



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Mejora continua y gestión de los procesos logísticos en negocios Virgen del
Rosario E.I.R.L, Santa Anita, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Br. Quesuruco Balcázar, Ana Lucia (ORCID: 0000-0003-0322-5232)

ASESOR:

Dr. Vásquez Espinoza Juan Manuel (ORCID: 0000-0002-1678-1361)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de las Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria:

A mis padres, quienes han sido mi inspiración para realizar un trabajo de investigación de calidad, a mis hermanos quienes comprendieron el tiempo que le dediqué a este trabajo y a mi asesor quien tuvo el gesto de compartir su tiempo y sus conocimientos con mi persona.

Agradecimiento

Agradezco a mis padres, por haberme brindado los valores y herramientas que necesitaba para desarrollarme profesional y personalmente. En especial a mi madre quien me cuida y guía mis pasos desde el cielo, a ambos porque supieron brindarme el soporte y motivo que necesitaba y conducirme hacia el camino del éxito.

A mis hermanos quienes supieron comprender y respetar cada toma de decisión y lograr poner en marcha este proyecto de investigación, y por supuesto a mis maestros vallejanos quienes apostaron por mí brindándome su confianza.

Aprobación de tesis

Declaratoria de autenticidad

Yo, Ana Lucía Quesuruco Balcázar con DNI N° 47641657, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica., con la tesis titulada. Mejora continua y gestión de los procesos logísticos en Negocios Virgen del Rosario EIRL, Santa Anita, 2019.

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

Lima, 11 de diciembre del 2019



Ana Lucía Quesuruco Balcázar

ÍNDICE	
Dedicatoria:.....	ii
Agradecimiento	iii
Aprobación de tesis.....	iv
Declaratoria de autenticidad	V
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	15
2.1 Tipo y diseño de la investigación	15
2.2. Población, muestra y muestreo	19
Población.....	19
Censal.....	19
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.4. Procedimientos	21
2.5. Métodos de análisis de datos	21
2.6. Aspectos éticos	22
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	31
V. CONCLUSIONES	35
Referencias	37
ANEXOS	41

RESUMEN

El objetivo de la presente tesis ha sido determinar la relación de la mejora continua y la gestión de los procesos logísticos en Negocios Virgen del Rosario, EIRL Santa Anita - 2019, para ello se han tomado en cuenta las teorías descritas por Cecilia Bohórquez Vásquez quien investigó la implementación de un modelo de gestión logística junto a Roy Puello Fuentes para incrementar la eficiencia de la empresa que refería a disminuir los costos y que los procesos sean más rápidos; por otro lado, Alicia de la Cruz (2016) desarrollo como objeto de estudio mejorar el abastecimiento y despacho de medidores de agua en el almacén, para ello se consideró la implementación de una herramienta de mejora continua como las 5S. Herramienta sencilla de implementar pero muy potente en resultados. Con la implementación de esta herramienta se incrementó la atención de pedidos; y Proaño (2017) indica que la mejora continua consiste en un plan donde se establezca un conjunto de acciones elaboradas debidamente coordinadas, integradas para obtener cambios y con ello mejoras de procedimientos en la organización. El tipo de investigación ha sido aplicada, el nivel, descriptivo – correlacional; el diseño de investigación, no experimental de corte transversal y el enfoque, cuantitativo; la población estuvo conformada por los colaboradores en Negocios Virgen del Rosario EIRL ubicada en el distrito de Santa Anita, en el transcurso de una semana, la muestra fue de modo censal de 70 colaboradores, el instrumento utilizado ha sido el cuestionario de tipo Likert; el resultado y la conclusión después de haber procesado y analizado la información es que existe relación positiva considerable de la mejora continua con la gestión logística en Negocios Virgen del Rosario EIRL.

Palabras clave: mejora continua, gestión de procesos, planificación

ABSTRACT

The objective of this thesis has been to determine the relationship of continuous improvement and the management of logistics processes in Negocios Virgen del Rosario - EIRL Santa Anita -2019, so that the theories described by Cecilia Bohórquez Vásquez who investigated the implementation of a logistics management model with Roy Puello Fuentes to increase the efficiency of the company that refers to lower costs and make processes faster; On the other hand, Alicia de la Cruz (2016) developed as an object of study to improve the supply and dispatch of water meters in the warehouse, to consider the implementation of a continuous improvement tool such as 5S. Simple tool to implement but very powerful in results. With the implementation of this tool the attention of orders increased; and Proaño (2017) indicates that continuous improvement consists of a plan that establishes a set of coordinated elaborated actions, integrated to obtain changes and with the improvement of procedures in the organization. The type of research has been applied, the level, descriptive - correlational; research design, non-experimental cross-sectional and quantitative approach; The population was made up of collaborators in Virgen del Rosario EIRL Businesses located in the district of Santa Anita, over the course of a week, the 70 collaborators sample, the instrument used has been the Likert type questionnaire; The result and the conclusion after having processed and analyzed the information is that there is a considerable positive relationship of the continuous improvement with the logistics management in Negocios Virgen del Rosario EIRL.

Keywords: continuous improvement, processes, management

I. INTRODUCCIÓN

Un tema de relevancia es la economía, considerada también un problema general tocado en todos los países del mundo. Japón incluso, país que se encuentra en el tercero mayor por poseer estabilidad económica, atravesó una situación crucial que le permitió dar inicio a su reconstrucción y recuperación, pero sobre todo a su desarrollo como país, pues tuvo que recibir apoyo por parte de las fuerzas aliadas liderada por los Estados Unidos (1945 – 1952) obteniendo las herramientas estadísticas necesarias para su gestión. Situación que propicio el desarrollo de una mejora sostenida en la prueba y error, ello se dio porque el país tenía un panorama desolador, conocida ahora como mejora continua, una metodología de procesos, la misma que permite proporciona una mirada constante y/o permanente, medible y de respuesta inmediata sobre el funcionamiento de los procesos.

En la actualidad, aún se sostienen numerosos emprendimientos que fueron iniciados en culminando el siglo XX, siendo muchos de ellos negocios familiares. El manejo intuitivo y empírico de estos emprendimientos es el común denominador. Como resultado de ello, en muchos casos no hay una identificación y diferenciación de las actividades que unidas son parte de los procesos logísticos que toda empresa debe poseer. Todo proceso debe tener un orden en el desenlace de sus operaciones. Dentro dichos aspectos de la problemática más comunes encontradas en los emprendimientos es el exceso de inventario, el no control de stock de los productos en cuanto a cantidad y lote de vencimiento, saturación en el espacio destinado para el almacenamiento. Esto conlleva a que los costos de almacenamiento y manipulación se incrementen.

Este problema se agrava porque los costos se convierten en costos que no se pueden identificar o tener mapeados, no siendo percibidos por la mayoría de emprendimientos. Al no ser identificados no se controla de manera adecuada. No son considerados en el cálculo del margen del negocio. Esto afecta de manera considerable en el desarrollo del negocio a mediano y largo plazo. Bajo lo mencionado la mejora continua con sus diferentes herramientas nos permitirá constituir un orden en el desarrollo de las actividades respondiendo con ello las tres preguntas principales de la logística en todo negocio: ¿qué pedir?, ¿cuánto pedir? y ¿cuándo pedir?

Por ejemplo, en la revista de Ciencias Holguín en el artículo publicado (2017) se analizó la agrupación dinámica de cuatro interacciones que se tornaron importantes, como: la interacción de las partes interesadas de la organización, interacción en la cultura de la organización, interacción de los objetivos de la organización e interacción de la estructura de la organización. Para lograr el resultado de dicha investigación se tuvo que acceder a literaturas especializadas, observaciones y análisis, de manera inductiva y deductiva, así como de observaciones científicas. El estudio concluye que para propiciar la gestión de procesos de forma eficaz se tiene analizar las cuatro interacciones señaladas para decretar los requerimientos de los clientes y las partes interesadas.

En el diario El Comercio (2018) manifestó que la industria primaria registró un crecimiento de 41,2% impulsado por la industria pesquera y la industria no primaria avanzó un 12% respecto a abril del 2017. Entre las actividades industriales que también mejoraron está la producción de metales preciosos no ferrosos, molinería, prendas de vestir, otros. Lo que significa que la industria manufactura en el Perú está siendo sumamente importante, lo que refiere al compromiso por parte de las personas que operan en este ámbito, ya que, se trata del contacto directo con materia prima para que la misma sea transformada.

En el diario La República (2017) hizo referencia a un reclamo por parte del consumidor por inconformidad del producto adquirido, en este caso fue un objeto encontrado en la bebida contaminando la misma, y pudiendo afectar la salud de la persona. Por lo mismo, resulta relevante tener en cuenta el proceso productivo, según la etapa que esté pasando el producto, este inconveniente podría haber sido un problema de lote, falta de concentración por parte de los operadores, falta de personal de control de calidad, etc.

Además, Cabrera (2014), elaboró un estudio de investigación, el cual el motivo principal fue indicar la mejora de las actividades de la empresa que se dedicaba a la Distribución (CD) donde se utilizó un software que serviría de simulación. El estudio realizado fue descriptivo explicativo de revisión bibliográfica y de textos investigativos. Los resultados fueron: definir los procesos del CD, cuya finalidad fue señalar las funciones que se realizaban en cada una de ellas. Dichos procesos fueron la recepción de la mercadería, medicina, torres de medicina, torre de pick to belt, área de calidad, Sorter o robot de despacho y bahías de salida. Finalmente, de los diversos escenarios, se escogió el segundo

escenario puesto que se obtuvo buenos resultados, relacionados al mejor uso de las diferentes bahías de salidas.

Continuando con dichas investigaciones Villarreal (2014) expresó en su investigación cuya finalidad fue calcular la interacción de los procesos de aprovisionamiento previo a que se entregue el producto al cliente consideró el escenario de la empresa antes de la mejora para descubrir los cuellos de botella que contaba el equipo de operaciones y con ese resultado estableció una propuesta para la mejora de procesos e incluso una nueva ubicación de la bodega principal de la empresa. Utilizó como metodología, el nivel de estudio fue descriptivo y de enfoque cuantitativo. Luego del análisis, el resultado fue proporcionar a la empresa un análisis óptimo de las actividades logísticas soportada en una nueva configuración de las actividades actuales, cumpliendo con ello metas establecidas y estándares que permitieran comprometer a los colaboradores con el desarrollo de la mejora continua, garantizando con ello una ventaja exquisita en el mercado brindando productos de alta calidad.

Asimismo, Castro (2012) realizó una investigación que tuvo como objetivo realizar cambios positivos en las actividades logísticas en los centros de distribución y puntos de atención al cliente, para ello desarrolló un plan de mejora a través de la metodología 9S, el enfoque de estudio fue cuantitativo de diseño no experimental transversal. Como resultado del análisis se implementó la Metodología 9'S, lo cual permitió ambientes de trabajo agradables y una mejora en las actividades de la empresa, para que la implementación de la Metodología sea un éxito se contó con la participación activa de los colaboradores en los procesos claves: planear, ejecutar y controlar, actividades fundamentales para desarrollar un proceso de mejoramiento continuo, estas guardaron relación con los indicadores de gestión, procedimientos dentro del proceso de abastecimiento, herramientas para el armado de pedidos, con la señalización adecuada de las áreas para las actividades y el ordenamiento adecuado del centro de distribución.

Mientras que, Bohórquez y Puello (2013) realizaron un estudio que consistió en implementar un diseño de análisis logístico para incrementar la eficiencia de la empresa que refería a disminuir los costos y que los procesos sean más rápidos. La metodología utilizada en este proyecto es descriptiva porque se determinó el diagnóstico actual de las operaciones logísticas de la empresa. El estudio se llevó a cabo estableciendo diferentes

alternativas de realización, cada alternativa otorgaba diferentes puntos de vista a los problemas logísticos de la empresa. En primer lugar, correspondía a la cadena de abastecimiento, donde se observó los inputs y outputs del sistema, luego se analizaron a los suppliers, a las áreas que conforman la cadena; manufactura, recepción, picking y despacho. En segundo lugar, se consideró a los operadores logísticos. En tercer lugar, se consideró el servicio al cliente. El estudio concluye en la aplicar las directrices del diseño en referencia de operaciones de la cadena de suministro con lo que se logró mejorar la cadena de abastecimiento siguiendo las pautas del modelo, con ello se logró mejorar la eficiencia organizacional.

Del mismo modo, Martínez (2013) acerca del mejoramiento continuo tuvo como propósito indicar que a través del desarrollo tecnológico y la Comunicación fue posible, que personas involucradas en las actividades logísticas de una empresa, pero no cuentan con la capacitación adecuada, puedan beneficiarse por las estrategias logísticas sin la necesidad de una capacitación especial. La metodología utilizada en esta investigación fue descriptiva, con enfoque de estudio cuantitativo. Como resultado de la investigación se obtuvieron a modo de resumen las siguientes conclusiones: el uso de la tecnología debe ser vista como una obligación dentro de la empresa, porque facilitó las tareas logísticas y agregaron valor a la cadena de producción, se alcanzó el objetivo de difundir estrategias de Optimización Logística a personas no especializadas en el área mediante el uso de la tecnología.

Por otro lado, De la Cruz (2016) en su investigación definió como objetivo de estudio mejorar el despacho de medidores en el almacén, mejorar el abastecimiento interno de los medidores de agua, lo cual ocasionaba demoras en las entregas, nivel de servicio y por ende, fatiga en los colaboradores de la empresa. Estudio descriptivo y de enfoque cuantitativo, por lo tanto, de revisión bibliográfica y de textos. Los resultados fueron positivos ya que se aceptó la hipótesis que la introducción de la metodología de las 5s optimizó la entrega de medidores de agua en el almacén. El estudio concluyó que la implementación de las 5S permitió incrementar los pedidos a 419 más de los usuales, así mismo ayudó a optimizar el tiempo en el abastecimiento de los medidores de agua en el almacén de Lima.

En el mismo sentido, Huamán (2014) desarrolló un estudio para mejorar el área de Logística demostró que a través de la Metodología Six Sigma en una entidad Comercial, este estudio tuvo como finalidad la instauración de la herramienta de calidad Lean Six

Sigma para desarrollar un sistema logístico óptimo para un negocio abocado a la venta de consumo masivo, con el fin de mejorar sus actividades, disminuir sus costos y disminuir el tiempo de despacho. La investigación fue descriptivo y analítico, por lo tanto, fue trabajada sobre la realidad de los hechos. Los resultados concluyen en el incremento de la calidad de servicio, reducción en la entrega de productos no oportuna en un 20%, reducción de los costos de material en el área de logística, se replantearon los procesos logísticos de tal manera que se logró calcular el nivel sigma del servicio. El estudio concluyó, implementando la herramienta Lean Six Sigma en la logística de una empresa pequeña.

Por ejemplo, Alva (2006) diseñaron un plan de mejora para las actividades logísticas, el cual tuvo como objetivo principal gestionar el nivel de recepción de productos, identificar en primera instancia los problemas y el desarrollo de alternativas de mejora. La investigación fue de carácter descriptivo y analítico, por lo tanto, fue trabajada sobre la realidad de los hechos. Concluyendo con ello, en primer lugar, la utilización de mapa de procesos permitió identificar el flujo de los materiales e información, también identificar los problemas que se propician en el desarrollo de las actividades, en segundo lugar el desarrollo del manual de procedimientos y de las políticas en la recepción de productos, permitieron ahorrar tiempo en la realización de las actividades, puesto que los colaboradores, estaban capacitados en cómo desarrollar las actividades asignadas, en tercer lugar la calificación de proveedores permitió identificar qué proveedores son de tipo A, incentivar a estos proveedores en mejorar sus nivel de servicio en sus entregas con la empresa así mismo se debe hacer seguimiento al desempeño de los demás proveedores, finalmente con las implementaciones de todas las iniciativas citadas anteriormente se consiguió mejora las actividades logísticas robustamente y competitiva a su vez se relaciona con la visión a largo plazo de la organización.

Bajo el mismo contexto, Guarachi. (2014). desarrolló un análisis y propuesta de mejoramiento en el análisis logístico en el organismo de salud ubicado en la ciudad de Chiclayo, para ello se consideró las tres áreas de la oficina de adquisiciones. En primera instancia se pretendió localizar las limitaciones en el análisis de requerimientos por parte de los clientes internos de la oficina de adquisiciones y, en segunda instancia conocer el nivel de servicio prestado a través de la información del afiliado al Seguro Social con respecto a la calidad. La investigación fue descriptiva, no experimental y tipo transversal. La población se formó por personas aseguradas. En este estudio, se agrupó información

del personal que labora en la oficina de adquisiciones y se realizaron entrevistas y encuestas a los usuarios de la oficina de adquisiciones. Como resultado final, se obtuvo que la estimación de necesidades de recursos de las áreas es un paso crucial dentro de las funciones de programación, ya que de esto dependía el suministro en las cantidades necesarias en el momento indicado sin generar desabastecimiento ni sobre stock.

En cuanto a la implementación de un sistema de mejora continua Cruz (2015) elaboró en sus tesis para elevar el desempeño del proceso de gestión de relaciones con el cliente. El trabajo consistió en el desarrollo de revisión de sistemas que median el desempeño. Como resultado del estudio se mostraron las etapas por el SCM. Se llegó a la conclusión de que un proceso cíclico implantado permitió innovar de manera continua las maneras en que la organización haría frente a las necesidades del entorno siempre enfocados en querer buscar la satisfacción de los clientes.

Por otro lado, en cuanto al concepto de procesos, Alarcón (2017) busco establecer la relación entre el servicio que ofrece la empresa y el cliente, para la medición del servicio que brindan, se desarrollaron dos test, antes y después de la introducción de las actividades del mejoramiento continuo a través de la gestión de procesos. El diseño fue no-experimental, a través de un pre test donde se diagnosticó el impacto de la calidad, se instauró las actividades en el desenlace de la mejora continua soportado en procesos y a través de un post test se señaló el impacto de la calidad de los servicios que percibían los clientes. Actualmente, más que satisfacer la necesidad del cliente se está experimentando el encantamiento al cliente. En ese sentido, la mayoría de las empresas se están enfocando en agregar valor. Para implementar la mejora continua de cualquier empresa parte de la cultura organizacional, en que las partes interesadas tienen que tener conocimiento de lo que se busca lograr con estas herramientas.

Después de la Segunda Guerra Mundial, el ánimo y la moral de la población japonés estaba hecha trizas por 2 motivos: las ciudades en escombros y por la rendición de su emperador, que hasta ese momento era considerado un ser divino. Sumado a que la cultura e idiosincrasia japonés es muy diferente a la latinoamericana. Son disciplinados en su esencia. Es por ello que cuando los gurús de la calidad llegaron a tierras japonesas: Joseph Juran y Edwards Deming, encontraron predisposición a realizar las herramientas que pregonaban.

La mejora continua o también llamado Kaizen ha sido pilar fundamental para el desarrollo y evolución de la calidad total. Su origen puede atribuirse a Swewhart y reforzado por Deming, Taguchi y todos aquellos que han aplicado el enfoque estadístico para el control de calidad. UNIT (2009)

Asimismo, Staats, Upton, (2007). *Lean principles, learning, and software production: evidence from Indian software services*. El objetivo fue demostrar en qué condiciones se encuentran las industrias de servicios con respecto a las industrias manufactureras aplicando las técnicas lean, en el desarrollo de este estudio en una empresa de servicios de software de la India se documenta los procesos en los que influye las iniciativas lean. Los proyectos que utilizan las técnicas lean tienen un mejor desempeño de aquellos proyectos que no los toman en cuenta, Sobre la base de este resultado. Se concluye que las industrias de servicios en general están un tanto por detrás de la industria de fabricación con respecto al uso de las técnicas lean.

Por otro lado, Hyland, Soosay, Sloan (2018). Desarrolló un estudio donde el objetivo principal fue informar sobre la investigación en mejora continua y el aprendizaje en logística. Las empresas para poder operar en un entorno tan dinámico y turbulento tienen que desarrollar capacidades que les permitan ser flexibles y ágiles y a su vez incorporar nuevas iniciativas en tecnología (tanto en productos y procesos). Para ello, se desarrolló un modelo de innovación continua en la gestión del proceso de desarrollo de productos y una metodología para mapear los comportamientos de aprendizaje, la metodología CIMA.

Por otro lado, Alvarado-Ramírez, Pumishaco-Álvaro (2018). *Kaizen, a continuous improvement practice in organizations*. El objetivo de este artículo fue comparar las repeticiones de mejoramiento continuo que se aplican en empresas medianas y grandes de producción y de servicios en dos países latinoamericanos: México y Ecuador. Al mismo se pretende evidenciar los beneficios y restricciones experimentadas por estas empresas con respecto al sostenimiento de la mejora continua. Se concluye que la base de la mejora continua es un nuevo comportamiento gerencial donde la capacitación y el desarrollo del recurso humano aumentan el compromiso en los colaboradores en lograr cambios organizacionales.

Por otro lado, Ulgen, Forslund (2015). *Logistics performance management in textiles supply chains: best-practice and barriers*. El objetivo del estudio fue explorar las prácticas

con la gestión del desempeño logístico en las cadenas de suministros de dos empresas textiles e identificar las mejores prácticas y barreras para la gestión del desempeño logístico. La metodología utilizada es un caso múltiple de dos cadenas de suministros para productos textiles que comienzan en un fabricante y terminan en una cadena minorista. Se concluye que existen diferencias en cuanto a prácticas, prioridades y colaboración en el proceso de gestión del desempeño logístico. No se encontraron prácticas específicas de la industria textil. Una forma de intercambiar planes de acción entre los actores es una práctica recomendada interesante que permite proyectos de mejora incluso con largas distancias geográficas.

Por otro lado, Marin-Garcia, Pardo del Val, Tomás (2008). Longitudinal study of the results of continuous improvement in an industrial Company. El objetivo del estudio fue mostrar una experiencia real de como un esquema de mejora continua se ha transformado gradualmente desde un inicio poco auspicioso, pasando por diferentes fases y finalmente entregando resultados para la empresa. Para el desarrollo del estudio los autores analizan los programas formales de mejora continua de una empresa en un sector tradicional como el de la alimentación. Los datos considerados para el estudio fueron recopilados mediante observaciones participativas durante 18 meses. Se concluye que no existe una fórmula mágica para el correcto funcionamiento del sistema de mejora continua. El sistema existente debe ser mejorado de manera constante, corrigiendo fallas e intentar aportar algo nuevo para relanzar el sistema de manera regular.

Por otro lado, Domínguez, Martins (2016). Capability for continuous improvement. El objetivo de este estudio fue analizar el desarrollo de las capacidades que apoyan programas de mejora continua en dos entornos productivos: el sector automotriz y el sector de bienes de capital a medida. En este estudio se plantea un conjunto de capacidades relacionadas con la práctica de la mejora continua y a través de un enfoque cualitativo se analizan cuatro empresas de los dos sectores considerados utilizando una estrategia de caso. Se concluye que las empresas investigadas en el sector automotriz tienen un mayor nivel de compromiso de los empleados en relación con los programas de mejora continua en comparación con las empresas del sector de bienes de capital, lo que se justifica por la estrategia adoptada por cada organización respectivamente.

Por otro lado, Ali A., Islam A., Poon L. A study of sustainability of continuous improvement in the manufacturing industries in Malaysia. El objetivo de este estudio fue

investigar la influencia de seis variables: enfoque estratégico, seguimiento del desarrollo de mejora continua, integración de mejora continua, gestión de mejora continua, participación / compromiso y aprendizaje y el intercambio de conocimientos sobre la sostenibilidad de las capacidades de mejora continua en el contexto de las industrias manufactureras en Penang, Malasia. Se realizó un estudio exploratorio utilizando el instrumento de encuesta para recopilar datos. El cuestionario fue realizado a través de la web y distribución manual. Para la encuesta web, se enviaron correos electrónicos para invitar a los empleados al azar a participar en la encuesta por correo electrónico, donde se indicó a los encuestados que respondieran el archivo adjunto que contenía el cuestionario. El método de encuesta en línea se elige porque es conveniente, tiempo y costo efectivo para estar intacto con los encuestados que están dispersos en diferentes áreas geográficas. Se concluye que la autoevaluación organizacional tiene un efecto mediador en la relación entre el enfoque estratégico, el aprendizaje / intercambio de conocimientos y la sostenibilidad de las capacidades de mejora continua. Cabe destacar que el predictor más efectivo para mantener las capacidades de mejora continua fue el enfoque estratégico.

Por otro lado, Iwao, Marinov Linking continuous improvement to manufacturing performance. El objetivo de este estudio fue examinar los factores que inhiben y facilitan la contribución de las actividades de mejora continua para incrementar el rendimiento en las fábricas lean. Este estudio considera la posibilidad de cambios en los procedimientos operativos estándar (SOP), documento en el cual se detallan las instrucciones para la realización de una actividad. Para ello se construye una hipótesis que predice que las empresas donde los colaboradores ignoran los cambios en el SOP no pueden lograr el efecto de mejora previsto de estos cambios, las empresas consideradas para validar la hipótesis fueron Toyota y Matsuo. Toyota implementó un incentivo para realizar actividades de acuerdo con el SOP mientras que en Matsuo no estaba presente. Se concluye que la presencia y ausencia de un incentivo para realizar las operaciones de acuerdo con el SOP depende de si la responsabilidad del desempeño recae en los SOP o los colaboradores. Las actividades creativas de los colaboradores es un factor importante para el desarrollo de la mejora continua en la organización.

Por otro lado, Jin, Doolen. (2014). A comparison of Korean and US continuous improvement projects. El objetivo de este estudio fue comprender las similitudes y diferencias en la estructura y los resultados de dos de los enfoques más populares de

mejora continua: los círculos de calidad y los eventos kaizen, en Corea y Estados Unidos. La metodología utilizada es un modelo lógico para estructurar un análisis comparativo en seis organizaciones diferentes en Corea y los Estados Unidos. Este modelo considero cuatro áreas: recursos, actividades, productos y resultados para evaluar los componentes clave en seis proyectos de mejora. Se concluye que ambos enfoques de mejora continua guardan similitudes en cada componente del modelo lógico. No hubo evidencia para afirmar que un enfoque es más efectivo que otro. Ambos enfoques produjeron mejoras en los resultados del sistema técnico y social.

Por otro lado, Sraun, Singh (2017). Continuous improvement strategies across manufacturing SMEs of Northern India. El objetivo de este estudio fue investigar las contribuciones de la implementación estratégica exitosa de mejora continua (Continuous Improvement: CI) a la fabricación competitiva. También busca examinar críticamente el nivel de importancia de la implementación de la estrategia de mejora continua en las organizaciones manufactureras de la India. Para la realización de este estudio se encuestaron a un número razonablemente grande de organizaciones de fabricación con experiencia exitosa en el enfoque de CI para evaluar las contribuciones de las estrategias y el enfoque de CI para obtener beneficios útiles. El estudio implica resolver las correlaciones entre varias estrategias de CI y parámetros de rendimiento de fabricación para determinar las contribuciones de estrategias significativas hacia la realización de la mejora del rendimiento de fabricación. Se concluye de la investigación que las estrategias y el enfoque de CI apuntaron significativamente a mejorar la calidad del producto fabricado por pequeñas y medianas empresas manufactureras. Las herramientas de apoyo tienen un impacto negativo en los parámetros de rendimiento de fabricación.

Una herramienta básica para la mejora continua es la instauración de las 5S: Seleccionar, Organizar, Limpiar, Estandarizar y Seguimiento a lo logrado. Esta herramienta nos permite desarrollar el involucramiento de los colaboradores en las diferentes jornadas y talleres. Partimos de seleccionar que nos sirve y no, luego organizamos de forma acorde de lo que previamente hemos seleccionado. Después ejecutamos una limpieza general. Estandarizamos las actividades que hemos realizado. Finalmente, para que no quede en un esfuerzo aislado se realiza el seguimiento respectivo.

En el mismo sentido, la planificación es una acción que complementa la metodología de mejora continua, por lo tanto, se considera como una secuencia de acciones o actividades

por la cual la organización define sus metas u objetivos con diferentes estadios de tiempo. Por ejemplo, tenemos una planificación a largo plazo ello comprende un lapso de 5 años a mas, mientras que una planificación a mediano plazo abarca a 2 años y finalmente el planeamiento de corto plazo que abarca aquellos planeamientos menores a 12 meses. En la planificación es importante delinear el camino (estrategia) sobre como alcanzaremos los objetivos. Para llegar a conseguir los objetivos se asignan recursos en las actividades que se realizaran.

En la actualidad todo almacén tiene tres procesos claves: recepción (logística de entrada), fraccionamiento (logística interna) y despacho (logística de salida); para el desarrollo de las actividades en estos tres procesos es necesario planificar las actividades que se desarrollaran. Como es conocido el proceso de Recepción se encarga de recibir los materiales, envases y productos terminados. Para la realización de ello se tiene que conocer cuántas unidades se atenderán en el transcurso del día para asignar los pallets, blíster, apiladores y colaboradores que estarán dando soporte a la realización de ello y su posterior almacenamiento en las ubicaciones disponibles. Para la realización del fraccionamiento de los materiales, envases y producto terminado se necesita un requerimiento por parte del cliente sea ello interno o externo. De igual forma para realizar ello se requiere conocer cuántas unidades, cuantas secuencias se procederá a fraccionar para poder programar los equipos necesarios: montacargas, apiladores, transpallet. También se requiere programar el personal necesario para realizar estas actividades.

En otro contexto relacionado a la industria cosmética se puede alinear un caso como ejemplo de planificación. Como planificación a largo plazo podemos delinear cuantas unidades de colonias se espera vender dentro de 5 años. Mientras que a mediano plazo se puede considerar las ventas acumuladas de una familia de productos. En el corto plazo se refiere a un producto en particular.

La metodología 5S es una herramienta básica o primigenia para el desarrollo de la mejora continua en cualquier ambiente: almacén, planta de producción u oficina y hasta en el mismo hogar. Cada S está relacionada a una palabra japonesa: Seleccionar se refiere a retirar todos los materiales no esenciales en el área, con ello se crea un ambiente agradable y eficiente. Limpiar considera eliminar la suciedad, el polvo de los equipos, pisos y paredes del lugar de trabajo. Organizar considera asegurar que cada objeto y/o material debe tener y estar en el lugar que le corresponde. Para ello todo tiene que estar señalizado

y delimitado de forma que el lugar de cada objeto y/o material este visualmente claro. Estandarizar se refiere que se tiene que aplicar principios y/o directrices para eliminar actividades que ocasionen desperdicios. Finalmente es imprescindible realizar un seguimiento para sostener lo avanzado en las 4S anteriores y seguir mejorándolas continuamente.

La calidad engloba varias definiciones, por ejemplo, varios autores indican que la calidad es la satisfacción de los requerimientos de los clientes. Otros autores indican que es aquello por lo que los clientes están dispuestos a pagar. Si nos ceñimos a los últimos 120 años de cómo se cuantificaba la calidad, en los albores del año 1900 se realizaba la inspección de los productos manufacturados. Aquellos productos que no eran aprobados eran desechados o se reprocesaban con ello se incurría en mayores costos. A mediados de 1920 se desarrolló el control estadístico de procesos, para ello se introdujo los conceptos de graficas de control con respecto a la media de la variable a medir, este valor está delimitada por los límites de control. Estos límites de control consideran a la desviación estándar de cada variable. Para 1940 se desarrolló el concepto de aseguramiento de calidad. La calidad de los productos es delegada a cada estación de trabajo desarrollando de esa forma sistemas de calidad que nos servirá para evitar productos fallidos, propiciando de esa forma confianza en los clientes.

Es recomendable introducir cambios en los servicios que se ofrece, con ello se le agrega un diferencial que el cliente lo percibe de buena forma. Como por ejemplo en la última década se observó el desarrollo del teléfono inteligente, con la empresa Apple a la carga cuyo producto estandarte iPhone tuvo mejoras considerables modelo tras modelo.

La apropiada conducción de los materiales es de suma relevancia, para disminuir los costos inherentes al abastecimiento y entrega del producto, así como también para atender y ofrecer una respuesta inmediata a los requerimientos.

Si queremos referirnos a los procesos logísticos podemos tomar como ejemplo un punto de venta de comercio de abarrotes tiene que contar con un proceso de Logística de Entrada: recepción de productos y/o materiales. Previo a ello se tiene que haber realizado las Compras considerando las proyecciones de las ventas. También de considerar un proceso de Logística Interna: almacenamiento, fraccionamiento de productos y/o materiales; en este proceso se tienen que desarrollar inventarios periódicos. Finalmente

se tiene contar con el proceso de Logística de Salida: despacho de los productos. Estos procesos conforman parte de la cadena de valor de la empresa (procesos primarios).

En la actualidad los procesos logísticos forman la cadena de abastecimiento, el cual es un término mayor en su concepto. La cadena de abastecimiento comprende al proveedor de nuestro proveedor hasta el cliente de nuestro cliente. Se considera como input el flujo de información de parte del cliente para el desarrollo de todo el flujo de materiales y de dinero.

Problema General ¿Qué relación existe entre la mejora continua y la gestión de los procesos logísticos en Negocios del Rosario, E.I.R.L, ¿Santa Anita - 2019? Problemas Específicos a) ¿Qué relación existe entre la mejora continua y los costos en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L, Santa Anita - 2019? b) ¿Qué relación existe entre la mejora continua y las compras en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L, Santa Anita - 2019? c) ¿Qué relación existe entre la mejora continua y el servicio al cliente en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L, Santa Anita - 2019? d) ¿Qué relación existe entre la mejora continua y la gestión de inventarios en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L, Santa Anita - 2019?

El presente trabajo de investigación fue de tipo descriptivo, a través de aplicaciones teóricas y conceptos básicos se pudo buscar y ubicar la relación que existe entre las principales variables utilizadas. De modo que, contribuya a soluciones futuras de investigaciones similares como lo es la implementación de la mejora continua en los diferentes procesos de una organización con el objetivo de ahorrar costos y evitar que el cliente asuma costos que no está dispuesto a pagar.

Los problemas que se aprecian son un inadecuado plan de inventarios y plan de compras. Ello, es porque no se cuenta con suficiente información (data) para poder analizar la frecuencia de compra de los clientes. Para contrarrestar estos problemas se utilizará algunas herramientas adquiridas, como, por ejemplo, el diagrama de Pareto, la cual nos permitirá segmentar nuestros productos tipo A, B y C respectivamente. Otra herramienta que se utilizará será el diagrama de Ishikawa la cual nos permitirá hallar la causa principal de los problemas. En forma adicional se revisará los tipos de abastecimiento por empuje (push) y jalar (pull) para poder identificar cual es el más conveniente para la empresa.

Con las propuestas realizadas se espera que Negocios Virgen del Rosario EIRL incremente el valor total generado. Según Chopra (página 5, 2008 Tercera Edición, Pearson Educación) el valor que se percibe es la diferencia entre lo que el cliente pagaría

por el producto y/o servicio ofrecido y los costos que se incurren para poder cumplir lo solicitado (costos de compra, almacenamiento, picking y entrega).

Con las mejoras planteadas se espera mejorar el nivel de servicio y que esto sea percibido por el cliente externo e interno. Lo cual permitirá operar en un clima laboral óptimo para el desarrollo de las actividades.

Hipótesis General: La Mejora continua tiene relación con la gestión de los procesos logísticos en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L, Santa Anita – 2019 a) La mejora continua tiene relación con los costos en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L, Santa Anita – 2019 b) La mejora continua tiene relación con las compras en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L, Santa Anita – 2019 c) La mejora continua y el servicio al cliente en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L, Santa Anita – 2019 d) La mejora continua tiene relación con la gestión de inventarios en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L, Santa Anita – 2019

El objetivo general ha sido determinar la relación entre la Mejora continua y el análisis de los procesos logísticos en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L, Santa Anita – 2019. Objetivos Específicos. a) Determinar la relación entre la mejora continua y los costos en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L, Santa Anita – 2019 b) Determinar la relación entre la mejora continua y las compras en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L, Santa Anita – 2019 c) Determinar la relación entre la mejora continua y el servicio al cliente en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L, Santa Anita – 2019 d) Determinar la relación entre la mejora continua y la gestión de inventarios en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L, Santa Anita – 2019.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de la investigación

Enfoque de la investigación: Cuantitativo

Por su naturaleza la presente investigación es cuantitativa porque es secuencial y demostrativo. Una etapa concluye para dar inicio a otra no pudiendo esquivar ello. Para dar inicio ello parte de una idea, que poco a poco se delinea y, una vez determinada, se proceden a realizar interrogantes y objetivos de la investigación.

Nivel: Descriptivo correlacional

Por su carácter, la investigación constituye una investigación correlacional; para ello, se utilizará técnicas estadísticas y el software estadístico SPSS. A través de estos resultados se determinará si es cierto o no la relación entre las variables.

Diseño Metodológico: No experimental de corte transversal

La investigación es transversal porque se recogió los datos de la encuesta en una sola toma, es decir en un tiempo único. Esta recolección de información se realizó con el fin de explicar las variables consideradas y determinar el grado de correlación entre ellas.

Sobre el tema, Hernández, Fernández y Baptista indican que cuando el estudio es de tipo correlacional es porque tiene como propósito examinar la relación entre dos o más variables. Es por ello que, los estudios de investigación son cuantitativos correlacionales si y solo si miden el grado de interacción entre las variables consideradas. Nos miden cada variable considerada luego de ello analizamos su correlación. Estas correlaciones se manifiestan en hipótesis y demostrar su validez.

Tipo de investigación: Aplicada

Es aplicada, puesto que la investigación ha permitido brindar solución a problemas económicos, sociales con fundamentos científicos. En el desarrollo de este trabajo de investigación se quiere solucionar los problemas de inventario y de compras para ello se utilizará el diagrama de Pareto y de Ishikawa.

Método de investigación: Hipotético deductivo

En la presente investigación se aplica el método hipotético-deductivo porque inicialmente se afirmó enunciados como hipótesis y se buscó rebatirlos o negarlos, derivando en conclusiones los cuales serán descritas en las conclusiones.

Operacionalización de variables

Variable 1: Mejora continua.

De acuerdo con Proaño V. (2017) la mejora continua busca implantar un plan de mejora que afecten a todas las actividades de una empresa, las mismas que estarán conformadas por acciones planeadas debidamente coordinadas, integradas y sistematizadas con la intención de obtener cambios y mejoras de procedimientos en la organización., que traerán consigo progresos en las diversas actividades.

Dimensión 1: Planificación, con los indicadores Recepción, almacenamiento, movimiento, capacidad

Dimensión 2: Metodología 5s, con los indicadores Seleccionar, organizar, limpiar estandarizar y seguimiento

Dimensión 3: Calidad, con los indicadores nivel de servicio, productos defectuosos

Dimensión 4: Innovación, cartera de productos e inversión en compra de tecnología.

Variable 2: Gestión de procesos logísticos

Según la guía de gestión de procesos (2017) señala que gestionar por procesos es tomar el control de los recursos de la institución considerándola como una unidad en la que cada parte tiene su participación en el resultado final.

Dimensión 1: Costos, con los indicadores, ventas perdidas y sobre inventario

Dimensión 2: Compras, con los indicadores, planificación, selección de proveedores, y realización de compras

Dimensión 3: Servicio al cliente, con los indicadores, tiempo de entrega, devoluciones, y acción correctiva.

Dimensión 4: Gestión de inventario, con los indicadores, custodia de las existencias y entrada y salidas de productos.

Tabla 1: *Operacionalización, Variables*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	NIVELES	ESCALA DE MEDICIÓN
MEJORA CONTINUA	Bonilla, Diaz, Kleeberg y Noriega (2010) sostienen que la mejora continua se cimienta en una cultura organizacional sólida de intensos valores, donde prima el enfoque al cliente, es también fundamental contar con un liderazgo de la alta dirección que soporte y reconozca las iniciativas del personal. (p.31)	Se elaborará un cuestionario tipo Likert con 13 preguntas y cada uno de los indicadores están relacionadas con las dimensiones: Planificación, Metodología 5S, Calidad e Innovación con la finalidad de medir la variable Mejora continua.	Planificación	Recepción	1	Nunca Casi Nunca A veces Casi Siempre Siempre	TIPO LIKER ESCALA: ORDINAL
				Almacenamiento	2		
				Movimiento	3		
			Metodología 5S	Capacidad	4		
				Seleccionar	5		
				Organizar	6		
				Limpiar	7		
				Estandarizar	8		
				Seguimiento	9		
				Calidad	10		
			Innovación	Defectos de productos	11		
				Cartera de productos	12		
				Inversión en tecnología	13		
			PROCESOS LOGÍSTICOS	Según Ballou, R. (2004). La logística es la parte del proceso de la cadena de suministros que planea, lleva a cabo y controla el flujo y almacenamiento eficientes y efectivos de bienes y servicios, así como de la información relacionada, desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el fin de satisfacer los requerimientos de los clientes. (p.4)	Se elaborará un cuestionario tipo Likert con 12 preguntas y cada uno de los indicadores están relacionados con las dimensiones: Costos, Compras, Servicio al cliente Gestión de Inventario con la finalidad de medir la variable procesos logísticos.		
Sobre inventario	15						
Compras	Planificación	16					
	Selección de proveedores	17					
	Realizar las compras	18					
Servicio al cliente	Tiempo de entrega	19					
	Devoluciones	20					
	Acción correctiva	21					
Gestión de inventario	Custodia de las existencias	22					
	Entrada y salida de productos	23					
		24					
	25						

2.2. Población, muestra y muestreo

Población

La población estuvo conformada por 70 colaboradores del mercado de productores de Negocios Virgen del Rosario ubicada en el distrito de Santa Anita.

Muestra

Censal

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

Técnica

La técnica (herramienta) que se utilizó en el desarrollo del presente trabajo de investigación fue la encuesta.

La encuesta es una técnica estadística, quizás la herramienta más conocida y utilizada por los investigadores, que consiste en la recolección de información de manera verbal y/o escrito mediante un cuestionario. Para la realización de esta técnica se utilizan muestras de la población definida.

Instrumento

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó el instrumento conocido como cuestionario. Para la realización de este instrumento se consideró 25 preguntas, que fueron diseñadas en base a las dimensiones e indicadores de las variables Mejora Continua y Gestión de Procesos Logísticos.

Las características para el desarrollo de un cuestionario son elaborar preguntas sencillas y concisas representadas en un orden establecido inalterable para obtener respuestas cortas.

Validez

La validez considera la proporción en que el instrumento nos permite medir realmente la variable definida y que es objeto de la medición. Por ello la elaboración del instrumento fue realizada acorde a las dimensiones e indicadores de cada variable considerada, para

ello se concibe preguntas adecuadas y objetivas referentes al tema del proyecto de investigación que nos otorguen resultados fiables.

Tabla 2: *Validación de expertos*

N°	Experto	Especialidad	Calificación del instrumento
E1	Mg. Torres Quevedo, William	Investigador	Aplicable
E2	Dr. Vásquez Espinoza, Juan	Investigador	Aplicable
E3	Mg. García Palacios, Carlos	Investigador	Aplicable

Fuente: Elaboración Propia

Confiabilidad

Para la confiabilidad del cuestionario, se tomó una prueba piloto dirigida a 10 colaboradores, donde se dio uso de la fórmula de Alfa de Cron Bach. Por ello, puede definirse como el grado en que un instrumento de recolección de datos produce resultados consistentes, por consistentes nos referimos a que la medición realizada en diferentes aplicaciones nos produce los mismos resultados. El comportamiento se mantendrá. Para obtener valores numéricos se utilizan fórmulas con lo cual se obtiene un coeficiente de confiabilidad, sus valores estarán entre cero y uno. El valor de cero nos indica una confiabilidad, en contraposición a ello el valor de uno nos señala un máximo de confiabilidad. De ello se puede decir que cuanto el valor de coeficiente de confiabilidad sea cercano a cero, entonces muestra mayor error en la medición realizada.

Tabla N°3: *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	70	100%
	Excluido	0	0%
	Total	70	100%

Fuente: IBM SPSS24

Tabla N°4: Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basado en elementos estandarizados	Número de elementos
0,860	0,884	25

Fuente: IBM SSPS24

Una vez obtenido los datos, se procede al análisis de los resultados para ello, se considera el método del Coeficiente Alfa de Cronbach. En la Tabla N° 2 se puede observar que el valor obtenido es de ,860 de 25 elementos, por consiguiente, este valor nos indica de acuerdo a la información proporcionada en la Tabla N° 3 que la prueba muestra una excelente confiabilidad.

2.4. Procedimientos

En primera instancia, se diseñó el instrumento para la encuesta

Segunda instancia, se planificó y pidió la autorización del contexto de estudio a investigar

Finalmente, se materializó la encuesta.

2.5. Métodos de análisis de datos

Los resultados que se obtuvieron en la recopilación de dicha información, se utilizarán en el programa estadístico SPSS versión 24, donde se compilará los datos hallados y después se calculará y ordenará los resultados alcanzados.

El presente proyecto de investigación se considera un análisis de tipo descriptivo, por lo cual procederemos con el procesamiento de la información y luego de ello, se tabulará tablas y gráficos, considerando cada dimensión para obtener finalmente conclusiones y señalar recomendaciones.

Análisis inferencial

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010): la estadística inferencial se usa fundamentalmente para dos procedimientos principales vinculados: probar hipótesis poblacionales y estimar parámetros (p. 306).

2.6. Aspectos éticos

El presente proyecto consideró y respetó la veracidad de los resultados obtenidos. Para ello, no se manipulo ni la información recopilada ni los datos para provecho del investigador, porque lo que se pretende brindar son resultados reales y obtenidos con total honestidad.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivos

Variable: Mejora Continua

3.1.1. Dimensión Planificación

Tabla N° 5: *Dimensión planificación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Medio	21	30,0	30,0	30,0
Válido	Alto	49	70,0	70,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics v. 24

Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos por las 70 encuestas aplicadas a los colaboradores se aprecia que el 30% indican un nivel medio mientras que el 70% en un nivel alto con respecto a la dimensión planificación en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L.

3.1.2. Dimensión Metodología 5S

Tabla N°6: *Dimensión metodología 5S*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	70	100,0	100,0	100,0

Fuente: IBM SPSS Statistics v. 24

Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos por las 70 encuestas aplicadas a los colaboradores se aprecia que el 100% indican un nivel alto con respecto a la dimensión metodología 5S en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L.

3.1.3. Dimensión Calidad

Tabla N°7: *Dimensión calidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	5	7,1	7,1	7,1
	Alto	65	92,9	92,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics v. 24

Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos por las 70 encuestas aplicadas a los colaboradores se aprecia que el 7,1% indican un nivel medio, mientras que el 92,9% en un nivel alto con respecto a la dimensión calidad en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L.

3.1.4. Dimensión Innovación

Tabla N°8: Dimensión innovación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Alto	70	100,0	100,0	100,0

Fuente: IBM SPSS Statistics v. 24

Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos por las 70 encuestas aplicadas a los colaboradores se aprecia que el 100% indican un nivel alto con respecto a la dimensión innovación en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L.

Variable: Procesos Logísticos

3.1.5. Dimensión: Costos

Tabla N° 09: *Dimensión costos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	1	1,4	1,4	1,4
Válido Alto	69	98,6	98,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics v. 24

Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos por las 70 encuestas aplicadas a los colaboradores se aprecia que el 1,4% indican un nivel medio mientras que el 98,6% en un nivel alto con respecto a la dimensión costos en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L.

3.1.6. Dimensión: Compras

Tabla N°10: *Dimensión compras*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	70	100,0	100,0	100,0

Fuente: IBM SPSS Statistics v. 24

Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos por las 70 encuestas aplicadas a los colaboradores se aprecia que el 100% indican un nivel alto con respecto a la dimensión compras en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L.

3.1.7. Dimensión: Servicio al cliente

Tabla N°11: *Dimensión servicio al cliente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Medio	34	48,6	48,6	48,6
Válido	Alto	36	51,4	51,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics v. 24

Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos por las 70 encuestas aplicadas a los colaboradores se aprecia que el 48,6% indican un nivel medio mientras que el 51,4% en un nivel alto con respecto a la dimensión servicio al cliente en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L.

3.1.8. Dimensión: Gestión de inventario

Tabla 12: *Dimensión gestión de inventario*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Alto	70	100,0	100,0	100,0

Fuente: IBM SPSS Statistics v. 24

Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos por las 70 encuestas aplicadas a los colaboradores se aprecia que el 100% indican un nivel alto con respecto a la dimensión gestión de inventario en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L.

3.2. Análisis Inferencial

Tabla N° 13: *Tabla de correlación*

Rango	Relación
-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

Nota: Tomado de Metodología de la investigación, quinta edición, por Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P., 2010, México D.F., México: McGraw-Hill

Regla de decisión:

Si $\alpha < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Si $\alpha > 0.05$ se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Planteamiento de Hipótesis

H1: Existe relación significativa entre la mejora continua y gestión de procesos logísticos en Negocios Virgen del Rosario, EIRL-Santa Anita 2019

H0: No Existe relación significativa entre la mejora continua y gestión de procesos logísticos en Negocios Virgen del Rosario, EIRL-Santa Anita 2019.

Hipótesis General

Tabla N° 14: *Prueba de hipótesis general*

			Mejora Continua	Procesos Logísticos
Rho de Spearman	Mejora Continua	Coefficiente de correlación	1,000	,747**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Procesos Logísticos	Coefficiente de correlación	,747**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Interpretación

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,747, como se observa en la tabla 13, y a su vez, el nivel de significancia bilateral (Sig = ,000) es menor que el p valor (0.05), de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1). En consecuencia y de acuerdo a la tabla 14 de correlación se concluye que la mejora continua tiene relación positiva considerable con los procesos logísticos en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L., Santa Anita, 2019.

3.2.2. Prueba de hipótesis específica 1

H0: Los costos no tienen relación con la mejora continua en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L., Santa Anita, 2019.

H1: Los costos tienen relación con la mejora continua en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L., Santa Anita, 2019.

Tabla N° 15: *Prueba de hipótesis específica 1*

			Mejora Continua	Costos
Rho de Spearman	Mejora Continua	Coefficiente de correlación	1,000	,789
		Sig. (bilateral) N	. 70	,000 70
	Costos	Coefficiente de correlación	,789	1,000
		Sig. (bilateral) N	,000 70	. 70

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

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,789 como se observa en la tabla 13, también se puede apreciar que el nivel de significancia bilateral (Sig = 0,000) es menor que el p valor (0,05), de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1). Según la tabla de correlación se concluye que los costos tienen correlación positiva media con la mejora continua en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L., Santa Anita, 2019.

3.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

H0: El servicio al cliente no tiene relación con la mejora continua en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L., Santa Anita, 2019.

H1: El servicio al cliente tiene relación con la mejora continua en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L., Santa Anita, 2019.

Tabla N° 16: *Prueba de hipótesis específica 2*

			Mejora Continua	Servicio al cliente
Rho de Spearman	Mejora Continua	Coeficiente de correlación	1,000	,748**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Servicio al cliente	Coeficiente de correlación	,748**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,748 como se observa en la tabla 13, también se puede apreciar que el nivel de significancia bilateral (Sig=0,000) es menor que el p valor (0,05), de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1). Según la tabla de correlación se concluye que el servicio al cliente tiene correlación positiva considerable con la mejora continua en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L., Santa Anita, 2019.

3.2.4. Prueba de hipótesis específica 3

H0: Las compras no tiene relación con la mejora continua en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L., Santa Anita, 2019.

H1: Las compras tiene relación con la mejora continua en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L., Santa Anita, 2019.

Tabla N° 17: *Prueba de hipótesis específica 3*

			Mejora Continua	Compras
Rho de Spearman	Mejora Continua	Coeficiente de correlación	1,000	,743
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Compras	Coeficiente de correlación	,743	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,743 como se observa en la tabla 13, también se puede apreciar que el nivel de significancia bilateral (Sig=0,000) es menor que el p valor (0,05), de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1). Según la tabla de correlación se concluye que las compras tienen correlación positiva considerable con la mejora continua en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L., Santa Anita, 2019.

3.2.5. Prueba de hipótesis específica 4

H0: La gestión de inventario no tiene relación con la mejora continua en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L., Santa Anita, 2019.

H1: La gestión de inventario tiene relación con la mejora continua en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L., Santa Anita, 2019.

Tabla N° 18: *Prueba de hipótesis específica 4*

			Mejora Continua	Gestión de inventario
Rho de Spearman	Mejora	Coeficiente de correlación	1,000	,656
	Continua	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Gestión de	Coeficiente de correlación	,656	1,000
	inventario	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,656 como se observa en la tabla 13, también se puede apreciar que el nivel de significancia bilateral (Sig=0,000) es menor que el p valor (0,05), de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1). Según la tabla de correlación se concluye que la gestión de inventario tiene correlación positiva considerable con los mejora continua en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L., Santa Anita, 2019.

IV. DISCUSIÓN

4.1. El objetivo general del presente trabajo de investigación fue determinar la relación entre la mejora continua con la gestión de los procesos logísticos en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L., Santa Anita, 2019. De acuerdo a los resultados obtenidos (0,747) se ha determinado que existe relación positiva considerable de la mejora continua con el análisis de los procesos logísticos.

Dichos resultados guardan relación con la teoría científica de Cecilia Bohórquez Vásquez quien investigó la implementación de un modelo de gestión logística junto a Roy Puello Fuentes para incrementar la eficiencia de la empresa que refería a disminuir los costos y que los procesos sean más rápidos. Asimismo, también es congruente con los resultados de las investigaciones siguientes:

Hyland P., Soosay C., Sloan T. (2013). Continuous improvement and learning in the supply chain. Establecieron que las empresas para poder operar en un entorno tan dinámico y turbulento tienen que desarrollar capacidades que les permitan ser flexibles y ágiles y a su vez incorporar nuevas iniciativas en tecnología, para ello se desarrolló un modelo de mejora continua, la innovación continua en el proceso de desarrollo de productos y una metodología para reconocer los comportamientos de aprendizaje.

Yuiján D. (2014) sostiene en: Mejora del área de logística mediante la implementación de lean six sigma en una empresa comercial. La principal conclusión fue que la implementación de Lean six sigma en una empresa comercial permitió mejorar las actividades, disminuir sus costos y disminuir el tiempo de despacho, para ello se replantearon los procesos logísticos de tal manera que se logró calcular el nivel sigma del servicio.

Alvarado-Ramírez, K., Pumishaco-Álvaro, V. (2018). Kaizen, a continuous improvement practice in organizations. El propósito de los autores fue comparar las prácticas de mejora continua que se aplican en empresas medianas y grandes de producción y de servicios en dos países latinoamericanos: México y Ecuador. Concluyeron que la base de la mejora continua es un nuevo comportamiento gerencial donde la capacitación y el desarrollo del recurso humano aumentan el compromiso en los colaboradores en lograr cambios organizacionales.

4.2. El objetivo específico 1 fue determinar la relación entre la mejora continua y los costos en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L., Santa Anita, 2019. De acuerdo a los resultados obtenidos ($\text{Sig.} = 0,789$) se ha determinado que existe relación entre la mejora continua con los costos. Dichos resultados tienen coherencia con lo obtenido en las investigaciones siguientes:

Ivarez D. (2012). Kaizen: una herramienta efectiva para reducir costos. Artículo donde se señala que la manera eficaz y eficiente de reducir los costos es implementar un sistema de mejora continua en la organización, esto no quiere decir que con la implementación se recortaran los costos sino el de gestionarlos. A su vez hace una breve definición de mejora continua como el proceso continuo de análisis de situación para la adopción proactiva de decisiones creativas e innovadoras tendientes a incrementar de manera consistente la competitividad de la empresa mediante la mejora constante de los productos, servicios y procesos.

Kim S., Nakhai B. (2008). The dynamics of quality costs in continuous improvement. Artículo científico publicado. Los autores concluyen que cuando el programa de mejora de la calidad es altamente efectivo, se observa el fenómeno de mayor calidad-menor costo; mientras que, en un programa de mejora de la calidad menos efectivo, los autores observan el fenómeno de mayor calidad-mayor costo, que aún requiere un mayor esfuerzo de mejora necesario para la sostenibilidad de la calidad.

4.3. El objetivo específico 2 fue determinar la relación entre el servicio al cliente con la mejora continua en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L., Santa Anita, 2019. De acuerdo a los resultados obtenidos ($0,748$) se ha determinado la existencia de una correlación positiva considerable entre el servicio con la mejora continua. Dichos resultados tienen coherencia con los obtenidos en las siguientes investigaciones:

En la actualidad las empresas están inmersos a satisfacer la última milla del cliente para ello desarrollan una serie de prestaciones en el servicio que ofrecen de tal forma que los clientes puedan identificar una cualidad única a diferencia de los demás competidores.

Pérez K. (2014). La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante Campestre S.A.C. Tesis para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. La principal conclusión es que la empresa es consciente que los clientes actualmente son más exigentes y se requiere reforzar la atención personalizada, de tal forma que el nivel de

atención sea percibido como excelente porque ello incide directamente en los ingresos de la empresa.

Según Customer Service Training Manual (2006). El cliente es la persona que paga el salario de todos y quien decide si una empresa tendrá éxito o fracasará, de hecho, el cliente puede despedir a todos en la empresa simplemente gastando su dinero en otro competidor. Cualquier iniciativa que se elabora tanto como concepto y tecnología es con el solo objetivo de encantar al cliente.

4.4. El objetivo específico 3 fue determinar la relación de las compras con la mejora continua en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L., Santa Anita, 2019. De acuerdo a los resultados obtenidos (0,743) se ha determinado que existe una relación positiva considerable entre las compras con la mejora continua. Dichos resultados tienen coherencia con los obtenidos en las investigaciones siguientes:

Gadde L., Wynstra F. (2018). Purchasing management and the role of uncertainty. Este artículo nos manifiesta la relación entre las compras y la incertidumbre y su evolución a través del tiempo. Anteriormente se evitaba en lo posible la incertidumbre, mientras que en la actualidad se dedican esfuerzos en gestionar las consecuencias de la incertidumbre, por ejemplo, el efecto látigo que ocasiona grandes variaciones entre la demanda real y la demanda proyectada de cada intermediario que participa a lo largo de la cadena de suministro. Es como una bola de nieve que a manera que avanza de proveedor en proveedor se origina un inventario sobredimensionado restando con ello capacidad y capital.

Espino E. (2016). Implementación de mejora en la gestión de compras para incrementar la productividad en un concesionario de alimentos. Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial en la Universidad San Ignacio de Loyola. La principal conclusión es que a través de la implementación de iniciativas de mejora continua como por ejemplo la realización de flujogramas y elaboración de un Diagrama de Actividades de Proceso (DAP) permitió la disminución del costo de producción ello involucra materiales, costo de mano de obra, costos indirectos de fabricación y aquellos ingresos que dejamos de percibir por realizar una inadecuada gestión.

4.5. El objetivo específico 4 fue determinar la relación de la gestión de inventario con la mejora continua en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L., Santa Anita, 2019. De acuerdo a los resultados obtenidos (0,656) se ha determinado que existe una relación positiva considerable entre la gestión de inventario con la mejora continua. Dichos resultados tienen coherencia con los obtenidos en las investigaciones siguientes:

Arrieta J., Guerrero F. (2013). Desarrolló una Propuesta de mejora del proceso de gestión de inventarios y gestión del almacén para la empresa FB soluciones y servicios S.A.S.. donde el estudio concluye en el papel preponderante del inventario para poder planificar la capacidad y poder llevar a cabo un programa de producción se requiere conocer cuántas piezas e insumos, sub-ensambles se procesarán en un determinado momento. En estas circunstancias toma valor la capacidad de predicción y permite mantener el equilibrio entre lo que se necesita con lo que se procesa.

Arrieta J., Guerrero F. (2013). Señalan que el fin de la gestión de inventario es mantener un equilibrio entre la calidad del servicio ofrecido a los clientes con la inversión que se requiere para mantener ello. Esto significa una inversión inmovilizada que se podría utilizar o invertir en algo necesario para la organización.

Para poder gestionar de la mejor manera los inventarios la Universidad ESAN (2017) sugiere clasificar las mercancías en tres categorías para tener una visión y administración del inventario. Elaborar una política en el almacén: número de productos que se permite almacenar, fechas de auditorías y los tiempos para concluir las entregas.

V. CONCLUSIONES

5.1. Se ha determinado que existe relación entre la mejora continua y los procesos logísticos ya que el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,747, por lo mismo se concluye que la mejora continua tiene relación positiva considerable con los procesos logísticos en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L., Santa Anita, 2019.

5.2. Se ha determinado que existe relación entre la mejora continua y los costos. El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,789, por lo tanto, se concluye que los costos tienen correlación positiva considerable con la mejora continua en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L., Santa Anita, 2019.

5.3. Se ha determinado que existe relación entre la mejora continua y el servicio al cliente. El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,748 por lo tanto, se concluye que el servicio al cliente tiene correlación positiva considerable con la mejora continua en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L., Santa Anita, 2019

5.4. Se ha determinado que existe relación entre la mejora continua y las compras. El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,743 se concluye que la compra tiene correlación positiva considerable con la mejora continua en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L., Santa Anita, 2019.

5.5 Se ha determinado que existe relación entre la mejora continua y la gestión de inventarios. El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,656, por lo mismo, se concluye que la gestión de inventario tiene correlación positiva considerable con la mejora continua en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L., Santa Anita, 2019.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Establecida la relación de la mejora continua con los procesos logísticos, se sugiere capacitar y concientizar a los colaboradores en la cultura de mejora continua.

Segunda: Se recomienda sugerir la contratación de un especialista en esta herramienta de calidad (5S's). Como primera etapa en la inmersión de la cultura de mejora continua sería decantar y/o capacitar a los colaboradores en las 5 S: seleccionar, ordenar, limpiar, estandarizar y realizar el seguimiento a lo ya logrado. Con las 2 primeras S se tendría identificado de manera clara los productos disponibles para venta, cuarentena y destrucción y/o vencidos. Nos proporcionaría de manera clara la información de los productos que tenemos en stock.

Tercera: Se recomienda monitorear de manera constante lo avanzado en primera instancia y hacer de la mejora continua un hábito del día a día en los colaboradores. La implementación de las 5S. Hacer un análisis de Pareto para reorganizar los productos de acuerdo al volumen de venta.

Cuarta: Implementar una base de datos donde figuren las ventas diarias y los productos adquiridos para poder contar con una trazabilidad de los productos adquiridos o vendidos: cantidad, tipo de producto, fecha de vencimiento, precios, etc)

Quinta: Implementar una política de inventarios en función al diagrama de Pareto, tomando en cuenta el volumen de los productos vendidos vs el precio de cada uno de estos.

Referencias

- Alarcón (2017). Modelo de mejora continua basado en procesos y su impacto en la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios ServiFreno de la ciudad de Quito – Ecuador 2017. (Tesis de maestría). Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6713/Alarcon_gj.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Alarcón Gavilanes, J. (2017). *Modelo de mejora continua basado en procesos y su impacto en la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios ServiFreno de la ciudad de Quito – Ecuador*. (Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). (Acceso el 21 de abril 2017)
- Alva Sánchez, C., Reyes Pérez, C. y Villanes Arroyo, N (2006). *Propuesta de Mejora en la Logística de Entrada en una Empresa Agroexportadora*. (Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas). (Acceso el 03 de mayo de 2007)
- Américas). Cholula, Puebla. México.
- Arias, G. (abril, 2018) Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana (1804). Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/auditoria-gestion.html>
- Barrios, K., Contreras, J y Olivero, E. (2019). La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional. *SCIELO*, 30(2) recuperado a partir de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S07180764201900020013
- Belohlavek, P. (2006). *OEE Overall Equipment Effectiveness Su abordaje Unicista*. Buenos Aires: Blue Eagle Group.
- Benitez, O. y Crisóstomo, M. M. (2004). *Implantación de la Metodología 5 S's en la Planta*
- Bernal (2010). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Colombia: Pearson.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3aed.). Colombia: Pearson Educación.

- Berra, S. y García, C. (2004). Diagnóstico del Clima Organizacional de una Empresa de
- Bohórquez Vásquez, E y Puello Fuentes, Roy (2013). *Diseño de un Modelo de Gestión Logística para mejorar la Eficiencia Organizacional de la Empresa Coralinas & Pisos S.A CORPISOS S.A en el Municipio de Turbaco, Bolívar*. (Tesis de titulación, Universidad de Cartagena). (Acceso el 01 de diciembre de 2013)
- Bonilla, E., Diaz, B., Kleeberg, F. y Noriega, M. (2010) *Mejora continua de los Procesos* Perú: Fondo editorial Universidad de Lima.
- Bravo, J. (2011). Gestión de proceso. (4aed.). Chile: EVOLUCIÓN S.A.
- Brocka, B. (1994). Gestión de Calidad: Cómo Aplicar las mejores Soluciones de los Expertos. Vergara, México.
- Cabrera Linares, A. (2014). *Propuestas de mejora en los procesos logísticos de un centro de distribución de una empresa de tiendas de conveniencia mediante el uso de técnicas de simulación*. (Tesis de grado, Universidad Católica Andrés Bello). (Acceso el 1 de abril de 2014)
- calidad facultad de ingeniería química, universidad veracruzana., Xalapa, Veracruz, México.
- Carpio, L. (2017) Implementación de la gestión por procesos para la mejora de la eficiencia y eficacia de la Unidad Gerencial de Emprendimiento Juvenil del programa Jóvenes Productivos. (Tesis de titulación, Universidad San Ignacio de Loyola).
- Castillo, F. (2012). Productividad y competencia [mensaje en un blog]. Recuperado de:<http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/2012/03/18/productividad-y-competitividad-2/>
- Castro Fino, M (2011). *Análisis y Mejoramiento del Proceso Logístico de Distribución de Ponqué Ramo de Antioquia S.A*. (Tesis de titulación, Universidad Industrial de Santander). (Acceso el 25 de octubre de 2011)
- Chávez, M. (2000). Creando un ambiente de Calidad con las 9 S. Editorial Lindsay.
- Chino, L. (2018). Efecto de la calidad de servicio sobre la fidelización de clientes en MYPES del rubro de artesanía textil en el Cercado de Lima (Tesis pregrado).

Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3517/1/chino_rll.pdf

- Colunga, D.C. (1999). *La Calidad en el Servicio*. Editorial Panorama, México.
- Dale, B. G., Borden, R. J. Y Lascelles, D.M. (1994). *Total Quality Management: An Overview*. Editorial Prentice Hall, Londres.
- De la Cruz, A. (2016). *Estrategia de mejora continua 5S para la optimización en el despacho de medidores de agua en el almacén de Lima*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso 27 de mayo de 2017)
- Deming, E. W. (1989). *Calidad, productividad y Competitividad*, Díaz de Santos, Madrid.
- Duque, A., Saldarriaga, F., y Bohórquez, E. (2019). El servicio al cliente y sus problemáticas actuales: tendencias investigativas. *Revista Criterios*, 23(1), 383-393. Recuperado a partir de <http://ojseditorialumariana.com/index.php/Criterios/article/view/1804>
- elaboradora de embutidos la higuera S.A. de C.V. Tesis de Especialidad en control de
- Evans, R. J. y Lindsay, M. W. (2005). *Administración y Control de la calidad*. Editorial
- Feigenbaum, V. A. (2005). *Control Total de la Calidad*. Editorial CECSA, México.
- Flores, S (2015). *Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas, Jinotega, Nicaragua*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Nicaragua).
- French, W. (1996). *Desarrollo Organizacional*. Editorial Prentice Hall Madrid.
- Gibson, Ivanicevich y Donnelly. (1996). *Las Organizaciones*. Editorial Mc Graw Hill, Madrid.
- Guarachi Coronel, A. (2014). *Diagnóstico Y Propuesta De Mejora De La Gestión Del Proceso Logístico En El Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo De Essalud – Chiclayo, Perú*. (Tesis de Titulación, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). (Acceso el 25 de octubre 2015)
- Gutierrez, H. *Calidad total y Productividad*. 3. a ed. México: Ana Laura, 2010. 383 pp.

- Huamán Mejía, Y. (2014). *Mejora del área de Logística mediante la Implementación de Lean Six Sigma en una empresa Comercial*. (Tesis de Título Profesional, Universidad Nacional de San Marcos). (Acceso 21 de diciembre de 2014)
- Iberoamericana, México.
- James, W. y Daniel, J (2012). *Lean Thinking* Barcelona, España: Centro Libros PAPP, S.L.U. Grupo Planeta.
- Llanes, M. (marzo, 2017) Revista Ciencias Holguín (1815). Recuperado de <http://www.redalyc.org/revista.oa?id=1815>
- Llanes, M. (marzo, 2017) Revista Ciencias Holguín (1815). Recuperado de <http://www.redalyc.org/revista.oa?id=1815>
- Martínez Aguilar, G. (2013). *Tecnologías De La Información Y La Comunicación Como Herramienta Para Implementar Una Estrategia De Optimización Logística*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de México). (Acceso el 01 de marzo de 2013)
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa cualitativa y redacción de la tesis*. (4^a. ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Pino, R. (2016). *Metodología de la investigación*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Proaño, V. (2017) *Metodología para elaborar un plan de mejora continua* 3. a ed. Perú Edición Especial.
- Servicios. (Tesis de la Licenciatura en Administración de Empresas. Universidad de las
- Suárez, B. (2001). *La filosofía del Kaizen, una aplicación práctica en un área de servicio del sector de servicio público*, Revista: Contacto
- Villareal, M (2014). *Análisis y Mejora de los Procesos de la Cadena de Suministros para la Empresa Líder en Medicina Moderna Natural Vitality*. (Tesis de Titulo de Ingeniería Comercial, Universidad Católica del Ecuador). (Acceso 15 de Julio de 2014)
- Zambrano, L. (marzo, 2017) Revista Caribeña de Ciencias Sociales (1703). Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/caribe/2017/03/pucem.html>

ANEXOS

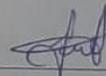
ÍTEMS		Escala Likert				
		N	CN	A	CS	S
		1	2	3	4	5
Variable: Mejora Continua						
PLANIFICACIÓN						
1	Se cuenta con el espacio adecuado para recibir los productos					
2	Los productos se encuentran agrupados por tipo (tamaño y peso) en su almacenamiento					
3	La mercadería se encuentra fácilmente solicitada por el cliente					
4	Se cuenta con el espacio adecuado para almacenar los productos					
METODOLOGÍA 5S						
5	Los productos próximos a vencer, se encuentran identificados					
6	Se aplica la siguiente frase “un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar”, en su ambiente de trabajo					
7	Se realiza una inspección de calidad del negocio y productos					
8	Mantener el orden y la limpieza en su negocio debería ser un hábito					
9	Es necesario contar con un plan de control semanal para mantener el orden y la limpieza en su negocio					
CALIDAD						
10	El cliente se muestra satisfecho al concluir la compra					
11	Los clientes manifiestan haber recibido un producto en malas condiciones: abollado, roto o con defectos notorios					
INNOVACION						
12	La inclusión de nuevos productos, productos sustitutos y marcas propias en su negocio seria una muy buena opción					
13	Se emite boletas electrónicas, facturas electrónicas en su negocio					

Variable: Procesos Logísticos					
COSTOS					
14	Los clientes ubican los productos que necesitan cuando realizan su compra				
15	¿Se conoce la cantidad de productos a almacenar durante la semana?				
COMPRAS					
16	Se conoce con exactitud la mercadería a solicitar				
17	Se recepciona la mercadería solicitada en cantidades correctas				
18	Se recibe la mercadería solicitada en buenas condiciones				
19	Se recibe la mercadería solicitada en la fecha acordada				
20	Se toman en consideración los descuentos de los proveedores al momento de adquirir la mercadería				
SERVICIO AL CLIENTE					
21	Se concreta los requerimientos del cliente en su totalidad				
22	Los clientes detectan daños en sus productos que fueron despachados				
23	Se manifiestan disconformidad con el servicio prestado en el transcurso del mes				
GESTIÓN DE INVENTARIO					
24	Se tiene un control de inventario en el negocio, para realizar la entrega de los productos				
25	La fecha de vencimiento de los productos es considerada para realizar los despachos (Se entiende que los productos próximos a vencer en los siguientes dos meses son los que tienen que ser despachados).				

Lima 28 de noviembre del 2019

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo Roxana Apaza Melo con DNI: 41777981 en mi condición de Gerente General y representante de la empresa Negocios Virgen del Rosario con Ruc: 20602746331, autorizo al srta Ana Lucía Quesuruco Balcázar con DNI: 47641657 quien ocupa el puesto de asistente administrativo en la misma, para hacer uso de la información de la empresa con fines académicos en el presente año.



Gerente general: Apaza Melo Roxana

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Qué relación existe entre la mejora continua y la gestión de los procesos logísticos en Negocios del Rosario, E.I.R.L, Santa Anita - 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre la Mejora continua y la gestión de los procesos logísticos en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L, Santa Anita – 2019.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>La mejora continua tiene relación la gestión de los procesos logísticos en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L, Santa Anita – 2019</p>	<p>V1 Mejora Continua</p>	<p>Planeamiento</p> <p>Metodología 5S</p> <p>Calidad</p> <p>Innovación</p>	<p>1. Recepción</p> <p>2. Almacén</p> <p>3. Movimiento</p> <p>4. Capacidad</p> <p>5. Seleccionar</p> <p>6. Organizar</p> <p>7. Limpiar</p> <p>8. Estandarizar</p> <p>9. Seguimiento</p> <p>10. Nivel de Servicio</p> <p>11. Defectos de productos</p> <p>12. Cartera de productos</p> <p>13. Tecnología</p>	<p>Tipo de investigación Aplicada Nivel: Descriptivo-Correlacional Diseño de Investigación No experimental de corte Transversal Enfoque: Cuantitativo Población: La población estuvo conformada por 70 colaboradores del mercado de productores de Negocios Virgen del Rosario ubicada en el distrito de Santa Anita. Se puede concebir el concepto de una población censal como el agrupamiento de la totalidad de los elementos</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Qué relación existe entre la mejora continua y los costos en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L, Santa Anita - 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la mejora continua y las compras en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L, Santa Anita - 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la mejora continua y el servicio al cliente en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L, Santa Anita - 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la mejora continua y la gestión de inventarios en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L, Santa Anita - 2019?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar la relación entre la mejora continua y los costos en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L, Santa Anita – 2019</p> <p>Determinar la relación entre la mejora continua y las compras en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L, Santa Anita – 2019</p> <p>Determinar la relación entre la mejora continua y el servicio al cliente en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L, Santa Anita – 2019</p> <p>Determinar la relación entre la mejora continua y la gestión de inventarios en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L, Santa Anita – 2019.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</p> <p>La mejora continua tiene relación con los costos en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L, Santa Anita – 2019</p> <p>La mejora continua tiene relación con las compras en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L, Santa Anita – 2019</p> <p>La mejora continua y el servicio al cliente en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L, Santa Anita – 2019</p> <p>La mejora continua tiene relación con la gestión de inventarios en Negocios Virgen del Rosario E.I.R.L, Santa Anita – 2019</p>		<p>V2 Gestión de procesos logísticos</p>	<p>Costos</p> <p>Compras</p> <p>Servicio al cliente</p> <p>Gestión de inventario</p>	