, que la confiabilidad del coeficiente del alfa es alta y aceptable para lograr aplicarla.

3.5 Procedimientos

Para el proceso de esta información se necesitó diferentes fuentes de investigación, donde se hizo la recolección de los estudios relacionados al tema de investigación, la cual también nos apoyamos con los distintos libros y artículos.

Así mismo se solicitó la autorización correspondiente a la empresa hipermercados Tottus, Huachipa a través del responsable del área para la recopilación de datos a los colaboradores.

3.6 Métodos de análisis de datos

3.6.1 Estadística descriptiva

Según Rendón, et al. (2016) nos mencionan que la estadística descriptiva describe y representar los datos a través de tablas y graficas o figuras las cuales serán analizadas para utilización de la investigación. Es por ello que para esta investigación se elaboraran una matriz para cada variable la cual se cargara lo datos al SPSS versión 25 donde obtendremos los resultados a través de tablas y figuras con las interpretaciones respectivas.

3.6.2 Estadística Inferencial

Hernández, et al. (2014) sostiene que el método inferencial permite describir la distribución de las variables para probar las hipótesis y así poder generalizar los datos obtenidos por la muestra. Es por ello luego de la realización descriptiva se procedió con el análisis de los datos cuantitativos estimando parámetros, hipótesis con el fin de determinar si la hipótesis planteada de la investigación es consistente con la muestra.

3.7 Aspectos éticos

La información del proyecto del presente trabajo de investigación, se recolecto los datos en las áreas de logística de proveedores y el área de recibo nacional de la empresa Hipermercado Tottus, la cual se dará con el consentimiento y autorización debida de cada uno de los colaboradores ya que ellos nos facilitaran las respuestas de las encuestas realizadas.

IV. RESULTADOS

En este capítulo de la presente investigación se dará a conocer el nivel de datos que han sido procesados y analizados las cuales brindaran resultados a los objetivos planteados en la información.

4.1 Estadística Descriptiva

Tabla N° 9: Logística de Aprovisionamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	17	42,5	42,5	42,5
	DE ACUERDO	23	57,5	57,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Statistics v. 25

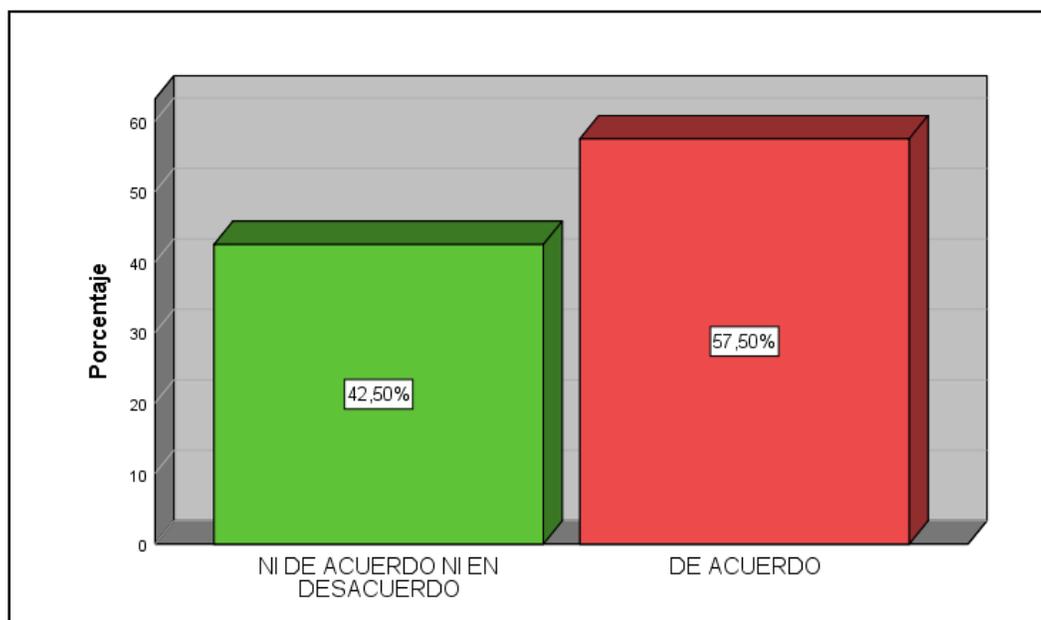


Figura 1: Logística de Aprovisionamiento

Interpretación: El resultado obtenido en la tabla 9 y figura 1 nos muestra la logística de aprovisionamiento se observa que 42.50 % de los colaboradores respondieron que no están ni

de acuerdo ni en desacuerdo en la logística de aprovisionamiento y el 57.50 % de los colaboradores están de acuerdo sobre la logística de aprovisionamiento.

Tabla N° 10: Comunicación Interna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	12	30,0	30,0	30,0
	DE ACUERDO	28	70,0	70,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Statistics v. 25

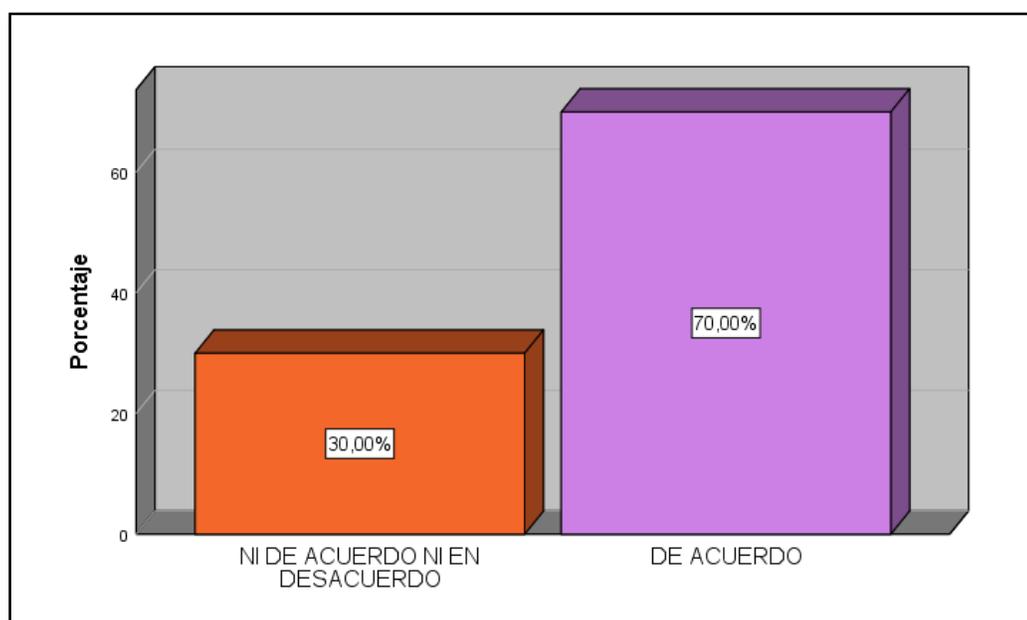


Figura 2: Comunicación Interna

Interpretación: El resultado obtenido en la tabla 10 y figura 2 obtenido con respecto a la comunicación interna se observa que el 30.00 % de los colaboradores respondieron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo en la comunicación interna y el 70.00 % de los colaboradores respondieron que si están de acuerdo con la comunicación interna.

Tabla N° 11: Aprovisionar y Compra

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	23	57,5	57,5	57,5
	DE ACUERDO	17	42,5	42,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Statistics v. 25

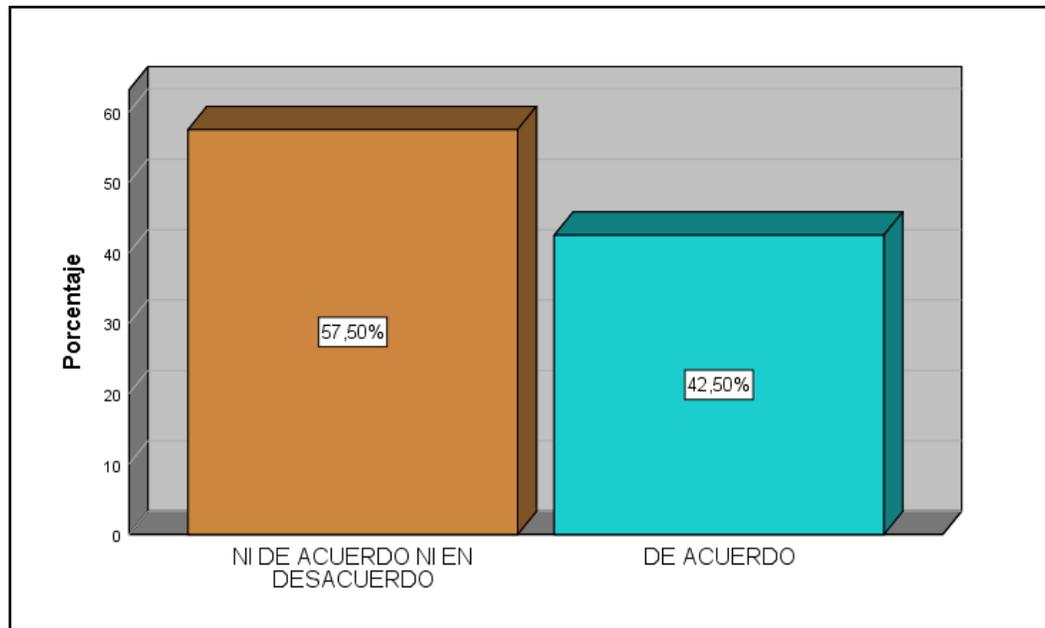


Figura 3: Aprovisionar y Compra

Interpretación: El resultado obtenido en la tabla 11 y figura 3 obtenido con respecto al aprovisionar y compras se observa que el 57.50% de los colaboradores respondieron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo mientras tanto el 42.50 % de los colaboradores respondieron que si están de acuerdo con las funciones de aprovisionar y compras.

Tabla N° 12: Selección de Proveedores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	14	35,0	35,0	35,0
	DE ACUERDO	26	65,0	65,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Statistics v. 25

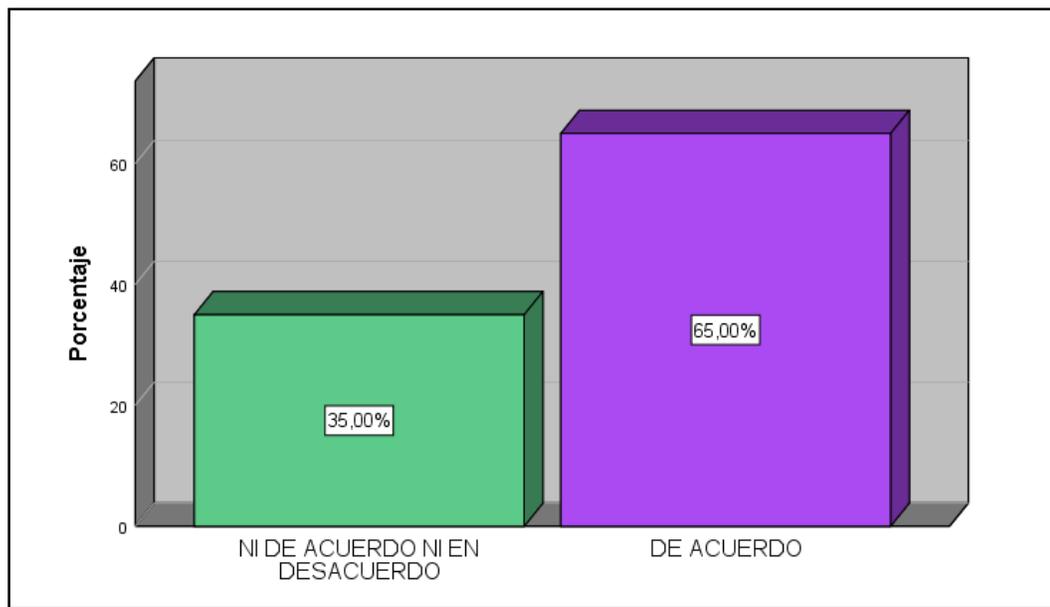


Figura 4: Selección de Proveedores

Interpretación: El resultado obtenido en la tabla 12 y figura 4 obtenido respecto a la selección de proveedores se observa que el 35.00 % de los colaboradores respondieron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre la selección de los proveedores mientras tanto el 65.00 % de los colaboradores respondieron que si están de acuerdo con la selección de proveedores.

Tabla N° 13: *Negociación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	1	2,5	2,5	2,5
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	11	27,5	27,5	30,0
	DE ACUERDO	28	70,0	70,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Statistics v. 25

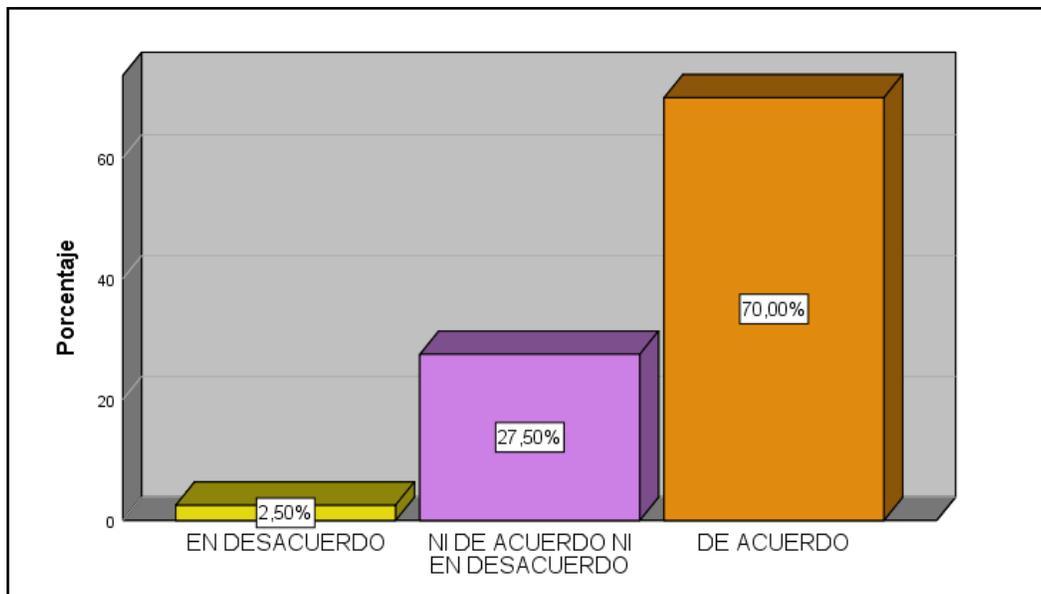


Figura 5: Negociación

Interpretación: El resultado obtenido en la tabla 13 y figura 5 obtenido respecto a la negociación se observa que el 2.50 % están en desacuerdo sobre el manejo de la negociación y el 27.50 % respondieron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre la negociación mientras tanto el 70.00 % de los colaboradores respondieron que si están de acuerdo con la negociación.

Tabla N° 14: Gestión de Stocks

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	21	52,5	52,5	52,5
	DE ACUERDO	19	47,5	47,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Statistics v. 25

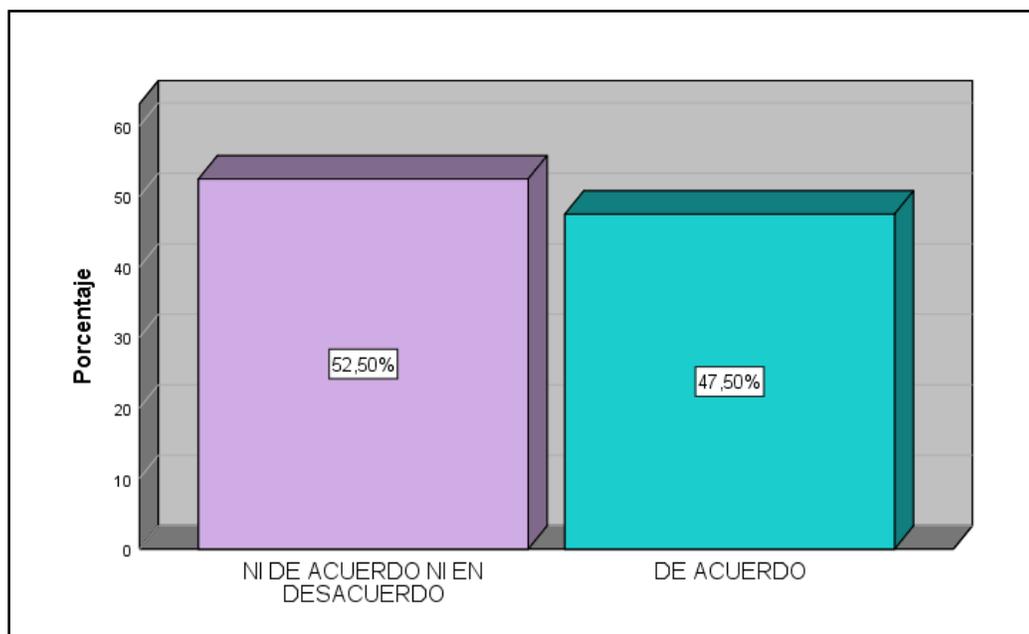


Figura 6: Gestión de Stocks

Interpretación: El resultado obtenido en la tabla 14 y figura 6 obtenido respecto a la gestión de stocks muestra que el 52.50 % de los colaboradores respondieron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre el manejo de la gestión de stocks mientras que el 47.50 % muestra que si están de acuerdo con la gestión de stocks que realiza la empresa.

4.2 Resultados inferenciales

Prueba de normalidad

Para la obtención de los datos estadísticos a utilizar en la contratación de la hipótesis se requiere primero conocer el tipo de distribución para ello se usan los criterios de la regla de correspondencia y como nuestra muestra es menor a 50 se empleó la prueba estadística de Shapiro Wilk tomando en cuenta los siguientes criterios.

Regla de correspondencia:

- 1) Si $N < 50$ = Shapiro – Wilk
- 2) Si $N \geq 50$ = Kolmogorov – Smirnov

Regla de Decisión:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla N° 15: Prueba de Normalidad de Logística de Aprovisionamiento y Comunicación Interna

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
LOGÍSTICA DE APROVISIONAMIENTO	,377	40	,000	,629	40	,000
COMUNICACIÓN INTERNA	,441	40	,000	,576	40	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS Statistics v. 25.

Interpretación: El resultado obtenido en la tabla 15, el estadístico a utilizarse es a Shapiro –Wilk porque se utiliza cuando el tamaño muestra es igual o inferior a 50 datos. Por lo cual consideramos el grado de libertad de 40 encuestados cuya muestra fue utilizada en el trabajo de investigación.

Tabla N° 16: Valores de interpretación de correlaciones.

Valor de rho	Significado
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Mondragón, A. (2014)

Hipótesis General: Entre la logística de aprovisionamiento y la comunicación interna

H0: No existe relación entre la logística de aprovisionamiento y la comunicación interna en la empresa de Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020.

H1: Existe una relación entre la logística de aprovisionamiento y la comunicación interna en la empresa de Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020.

Tabla N° 17: Prueba de hipótesis general entre la logística de aprovisionamiento y la comunicación interna.

			LOGÍSTICA DE APROVISIONA MIENTO	COMUNICACIÓ N INTERNA
Rho de Spearman	LOGÍSTICA DE APROVISIONAMIENTO	Coeficiente de correlación	1,000	,430**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	40	40
	COMUNICACIÓN INTERNA	Coeficiente de correlación	,430**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	40	40

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

Fuente: SPSS Statistics v. 25.

Interpretación: El resultado obtenido en la tabla 17 en la primera hipótesis general planteada entre la variable la logística de aprovisionamiento y la comunicación interna podemos observar que el valor de correlación es de ,430 y una Sig ,006 la cual es menor a la regla de Sig, por ende, se rechaza a la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna donde indica que si existe una relación entre la logística de aprovisionamiento y la comunicación interna

Prueba de hipótesis específica 1: Entre Aprovisionar y compras y la comunicación interna

H0: No existe relación entre aprovisionar y compras y la comunicación interna en la empresa de Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020.

H1: Existe una relación entre aprovisionar y compras y la comunicación interna en la empresa de Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020.

Tabla N° 18: Prueba de hipótesis entre Aprovisionar y compras y la comunicación interna

Correlaciones			APROVISIONA R Y COMPRAS	COMUNICACIÓ N INTERNA
Rho de Spearman	APROVISIONAR Y COMPRAS	Coeficiente de correlación	1,000	,452**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	40	40
	COMUNICACIÓN INTERNA	Coeficiente de correlación	,452**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	40	40

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

Fuente: SPSS Statistics v. 25.

Interpretación: El resultado obtenido en la tabla 18 planteada entre la Aprovisionar y compras y la comunicación interna podemos observar que el valor de correlación es de, 452 y una Sig ,003 la cual es menor a la regla de Sig, por ende, se rechaza a la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna donde indica que si existe relación entre la Aprovisionar y compras y la comunicación interna.

Prueba de hipótesis específica 2: Entre selección de proveedores y la comunicación interna

H0: No existe relación entre la selección de proveedores y la comunicación interna en la empresa Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020.

H1: Existe relación entre la selección de proveedores y la comunicación interna en la empresa Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020.

Tabla N° 19: Prueba de hipótesis entre selección de proveedores y comunicación interna.

Correlaciones

			SELECCIÓN DE PROVEEDORES	COMUNICACIÓN INTERNA
Rho de Spearman	SELECCIÓN DE PROVEEDORES	Coeficiente de correlación	1,000	,435**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	40	40
	COMUNICACIÓN INTERNA	Coeficiente de correlación	,435**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	40	40

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

Fuente: SPSS Statistics v. 25.

Interpretación: La tabla 19 planteada entre selección de proveedores y comunicación interna podemos observar que el valor de correlación es de, 435 y una Sig ,005 la cual es menor a la regla de Sig, por ende, se rechaza a la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna donde indica que si existe relación entre selección de proveedores y comunicación interna.

Prueba de hipótesis específica 3: Entre negociación y la comunicación interna

H0: No existe relación entre la negociación y la comunicación interna en la empresa Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020.

H1: Existe vinculación entre la negociación y la comunicación interna en la empresa Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020.

Tabla N° 20: Prueba de hipótesis entre negociación y comunicación interna.

Correlaciones

			NEGOCIACIÓN	COMUNICACIÓN INTERNA
Rho de Spearman	NEGOCIACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,418**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	40	40
	COMUNICACIÓN INTERNA	Coeficiente de correlación	,418**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	40	40

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

Fuente: SPSS Statistics v.

Interpretación: La tabla 20 planteada entre la negociación y comunicación interna podemos observar que el valor de correlación es de ,418 y una Sig ,007 la cual es menor a la regla de Sig, por ende, se rechaza a la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna donde indica que si existe una relación entre la negociación y comunicación interna.

Prueba de hipótesis específica 4: Entre la gestión de stocks y la comunicación interna

H0: No existe relación la gestión de stocks y la comunicación interna en la empresa Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020.

H1: Existe relación entre la gestión de stocks y la comunicación interna en la empresa Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020.

Tabla N° 21: Prueba de hipótesis entre gestión de stocks y comunicación interna.

			Correlaciones	
			GESTIÓN DE STOCKS	COMUNICACIÓN INTERNA
Rho de Spearman	GESTIÓN DE STOCKS	Coeficiente de correlación	1,000	,513**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	40	40
	COMUNICACIÓN INTERNA	Coeficiente de correlación	,513**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	40	40

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

Fuente: SPSS Statistics v. 25.

Interpretación: La tabla 21 planteada entre la gestión de stocks y comunicación interna podemos observar que el valor de correlación es de ,513 y una Sig ,001 la cual es menor a la regla de Sig, por ende, se rechaza a la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna donde indica que si existe relación entre la gestión de stocks y comunicación interna.

V. DISCUSIÓN

En el presente trabajo se obtuvo como resultado en mención al objetivo general en comprobar la relación que existe entre la logística de aprovisionamiento y la comunicación interna entre los colaboradores de la empresa Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica. El resultado en la tabla N° 17 muestra que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0,430 la cual es una correlación positiva media y sig. = 0.006 la cual permite aceptar a la H1: existe una relación entre la logística de aprovisionamiento y la comunicación interna en la empresa de Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020. Donde los datos guardan relación con lo encontrado por Mehan y Oclar (2017) en su tesis titulado gestión de compras para el aprovisionamiento del área administrativa en la empresa agroindustrial pomalca s.a.a – 2017. La metodología de la tesis es de diseño no experimental cuantitativo y teniendo como instrumento Spearman se halló el valor de 0,819. Quien concluyo que el aprovisionamiento es uno de los factores que influyen en la empresa agroindustrial pomalca s.a.a – 2017.

El primer objetivo específico de la investigación el cual es identificar la relación entre el aprovisionar y la comunicación interna de los colaboradores de la empresa Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020. Los resultados obtenidos en la tabla N° 18 observamos que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0,452 la cual es una correlación positiva media y sig. 0.003 la cual permite aceptar a la H1: existe una relación entre aprovisionar y compras y la comunicación interna en la empresa de Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020. Donde los datos guardan relación con lo encontrado por Trujillo (2017) en su tesis titulada influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energía y minas 2017. Donde el resultado obtenido fue que hay una fiabilidad de 0.977. La cual concluyo que existe una relación altamente significativa entre la comunicación interna y el aprovisionar y compra que realizan el sector de energía y minas 2017.

Considerando el segundo objetivo específico de la presente investigación la cual es identificar la relación entre la selección de proveedores y la comunicación interna de los colaboradores de la empresa Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020. En la tabla N° 19 observamos que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0,435 la cual es una correlación positiva media y sig. 0.005 la cual permite aceptar a la H1: existe relación entre la selección de proveedores y la comunicación interna en la empresa de Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020. Donde los datos guardan relación con lo encontrado por Polino (2017) en su tesis titulada la gestión logística y el aprovisionamiento de las comercializadoras de abarrotes, del distrito san miguel de cauri – 2017. La cual observo el mal manejo de los procesos de abastecimiento en la empresa. Por ello la metodología de investigación de un diseño no experimental. Teniendo como propósito identificar los principales factores que influyen en el aprovisionamiento de la empresa. Concluyendo que existe una relación altamente significativa entre la selección de proveedores y la comunicación interna.

El tercer objetivo específico de la presente investigación la cual es definir la relación entre la negociación y la comunicación interna de los colaboradores de la empresa Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020. En la tabla N° 20 observamos que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0,418 la cual es una correlación positiva media y sig. 0.007 la cual permite aceptar a la H1: existe relación entre la negociación y la comunicación interna en la empresa Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020. Donde los datos guardan relación con lo encontrado por castellano (2012) en su tesis titulada Diseño de un sistema logístico de planificación de inventarios para aprovisionamiento en empresas de distribución del sector de productos de consumo masivo. Donde la metodología empleada en la investigación es de carácter explicativo en un enfoque cuantitativo y con los resultados obtenidos se concluyó que existe una relación altamente significativa entre la negociación y la comunicación interna de ya que ambos brindan grandes resultados para las empresas de consumo masivo.

Concluyendo con el cuarto objetivo específico de la presente investigación la cual es definir la relación entre la gestión de stocks y la comunicación interna de los colaboradores de la empresa Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020. En la tabla N° 21 observamos que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0,513 la cual es positiva considerable y sig. 0.001 la cual permite aceptar a la H1: existe relación entre la gestión de stocks y la comunicación interna en la empresa Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020. Gutierrez (2017) en su tesis titulado la comunicación interna y la productividad laboral en la unidad de investigación tutelar lima norte callao del ministro de la mujer y población vulnerable 2016 donde la metodología de investigación fue de tipo correlacionar donde los datos obtenidos se dieron a través de las encuestas y donde los resultados obtenidos fueron que hay una confiabilidad aceptable entre las dos variables y de acuerdo a ello se concluyó que existe una relación altamente significativa entre la gestión de stocks y la comunicación interna

VI. CONCLUSIONES

Dado a los objetivos planteados en la investigación y las respuestas obtenidos en la investigación se mencionarán las siguientes conclusiones:

Primera conclusión: Se logró determinar respecto al objetivo general de que si existe relación entre la logística de aprovisionamiento y la comunicación interna en la empresa de Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020, de mostrando que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0,430, lo que indica que hay una alta correlación positiva entre ambas variables.

Segunda conclusión: Siendo el primer objetivo específico se concluyó que existe una relación significativa entre aprovisionar y compras y la comunicación interna en la empresa de Hipermercados Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020, donde la correlación de Rho de Spearman fue de 0,452. Lo que indica que hay una correlación moderada por lo que ambos resultados guardan similitud entre el aprovisionar y compras y la comunicación interna.

Tercera conclusión: En cuanto al segundo objetivo específico de la investigación se concluyó que existe una relación selección de proveedores y la comunicación interna en la empresa Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020. Donde la correlación de Rho de Spearman fue de 0,435. Con estos resultados afirmo que al contar con una buena comunicación interna habrá mejor una mejor selección de proveedores.

Cuarta conclusión: Se concluye que su existe relación entre la negociación y la comunicación interna en la empresa Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020. Donde la correlación de Rho de Spearman fue de 0,418 representando una correlación moderada por lo que ambos resultados guardan similitud entre la negociación y la comunicación interna.

Quinta conclusión: Se concluyó que existe una relación entre la gestión de stocks y la comunicación interna en la empresa Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020. Donde la correlación de Rho de Spearman fue de 0,513. Con estos resultados reafirmo que para una buena gestión de stocks en la empresa debe haber una buena comunicación interna.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos en el estudio, nos permiten sugerir las siguientes recomendaciones.

Primera: Se halló un coeficiente significativo entre la logística de aprovisionamiento y la comunicación interna en la empresa Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020. Se recomienda a la empresa que a haiga una comunicación continúa para así fortalecer las gestiones de aprovisionamiento en la empresa.

Segunda: Recomendación en base a los resultados entre aprovisionar y compras y la comunicación interna se debería mejorar la gestión y la comunicación anticipada de las compras generadas de último momento ya que ocasiona retrasos en la distribución de los productos y en su almacenamiento.

Tercera: Se recomienda a los proveedores que estén más informados y capacitados sobres los acuerdos establecidos con la empresa y a la vez a las áreas encargadas de estar al tanto de los acuerdos gestionados sobre las negociones que establecen con ellos para la distribución de los productos con la finalidad de evitar problemas en la distribución y despacho de los productos.

Cuarta: Se recomienda al área de logística de proveedores a capacitar continuamente a los proveedores y a seleccionar a los adecuados con el fin de poder evitar los conflictos que pueda ocasionar al inadecuado manejo Logístico.

Quinta: Se recomienda al área de control de existencia a llevar una gestión y coordinación constante sobre los productos almacenados con el fin mantener informado a las demás áreas sobre algún cambio o sobrante de producto.

REFERENCIAS

- Abarca, E. (diciembre, 2016). *Implementación de Lean Logistics garantiza buenos resultados*. Revista Logística 360. Recuperado de: <https://cutt.ly/suFlfTD>
- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna*. Proceso, disciplina y técnica. 1ª ed. España: Cristina Seco.
- Artal, M. (2015). *Dirección de ventas: organización del departamento de ventas y gestión de vendedores*. (13ª ed.). Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Acosta, J. (2011). *Gestión del Estrés como entenderlo, cómo controlarlo y cómo sacarle provecho*. 1ª ed. España: Profit Editorial.
- Arada, M. (2015). *Optimización de la cadena logística MF1005_3*. 1ª ed. España: Paraninfo.
- Aguado, A. et al. (2013). *Como mejorar La Comunicación Interna en nuestra organización*. Recuperado de: <https://cutt.ly/VuFIXcO>
- Berceruelo, B. (2011). *Comunicación Interna en la Empresa*. (1. ed.). Valencia: Wolters Kluwer España.
- Balarezo, B. (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE* (Tesis de Licenciado). Recuperado de <https://cutt.ly/RuFl4Wo>
- Bastos, A. (2007). *Distribución Logística y Comercial*. Recuperado de: <https://cutt.ly/wuFzyo0>
- Cortés, M., y Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. Recuperado de: <https://cutt.ly/7uFzsZA>
- Colomé, R. (2013). *Aprovisionamiento*. Recuperado de: <https://cutt.ly/yuFzkyq>

Castellanos, A. (2016). *Logística Comercial Internacional*. 1º. Ed. Colombia: Universidad del Norte.

Corona, S. (2006). *Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional*. (Tesis de Licenciado). Recuperado de <https://cutt.ly/suFzUr4>

Castellanos, A. (2012). *Diseño de un sistema logístico de planificación de inventarios para aprovisionamiento en empresas de distribución del sector de productos de consumo masivo (Tesis de Maestría)*. Recuperado de: <https://cutt.ly/luFzAZT>

Cata, J. (28 de junio de 2019). El salón de la Logística culmina su edición más internacional. El País. Recuperado de: <https://cutt.ly/vuFzGZJ>

Cordero, Z. (2009). *La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica*. Recuperado de: <https://cutt.ly/6iEudfJ>

Díez, S. (2006). *La comunicación en la Empresa*. 1ª ed. España: Ideas propias.

Espinoza, E. (2016). *Universo, muestra y muestreo*. Recuperado de: <https://cutt.ly/euFqxS2>

Fernández, P. et al. (2008). *Guía de buenas prácticas de comunicación interna*. 1ª ed. Madrid: Editorial FEAPS.

Fernández, J. (2014). *Optimización de la cadena logística*. 1ª ed. Madrid: EDITORIAL CEP S.L.

Gonzales, M. (2006). *Habilidades directivas*. 1ª ed. España: Editorial IC.

Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. Recuperado de: <https://cutt.ly/ZuFxfLt>

Gomez, J. (2014). *Gestión logística y comercial*. (2º. Ed.). Madrid: McGraw - Hill.

- Gutiérrez, V. (2017). *La Comunicación Interna y la Productividad Laboral en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016* (Tesis de Magister). Recuperado de: <https://cutt.ly/IuFxcah>
- Galingo, M. y Ríos, V. (2015). *Productividad*. Serie de Estudios Económicos. Recuperado de <https://cutt.ly/QuFxQSV>
- Gutiérrez, C. y González, P. (2018). *Logística de aprovisionamiento*. (1. ed.). España: Editorial Síntesis.
- Hurtado, A (abril, 2013). *Enfoque logístico*. Recuperado de [https://issuu.com/megasans/docs/revista enfoque logístico low res](https://issuu.com/megasans/docs/revista_enfoque_logistico_low_res).
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. (5°. Ed.). México: McGraw-Hill.
- López, R. (2014). *Logística de Aprovisionamiento*. Recuperado de: <https://cutt.ly/kuFxP27>
- Lacalle, G. (2013). *Gestión logística y comercial*. Recuperado de: <https://cutt.ly/tuFxGLN>
- Lopez, R. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Recuperado de: <https://cutt.ly/6iEXttE>.
- Manzano, J. (2014). *Logística de Aprovisionamiento*. Recuperado de: <https://cutt.ly/quFxLDA>
- Mechan, A. y Odar, L. (2017). *Gestión de compras para el aprovisionamiento del área administrativa en la empresa agroindustrial Pomalca S.A.A* (Tesis de Licenciado). Recuperado de <https://cutt.ly/AuFxBbE>
- Mondragón, M. (2014). *Movimiento Científico*. Recuperado de: <https://cutt.ly/OuF6eL6>
- Polino, E. (2017). *La Gestión Logística y El Aprovisionamiento de las Comercializadoras de Abarrotes, del Distrito San Miguel de Cauri-2017* (Tesis de Licenciado). Recuperado de <https://cutt.ly/NuFx9Rt>

Pérez, R. et al. (2012). *Introducción a la Estadística Económica*. Recuperado de: <https://cutt.ly/kuFx7PE>

Rojas, P. (Julio/Diciembre, 2011). La comunicación Interna: Una herramienta para generar pertenencia y aumentar la productividad en las organizaciones. *Revista Nacional de Administración*, 2 (2).

Ramírez, M. (2016). Abastecimientos de materiales y repuestos de una empresa del sector petrolero (Tesis de Magister). Recuperado de <https://cutt.ly/CuFcrCG>

Rendón, M. et al. (2016). *Estadística descriptiva*. Recuperado de: <https://cutt.ly/MiTt12b>.

Salgado, C. (2013). *Aplicación del EEES a las necesidades docentes*. 1ª ed. España: Editorial ACCI.

Serrano, J. (2014). *Gestión de Compras*. (1º. Ed.). España: Paraninfo.

Sandoval, J. (2014). Comunicación interna y Clima Laboral (estudio realizado en call center de la ciudad de Quetzaltenango) (Tesis de Licenciado). Recuperado de <https://cutt.ly/JuFci6O>

Trujillo, L. (2017). Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energía y minas; 2017 (Tesis de Licenciado). Recuperado de <https://cutt.ly/guFcdSo>

Vásquez, E. y Fuentes, R. (2013). Diseño de un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa Coralinas & Pisos S.A (Tesis de Licenciado). Recuperado de <https://cutt.ly/5uFcj6f>

Vértice, S. (2008). *Comunicación Interna*. 1ª ed. España: Editorial vértice.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	ESCALA DE MEDICION
Logística Aprovisionamiento	Según Gómez (2014, p. 56) Afirma la labor de abastecimiento está compuesta por aquellas actividades que se ejecutan con el propósito de escoger, obtener y reservar las materias primas necesarias para el desarrollo productivos.	La medición de la variable fue realizada a través de la aplicación del cuestionario en base al escala de Likert (desde 1 = totalmente en desacuerdo hasta 5 = totalmente de acuerdo).	Aprovisionar y Compras	Funciones de compras	Ordinal
				Tipos de compras	
				Unidad de compra	
			Selección de Proveedores	Tipos de proveedores	
				Relación proveedor y cliente	
				Cambios en la relación de proveedor y cliente	
			La negociación	Decisión de negociar	
				Fases de la negociación	
				Actitud de la negociación	
			Gestión de stocks	Funciones de stocks	
				Objetivos de la gestión stocks	
				Factores que intervienen en el stocks	

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	ESCALA DE MEDICION				
Comunicación Interna	Según, Vértice (2008) afirma: “indica que está orientada al ámbito interno, las cuales son parte de la institución y es por ello que están vinculados con la comunicación interna que hay en la institución. En el caso de una empresa u organización están integrados por todos los socios que la establecen.” (p. 6).	La medición de la variable fue realizada a través de la aplicación del cuestionario en base al escala de Likert (desde 1 = totalmente en desacuerdo hasta 5 = totalmente de acuerdo).	Tipos de comunicación interna	Comunicación formal	Ordinal				
				Comunicación informal					
			Plan de comunicación interna	Ámbitos de la comunicación					
				Niveles de participación					
			Roles de la comunicación interna	Funciones y actividades					
				Características y competencias					
			Herramientas de la comunicación interna	Canales de comunicación interna					
				Errores frecuentes					

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE LOGISTICA DE APROVISIONAMIENTO

Estimado colaborador en el presente cuestionario tiene como objetivo evaluar la variable de logística de aprovisionamiento, como parte de un trabajo de investigación que estoy llevando a cabo. Por tal motivo le solicito a Usted que colabore respondiendo las preguntas según su apreciación.

Asimismo, indicarle que el siguiente cuestionario es de forma anónima por lo cual le agradeceré a que responda con sinceridad y así obtener una información confiable. Marcando con una cruz o aspa la respuesta que más se acomode a su apreciación.

Para cada ítem se le considera las siguientes escalas:

1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Consideras que el área de compras cumple con el horario establecido para la creación de nuevas órdenes de compra.					
2	Consideras que la empresa elabora los pedidos de los productos adecuadamente.					
3	La empresa realiza un adecuado seguimiento a las compras que realiza.					
4	Las órdenes de compra son despachadas de acuerdo a la fecha programada.					
5	Considera que la generación de órdenes de compra de último momento mejora el aprovisionamiento de la empresa.					
6	La empresa suele procesar la compra de los productos de mayor urgencia.					
7	Considera que la entrega de la mercadería esta adecuadamente paletizada para la descarga.					
8	El volumen de los pedidos son de acuerdo a la agenda programando.					
9	La presentación de los de los trasportes influye en la entrega de la mercadería.					
10	El proveedor suele ser colaborador al momento de su descarga.					
11	Cree usted que el proveedor suele descargar adecuadamente su mercadería.					
12	Que tan de acuerdo estas con el desempeño de los proveedores.					
13	Suele confiar en la información presentada por el proveedor.					
14	Usted valida el producto antes de ser recibido o adquiridos.					

15	Confía en la presentación de los productos presentados por el proveedor.					
16	Cree usted que una relación a largo plazo entre proveedor y cliente genere una elevada confianza.					
17	Cree usted que los proveedores implementan un adecuado proceso de despacho de la mercadería.					
18	Consideras que el estado de ánimo influye en una relación.					
19	La empresa considera que la comunicación es fundamental para una buena negociación.					
20	Para establecer una negociación es necesario establecer lazos de amistad.					
21	Considera usted que debe haber un equilibrio en la negociación.					
22	Las reuniones son necesarias para la elaboración de un acuerdo entre ambos negociantes.					
23	Creer que todos los acuerdos deben estar antes del inicio de la negociación.					
24	Consideras necesario hacer un seguimiento al acuerdo establecido.					
25	Ante un problema suele haber igualdad en la responsabilización entre ambos negociantes.					
26	Consideras que la empresa brinda una adecuada orientación de las negociaciones que establece.					
27	Para una buena función en la negociación es necesario contar con la participación de todos.					
28	La empresa evalúa el almacenamiento de los productos adquiridos periódicamente.					
29	La capacidad de poder contar con distintos tipos de stocks es bueno.					
30	Consideras que todos cumplen con los instrumentos de seguridad para el almacenamiento del producto.					
31	Consideras que la empresa controla adecuadamente su cantidad de productos almacenados.					
32	Consideras que los estándares están cumpliendo con el objetivo del almacenamiento.					
33	Consideras que hay más de una característica en el sistema de gestión de almacenamiento.					
34	La mercadería llega de acuerdo a la hora establecida para su almacenamiento.					
35	Considera que los productos llegan adecuadamente para su recepción.					
36	Los productos son entregados de acuerdo a la calidad establecida.					

CUESTIONARIO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Estimado colaborador en el presente cuestionario tiene como objetivo evaluar la variable de la comunicación interna, como parte de un trabajo de investigación que estoy llevando a cabo. Por tal motivo le solicito a Usted que colabore respondiendo las preguntas según su apreciación.

Asimismo, indicarle que el siguiente cuestionario es de forma anónima por lo cual le agradeceré a que responda con sinceridad y así obtener una información confiable. Marcando con una cruz o aspa la respuesta que más se acomode a su apreciación.

Para cada ítem se le considera las siguientes escalas:

1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Consideras que los trabajadores se mantienen concentrados en las reuniones que realiza la empresa.					
2	Cree usted que los directivos muestran un ejemplo de una buena comunicación.					
3	Se está manteniendo una comunicación constante con los colaboradores.					
4	Consideras que la comunicación informal ocasiona conflictos.					
5	Cree usted que los rumores se deben a una mala comunicación.					
6	Consideras que las bromas son parte de una comunicación informal.					
7	Consideras que los conflictos entre colaboradores se podrá obtener buenos resultados.					
8	Consideras que los trabajadores ponen de su parte para estar informados de los cambios.					
9	Cree usted que los trabajadores toman en cuenta los nuevos procesos informativos de comunicación.					
10	Cree usted que todos los colaboradores demuestren compromiso.					
11	Consideras que dentro del entorno laboral existe una buena comunicación.					

12	Tu jefe estimula la creatividad e innovación en tu centro de labor.					
13	Consideras que te sientes motivado al realizar tus funciones laborales.					
14	Consideras que tu jefe incentiva a los equipos a la búsqueda de soluciones para los conflictos.					
15	Consideras que todos participan en las actividades creativas para mejorar la relación laboral.					
16	La empresa promueve capacitaciones claras sobre las funciones que vas a realizar.					
17	Consideras que los jefes mantienen una buena coordinación con sus colaboradores.					
18	Usted ha observado que hay colaboración entre las distintas áreas.					
19	Consideras que las redes locales mejoraría la comunicación interna entre los colaboradores y jefes.					
20	Considera que el uso de correos electrónicos son fundamentales para gestionar procesos.					
21	Consideras que la implementación de paneles de aviso mantendrá más informados a los trabajadores.					
22	La falta de capacitación asía los colaboradores ocasionan errores en el trabajo.					
23	Considera que las contribuciones de los colaboradores no son valorados correctamente.					
24	La falta de coordinación entre los trabajadores ocasiona retrasos en las funciones.					

Anexo 3: Juicio de Expertos



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. CERVANTES RAMÓN EDGARD FRANCISCO
- I.2. Cargo e Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
- I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Vargas Bautista Ines Nathaly

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					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					87
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					87
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					87
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					87
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					87
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					87
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					87
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					87
METODOLOGIA	Considera que los items miden lo que pretende medir.					87
PROMEDIO DE VALORACIÓN						87%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE LOGÍSTICA DE APROVISIONAMIENTO

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01 Consideras que el área de compras cumple con el horario establecido para la creación de nuevas órdenes de compra.	✓			
02 Consideras que la empresa elabora los pedidos de los productos adecuadamente.	✓			
03 La empresa realiza un adecuado seguimiento a las compras que realiza.	✓			
04 Las órdenes de compra son despachadas de acuerdo a la fecha programada.	✓			
05 Considera que la generación de órdenes de compra de último momento mejora el aprovisionamiento de la empresa.	✓			
06 La empresa suele procesar la compra de los productos de mayor urgencia.	✓			
07 Considera que la entrega de la mercadería esta adecuadamente paletizada para la descarga .	✓			
08 El volumen de los pedidos son de acuerdo a la agenda programando.	✓			
09 La presentación de los de los trasportes influyen en la	✓			

entrega de la mercadería.					
10	El proveedor suele ser colaborador al momento de su descarga.	✓			
11	Cree usted que el proveedor suele descargar adecuadamente su mercadería.	✓			
12	Que tan de acuerdo estas con el desempeño de los proveedores.	✓			

13	Suele confiar en la información presentada por el proveedor.	✓			
14	Usted valida el producto antes de ser recibido o adquiridos.	✓			
15	Confía en la presentación de los productos presentados por el proveedor.	✓			
16	Cree usted que una relación a largo plazo entre proveedor y cliente genere una elevada confianza.	✓			
17	Cree usted que los proveedores implementan un adecuado proceso de despacho de la mercadería.	✓			
18	Consideras que el estado de ánimo influye en una relación.	✓			
19	La empresa considera que la comunicación es fundamental para una buena negociación.	✓			
20	Para establecer una negociación es necesario establecer lazos de amistad.	✓			
21	Considera usted que debe haber un equilibrio en la negociación.	✓			
22	Las reuniones son necesarias para la elaboración de un acuerdo entre ambos negociantes.	✓			
23	Creer que todos los acuerdos deben estar antes del inicio de la negociación.	✓			
24	Consideras necesario hacer un seguimiento al acuerdo establecido.	✓			
25	Ante un problema suele haber igualdad en la responsabilización entre ambos negociantes.	✓			
26	Consideras que la empresa brinda un adecuado orientación de las negociaciones que establece.	✓			
27	Para una buena función en la negociación es necesario contar con la participación de todos.	✓			
28	La empresa evalúa el almacenamiento de los productos adquiridos periódicamente.	✓			
29	La capacidad de poder contar con distintos tipos de stocks es bueno.	✓			
30	Consideras que todos cumplen con los instrumentos de seguridad para el almacenamiento del producto.	✓			
31	Consideras que la empresa controla adecuadamente su cantidad de productos almacenados.	✓			
32	Consideras que los estándares están cumpliendo con el objetivo del almacenamiento.	✓			
33	Consideras que hay más de una característica en el sistema de gestión de almacenamiento.	✓			
34	La mercadería llega de acuerdo a la hora establecida para su almacenamiento.	✓			
35	Considera que los productos llegan adecuadamente para su recepción.	✓			
36	Los productos son entregados de acuerdo a la calidad establecida..	✓			

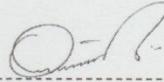
III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

87%

Ate, ...07... de.....mayo..... del 2020



Firma de experto informante
DNI N° 06614765

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. CERVANTES RAMÓN EDGARD FRANCISCO
- I.2. Cargo e Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
- I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Questionario
- I.5. Autor del instrumento: Vargas Bautista Ines Nathaly

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					89
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					89
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la Investigación					89
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					89
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					89
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					89
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					89
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					89
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					89
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					89
PROMEDIO DE VALORACIÓN						89%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA

ITEM N°	SUFICIE NTE	MEDIANAME NTE SUFICIENTE	INSUFICIE NTE	OBSERV ACIONES
01 Consideras que los trabajadores se mantienen concentrados en las reuniones que realiza la empresa.	✓			
02 Cree usted que los directivos muestran un ejemplo de una buena comunicación.	✓			
03 Se está manteniendo una comunicación constante con los colaboradores.	✓			
04 Consideras que la comunicación informal ocasiona conflictos.	✓			
05 Cree usted que los rumores se deben a una mala comunicación.	✓			
06 Consideras que las bromas son parte de una comunicación informal.	✓			
07 Consideras que los conflictos entre colaboradores se podrá obtener buenos resultados.	✓			
08 Consideras que los trabajadores ponen de su parte para estar informados de los cambios.	✓			

09 Cree usted que los trabajadores toman en cuenta los nuevos procesos informativos de comunicación.	✓				
10 Cree usted que todos los colaboradores demuestren compromiso.	✓				
11 Consideras que dentro del entorno laboral existe una buena comunicación.	✓				
12 Tu jefe estimulan la creatividad e innovación en tu centro de labor.	✓				

13 Consideras que te sientes motivado al realizar tus funciones laborales.	✓				
14 Consideras que tu jefe incentiva a los equipos a la búsqueda de soluciones para los conflictos.	✓				
15 Consideras que todos participan en las actividades creativas para mejorar la relación laboral.	✓				
16 La empresa promueve capacitaciones claras sobre las funciones que vas a realizar.	✓				
17 Consideras que los jefes mantienen una buena coordinación con sus colaboradores.	✓				
18 Usted ha observado que hay colaboración entre las distintas áreas.	✓				
19 Consideras que las redes locales mejoraría la comunicación interna entre los colaboradores y jefes.	✓				
20 Considera que el uso de correos electrónicos son fundamentales para gestionar procesos.	✓				
21 Consideras que la implementación de paneles de aviso mantendrá más informados a los trabajadores.	✓				
22 La falta de capacitación asía los colaboradores ocasionan errores en el trabajo.	✓				
23 Considera que las contribuciones de los colaboradores no son valorados correctamente.	✓				
24 La falta de coordinación entre los trabajadores ocasiona retrasos en las funciones.	✓				

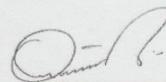
III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

89%

Ate, 07... de.....mayo..... del 2020



Firma de experto informante
DNI N° 06614765

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / NAVARRO TAPIA JAVIER FÉLIX
- I.2. Cargo e Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
- I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Vargas Bautista Ines Nathaly

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					89
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					89
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					89
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					89
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					89
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					89
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					89
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					89
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					89
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					89
PROMEDIO DE VALORACIÓN						89%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE LOGÍSTICA DE APROVISIONAMIENTO

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01 Consideras que el área de compras cumple con el horario establecido para la creación de nuevas órdenes de compra.	✓			
02 Consideras que la empresa elabora los pedidos de los productos adecuadamente.	✓			
03 La empresa realiza un adecuado seguimiento a las compras que realiza.	✓			
04 Las órdenes de compra son despachadas de acuerdo a la fecha programada,	✓			
05 Considera que la generación de órdenes de compra de último momento mejora el aprovisionamiento de la empresa.	✓			
06 La empresa suele procesar la compra de los productos de mayor urgencia.	✓			
07 Considera que la entrega de la mercadería esta adecuadamente paletizada para la descarga .	✓			
08 El volumen de los pedidos son de acuerdo a la agenda programando.	✓			
09 La presentación de los de los trasportes influyen en la	✓			

entrega de la mercadería.					
10 El proveedor suele ser colaborador al momento de su descarga.	✓				
11 Cree usted que el proveedor suele descargar adecuadamente su mercadería.	✓				
12 Que tan de acuerdo estas con el desempeño de los proveedores.	✓				

13 Suele confiar en la información presentada por el proveedor.	✓				
14 Usted valida el producto antes de ser recibido o adquiridos.	✓				
15 Confía en la presentación de los productos presentados por el proveedor.	✓				
16 Cree usted que una relación a largo plazo entre proveedor y cliente genere una elevada confianza.	✓				
17 Cree usted que los proveedores implementan un adecuado proceso de despacho de la mercadería.	✓				
18 Consideras que el estado de ánimo influye en una relación.	✓				
19 La empresa considera que la comunicación es fundamental para una buena negociación.	✓				
20 Para establecer una negociación es necesario establecer lazos de amistad.	✓				
21 Considera usted que debe haber un equilibrio en la negociación.	✓				
22 Las reuniones son necesarias para la elaboración de un acuerdo entre ambos negociantes.	✓				
23 Crees que todos los acuerdos deben estar antes del inicio de la negociación.	✓				
24 Consideras necesario hacer un seguimiento al acuerdo establecido.	✓				
25 Ante un problema suele haber igualdad en la responsabilización entre ambos negociantes.	✓				
26 Consideras que la empresa brinda un adecuado orientación de las negociaciones que establece.	✓				
27 Para una buena función en la negociación es necesario contar con la participación de todos.	✓				
28 La empresa evalúa el almacenamiento de los productos adquiridos periódicamente.	✓				
29 La capacidad de poder contar con distintos tipos de stocks es bueno.	✓				
30 Consideras que todos cumplen con los instrumentos de seguridad para el almacenamiento del producto.	✓				
31 Consideras que la empresa controla adecuadamente su cantidad de productos almacenados.	✓				
32 Consideras que los estándares están cumpliendo con el objetivo del almacenamiento.	✓				
33 Consideras que hay más de una característica en el sistema de gestión de almacenamiento.	✓				
34 La mercadería llega de acuerdo a la hora establecida para su almacenamiento.	✓				
35 Considera que los productos llegan adecuadamente para su recepción.	✓				
36 Los productos son entregados de acuerdo a la calidad establecida..	✓				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

89%

Ate, ...07... de.....mayo..... del 2020



Firma de experto informante
...DNI. N°08814139.....

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. NAVARRO TAPIA JAVIER FÉLIX
- I.2. Cargo e Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
- I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Vargas Bautista Ines Nathaly

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					88
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					88
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					88
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					88
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					88
PROMEDIO DE VALORACIÓN						88%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA

ITEM N°	SUFICIE NTE	MEDIANAME NTE SUFICIENTE	INSUFICIE NTE	OBSERVACIONES
01 Consideras que los trabajadores se mantienen concentrados en las reuniones que realiza la empresa.	✓			
02 Cree usted que los directivos muestran un ejemplo de una buena comunicación.	✓			
03 Se está manteniendo una comunicación constante con los colaboradores.	✓			
04 Consideras que la comunicación informal ocasiona conflictos.	✓			
05 Cree usted que los rumores se deben a una mala comunicación.	✓			
06 Consideras que las bromas son parte de una comunicación informal.	✓			
07 Consideras que los conflictos entre colaboradores se podrá obtener buenos resultados.	✓			
08 Consideras que los trabajadores ponen de su parte para estar informados de los cambios.	✓			
09 Cree usted que los trabajadores toman en cuenta los nuevos procesos informativos de comunicación.	✓			

10 Cree usted que todos los colaboradores demuestren compromiso.	✓			
11 Consideras que dentro del entorno laboral existe una buena comunicación.	✓			
12 Tu jefe estimulan la creatividad e innovación en tu centro de labor.	✓			

13 Consideras que te sientes motivado al realizar tus funciones laborales.	✓			
14 Consideras que tu jefe incentiva a los equipos a la búsqueda de soluciones para los conflictos.	✓			
15 Consideras que todos participan en las actividades creativas para mejorar la relación laboral.	✓			
16 La empresa promueve capacitaciones claras sobre las funciones que vas a realizar.	✓			
17 Consideras que los jefes mantienen una buena coordinación con sus colaboradores.	✓			
18 Usted ha observado que hay colaboración entre las distintas áreas.	✓			
19 Consideras que las redes locales mejoraría la comunicación interna entre los colaboradores y jefes.	✓			
20 Considera que el uso de correos electrónicos son fundamentales para gestionar procesos.	✓			
21 Consideras que la implementación de paneles de aviso mantendrá más informados a los trabajadores.	✓			
22 La falta de capacitación asía los colaboradores ocasionan errores en el trabajo.	✓			
23 Considera que las contribuciones de los colaboradores no son valorados correctamente.	✓			
24 La falta de coordinación entre los trabajadores ocasiona retrasos en las funciones.	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

88%

Ate, ...07... de.....mayo..... del 2020



 Firma de experto informante

 DNI N°08814139

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. GONZALES FIGUEROA IRIS KATHERINE
- I.2. Cargo e Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
- I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACIÓN
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Vargas Bautista Ines Nathaly

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					82
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					82
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					82
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					82
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					82
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					82
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					82
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					82
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					82
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					82
PROMEDIO DE VALORACIÓN						82%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE LOGÍSTICA DE APROVISIONAMIENTO

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01 Consideras que el área de compras cumple con el horario establecido para la creación de nuevas órdenes de compra.	✓			
02 Consideras que la empresa elabora los pedidos de los productos adecuadamente.	✓			
03 La empresa realiza un adecuado seguimiento a las compras que realiza.	✓			
04 Las órdenes de compra son despachadas de acuerdo a la fecha programada,	✓			
05 Considera que la generación de órdenes de compra de último momento mejora el aprovisionamiento de la empresa.	✓			
06 La empresa suele procesar la compra de los productos de mayor urgencia.	✓			
07 Considera que la entrega de la mercadería esta adecuadamente paletizada para la descarga .	✓			
08 El volumen de los pedidos son de acuerdo a la agenda programando.	✓			

09	La presentación de los de los trasportes influyen en la entrega de la mercadería.	✓				
10	El proveedor suele ser colaborador al momento de su descarga.	✓				
11	Cree usted que el proveedor suele descargar adecuadamente su mercadería.	✓				
12	Que tan de acuerdo estas con el desempeño de los proveedores.	✓				

13	Suele confiar en la información presentada por el proveedor.	✓				
14	Usted valida el producto antes de ser recibido o adquiridos.	✓				
15	Confía en la presentación de los productos presentados por el proveedor.	✓				
16	Cree usted que una relación a largo plazo entre proveedor y cliente genere una elevada confianza.	✓				
17	Cree usted que los proveedores implementan un adecuado proceso de despacho de la mercadería.	✓				
18	Consideras que el estado de ánimo influye en una relación.	✓				
19	La empresa considera que la comunicación es fundamental para una buena negociación.	✓				
20	Para establecer una negociación es necesario establecer lazos de amistad.	✓				
21	Considera usted que debe haber un equilibrio en la negociación.	✓				
22	Las reuniones son necesarias para la elaboración de un acuerdo entre ambos negociantes.	✓				
23	Creer que todos los acuerdos deben estar antes del inicio de la negociación.	✓				
24	Consideras necesario hacer un seguimiento al acuerdo establecido.	✓				
25	Ante un problema suele haber igualdad en la responsabilización entre ambos negociantes.	✓				
26	Consideras que la empresa brinda un adecuado orientación de las negociaciones que establece.	✓				
27	Para una buena función en la negociación es necesario contar con la participación de todos.	✓				
28	La empresa evalúa el almacenamiento de los productos adquiridos periódicamente.	✓				
29	La capacidad de poder contar con distintos tipos de stocks es bueno.	✓				
30	Consideras que todos cumplen con los instrumentos de seguridad para el almacenamiento del producto.	✓				
31	Consideras que la empresa controla adecuadamente su cantidad de productos almacenados.	✓				
32	Consideras que los estándares están cumpliendo con el objetivo del almacenamiento.	✓				
33	Consideras que hay más de una característica en el sistema de gestión de almacenamiento.	✓				
34	La mercadería llega de acuerdo a la hora establecida para su almacenamiento.	✓				
35	Considera que los productos llegan adecuadamente para su recepción.	✓				
36	Los productos son entregados de acuerdo a la calidad establecida..	✓				

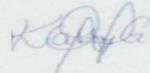
III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

82 %

Ate, ...07... de MAYO..... del 2020



Firma de experto informante
DNI N° 46461881

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. IRIS KATHERINE GONZALES FIGUEROA _____
 I.2. Cargo e Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO _____
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACIÓN _____
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario _____
 I.5. Autor del instrumento: Vargas Bautista Ines Nathaly _____

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					80
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					80
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					80
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					80
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					80
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					80
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					80
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					80
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					80
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					80
PROMEDIO DE VALORACIÓN						80

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA

ITEM N°	SUFICIE NTE	MEDIANAME NTE SUFICIENTE	INSUFICIE NTE	OBSERV ACIONES
01 Consideras que los trabajadores se mantienen concentrados en las reuniones que realiza la empresa.	✓			
02 Cree usted que los directivos muestran un ejemplo de una buena comunicación.	✓			
03 Se está manteniendo una comunicación constante con los colaboradores.	✓			
04 Consideras que la comunicación informal ocasiona conflictos.	✓			
05 Cree usted que los rumores se deben a una mala comunicación.	✓			
06 Consideras que las bromas son parte de una comunicación informal.	✓			
07 Consideras que los conflictos entre colaboradores se podrá obtener buenos resultados.	✓			
08 Consideras que los trabajadores ponen de su parte para estar informados de los cambios.	✓			
09 Cree usted que los trabajadores toman en cuenta los nuevos procesos informativos de comunicación.	✓			

10 Cree usted que todos los colaboradores demuestren compromiso.	✓				
11 Consideras que dentro del entorno laboral existe una buena comunicación.	✓				
12 Tu jefe estimulan la creatividad e innovación en tu centro de labor.	✓				

13 Consideras que te sientes motivado al realizar tus funciones laborales.	✓				
14 Consideras que tu jefe incentiva a los equipos a la búsqueda de soluciones para los conflictos.	✓				
15 Consideras que todos participan en las actividades creativas para mejorar la relación laboral.	✓				
16 La empresa promueve capacitaciones claras sobre las funciones que vas a realizar.	✓				
17 Consideras que los jefes mantienen una buena coordinación con sus colaboradores.	✓				
18 Usted ha observado que hay colaboración entre las distintas áreas.	✓				
19 Consideras que las redes locales mejoraría la comunicación interna entre los colaboradores y jefes.	✓				
20 Considera que el uso de correos electrónicos son fundamentales para gestionar procesos.	✓				
21 Consideras que la implementación de paneles de aviso mantendrá más informados a los trabajadores.	✓				
22 La falta de capacitación asía los colaboradores ocasionan errores en el trabajo.	✓				
23 Considera que las contribuciones de los colaboradores no son valorados correctamente.	✓				
24 La falta de coordinación entre los trabajadores ocasiona retrasos en las funciones.	✓				

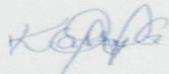
III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80 %

Ate, 07 de.....MAYO..... del 2020



Firma de experto informante
DNI N° 46461881.....

Anexo 4: Matriz de datos

Variable	LOGISTICA DE APROVISIONAMIENTO																																				
	APROVISIONAR Y COMPRAS									SELECCIÓN DE PROVEEDORES									LA NEGOCIACIÓN									GESTIÓN DE STOCKS									
Indicadores	FUNCIONES DE COMPRAS			TIPOS DE COMPRAS			UNIDAD DE COMPRA			TIPOS DE PROVEEDORES			RELACIÓN PROVEEDOR Y CLIENTE			CAMBIOS EN LA RELACIÓN DE PROVEEDOR Y CLIENTE			DICISSION DE NEGOCIAR			FASES DE LA NEGOCIACION			ACTITUD DE LA NEGOCIACION			FUNCIONES DE STOCKS			OBJETIVOS DE LA GESTIÓN			FACTORES QUE INTERVIEN EN EL STOCKS			
	Preguntas	Pr 1	Pr 2	Pr 3	Pr 4	Pr 5	Pr 6	Pr 7	Pr 8	Pr 9	Pr 10	Pr 11	Pr 12	Pr 13	Pr 14	Pr 15	Pr 16	Pr 17	Pr 18	Pr 19	Pr 20	Pr 21	Pr 22	Pr 23	Pr 24	Pr 25	Pr 26	Pr 27	Pr 28	Pr 29	Pr 30	Pr 31	Pr 32	Pr 33	Pr 34	Pr 35	Pr 36
Participantes	1	1	5	2	1	4	5	5	1	5	5	5	2	1	4	5	5	1	5	5	1	5	5	2	1	4	5	3	1	5	4	2	3	2	2	2	
	2	2	4	4	1	4	4	2	2	3	4	4	4	1	4	4	2	2	3	4	2	3	4	4	4	1	4	4	3	2	3	4	2	3	4	5	3
	3	2	5	4	1	2	4	4	1	5	2	5	4	1	2	4	4	1	1	4	1	5	2	5	4	1	2	4	3	1	4	4	1	4	2	3	2
	4	2	3	4	1	4	1	5	1	2	2	3	4	1	4	1	5	1	4	1	1	2	2	3	4	1	4	1	4	1	5	4	1	4	1	4	3
	5	2	5	4	1	2	3	4	3	4	4	5	4	1	2	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	1	2	3	4	3	3	4	1	4	3	4	2
	6	3	4	3	1	5	4	2	4	4	4	4	3	1	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	1	5	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4
	7	1	5	5	1	3	4	4	1	4	2	5	5	1	3	4	4	1	4	4	1	4	2	5	5	1	3	4	4	1	3	4	2	4	3	3	4
	8	2	4	5	1	4	5	4	2	5	5	4	5	1	4	5	4	2	5	5	2	5	5	4	5	1	4	5	4	2	3	4	1	4	4	2	2
	9	2	5	4	1	3	4	2	3	4	5	5	4	1	3	4	2	3	4	4	3	4	5	5	4	1	3	4	4	3	4	4	2	4	3	3	4
	10	2	5	4	2	5	2	4	3	4	4	5	4	2	5	2	4	3	4	2	3	4	4	5	4	2	5	2	4	3	5	4	1	4	1	4	3

1 1	2	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	2	4	3	4	4
1 2	1	4	5	1	5	4	4	1	5	4	4	5	1	5	4	4	1	4	4	1	5	4	4	5	1	5	4	4	1	5	4	2	5	3	4	3
1 3	2	4	4	1	4	5	4	1	2	4	4	4	1	4	5	4	1	4	5	1	2	4	4	4	1	4	5	3	1	5	5	1	4	2	3	4
1 4	3	5	4	1	4	3	3	1	4	4	5	4	1	4	3	3	1	4	3	1	4	4	5	4	1	4	3	3	1	4	4	2	3	3	3	3
1 5	2	4	4	1	4	5	4	3	4	4	4	4	1	4	5	4	3	5	5	3	4	4	4	4	1	4	5	5	3	4	4	1	4	3	3	3
1 6	2	5	4	1	5	5	5	2	5	4	5	4	1	5	5	5	2	5	5	2	5	4	5	4	1	5	5	4	2	4	5	2	5	3	5	2
1 7	2	4	5	2	4	5	4	2	5	4	4	5	2	4	5	4	2	5	5	2	5	4	4	5	2	4	5	4	2	4	4	2	4	3	3	3
1 8	3	2	5	1	5	2	3	4	2	4	2	5	1	5	2	3	4	5	2	4	2	4	2	5	1	5	2	4	4	4	5	1	5	4	5	3
1 9	2	4	5	2	5	4	3	2	5	4	4	5	2	5	4	3	2	3	4	2	5	4	4	5	2	5	4	4	2	5	4	2	5	3	4	5
2 0	2	5	4	2	4	3	5	3	4	4	5	4	2	4	3	5	3	4	3	3	4	4	5	4	2	4	3	3	3	4	4	1	4	3	3	4
2 1	2	5	4	1	3	4	4	1	4	3	5	4	1	3	4	4	1	4	4	1	4	3	5	4	1	3	4	4	1	4	4	2	5	3	3	4
2 2	2	5	4	1	4	5	5	3	4	4	5	4	1	4	5	5	3	4	5	3	4	4	5	4	1	4	5	4	3	5	5	2	5	4	3	3
2 3	2	4	5	2	4	3	4	1	4	4	4	5	2	4	3	4	1	4	3	1	4	4	4	5	2	4	3	4	1	4	5	1	5	4	5	4
2 4	4	4	5	1	2	3	5	3	4	4	4	5	1	2	3	5	3	4	3	3	4	4	4	5	1	2	3	3	3	5	5	2	5	2	3	3
2 5	2	5	4	2	4	4	4	3	4	5	5	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	2	4	4	4	3	4	4	2	5	3	5	4

26	1	5	5	1	5	3	5	3	4	4	5	5	1	5	3	5	3	4	3	3	4	4	5	5	1	5	3	3	3	5	4	3	4	4	3	4
27	1	5	5	2	3	4	5	2	3	4	5	5	2	3	4	5	2	4	4	2	3	4	5	5	2	3	4	4	2	5	5	1	4	3	3	3
28	2	5	4	1	3	4	4	3	4	4	5	4	1	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	1	3	4	5	3	4	4	2	5	3	3	3
29	3	4	4	2	5	5	4	1	5	5	4	4	2	5	5	4	1	4	5	1	5	5	4	4	2	5	5	5	1	5	4	2	4	3	4	4
30	2	4	4	1	4	5	4	1	4	4	4	4	1	4	5	4	1	4	5	1	4	4	4	4	1	4	5	4	1	4	4	2	4	3	3	3
31	1	4	5	1	4	5	4	3	4	4	4	5	1	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4	5	1	4	5	4	3	5	5	3	3	4	5	3
32	2	4	5	2	5	4	2	2	5	4	4	5	2	5	4	2	2	4	4	2	5	4	4	5	2	5	4	5	2	4	4	2	5	3	3	4
33	2	4	5	2	4	5	4	2	5	4	4	5	2	4	5	4	2	4	5	2	5	4	4	5	2	4	5	4	2	4	5	2	5	3	4	3
34	2	5	4	2	4	5	5	3	4	4	5	4	2	4	5	5	3	4	5	3	4	4	5	4	2	4	5	4	3	4	5	1	3	4	5	3
35	2	5	4	2	5	4	4	3	4	4	5	4	2	5	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	2	5	4	5	3	4	4	2	5	3	3	4
36	3	4	4	2	5	5	4	1	5	4	4	4	2	5	5	4	1	5	5	1	5	4	4	4	2	5	5	5	1	5	4	2	4	3	4	4
37	2	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	1	5	4	5	4
38	4	5	3	4	5	5	5	3	5	4	5	3	4	5	5	5	3	5	5	3	5	4	5	3	4	5	5	4	3	5	4	2	5	3	4	3
39	2	5	3	3	5	5	5	3	5	4	5	3	3	5	5	5	3	3	5	3	5	4	5	3	3	5	5	5	3	4	4	2	3	3	3	3
40	2	5	5	2	4	4	5	2	5	4	5	5	2	4	4	5	2	4	4	2	5	4	5	5	2	4	4	4	2	4	4	2	5	3	4	4

Variable		COMUNICACIÓN INTERNA																							
Dimensiones		TIPOS DE COMUNICACIÓN INTERNA						PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA						ROLES DE LA COMUNICACIÓN INTERNA						HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA					
Indicadores		COMUNICACIÓN FORMAL			COMUNICACIÓN INFORMAL			AMBITOS DE LA COMUNICACIÓN			NIVEL DE PARTICIPACIÓN			FUNCIONES Y ACTIVIDADES			CARACTERÍSTICAS Y COMPETENCIAS			CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA			ERRORES FRECUENTES		
Preguntas		Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20	Pregunta 21	Pregunta 22	Pregunta 23	Pregunta 24
Participantes	1	2	2	5	2	3	2	1	5	2	1	4	5	5	1	5	2	5	1	2	4	4	4	1	3
	2	4	4	4	2	2	5	2	4	4	1	4	4	2	2	3	5	2	2	3	2	1	2	2	5
	3	4	4	2	2	5	2	2	5	4	1	2	4	4	1	5	4	5	2	2	4	4	5	3	4
	4	4	5	4	2	3	2	2	3	4	1	4	1	5	1	2	2	5	1	3	2	3	5	1	5
	5	5	4	5	3	3	3	2	5	4	1	2	3	4	3	4	5	4	1	4	5	4	4	4	3
	6	5	5	2	5	5	4	3	4	3	1	5	4	2	4	4	3	2	2	2	4	3	5	5	4
	7	2	2	4	2	2	5	1	5	5	1	3	4	4	1	4	5	2	1	5	5	5	5	2	5
	8	4	4	5	2	3	2	2	4	5	1	4	5	4	2	5	4	5	1	4	4	4	4	1	3
	9	4	2	2	2	5	2	2	5	4	1	3	4	2	3	4	4	5	2	3	4	5	5	3	4
	10	2	3	5	5	4	5	2	5	4	2	5	2	4	3	4	5	4	2	5	5	4	4	2	5
	11	4	4	4	2	2	3	2	4	4	3	4	4	3	2	4	5	4	1	4	5	4	5	2	3
	12	2	2	5	4	4	2	1	4	5	1	5	4	4	1	5	2	3	4	3	4	2	3	2	4
	13	5	4	5	4	3	4	2	4	4	1	4	5	4	1	2	2	3	1	4	4	5	5	4	4
	14	2	2	4	5	4	3	3	5	4	1	4	3	3	1	4	3	4	2	1	5	2	5	5	4

1 5	3	4	4	3	4	4	2	4	4	1	4	5	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4
1 6	4	2	5	2	3	3	2	5	4	1	5	5	5	2	5	4	3	3	5	5	4	5	5	3
1 7	4	4	5	4	3	5	2	4	5	2	4	5	4	2	5	5	4	1	2	4	5	5	2	5
1 8	5	5	4	5	5	4	3	2	5	1	5	2	3	4	2	2	2	1	5	4	3	5	5	4
1 9	2	4	5	5	5	5	2	4	5	2	5	4	3	2	5	2	5	1	5	5	5	5	2	4
2 0	4	2	4	3	3	3	2	5	4	2	4	3	5	3	4	4	5	2	3	4	4	4	3	4
2 1	4	4	4	2	2	2	2	5	4	1	3	4	4	1	4	5	4	1	4	4	5	5	3	4
2 2	4	5	4	2	3	3	2	5	4	1	4	5	5	3	4	5	4	1	4	4	5	5	1	3
2 3	4	4	5	1	2	2	2	4	5	2	4	3	4	1	4	4	4	1	5	5	3	4	5	5
2 4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	1	2	3	5	3	4	5	4	1	4	5	4	4	4	3
2 5	5	3	3	3	4	4	2	5	4	2	4	4	4	3	4	5	3	2	4	3	5	4	4	5
2 6	3	2	4	2	5	3	1	5	5	1	5	3	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	2	5
2 7	5	3	5	3	5	5	1	5	5	2	3	4	5	2	3	3	4	1	3	4	5	4	5	5
2 8	4	4	4	2	3	2	2	5	4	1	3	4	4	3	4	4	5	2	5	4	4	5	3	4
2 9	4	2	4	4	5	4	3	4	4	2	5	5	4	1	5	4	5	1	5	5	4	5	1	3

30	5	4	4	4	3	3	2	4	4	1	4	5	4	1	4	4	3	2	3	4	5	4	3	4
31	2	4	4	3	4	5	1	4	5	1	4	5	4	3	4	5	4	1	4	4	5	4	4	5
32	5	4	2	3	4	5	2	4	5	2	5	4	2	2	5	5	5	1	2	4	4	2	5	5
33	4	4	5	4	3	3	2	4	5	2	4	5	4	2	5	5	4	1	5	4	5	5	2	4
34	3	3	4	5	3	5	2	5	4	2	4	5	5	3	4	5	5	4	3	5	4	5	2	5
35	4	4	5	5	4	3	2	5	4	2	5	4	4	3	4	5	4	2	4	5	5	4	2	5
36	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	5	5	4	1	5	4	5	4	5	4	5	5	1	5
37	2	5	5	5	4	5	2	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	2	5	5	4	4	2	5
38	5	3	5	5	5	2	4	5	3	4	5	5	5	3	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5
39	5	4	5	5	5	3	2	5	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5
40	5	5	4	5	5	4	2	5	5	2	4	4	5	2	5	4	5	2	5	5	5	5	5	3