



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión logística y su influencia en la optimización del proceso de pedidos en la empresa
Protech del Perú S.A.C, Callao 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Meza Palomino, Luis Alberto (ORCID: 0000-0002-9286-2147)

ASESOR:

Mg. Israel Barrutia Barreto (ORCID: 0000-0001-0000-0000)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CALLAO – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mi familia, por su ánimo y apoyo constante de seguir hacia adelante en este largo camino universitario, a mis amistades por darme los ánimos durante este proyecto, y darme la fortaleza necesaria para seguir adelante.

El autor

Agradecimiento

Agradezco a la universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad y facilidades de prepararme y desarrollarme como profesional. A mi profesor por su guía, y paciencia durante estos últimos ciclos, lo cual permitió lograr mi objetivo académico.

A la empresa Protech Del Perú donde se aplicó las encuestas y la cual me otorgo las facilidades para poder estudiar mientras trabajaba.

Índice

	Página
Carátula	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Página del jurado	V
Declaratoria de autoría	Vi
Índice	Vii
Presentación	VIII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MÉTODO	20
2.1. Tipo y diseño de la investigación	21
2.2. Operacionalización de variables	21
2.3. Población y muestra	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	28
2.5. Procedimientos	29
2.6. Métodos de análisis de datos	30
2.7. Aspectos éticos	31
III. RESULTADOS	32
3.1. Resultado descriptivo de la investigación	33
3.2. Prueba de normalidad de las variables	37
3.3. Contrastación de hipótesis	40
IV. DISCUSIÓN	43
V. CONCLUSIÓN	46
VI. RECOMENDACIONES	47
VII. REFERENCIAS	48
VIII. ANEXOS	51

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo les presento la tesis titulada “Gestión Logística y su influencia en la optimización del proceso de pedidos en la empresa Protech del Perú S.A.C. San Miguel – 2019” la cual contiene los siguientes capítulos: Introducción, método, resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos. Asimismo, se plantea el objetivo general de:

Determinar la influencia entre la gestión logística y la optimización de los procesos de pedidos en la empresa Protech del Perú S.A.C., la misma que sometemos a su consideración y esperamos que cumpla con los requisitos de aprobación.

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar la influencia de la gestión logística y el proceso de pedidos en la empresa Protech del Perú S.A.C. San Miguel – 2019. Los datos fueron obtenidos mediante la técnica de la encuesta, teniendo un cuestionario de 18 preguntas por cada variable las cuales hacen referencia a las dimensiones de cada una de ellas. La población fue de 52 trabajadores de la empresa Protech del Perú S.A.C. San Miguel – 2019. Este estudio es de tipo correlacional – causal, ya que, se busca ver si las dos variables están relacionadas, además se utilizó un diseño de investigación no experimental de corte transversal, en la metodología es Hipotético- Deductivo. Concluyendo que la Gestión Logística genera un efecto positivo en el proceso de pedidos puesto que, se obtuvo el coeficiente de confiabilidad del Alfa de Cronbach, con un resultado de 0.9115 para las preguntas de Gestión Logística y para las preguntas sobre el proceso de pedidos un 0.8803, demostrando que la relación entre las variables es alta.

Palabras clave: Gestión Logística, Proceso de Pedidos.

Abstract

The purpose of this research is to determine the influence of logistics management and the ordering process on Protech del Perú S.A.C. San Miguel - 2019. The data were obtained through the survey technique, having a questionnaire of 18 questions for each variable which refer to the dimensions of each of them. The population was 52 workers of Protech del Perú S.A.C. San Miguel - 2019. This study is correlational - causal, since it seeks to see if the two variables are related, and a non-experimental cross-sectional research design was used, in the methodology it is Hypothetical-Deductive. Concluding that the Logistics Management generates a positive effect in the ordering process since, the reliability coefficient of the Cronbach Alpha was obtained, with a result of 0.9115 for the Logistics Management questions and for the questions about the ordering process a 0.8803, demonstrating that the relationship between the variables is high.

Keywords: Logistics Management, Order Process.

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

A nivel internacional, la gestión logística es apreciada en todas las organizaciones, principalmente en países con capacidad de fabricación de autopartes y tecnología como Estados Unidos, Rusia y Japón, por lo que se necesita una gestión logística eficaz a gran escala. La revista Logistec define la logística como el proceso de ejecución diario de una empresa en producción y servicio. Por tanto, se dice que toda empresa tiene logística, por lo que la logística se considera un puente entre la producción y el consumo.

Según A. Castellano (2015) En la logística es necesario el cumplimiento de las funciones de la administración de mercancías, así como, el empaque y la repartición de mercadería hacia los clientes.

A nivel local, Protech cuenta con diferentes tipos de gestión logística para cada proceso u orden, por lo que cada mes se pierden clientes, lo que nos afecta económicamente, porque algunos clientes pueden ser clientes potenciales. Por ello, buscamos cambiar o definir el proceso de gestión logística, reduciendo así el tiempo, y podemos brindar servicios a todos en el menor tiempo.

A nivel internacional, las empresas deben realizar pedidos con anticipación porque los productos serán fabricados y luego enviados a sus destinos por vía marítima, aérea o terrestre.

Según la Revista Logistic 2017, el Banco Mundial anunció los resultados del informe “Connecting to Compete 2018, Trade Logistics in the Global Economy, Visualizando al Perú en el puesto 83 con 2.69 puntos obtenidos. Lo cual, nos indica que descendimos 14 lugares con respecto al resultado anterior, en el cual alcanzamos un puntaje de 2.89 y nos colocamos en el puesto 69.

A nivel nacional, Protech cambiará este proceso. Como hemos visto, las empresas de este país establecen diferentes tipos de métodos de pago, como facturas, cartas, cheques, que son de 15 días, 30 días, 45 días, 60 días o 90 días. Estas son las ventajas que brinda la empresa, por lo que el pedido se procesa al verificar la forma de pago y todos los productos cumplen con el contenido cotizado.

Según Billy Frías Magan, gerente general de Protech Del Perú S.A.C. En el informe que analiza el proceso de pedidos del año anterior, el informe mostró que la empresa estuvo muy involucrada debido a la eficacia de la gestión logística brindada a los clientes. De esta manera lograron satisfacer al 85% de todos los clientes y atenderlos de manera efectiva,

La problemática que está atravesando hoy en día en la empresa de Protech del Perú S.A.C., es no poder desarrollar una eficiente gestión en el proceso del pedido, debido a que, los trabajadores en sus funciones a realizar, no llevan el orden planeado por la misma empresa, ni les indican sobre las alzas de precios que tienen algunos productos (EPPS) y no se informan sobre las existencias del almacén. Es por ello que existe siempre la incertidumbre y la dificultad de atender a todos los clientes.

Lo pretendido por el investigador es lograr que la empresa Protech del Perú S.A.C encuentre una relación entre la gestión logística y la optimización en el proceso de pedidos en la empresa Protech del Perú S.A.C y de acuerdo a lo obtenido, sugerir las óptimas mejoras posibles en el proceso de pedidos, para que de esta manera podamos satisfacer las necesidades del cliente.

1.2. Trabajos Previos.

En esta investigación se encontraron diversos tipos de informaciones nacionales e internacionales con el enfoque hacia el tema elegido a investigar, las cuales, cada investigación seleccionada lleva relación con el tema. Para esto se procederá a indicar las investigaciones elegidas por el investigador.

1.2.1 Antecedentes Nacionales.

Calderón, G. (2016), con su tesis “Evaluación de la Gestión Logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa distribuciones NAYLAMP S.R.L. Chiclayo 2013” de metodología explicativa para optar el título de contador público. El objetivo general del autor es evaluar la gestión logística y su impacto en la determinación del costo de ventas de Distribuciones Naylamp SRL. Describe el método a utilizar mediante análisis y síntesis, en el que se identificará y procesará cada parte de la situación real de la empresa, de manera que se pueda mejorar el proceso logístico. Los resultados obtenidos a través del proceso logístico de la empresa permiten identificar, calcular e implementar indicadores de gestión logística más detallados en el proceso para comprender

la gestión y el comportamiento en estas actividades, pues la cuenta de resultados proporciona macros de información, y no refleja verdaderamente cada proceso logístico. Lo que ocurrió en. Según el autor, de acuerdo con la relación con mi trabajo de investigación, esto significa que la empresa necesita tener más control y seguimiento de las actividades que se realizan en el almacén, actividades de compra y venta, eficiencia y eficacia de ejecución para poder ejecutar el proceso de la forma correcta. Mantener la mejora continua del proceso de pedidos del cliente para poder cubrir sus necesidades.

Asmat L. (2015). Con su tesis “Rediseño de procesos de recepción, almacenamiento, picking y despacho de productos para la mejora en la gestión de pedidos de la empresa distribuidora HERMER S.A.C en el Perú 2015” de metodología explicativa para optar el título profesional de ingeniero de computación y sistemas. El autor presente tiene como objetivo general innovar la cadena de suministros y así poder disminuir los tiempos en la gestión de pedidos en la empresa distribuidora HERMER S.A.C. En él se describe la metodología destinada a través de la mejora de procesos empresariales y a la etapa de modernización a fin de eliminar las actividades repetitivas, permitiendo así la satisfacción del cliente. Los resultados obtenidos a través del proceso logístico es la minimización del tiempo en cada proceso o actividad y a su vez, obtener una efectividad en la gestión de los pedidos. Según el autor, de acuerdo a la relación que tiene la investigación con mi trabajo nos da a entender que en la empresa hay actividades que se repiten o se realizan más de 1 vez, es por ello, que se necesita rediseñar todo el proceso para reducir los tiempos utilizados en cada área y obtener la mejora continua deseada, logrando así la efectividad en todas las áreas y cumpliendo con los requerimientos del cliente.

Cajas, J. (2016) con su tesis “Propuesta de Mejora de la cadena de Abastecimiento en la Etapa de Recepción de Materiales del Proceso Productivo de una Empresa Minera de la Zona Norte del País” de metodología explicativa para optar el título de magister en dirección de operaciones y Logística. El autor tiene como objetivo general atender a la demanda con el mejor nivel de servicio y al menor costo posible para así proponer nuevas medidas en los procesos de pedido de los clientes y cumplir con lo solicitado. Los resultados obtenidos a través del proceso de pedido, han permitido que se obtenga mejoras en la optimización de los recursos y una mejora en la cadena de procesos de pedidos logrando así una reducción de tiempos y un mejor control de las actividades. Según el autor, de acuerdo a la relación hecha con mi trabajo de investigación nos da a entender que la empresa no tiene

un formato práctico en el cual te indique como se tiene que realizar el proceso de pedidos con lo cual es necesario establecer una cadena de suministro y así poder satisfacer al cliente.

1.2.2 Antecedentes Internacionales.

Páez, A. (2012) con su tesis “Evaluación del Proceso de alistamiento de Pedidos y análisis de las Mejores Prácticas del Proceso para la Empresa COMERTEX S.A. Colombia 2012” de metodología explicativa para optar el título de Ingeniera Industrial. El autor tiene como prioridad rediseñar las políticas de despacho y aislamiento, y así, obtener una solución rápida ante la toma de decisiones que permitan mejorar el proceso de asilamiento de pedidos de COMERTEX S.A. En él se describe la metodología destinada a través del análisis y síntesis en el cual nos identificará la realidad de la empresa y se desarrollará una mejora continua en el proceso logístico. Los resultados obtenidos a través del proceso logístico en la empresa, ha permitido identificar el impacto de las actividades en el tiempo de aislamiento de los pedidos y la evaluación de las diferentes políticas de cada área. Según el autor, de acuerdo a la relación hecha con mi trabajo de investigación, nos da a entender que la empresa necesita modificar el esquema de formatos de pedidos y reevaluar las políticas establecidas ya que existen errores y actividades repetitivas, es por ello, que se busca la efectividad de estas áreas para poder satisfacer al cliente.

Cano, P. (2015) “Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas de México” Revista: *ELSEVIER*, Indica que el ingreso a nuevos mercados necesita cambios estructurales ya que, la logística es el factor principal del mercado. Hoy en día, el consumidor necesita un valor agregado del producto y que tenga stock. Según el autor, los clientes siempre buscan obtener lo mejor, lo cual, las empresas siempre están pendientes a brindar un producto de alta calidad y con un valor agregado. Para lo cual, se tiene que tener estructurada una efectiva cadena de suministros. Las empresas pequeñas en México son el 6.4% y generan el 35.2% del empleo y a su vez aporta el 39% del PBI; de ahí se origina la necesidad de hacer crecer la posición competitiva de la empresa en el mercado. La investigación realizada indica que el diseño es un modelo conceptual para la logística en las PYMES, que pueden ser solucionadas a través del control de las variables.

Avendaño, G., & Díaz, J. (2015) “Sistema de gestión de la logística inversa en el sector de la refrigeración en la ciudad de Bogotá” *Revista Ontare* Indica que las organizaciones se toman un tiempo prudente para analizar los beneficios de la logística

inversa con el fin de reducir los inconvenientes relacionados con las devoluciones y el cumplimiento de los plazos establecidos. Según el autor indica que el 95% de las empresas utilizan la logística inversa para prevenir futuros errores, esto beneficiaría en un 90% a la empresa en el tema de las devoluciones de los productos y a su vez beneficiaría en las políticas del cuidado del ambiente.

Navarrete, C. & Parada O. (2017) “Métodos para mejorar la eficiencia y la toma de decisiones en la gestión de inventarios” *Revista Ciencia UNEMI*, Indica que el control de inventario necesita la aplicación de un método de análisis en el cual cada producto almacenado tenga una actividad económica relativa. Según el autor podemos indicar que a nivel nacional el 83% de las empresas tienen un sistema de control de inventarios correcto, esto debido al correcto almacenaje de cada producto y al ingreso de la mercadería al sistema de la empresa.

1.3 Teorías relacionadas al tema.

Variable Independiente: Gestión Logística.

Mora (2016) la gestión logística es un conglomerado de actividades que se repiten en la cadena de abastecimiento desde mercancías hasta la venta del producto y que se encuentran en el almacén.

Según Anaya (2015) la gestión logística tiene un vínculo directo con el proceso de abastecimiento de mercancías, almacén y repartición de productos.

Castellanos (2015) indica que es un procedimiento que se encarga de planear, desarrollar y ejecutar de manera efectiva el almacenamiento de mercancías hasta que el producto satisfaga la necesidad del cliente.

Según Anaya (2015) indica que la gestión logística tiene una relación directa con el proceso de abastecimiento de mercancías, almacén y repartición de productos.

Anaya nos indica que:

Se entiende que, al inicio de toda actividad empresarial e industrial, existieron dificultades en el almacenamiento, abastecimiento y distribución de mercancías, sin embargo, la logística es fundamental en toda empresa.

En las organizaciones siempre hubo 3 ciclos básicos:

- El Periodo de abastecimiento de mercancía
- El Periodo de producción
- El Periodo de almacenaje y repartición de mercancías.

Estos ciclos trabajan de manera incorrecta, ya que, el problema del aprovisionamiento de mercancía era la mercadería, en el sentido que se preocupaban por que la producción no parara y así poder seguir fabricando productos.

Es por ello, que la fábrica buscaba un programa de fabricación el cual, le permita producir en cantidad y así obtener una economía de escala. Esto generaría stock de productos finalizados en la empresa los cuales se tenían que vender de manera rápida, debido a, los altos costos de almacenaje.

La distribución se realiza de una manera simple en la cual, se atendían los pedidos de manera lenta. Lo cual generaba que el cliente no esté satisfecho, generando altos costos de distribución y a su vez perdíamos la competitividad obtenida durante tantos años. En la organización, la logística se aplica en los años 1960 con el fin de referirse a los procesos similares al estamento militar. La logística la definen bajo el concepto de control de flujo, que comprende la mercancía y la información que se origina en la cadena de suministros.

El flujo de mercancía inicia en la fuente del abastecimiento hasta la venta final del producto. Mientras la información que genera el flujo de mercancía va desde el mercado hasta la fuente del abastecimiento. También podemos señalar que el inventario es más grande, situándose en cualquier eslabón de la cadena de suministros.

Por lo tanto, los sistemas de información tienen como objetivo generar stock y disponer de ellos cuando sea necesario.

Teoría de la logística integral

La logística la define como el proceso de encarga de planear, desarrollar y ejecutar de manera efectiva el almacenamiento de mercancías hasta que el producto satisfaga la necesidad del cliente.

Aunque el concepto no es completo, se considera un poco didáctica, porque, la logística global se puede definir como el control de flujo de mercancías iniciando en el abastecimiento de mercancías hasta la venta de mercancías, los cuales tienen que tener estos 2 requerimientos:

- ❖ Rapidez en el flujo de mercancías
- ❖ Costos mínimos

La rapidez en el flujo de mercancías se obtiene con un nivel racional, una reducción del nivel de inventario y un proceso operativo eficiente, con lo cual, se reducirá el tiempo en abastecimiento, producción y distribución de mercancías

Capacidad

Se define como el ritmo máximo de output que se puede obtener mediante las herramientas tecnológicas y mano de obra. Podemos observar cierto tipo de instalación denominada cuello de botella en la cadena logística, que generara una lista de productos en proceso y productos por entregar.

Aprovisionamientos y distribución física

Se tiene que establecer que el funcionamiento correcto de la cadena de suministro este equilibrado y armonizado en relación al plan de ventas de la empresa, ya que, si no se cumple este equilibrio se producirán subutilización de recursos y exceso de producción, lo cual nos generara stock de más.

Cuando las capacidades están armonizadas en relación al plan de ventas, se fabrica los productos de acuerdo al plan de ventas, evitando tener stock que no utilizaremos y a su vez, no generando pérdidas en el capital.

Variable Dependiente: Procesos de pedidos

El proceso de pedidos fue definido por Martínez (2015) quien sostiene que la mercadería tiene que estar agrupada para poder darle salida en el almacén de la empresa. Los elementos más adecuados para realizarlos son la mercadería, el transporte y el software.

Bases teóricas del proceso de pedido

La Teoría de Sistemas

Borja nos indique que:

La teoría general de sistemas se desarrolló en 1950 y 1968 a través de las investigaciones de Bertalanffy, lo cual, buscaba formular o proponer ideas las cuales permitan una aplicación rápida en cada problema que se pueda presentar. El sistema podemos encontrarlo en todos los ámbitos, lo cual, cada administración tiene una estructura autónoma lo cual, puede ser investigada por la TGS, otorgando una visión de la empresa como totalidad. Así la finalidad del enfoque sistemático es definir cada empresa de manera objetiva y comprensiva.

El concepto de sistema

Se define como un conglomerado de elementos interdependientes que comprenden un todo organizado. Cuando el conglomerado logra desarrollar una manera correcta de trabajar se puede decir que es efectivo, del mismo modo, se determina que una empresa está definida como un sistema con múltiples elementos interactivos

Características de los sistemas

Relacionado con la definición de sistema es que es un todo compuesto por elementos interconectados formando un todo. Por lo cual, se observa diversas particularidades que son esquivas en los elementos aislados. Se le denomina como un sistema emergente: propiedad que existe en el sistema como un todo. Podemos deducir 2 conceptos.: Que todo sistema tiene varios propósitos y que estos se relación entre ellos y a su vez también definen la distribución necesaria para alcanzar el objetivo propuesto.

Totalidad

El sistema tiene una naturaleza orgánica, lo cual, produce cambios en las unidades. En otro concepto, el más mínimo cambio en la unidad del sistema influirá en el producto total de este. El efecto de los cambios se presentará en el ajuste del sistema.

1.4 Formulación del problema.

1.4.1 Problema general.

¿Cómo influye la gestión logística en la optimización de los procesos de los pedidos en la empresa Protech del Perú S.A.C. San Miguel, 2019?

1.4.2 Problemas específicos.

Problema específico 1

¿Cómo influye el aprovisionamiento de mercancías en la optimización del proceso de pedidos de la empresa Protech del Perú S.A.C., San Miguel 2019?

Problema específico 2

¿Cómo influye el almacenaje de mercancías en la optimización del proceso de pedidos en la empresa Protech del Perú S.A.C., San Miguel 2019?

Problema específico 3

¿Cómo influye la distribución de mercancías en la optimización del proceso de pedidos en la empresa Protech del Perú S.A.C., San Miguel 2019?

1.5 Justificación de la investigación

Según Hernández Sampieri, R. Fernández Collado, C. Baptista Lucio, P. (1991) “Metodología de la investigación” En la investigación es fundamental justificar el tipo de estudio explicando los motivos necesarios del porque se tiene que llevar a cabo la investigación y así mostrar los beneficios que se derivan de ella.

Teórico. El propósito de esta investigación es realizar un análisis de los procesos de pedidos existentes investigando y extrayendo datos relativos, para que los colaboradores de la compañía puedan atender de modo correcto al consumidor y así retribuir sus necesidades y a su vez, tener en cuenta que para conseguir los objetivos se requiere que el personal este comprometido con la empresa.

Practica. La investigación es una guía para las organizaciones que ofrecen servicios generales, y tienen una complicada gestión logística, desde entonces, ha habido una situación muy similar a la que planteo. Por tanto, se aplicarán las competencias obtenidas en la carrera de administración de empresas.

Social. El análisis y estudios recolectados en este proyecto de investigación tiene como beneficiario a la empresa Protech del Perú S.A.C., en el desarrollo de los resultados, se podrá adquirir conocimientos sobre la Gestión Logística y el Proceso de Pedidos.

Metodológica. La presente investigación aplicaremos el método científico, se necesitará de herramientas para poder recopilar datos, la técnica que se utilizo es la encuestas donde dicha información será analizada mediante el método científico, para lo cual se utilizarán herramientas de recolección de datos propios de la investigación científica. Mediante la Técnica de la encuesta se obtendrá información que será analizada por el Programa de investigación SPSS. Lo que busco es diagnosticar el grado de significancia entre las variables de Gestión Logística y el Proceso de Pedidos.

1.6 Hipótesis.

Hipótesis general.

La Gestión Logística influye en la optimización de los procesos de pedidos de la empresa Protech del Perú S.A.C., San Miguel 2019

Hipótesis específicas.

El aprovisionamiento de mercancías influye en la optimización del proceso de pedidos de la empresa Protech del Perú S.A.C., San Miguel 2019

El almacenaje de mercancías influye en la optimización del proceso de pedidos en la empresa Protech del Perú S.A.C., San Miguel 2019

La distribución de mercancías influye en la optimización del proceso de pedidos en la empresa Protech del Perú S.A.C., San Miguel 2019

1.7 Objetivos de la investigación

Objetivo general.

Determinar la influencia entre la gestión logística y la optimización de los procesos de pedidos en la empresa Protech del Perú S.A.C. San Miguel 2019

Objetivos específicos.

Determinar la influencia entre el aprovisionamiento de mercancías y la optimización del proceso de pedidos de la empresa Protech del Perú S.A.C., San Miguel 2019

Determinar la influencia entre el almacenaje de mercancías y la optimización del proceso de pedidos en la empresa Protech del Perú S.A.C., San Miguel 2019

Determinar la influencia entre la distribución de mercancías y la optimización del proceso de pedidos en la empresa Protech del Perú S.A.C., San Miguel 2019

II. - METODOLOGÍA

2.1. Diseño de investigación.

El enfoque de la investigación de acuerdo a nuestro proyecto es cuantitativo.

Hernández, (2014) Indica que el diseño de investigación agrupa los datos para realizar un análisis y así obtener un resultado.

El método de Investigación utilizado en esta investigación es hipotético- deductivo

Según Bernal (2006) buscamos la veracidad o falsedad de las hipótesis, para constatar con la teoría.

El diseño de la investigación es **NO EXPERIMENTAL- TRANSVERSAL** ya que, no se podrá modificar los resultados obtenidos por las variables.

Según Hernández (2018) en la investigación no experimental se estudian los fenómenos, describiendo las variables y la relación que puedan tener entre ellas.

Es transversal, ya que, se recogen datos solo una única vez. Según Bernal (2006) es transversal porque solo se recolecta información una única vez.

El tipo de estudio utilizado en esta investigación es **APLICADA** ya que para Cegarra (2012) define la investigación aplicada como un conglomerado de actividades que tienen como objetivo aplicar los nuevos conocimientos científicos.

El nivel de estudio es **CORRELACIONAL** y **CAUSAL**

Es Correlacional ya que, buscamos ver si las variables expuestas están correlacionadas o no.

Según Bernal (2006) se busca mostrar la relación entre las variables establecidas.

Según Lara (2006) la investigación causal se define como el manejo de una o más variables no comprobadas, con el fin de, identificar la causa por la cual se produce el acontecimiento en particular. Es por ello, que buscamos el nexo entre causa y efecto.

2.2 Variables y operacionalización.

Variable Independiente: Gestión Logística

Según Anaya (2015) nos señala que la palabra logística tiene un vínculo directo con el proceso de abastecimiento de mercancías, almacén y repartición de productos. La gestión logística se encarga de gestionar las actividades de la empresa orientadas al cumplimiento del resultado.

Variable Dependiente: Proceso de pedido

En relación con el tema a tratar, El proceso de pedidos fue definido por Martínez (2015) quien sostiene que la mercadería tiene que estar agrupada para poder darle salida en el almacén de la empresa. Los elementos más adecuados para realizarlos son la mercadería, el transporte y el software.

Definición operacional.

2.2.1 Variable Independiente: Gestión Logística

Según Anaya nos indica que, la Gestión logística se basa en procesos de abastecimiento, almacenaje y distribución de mercancías y esto será comprobado mediante el instrumento de las encuestas.

Dimensiones.

La Gestión logística se caracteriza por las siguientes dimensiones: abastecimiento, almacenaje y distribución. Y las cuales se definen a continuación:

Dimensión 1: Aprovechamiento de mercancías

Anaya (2015) la define como el proceso de abastecer materias primas, componentes y herramientas necesarias para que la organización pueda fabricar los productos de una forma continua sin correr el riesgo de tener que parar la producción por falta de materiales.

Indicadores

Nivel de compras a proveedores

Los elementos básicos de gestión están en definitiva instrumentados mediante procedimientos estadísticos para reconocer cuando concluir el pedido y deducir el importe a solicitar

Validación de Inventarios

Ante todo, beneficia mezclar la definición de stocks para poder diferenciar la palabra inventario. Se define como la acumulación de bienes que se encuentran en el almacén de la empresa.

Dimensión 2: Almacenaje de mercancías

Procedimiento operativo que corresponde a la custodia y mantenimiento de los bienes con los mínimos riesgos para el producto, la mano de obra y la organización.

Indicadores

Evaluación del sistema de almacenamiento

Los sistemas de almacenamiento aluden a los diferentes bienes utilizados para el acopio, custodia y comprobación de productos internamente de un almacén. A los diferentes sistemas de acopio, también como a las diversas tecnologías.

Nivel de Stock

Beneficia mezclar la definición de stocks para poder diferenciar la palabra inventario. Se define como la acumulación de bienes que se encuentran en el almacén de la empresa.

Costos de Almacenamiento

Son todos los costos de la empresa, ya sean, gastos fijos directos e indirectos en todas las áreas de la organización.

Dimensión 3: Distribución de las mercancías

Podemos definirla como el proceso desde la entrega del producto del proveedor hasta la entrega del producto final hacia el cliente.

Indicadores

Evaluación del sistema de Distribución

El sistema se basa en la realización del centro de distribución de mercaderías, que abastece a la empresa a través de una amplia red de proveedores y a su vez son distribuidos en los puntos de venta establecidos por la empresa.

Evaluación de la Cadena de suministro

Es un conjunto de medios de distribución con lo cual, se busca obtener distintos materiales y así poder producir productos terminados.

Estado del Transporte

Vehículos utilizados por la empresa para transportar la mercadería.

Estado de plazo de entrega

Es el tiempo que nos otorga un cliente para atender su pedido, esto pactado previamente con ellos.

Variable Dependiente: Proceso de pedido

Según Martínez, el proceso de pedidos es muy importante en la empresa, ya que, es la agrupación de mercancía la cual tiene que ser preparada de la manera más adecuada para luego transportada hacia el lugar destino y ser registrada en el software empresarial

Dimensiones

En lo concerniente al proceso de pedidos se caracteriza por presentar las siguientes dimensiones: la mercancía, el transporte y el software.

Dimensión 1: La Mercancía

Son todos los bienes o materias primas que existen en el almacén y que están netamente en un buen cuidado, listos para la producción o la salida hacia la planta de fabricación.

Indicadores

Estado de la orden de pedido

Escrito en el cual está el listado del cliente (picking).

Estado del Packing List

Escrito que se adjunta cuando exportamos un producto a través de las aduanas.

Evaluación de las Facturas

Escrito que evidencia la información referente a la operación mercantil.

El Transporte de Mercancías

Vehículo utilizado por la empresa para el traslado de mercancías.

Indicadores

Costos de las rutas de Transporte

Rutas establecidas por la empresa durante la jornada laboral.

Estado de la Garantía

Seguridad del fabricante o empresa que otorgan al cliente sobre la mercadería despachada.

Evaluación del Tiempo

Fecha establecida entre cliente y empresa para entregar los productos comprados.

Dimensión el software empresarial

Programa utilizado para generar ordenes de pedido.

Indicadores

Evaluación de la Transmisión de la información

Recopilación de información de la mercadería desde la empresa hasta el cliente.

Servicio de Reclamaciones

Instrumento que sirve para evaluar la calidad y efectividad de la empresa.

Registro y comprobación de pedidos

Escrito que verifica el seguimiento de la orden de pedido desde la salida del almacén hasta el despacho del producto hacia el cliente.

2.2.3. Matriz de operacionalización de variables

Variable		Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores		Escala de Medición
Independiente	Gestión logística	Según Anaya (2015) la gestión logística se basa en procesos de abastecimiento, almacenaje y distribución de mercancías y esto será comprobado mediante el instrumento de las encuestas.	Aprovisionamiento de mercancías	-Nivel de compras a proveedores	1-2	Según O'Shaughnessy, J. se deben ordenar de mayor a menor los ítems. Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) confirma la existencia de múltiples intervalos de medición.
				- Validación de Inventarios	3-4	
			Almacenaje de mercancías	-Evaluación del Sistema de almacenamiento	5-6	
				-Nivel de stock	7-8	
				-Costos de Almacenamiento	9-10	
			Distribución de mercancías	-Evaluación del sistema de distribución	11-12	
				-Evaluación de la cadena de suministro	13-14	
				-Estado del transporte	15-16	
				-Estado de plazo de entrega	17-18	

Variables		Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores		Escala de Medición
Dependiente	Proceso de Pedidos	Según Martínez, el proceso de pedidos es muy importante en la empresa, ya que, es la agrupación de mercancía la cual tiene que ser preparada de la manera más adecuada para luego transportada hacia el lugar destino y ser registrada en el software empresarial.	Mercancías	-Estado de la orden de pedido	1-2	Según O'Shaughnessy, J. se deben ordenar de mayor a menor los ítems. Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) confirma la existencia de múltiples intervalos de medición.
				-Estado del Packing List	3-4	
				-Evaluación de las Facturas	5-6	
			Transporte de mercancías	-Costos de las rutas de Transporte	7-8	
				-Estado de la garantía	9-10	
				-Evaluación del Tiempo	11-12	
			Software empresarial	-Evaluación de la Transmisión de la información	13-14	
				-Servicio de Reclamaciones	15-16	
				-Registro de comprobación de pedidos	17-18	

2.3. Población y muestra.

2.3.1. Población.

Para Hernández (2010) es la agrupación de las investigaciones realizadas por todos los integrantes que tienen un factor común, por lo tanto, la investigación estará compuesta por 52 personas que laboran en la empresa Protech del Perú S.A.C.

2.3.2. Muestra

Para Sheldon (2007) se conceptualiza como una pequeña agrupación de la población que será estudiado.

En esta investigación se realizará un muestreo probabilístico Dado que su población es pequeña, no se realiza muestreo. En Consecuente, se realizará un censo, el cual determinara el número de personas que constituyen la población estadística. Por lo tanto, esta investigación es factible porque no será válida para la muestra, pero no para el total de muestras. El caso práctico es que la empresa cuenta actualmente con 52 trabajadores.

Para estimar la muestra se ha utilizado la siguiente formula:

$$n = \frac{k^2 P * Q * N}{(e^2 * (N - 1) + k^2 * p * q)}$$
$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.50 * 52}{(5^2 * (52 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5)} = 46$$

El total de muestra para la presente investigación está conformado por 46 trabajadores

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

2.4.1 Técnica.

Se empleará la “encuesta”, debido a ser una técnica muy efectiva en distintos campos, como nos indica Rojas (2011) obtendremos los factores necesarios para desarrollar la investigación.

2.4.2 Instrumento de recolección de datos.

La herramienta empleada para esta investigación será el cuestionario; para el esquema se utilizará 36 enunciadas las cuales, provienen de las 06 dimensiones, así, cada pregunta cuenta con 5 alternativas

Variables	Técnicas	Instrumentos
Gestión Logística	Encuesta	Cuestionario sobre Gestión Logística
Proceso de Pedidos	Encuesta	Cuestionario sobre Proceso de Pedidos

2.4.3 Validez de los instrumentos.

La herramienta ha sido verificada por juicio de expertos a través de la validez de contenido, y los resultados se muestran a continuación.

Resultados de la validación de instrumentos

VALIDADOR	GRADO	RESULTADO
Barrutia Barreto, Israel	Doctor	Aplicable
Otárola Chávez, Maribel Juliana	Magister	Aplicable
López Landauro, Raphael	Magister	Aplicable
	Promedio	Aplicable

Fuente: Elaboración propia en base a la validez de los instrumentos.

De acuerdo con el resultado de verificación del juicio de expertos, la herramienta es aplicable, que es la misma herramienta en el ítem “bueno”, lo que significa que la herramienta de investigación de la variable “gestión logística y proceso de pedidos” puede medir efectivamente estos factores variables.

2.4.4 Confiabilidad de los instrumentos.

Se utilizará el coeficiente de confiabilidad del Alfa de Cronbach para obtener la confiabilidad de la herramienta utilizada y así poder medir la gestión logística y el proceso de pedidos, el resultado del cuestionario de gestión logística fue 0,9115937 y el resultado del cuestionario del proceso de pedidos fue 0,8803365.

Se Dijo que en la empresa Protech del Perú SAC en el área San Miguel-Lima, la gestión de la logística de medición y el proceso de pedidos de los trabajadores son altamente confiables.

Desarrollamos un estudio para precisar la confiabilidad del instrumento, se seleccionó a 52 personas.

En relación a la variable Gestión Logística se obtuvo una confiabilidad de 91.16 %

Tabla 1: Alfa de Cronbach para el cuestionario

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.9115937	18

En lo que respecta a la variable Proceso de pedidos se obtuvo una confiabilidad de 88.03%

Tabla 2: Alfa de Cronbach para el cuestionario

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.8803365	18

2.5 Métodos de Análisis de Datos

El análisis de datos de este estudio será realizado por SPSS Statistics Software v.22 utilizando métodos estadísticos descriptivos.

El resultado obtenido a través de la aplicación del instrumento será procesado en el software estadístico SPSS. 22; Almacenará y analizará datos, y luego calculará la información más relevante para la investigación.

Para el análisis de los datos se realizará un análisis descriptivo, en el cual se realizará la síntesis e interpretación, y luego se mostrarán los resultados en tablas y gráficos de barras, con explicaciones detalladas para cada dimensión; estos gráficos mostrarán los datos obtenidos de la unidad de análisis El resultado general.

2.6 ASPÉCTOS ÉTICOS

En este trabajo de investigación, el desarrollo se llevará a cabo de acuerdo con los principios éticos. Los investigadores asumirán los siguientes compromisos basados en los principios éticos: respeto a la autenticidad de los resultados, reserva de los datos facilitados, respeto a los derechos de propiedad intelectual y respeto a la libertad de los entrevistados. Anonimato, en el que no se registrará ningún testimonio ni publicación de la información brindada por cada integrante, llevando a cabo el anonimato de estos.

Resultados

Análisis Descriptivo

Tabla 3: Cuadro resumen de análisis descriptivo - frecuencias

CUADRO RESUMEN DE ANÁLISIS DESCRIPTIVO / FRECUENCIAS	Nunca		Rara Vez		A veces		Casi Siempre		Siempre		TOTAL, ENCUESTA
	1		2		3		4		5		
Variables	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	
Variable 1					8	17.4	7	15.2	31	67.4	46
Variable 2							55	10.9	41	89.1	46
Dimensiones											
Aprovisionamiento de Mercancías					3	6.5	8	17.4	35	76.1	46
Almacenaje de Mercancías					7	15.2	3	6.5	36	78.3	46
Distribución de Mercancías					9	19.6	3	6.5	34	73.9	46

Tabla 4: Interpretación del coeficiente de correlación de Pearson

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

3.1 Prueba de Correlación.

3.1.1 Hipótesis general

Con respecto a la correlación de variables de estudio, se plantearon las siguientes hipótesis:

HG: La Gestión Logística influye en la optimización de los procesos de pedidos de la empresa Protech del Perú S.A.C., San Miguel 2019

H₀ NO Existe influencia entre la Gestión Logística y el Proceso de Pedidos en la empresa Protech del Perú S.A.C., San Miguel 2019

H₁: Existe influencia entre la Gestión Logística y el Proceso de Pedidos en la empresa Protech del Perú S.A.C., San Miguel 2019

Considerando que:

Sig. < 0.05, se rechaza la H_0 .

Sig. > 0.05, no se rechaza la H_0

Correlaciones

		GESTION LOGISTICA (agrupado)	PROCESO DE PEDIDOS (agrupado)
GESTION LOGISTICA (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,758**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	46	46
PROCESO DE PEDIDOS (agrupado)	Correlación de Pearson	,758**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	46	46

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

Tabla N°5: Correlaciones de variables de Hipótesis general.

Interpretación: Concluimos que la relación entre la gestión logística y el proceso de pedido es muy positiva porque el valor que nos da es de 0,758. Por tanto, la significación de la reflexión de 0.000 es menor que la significación fija de 0.05, lo que significa que se rechazará la hipótesis H₀. Por tanto, se aceptará la hipótesis alternativa H₁. Por tanto, la gestión logística se relaciona positivamente con el proceso de pedidos de Protech del Perú SAC, San Miguel 2019.

Tabla N°6: Resumen del modelo – Regresión Lineal y R², según la variable independiente Gestión Logística y la variable dependiente Proceso de pedidos.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,758	,689	,625	,258

a. Predictores: (Constante), Gestión Logística (agrupado)

Tabla N°7: Prueba de ANOVA, independiente Gestión Logística y la variable dependiente Proceso de pedidos.

Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1,536	1	1,536	23,149	,000 ^b
	Residuo	2,920	44	,066		
	Total	4,457	45			

a. Variable dependiente: Proceso de Pedidos (agrupado)

b. Predictores: (Constante), Gestión Logística (agrupado)

Interpretación: podemos concluir que la influencia entre la gestión logística y el proceso de pedidos es de 68.9%. de la misma manera, la significancia reflejada de 0,000 es inferior a la significancia de trabajo fija de 0,005 lo que incluye que rechazará la hipótesis H0, por ende, se aceptará la hipótesis alterna H1, por ende, la Gestión Logística influye significativa y positivamente con el proceso de pedidos en la empresa Protech del Perú S.A.C., San Miguel 2019.

N°8: Coeficientes, según la variable independiente gestión logística y la variable dependiente proceso de pedidos.

Modelo	Coeficientes estandarizados		no Coeficientes estandarizados		t	Sig.
	B	Error estándar	Beta			
(Constante)	3,828	,224			17,064	,000
GESTION LOGISTICA (agrupado)	,236	,049	,587		4,811	,000

a. Variable dependiente: PROCESO DE PEDIDOS (agrupado)

Interpretación: de acuerdo al cuadro coeficientes, regresión lineal verificamos que el nivel de significancia es menor a 0.05. por tanto, se acepta la hipótesis general, lo que afirma que la gestión logística influye en el proceso de pedidos. A su vez podemos mencionar que cuanto mejor sea gestión logística mejor será el proceso de pedidos en la empresa Protech del Perú S.A.C., San Miguel 2019.

3.1.1 Hipótesis específica 1.

HG: El aprovisionamiento de mercancías influye en la optimización del proceso de pedidos de la empresa Protech del Perú S.A.C., San Miguel 2019

H1: El aprovisionamiento de mercancías se relaciona en el proceso de pedidos en la empresa Protech del Perú S.A.C., San Miguel 2019

H0: El aprovisionamiento de mercancías no se relaciona en el proceso de pedidos en la empresa Protech del Perú S.A.C., San Miguel 2019

Tabla N° 9: Correlaciones de Dimensión 1 y variable dependiente.

		APROVISIONAMIENTO DE MERCANCIAS (agrupado)	PROCESO DE PEDIDOS (agrupado)	DE
APROVISAMIENTO DE MERCANCIAS (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,689**	
	Sig. (bilateral)		,000	
	N	46	46	
PROCESO DE PEDIDOS (agrupado)	Correlación de Pearson	,689**	1	
	Sig. (bilateral)	,000		
	N	46	46	

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

Interpretación: Podemos concluir que la relación el aprovisionamiento de mercancías y el proceso de pedidos es positiva media según el valor de 0,689. De la misma manera, la significancia reflejada de 0,000 es inferior a la significancia de trabajo fija de 0,05 lo que incluye que se rechazará la hipótesis H0, por ende, se aceptará la hipótesis alterna H1, por lo tanto, El aprovisionamiento de mercancías si se relaciona en el proceso de pedidos en la empresa Protech del Perú S.A.C., San Miguel 2019

Tabla N°10: Resumen del modelo – Regresión Lineal y R², según la dimensión 1 Aprovechamiento de mercancías y la variable dependiente Proceso de Pedidos.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,689	,654	,489	,290

a. Predictores: (Constante), Aprovechamiento de mercancías (agrupado)

Tabla N° 11: Prueba de ANOVA, dimensión 1 Aprovechamiento de mercancías y la variable dependiente Proceso de Pedidos.

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	,769	1	,769	9,171	,004 ^b
	Residuo	3,688	44	,084		
	Total	4,457	45			

a. Variable dependiente: Proceso de Pedidos (agrupado)

b. Predictores: (Constante), Aprovechamiento de mercancías (agrupado)

Interpretación: Concluimos que el impacto entre la compra de bienes y el proceso de pedido fue de 65,4%. De esta forma, la significancia de reflexión de 0.000 es menor que la significancia de trabajo fijo 0.05, lo que significa que se rechazará la hipótesis H0, por lo que se aceptará la hipótesis alternativa H1, por lo que la oferta de bienes afectará el ordenamiento de Protech del Perú SAC en San Miguel. Se obtuvieron resultados significativamente positivos en el proceso, en 2019.

Tabla N° 12: Coeficientes, según la dimensión 1 Aprovisionamiento de mercancías y la variable dependiente proceso de pedidos.

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1 (Constante)	3,854	,345		11,160	,000
Aprovisionamiento de mercancía (agrupado)	,221	,073	,415	3,028	,004

a. Variable dependiente: PROCESO DE PEDIDOS (agrupado)

Interpretación: En cuanto a los coeficientes tabulares, la regresión lineal permite verificar que el nivel de significancia sea menor a 0.05. Por tanto, se acepta el supuesto general, que establece que el suministro de mercancías afecta al proceso de pedido. Por el contrario, lo que podemos mencionar es que Protech del Perú S.A.C., San Miguel (San Miguel) mientras más mercadería tenga en el año, mejor será el proceso de pedido.

3.1.2. Hipótesis específica 2.

HG: El almacenaje de mercancías influye en la optimización del proceso de pedidos en la empresa Protech del Perú S.A.C., San Miguel 2019

H1: El almacenaje de mercancías se relaciona en la optimización del proceso de pedidos en la empresa Protech del Perú S.A.C., San Miguel 2019.

H0: El almacenaje de mercancías no se relaciona en la optimización del proceso de pedidos en la empresa Protech del Perú S.A.C., San Miguel 2019

Tabla N° 13: Correlaciones de Dimensión 2 y variable dependiente.

		Almacenaje de Mercancías (agrupado)	PROCESO DE PEDIDOS (agrupado)
Almacenaje Mercancías (agrupado)	de Correlación de Pearson 1		,612**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	46	46
PROCESO DE PEDIDOS (agrupado)	Correlación de Pearson	,612**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	46	46

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

Interpretación: Concluimos que la relación entre el almacén de productos básicos y el procesamiento de pedidos utilizando el índice de Pearson está correlacionada positivamente con un valor de 0,612. De esta forma, la significancia encontrada de 0.000 es menor que la significancia de trabajo determinada de 0.05, lo que significa que se rechazará la hipótesis H0, por lo que se aceptará la hipótesis alternativa H1. Por lo tanto, si el proceso de ordenamiento con Protech del Perú SAC es positivo y significativo.

Tabla N° 14: Resumen del modelo – Regresión Lineal y R², según la dimensión 2 el Almacenaje de Mercancías y la variable dependiente Proceso de Pedidos

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,612	,587	,329	,258

a. Predictores: (Constante), Almacenaje de mercancías (agrupado)

Tabla N° 15: Prueba de ANOVA, dimensión 2 Almacenaje de Mercancías y la variable dependiente Proceso de Pedidos.

De acuerdo al cuadro ANOVA, regresión lineal verificamos que el nivel de significancia es menor a 0.05.

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1,531	1	1,531	23,033	,000 ^b
	Residuo	2,925	44	,066		
	Total	4,457	45			

a. Variable dependiente: PROCESO DE PEDIDOS (agrupado)

b. Predictores: (Constante), Almacenaje de Mercancías (agrupado)

Interpretación: Concluimos que el impacto entre el almacenamiento de mercancías y el procesamiento de pedidos fue de 58,7%. De esta manera, la significación de reflexión de 0.000 es menor que la significación de la obra fija de 0.05, lo que significa que se rechazará la hipótesis H0, por lo que se aceptará la hipótesis alternativa h1, por lo que el almacenamiento de la mercadería tiene un impacto significativo y participa activamente en el proceso de pedido de Protech del Perú SAC, San Miguel 2019.

Tabla N° 16: Coeficientes, según la dimensión 2 Almacenaje de Mercancías y la variable dependiente Proceso de Pedidos

Modelo		Coeficientes estandarizados		Coeficientes no estandarizados		Sig.	
		B	Error estándar	Beta	t		
1	(Constante)	3,739	,243		15,377	,000	
	Almacenaje de Mercancías (agrupado)		,249	,052	,586	4,799	,000

a. Variable dependiente: PROCESO DE PEDIDOS (agrupado)

Interpretación:

En cuanto a los coeficientes tabulares, la regresión lineal permite verificar que el nivel de significancia sea menor a 0.05. Por tanto, se acepta el supuesto general, que afirma que el almacenamiento de mercancías afectará el proceso de pedido. Por el contrario, lo que podemos mencionar es que Protech del Perú S.A.C., San Miguel (San Miguel) a mejor almacenamiento de mercadería en 2019, mejor será el proceso de pedido.

3.1.3. Hipótesis específica 3.

HG: La distribución de mercancías influye en la optimización del proceso de pedidos en la empresa Protech del Perú S.A.C., San Miguel 2019

H1: La distribución de mercancías se relaciona en la optimización del proceso de pedidos en la empresa Protech del Perú S.A.C., San Miguel 2019

H0: La distribución de mercancías no se relaciona en la optimización del proceso de pedidos en la empresa Protech del Perú S.A.C., San Miguel 2019.

Tabla N° 17: Correlaciones de Dimensión 3 y variable dependiente.

		Distribución de mercancías (agrupado)	PROCESO PEDIDOS (agrupado)	DE
Distribución de Mercancías (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,685**	
	Sig. (bilateral)		,000	
	N	46	46	
PROCESO PEDIDOS (agrupado)	Correlación de Pearson	,685**	1	
	Sig. (bilateral)	,000		
	N	46	46	

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

Interpretación: Concluimos que, con base en el valor de 0.685, la relación entre la distribución de productos y el procesamiento de pedidos es bastante positiva. De esta manera, la significancia encontrada de 0.000 es menor que la significancia de trabajo determinada de 0.05, lo que significa que se rechazará la hipótesis H0, por lo tanto, se

aceptará la hipótesis alternativa H1, si el proceso de pedido con Protech del Perú SAC, San Miguel 2019 es positivo y Relación significativa

Tabla N° 18: Resumen del modelo – Regresión Lineal y R², según la dimensión 3 Distribución de mercancías y la variable dependiente Proceso de Pedidos.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,685	,615	,442	,235

a. Predictores: (Constante), Distribución de mercancías (agrupado)

Tabla N° 19: Prueba de ANOVA, dimensión 3 Distribución de mercancías y la variable dependiente Proceso de Pedidos

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	2,025	1	2,025	36,640	,000 ^b
	Residuo	2,432	44	,055		
	Total	4,457	45			

a. Variable dependiente: PROCESO DE PEDIDOS (agrupado)

Interpretación: Concluimos que el impacto entre la distribución de mercancías y el proceso de pedido es del 61,5%. De esta forma, la importancia encontrada de 0.000 es menor que la importancia de trabajo determinada de 0.05, lo que significa que se rechazará la hipótesis H0, por lo que se aceptará la hipótesis alternativa H1, y por ende la distribución de bienes a Protech del Perú SAC, San Miguel (San Miguel) 2019 El proceso de pedidos del año tuvo un impacto importante y positivo.

Tabla N° 20: Coeficientes, según la dimensión 3 la Distribución de mercancías y la variable dependiente Proceso de Pedidos

Modelo	Coeficientes estandarizados		no Coeficientes estandarizados		Sig.
	B	Error estándar	Beta	t	
1	(Constante)	3,699	,200		18,499 ,000
	Distribución de Mercancías (agrupado)	,262	,043	,674	6,053 ,000

a. Variable dependiente: PROCESO DE PEDIDOS (agrupado)

Interpretación: En cuanto a los coeficientes tabulares, la regresión lineal permite verificar que el nivel de significancia sea menor a 0.05. Por tanto, se acepta el supuesto general, que establece que la distribución de la mercancía afectará el proceso de pedido. A su vez, lo que podemos mencionar es que, a mejor distribución de mercadería, mejor es el proceso de pedidos de Protech del Perú S.A.C., San Miguel 2019.

IV. DISCUSIÓN

4.1. Discusión de hipótesis general:

El propósito es determinar si la gestión logística afectará la optimización del proceso de pedidos en Protech del Perú SAC (San Miguel, 2019). Los cuales, muestran que el nivel significativo es ínfimo a 0.05. De esta forma, muestra que la correlación entre las dos variables es del 75,8%, lo que demuestra que se trata de una correlación positiva muy fuerte, por lo que se puede aceptar la hipótesis alternativa, y se puede rechazar la hipótesis nula.

Anaya (2015). En su libro "Total Logistics: Company Operation Management". Concluyó que, efectivamente, la logística está estrechamente relacionada con el suministro de bienes, los procesos de almacenamiento y distribución. Anaya mencionó la gestión logística en toda la organización, porque los resultados de mi investigación muestran que la gestión logística afecta al 68,6% del proceso de pedido. De esta forma, debido a los resultados de mi investigación, se confirmó la afirmación del autor.

De esta forma, Castellanos (2015) señaló que la gestión logística es una agrupación de actividades de planeación, mejoramiento y supervisión de flujo de bienes y servicios. Asimismo, debido a los resultados de mi investigación, la gestión logística incide en la optimización del proceso de pedido, lo que confirma lo expresado por Castellanos.

4.2. Discusión de Hipótesis específico 1:

El propósito es especificar el impacto del aprovisionamiento de mercancías en el proceso de pedidos en San Miguel Protech del Perú SAC en 2019. Los cuales, muestran que el nivel significativo es ínfimo a 0.05. De esta forma, muestra que las dos variables tienen una correlación de 0,689, lo que demuestra que es una correlación moderadamente positiva. Se rechazó la hipótesis original y se aceptó la hipótesis alternativa.

Anaya (2015). En su libro "Total Logistics: Company Operation Management". Estoy seguro de que el suministro de bienes se define como el proceso de suministro de las materias primas, componentes y herramientas necesarias para la producción continua de la organización sin el riesgo de tener que detener la producción por falta de materiales. Según los resultados de mi investigación, el suministro de bienes afecta al 65,4% del proceso de pedido, por lo que se confirma la conclusión de Anaya porque determina el nivel del proceso de pedido y el 78% de los bienes entregados por la empresa.

Por tanto, los resultados de este trabajo muestran que el proceso de pedido se ve afectado por el suministro de mercancías.

Chapman (2016) afirmó de esta manera que la teoría de la restricción proporciona varias ubicaciones específicas para la logística y combina diferentes métodos para hacer efectiva la sustitución. De esta forma, debido a los resultados de mi investigación, se ha afirmado la afirmación del autor.

4.3. Discusión de Hipótesis específico 2:

El propósito es designar el almacenamiento de mercancías en trámite de pedidos en Protech del Perú SAC, San Miguel en 2019. Los cuales, muestran que el nivel significativo es ínfimo a 0.05. De esta forma, muestran la existencia de una correlación entre las 2 variables de 0,612, por lo tanto, se demuestra una correlación moderadamente positiva. Se rechazó la hipótesis original y se aceptó la hipótesis alternativa.

Anaya (2015). En su libro "Logística total: Gestión de operaciones de la empresa", determiné que el almacenamiento de mercancías se refiere a los procedimientos de operación que corresponden al almacenamiento y mantenimiento de la mercancía y tienen el menor riesgo para los productos, empleados y organizaciones. Según mis datos de investigación, el impacto del almacenamiento de mercancías en el proceso de pedido es del 58,6%. Afirmaron lo que dijo Anaya, porque concluyó que el área de depósito debe estar en perfectas condiciones para almacenar bienes y suministros. La ubicación de la cadena de suministro, debido a que aquí es donde se coloca el producto, puede brindar servicios a múltiples clientes.

De esta forma, Martínez (2015) insiste en que el almacenamiento de mercancías incluye la agrupación de mercancías que saldrán del almacén, y entre los factores que determinan el método de preparación de pedidos más adecuado se encuentran: mercancías, transporte y software. Del mismo modo, debido a los resultados de mi investigación, se han confirmado las opiniones del autor.

4.4. Discusión de Hipótesis específico 3:

El propósito es determinar el impacto de la distribución de mercancías en Protech del Perú SAC en San Miguel en el procesamiento de pedidos en 2019. Los resultados indican que el nivel de significancia es ínfimo a 0.05. Así, la correlación entre las dos

variables da 0,685, por consecuente se trata de una correlación positiva media. Por lo tanto, la hipótesis nula es rechazada y la hipótesis alterna se aprueba.

Anaya (2015). En su libro "Total Logistics: Company Operation Management". Mi conclusión es que el producto debe entregarse directamente del fabricante al consumidor o cliente. Normalmente, este proceso se utiliza para empresas que trabajan con pedidos. Por lo tanto, el punto de vista anterior de Anaya se afirma porque existe un efecto en mi estudio que muestra que la distribución de mercancías afecta al 61,5% del proceso de pedido.

De manera similar, Ballou, R. (2004) señaló que las decisiones en la lista de verificación implicarán la manipulación de estas decisiones. De esta manera, Ronald Ballou mencionó cómo administrar el inventario, las reglas de reabastecimiento, los puntos de acumulación y los puntos de distribución de mercancías, que son muy importantes para satisfacer las necesidades del cliente. Por tanto, se afirma la afirmación del autor.

V. CONCLUSIONES

1. Los resultados muestran la correlación positiva significativa entre la gestión logística y el proceso de pedido, el resultado es 75,8% y el nivel de significancia es menor a 0,05. Igualmente, determinamos un impacto de la gestión logística en la tramitación de pedidos es del 68,9%. Por tanto, con fundamento en los resultados obtenidos concluimos que cuanto mejor sea la gestión logística de Protech del Perú S.A.C., mejor será el procesamiento de pedidos.

2. Los resultados muestran que hay un 68,9% en los resultados del proceso de pedido. Igualmente, el nivel de significancia es menor a 0,05 y existe una correlación positiva promedio con el proceso del pedido. Asimismo, se ha determinado que el impacto de la oferta de productos básicos en el procesamiento de pedidos es del 65,4%. En definitiva, según los resultados, si bien Protech del Perú S.A.C. proporciona un mejor suministro, el proceso de pedido de productos será mejor.

3. Los resultados muestran que de acuerdo con el 61,2% del resultado del pedido y el nivel de significancia menor a 0,05, existe una correlación positiva promedio entre el almacenamiento de mercancías y el proceso de pedido. Asimismo, se ha determinado que el impacto del almacenamiento de productos básicos en el procesamiento de pedidos es del 58,7%. Por lo tanto, cuanto mejor se almacenan los bienes de Protech del Perú S.A.C, mejor es el proceso de pedido y podemos cumplir con los requisitos del cliente.

4. Los resultados muestran que, con base en el resultado del 68,5% y un nivel de significancia menor a 0,05, existe una correlación positiva promedio entre la distribución de bienes y el proceso de pedidos. Del mismo modo, se ha determinado que el impacto de la asignación de productos básicos en el procesamiento de pedidos es del 61,5%. Por lo tanto, mientras la distribución de bienes en Protech del Perú S.A.C. sea mejor. Mejor será el proceso de pedido de mercancías.

VI. RECOMENDACIONES

1. Al gerente general de Protech del Perú S.A.C. La gente ha observado que se debe mejorar la comunicación en todos los departamentos de la empresa para que las áreas sigan reportando las falencias que tienen al satisfacer las necesidades del cliente. Esto se puede hacer a través de reuniones mensuales en la sede o mediante video llamadas, que le ayudarán a comprender las deficiencias de la empresa, para que las vaya resolviendo gradualmente.
2. Se recomienda de manera inmediata que la empresa implemente capacitaciones a los empleados con respecto al almacenaje de mercancías, y así podrán reducir los tiempos en almacenar cada producto, de tal manera la empresa evaluaría la mejor forma de almacenar las mercancías de acuerdo al tipo, dimensión o calidad del producto. Esto puede realizarse contratando un servicio externo lo cual, beneficiaría a la empresa, ya que, tendría personal altamente capacitado en sus almacenes.
3. Es recomendable que se continúe con la mejora en la movilidad e intranet, para así, poder realizar las entregas a tiempo hacia las empresas de los clientes y a su vez poder otorgar un sistema de GPS para estar comunicados y monitoreados. Esto puede realizarse mediante la contratación de empresas de rastreo satelital, como la empresa UVICAR, la cual, brinda el servicio de GPS a todas las movilidades de la empresa y a su vez la página de monitoreo es muy didáctica.
4. Se recomienda cambiar el sistema de la empresa, debido a que, es muy obsoleto y no tiene un programa de respaldo para cuando esta sufra una falla o este infectado por un virus, lo cual, imposibilita a la empresa de realizar un abastecimiento de mercancías. Esto puede realizarse mediante la compra de un sistema de respaldo, el cual, libere de información el sistema principal y a su vez evitaríamos el colapso del mismo.

VIII. REFERENCIAS

- Achurra, M. Y Olivares, O. (2005). *Gestión de la cadena de suministro de la bodega de licores quinta normal*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Chile, Santiago, Chile.
- Anaya, J. (2015) *Logística Integral: La Gestión Operativa de la empresa* (5ta edición) España: ESIC Editorial
- Asmat, L. (2015). *Rediseño de procesos de recepción, almacenamiento, picking y despacho de productos para la mejora en la gestión de pedidos de la empresa distribuidora HERMER S.A.C.*, Perú, 2015 (Tesis de licenciatura).
- Avendaño Prieto, G., & Díaz Pulido, J. (2015). Sistema de gestión de la logística inversa en el sector de la refrigeración en la ciudad de Bogotá. *Revista Ontare*, 1(2), 215-242.
- Bernal, C. (2006), *Metodología de la investigación* México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Bohórquez, E. (2013) *Diseño de un Modelo de Gestión Logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa CORALINAS & PISOS S.A.*, Colombia, 2013 (Tesis de Licenciatura).
- Bohórquez, M. (2015). *La cadena de suministro y su impacto en la experiencia del cliente*. (Tesis de Especialización). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá. Colombia.
- Bookbinder, J. (2012) *Handbook of Global Logistics*, Canadá: University of Waterloo.
- Borja, O. (2012) *Logística Hospitalaria* España: Marge Books,
- Bureau, V. (2011). *Logística Integral*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Cajas, J. (2016). *Propuesta de Mejora de la cadena de Abastecimiento en la Etapa de Materiales del Proceso Productivo de una Empresa Minera de la Zona Norte del País*, 2016 (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.
- Calderón, G. (2016). *Evaluación de la Gestión Logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa distribuciones NAYLAMP S.R.L.*, 2013 (Tesis de licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio, Chiclayo, Perú.

- Cano, P. (2015) Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México. *Contad. Adm [online]*. 2015, vol.60, n.1, pp.181-203. ISSN 0186-1042
- Castellanos, A. (2017). *Logística Comercial Internacional*. Colombia: Universidad del Norte.
- Cegarra, J. (2012). *Los Métodos de Investigación* Madrid: Ediciones Díaz Santos.
- Chapman, S. (2016). *Planificación y control de la producción* México: Pearson Educación.
- Cuatrecasas, L. (2012). *Logística. Gestión de la cadena de suministros*. Madrid: Díaz de Santos.
- Escudero, J. (2014). *La logística de almacenamiento*. Madrid, España: Paraninfo.
- Hernández, A. (2018). *Metodología de la Investigación Científica* Ecuador: Área de innovación y desarrollo.
- Hernández, R. (2010) *Metodología de la investigación* México: McGraw-Hill.
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*. Venezuela: ALFA.
- Lorena, F. (2014). *Análisis y Propuestas de Mejora de Sistema de Gestión en almacenes de un Operador Logístico*, Perú, 2015 (Tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Martínez, M. (2015). *Preparación de pedidos y venta de productos* España: Ediciones Paraninfo
- Martínez, J. (2017), "Gestión logística en Pymes del sector de operadores de carga del Departamento del Atlántico" *Espacios* Vol. 38 (Nº 58) Año 2017. Pág. 13 ISSN 0798 1015
- Mora, L. (2016). *Gestión Logística integral: las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento*. Bogotá: ECOE Ediciones
- Navarrete, C. & Parada O. (2017) "Métodos para mejorar la eficiencia y la toma de decisiones en la gestión de inventarios" *Revista Ciencia UNEMI*, 2017 vol. 10, N°22, p. 29-38, ISSN-e 1390-4272

- Páez, A. (2012) *Evaluación del Proceso de Alistamiento de Pedidos y Análisis de las Mejores Prácticas del Proceso para la empresa COMERTEX S.A.* Colombia, 2012 (Tesis de Ingeniera Industrial).
- Perera, I. (2014, 14 de enero) Importancia y complejidad de la logística internacional. *Logistec*.
- Rivero, D. B. (2008). Metodología de la investigación. Editorial Shalom.
- Roberto Hernández Sampieri, C. F. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw HILL/INTERAMERICANA EDITORES
- Rojas, V. M. (2011). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Sabriá, F. (2016). *La cadena de suministro*. Barcelona: Marge Books
- Saucedo, R. (2001). *Cadena de Suministro*. (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de Nueva León. Nueva León, México.
- Sheldon, M. (2007), *Introducción a la Estadística* España: Editorial Reverté.
- Sople, V. (2012). *Logistics Management: The Supply Chain Imperative*, India: Dorling Kindersley.
- Soriano, A. (2013). *Propuesta de mejora en la gestión de la cadena de suministro (scm) programación y distribución de producto terminando en una industria cervecera*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú.
- Tamayo, M. (2015). *El proceso de la investigación científica*. (4° ed.). México: LIMUSA.
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. México: LIMUSA.
- Zaratiegui, J. R. (1999) *La gestión por procesos: su papel e importancia en la empresa*. Cuba.
- Zenteno, E. (2017). *Rediseño del proceso de pedidos y despacho de alimentos del cliente Compass, para mejorar la calidad de servicio y optimizar recursos utilizados en el proceso*, Chile, 2017 (Titulo de licenciatura) Universidad de Chile, Chile.
- Zúñiga, C. (2014) *Proyecto de Mejoramiento para los Problemas de Logística y almacenamiento en la empresa FUJIAN SHAN S.A.*, Colombia, 2014 (Tesis de Licenciatura) Universidad San Buenaventura, Bogotá, Colombia.

VII. ANEXOS

Cuestionario de la Variable Independiente: Gestión Logística

GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE PEDIDOS EN LA EMPRESA PROTECH DEL PERU

Señor Trabajador sírvase responder el siguiente cuestionario en forma anónima

Marcando su respuesta, con 1 = Nunca, 2 = Rara vez, 3 =Alguna vez, 4 = Casi Siempre, 5 = Siempre

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Usted considera que se toman en cuenta a todos los proveedores para realizar las compras					
2	Usted considera que se realiza el debido proceso al abastecer a la empresa					
3	Considera usted que realizan el control sobre el máximo y mínimo de existencias					
4	Considera usted que realizan correctamente los procesos de inventarios					
5	Considera usted que se realiza el proceso de almacenamiento de acuerdo a lo establecido por la empresa					
6	Usted considera que se realiza el registro de todos los productos en el almacén					
7	Considera usted que se realiza el importe total del inventario para verificar si hay stock					
8	En el tiempo que usted lleva en la empresa considera que el stock concuerda con lo que se tiene en el almacén					
9	Usted considera que se aplica el correcto uso de las Buenas Prácticas de Almacenamientos					
10	Usted considera que se minimizan los costos del almacenamiento					
11	De acuerdo al sistema de distribución establecido por la empresa, usted considera que se aplican correctamente los procesos					
12	Considera usted que los transportistas minimizan los costos de distribución					
13	Después de aplicar el proceso de la cadena de suministro, usted considera que el cliente queda satisfecho con su mercadería					
14	Usted considera que los trabajadores evitan procesos en la cadena de suministro					
15	De acuerdo al transporte en su empresa, considera usted que se realiza el mantenimiento a los vehículos					
16	De acuerdo al transporte, usted considera que el vehículo cumple con los requisitos para trasladar de manera correcta la mercadería					
17	Con respecto al plazo, considera usted que se realizan entregas aun cuando el plazo ya venció					
18	Usted considera que se omite el plazo de entrega establecido con tal de entregar el producto					

Muchas gracias

Cuestionario de la Variable Dependiente: Proceso de Pedidos

GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE PEDIDOS EN LA EMPRESA PROTECH DEL PERU

Señor Trabajador sírvase responder el siguiente cuestionario en forma anónima

Marcando su respuesta, con 1 = Nunca, 2 = Rara vez, 3 =Alguna vez, 4 = Casi Siempre, 5 = Siempre

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Usted considera que se realiza la verificación de la orden de pedido con el cliente, para que de esta manera se eviten futuros errores					
2	Considera usted que el vendedor asignado realiza la cotización antes de enviar la orden de pedido					
3	Considera usted que se adjunta el Packing List al momento de hacer el pedido					
4	Usted considera que el Packing List tiene concordancia con la orden de compra del cliente					
5	De acuerdo a lo establecido por la empresa, considera usted que las facturas se archivan diariamente					
6	Al tener un error en la factura, usted considera que se procede con la anulación y se archiva					
7	Considera usted que se establecen las rutas antes de hacer la entrega de la mercadería					
8	Usted considera que se establecen lineamientos al realizar las rutas de acuerdo al horario de atención de los clientes					
9	Con respecto a la garantía, usted considera que el transporte asignado sale de la empresa con los seguros establecidos para proteger la mercadería					
10	Usted considera que se establecen parámetros al efectuar la garantía de la mercadería					
11	Considera usted que los transportistas se comunican con el cliente indicándoles la hora de llegada a su empresa					
12	Al realizar un pedido urgente, considera usted que se modifica el tiempo de llegada a las demás empresas					
13	Usted considera que se comunica los puntos de entrega de la mercadería					
14	Usted considera que los vendedores comunican sobre los cambios de lugar de entrega de los clientes al área de Facturación y despacho					
15	Usted considera que los clientes realizan reclamaciones con respecto a la mercadería entregada					
16	Usted considera que el sistema de la empresa realiza de manera correcta las solicitudes realizadas por los clientes con respecto a sus órdenes de compra					
17	Usted considera que se registran las órdenes de los clientes en el sistema					
18	Usted considera que el sistema de la empresa realiza de manera correcta las solicitudes realizadas por los clientes con respecto a sus órdenes de compra					

Muchas Gracias

ANEXO: SPSS 23

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 32 de 32 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item
1	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5
4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
6	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
9	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3
11	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	4
12	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5
13	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
14	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
15	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	4	2	3	2	4	2
16	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
17	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
19	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
21	4	2	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4
22	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4
23	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4

MATRIZ DE CONSISTENCIA

GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE PEDIDOS EN LA EMPRESA PROTECH DEL PERU

PROBLEMA		OBJETIVOS		HIPÓTESIS		VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema Principal		Objetivo General		Hipótesis General		Variable independiente	Nivel de compras a proveedores, Validación de Inventarios, Evaluación del sistema de almacenamiento, Nivel de Stock, Costos de Almacenamiento, Evaluación del sistema de Distribución, Evaluación de la Cadena de suministro, Estado del Transporte y Estado de plazo de entrega	Diseño de estudio: No experimental- Transversal Tipo: Aplicada Nivel: Correlacional - Causal Población: 52 trabajadores (censal) Técnicas e instrumento. de recolección de datos: <i>Técnica:</i> Encuesta <i>Instrumento:</i> Cuestionario de 36 enunciados Validez: Por juicio de expertos Confiabilidad: Coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach - 0.9115 gestión logística y 0.8803 proceso de pedidos Método de análisis de datos: Estadística Descriptiva
1)	¿Cómo influye la gestión logística en la optimización de los procesos de los pedidos en la empresa Protech del Perú S.A.C. San Miguel, 2019?	1)	Determinar la influencia entre la gestión logística y la optimización de los procesos de pedidos en la empresa Protech del Perú S.A.C. San Miguel 2019	1)	La Gestión Logística influye en la optimización de los procesos de pedidos de la empresa Protech del Perú S.A.C., San Miguel 2019	Gestión Logística		
Problemas Secundarios		Objetivos Específicos		Hipótesis Específicas		Variable dependiente		
1)	¿Cómo influye el aprovisionamiento de mercancías en la optimización del proceso de pedidos de la empresa Protech del Perú S.A.C., San Miguel 2019?	1)	Determinar la influencia entre el aprovisionamiento de mercancías y la optimización del proceso de pedidos de la empresa Protech del Perú S.A.C., San Miguel 2019	1)	El aprovisionamiento de mercancías influye en la optimización del proceso de pedidos de la empresa Protech del Perú S.A.C., San Miguel 2019	Proceso de Pedidos		
2)	¿Cómo influye el almacenaje de mercancías en la optimización del proceso de pedidos en la empresa Protech del Perú S.A.C., San Miguel 2019?	2)	Determinar la influencia entre el almacenaje de mercancías y la optimización del proceso de pedidos en la empresa Protech del Perú S.A.C., San Miguel 2019	2)	El almacenaje de mercancías influye en la optimización del proceso de pedidos en la empresa Protech del Perú S.A.C., San Miguel 2019			
3)	¿Cómo influye la distribución de mercancías en la optimización del proceso de pedidos en la empresa Protech del Perú S.A.C., San Miguel 2019?	3)	Determinar la influencia entre la distribución de mercancías y la optimización del proceso de pedidos en la empresa Protech del Perú S.A.C., San Miguel 2019	3)	La distribución de mercancías influye en la optimización del proceso de pedidos en la empresa Protech del Perú S.A.C., San Miguel 2019			

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE *Gestión Logística*

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 ABASTECIMIENTO DE MERCANCIAS								
1	Usted considera que se toman en cuenta a todos los proveedores para realizar las compras	✓		✓		✓		
2	Usted considera que se realiza el debido proceso al abastecer a la empresa	✓		✓		✓		
3	Considera usted que se realizan el control sobre el máximo y mínimo de existencias	✓		✓		✓		
4	Considera usted que realizan correctamente los procesos de inventarios	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 ALMACENAJE DE MERCANCIAS								
5	Considera usted que se realiza el proceso de almacenamiento de acuerdo a lo establecido por la empresa	✓		✓		✓		
6	Usted considera que se realiza el registro de todos los productos en el almacén	✓		✓		✓		
7	Considera usted que se realiza el importe total del inventario para verificar si hay stock	✓		✓		✓		
8	En el tiempo que usted lleva en la empresa considera que el stock concuerda con lo que se tiene en el almacén	✓		✓		✓		
9	Usted considera que se aplica el correcto uso de las Buenas Prácticas de Almacenamientos	✓		✓		✓		
10	Usted considera que se minimizan los costos del almacenamiento	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 DISTRIBUCIÓN DE MERCANCIAS								
11	De acuerdo al sistema de distribución establecido por la empresa, usted considera que se aplican correctamente los procesos	✓		✓		✓		
12	Considera usted que los transportistas minimizan los costos de distribución	✓		✓		✓		

13	Después de aplicar el proceso de la cadena de suministro, usted considera que el cliente queda satisfecho con su mercadería	✓		✓		✓	
14	Usted considera que los trabajadores evitan procesos en la cadena de suministro	✓		✓		✓	
15	De acuerdo al transporte en su empresa, considera usted que se realiza el mantenimiento a los vehículos	✓		✓		✓	
16	De acuerdo al transporte, usted considera que el vehículo cumple con los requisitos para trasladar de manera correcta la mercadería	✓		✓		✓	
17	Con respecto al plazo, considera usted que se realizan entregas aun cuando el plazo ya venció	✓		✓		✓	
18	Usted considera que se omite el plazo de entrega establecido con tal de entregar el producto	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Bamtic Banele local

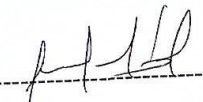
DNI: 10614087

Especialidad del validador: Dr. Administración

23 de 11 del 2017

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE *Proceso de Pedidos*

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 MERCANCIA								
1	Usted considera que se realiza la verificación de la orden de pedido con el cliente, para que de esta manera se eviten futuros errores	✓		✓		✓		
2	Considera usted que el vendedor asignado realiza la cotización antes de enviar la orden de pedido	✓		✓		✓		
3	Considera usted que se adjunta el Packing List al momento de hacer el pedido	✓		✓		✓		
4	Usted considera que el Packing List tiene concordancia con la orden de compra del cliente	✓		✓		✓		
5	De acuerdo a lo establecido por la empresa, considera usted que las facturas se archivan diariamente	✓		✓		✓		
6	Al tener un error en la factura, usted considera que se procede con la anulación y se archiva	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 TRANSPORTE		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Considera usted que se establecen las rutas antes de hacer la entrega de la mercadería	✓		✓		✓		
8	Usted considera que se establecen lineamientos al realizar las rutas de acuerdo al horario de atención de los clientes	✓		✓		✓		
9	Con respecto a la garantía, usted considera que el transporte asignado sale de la empresa con los seguros establecidos para proteger la mercadería	✓		✓		✓		
10	Usted considera que se establecen parámetros al efectuar la garantía de la mercadería	✓		✓		✓		
11	Considera usted que los transportistas se comunican con el cliente indicándoles la hora de llegada a su empresa	✓		✓		✓		
12	Al realizar un pedido urgente, considera usted que se modifica el tiempo de llegada a las demás empresas	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 SOFTWARE		Si	No	Si	No	Si	No	

13	Usted considera que se comunica los puntos de entrega de la mercadería	✓		✓		✓	
14	Usted considera que los vendedores comunican sobre los cambios de lugar de entrega de los clientes al área de Facturación y despacho	✓		✓		✓	
15	Usted considera que los clientes realizan reclamaciones con respecto a la mercadería entregada	✓		✓		✓	
16	Usted considera que el sistema de la empresa realiza de manera correcta las solicitudes realizadas por los clientes con respecto a sus órdenes de compra	✓		✓		✓	
17	Usted considera que se registran las órdenes de los clientes en el sistema	✓		✓		✓	
18	De acuerdo a la comprobación del pedido, considera usted que se adjunta la orden de pedido en el sistema con el Packing List	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

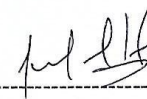
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Bamtia Baneto Israel DNI: 10604088

Especialidad del validador: Dr. en Administración

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

23 de 11 del 2017



Firma del Experto Informante.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE *Gestión Logística*

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 ABASTECIMIENTO DE MERCANCIAS								
1	Usted considera que se toman en cuenta a todos los proveedores para realizar las compras	✓		✓		✓		
2	Usted considera que se realiza el debido proceso al abastecer a la empresa	✓		✓		✓		
3	Considera usted que se realizan el control sobre el máximo y mínimo de existencias	✓		✓		✓		
4	Considera usted que realizan correctamente los procesos de inventarios	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 ALMACENAJE DE MERCANCIAS								
5	Considera usted que se realiza el proceso de almacenamiento de acuerdo a lo establecido por la empresa	✓		✓		✓		
6	Usted considera que se realiza el registro de todos los productos en el almacén	✓		✓		✓		
7	Considera usted que se realiza el importe total del inventario para verificar si hay stock	✓		✓		✓		
8	En el tiempo que usted lleva en la empresa considera que el stock concuerda con lo que se tiene en el almacén	✓		✓		✓		
9	Usted considera que se aplica el correcto uso de las Buenas Prácticas de Almacenamientos	✓		✓		✓		
10	Usted considera que se minimizan los costos del almacenamiento	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 DISTRIBUCIÓN DE MERCANCIAS								
11	De acuerdo al sistema de distribución establecido por la empresa, usted considera que se aplican correctamente los procesos	✓		✓		✓		
12	Considera usted que los transportistas minimizan los costos de distribución	✓		✓		✓		

13	Después de aplicar el proceso de la cadena de suministro, usted considera que el cliente queda satisfecho con su mercadería	✓		✓		✓	
14	Usted considera que los trabajadores evitan procesos en la cadena de suministro	✓		✓		✓	
15	De acuerdo al transporte en su empresa, considera usted que se realiza el mantenimiento a los vehículos	✓		✓		✓	
16	De acuerdo al transporte, usted considera que el vehículo cumple con los requisitos para trasladar de manera correcta la mercadería	✓		✓		✓	
17	Con respecto al plazo, considera usted que se realizan entregas aun cuando el plazo ya venció	✓		✓		✓	
18	Usted considera que se omite el plazo de entrega establecido con tal de entregar el producto	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Rafael López Landavero DNI: 0273207

Especialidad del validador:.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20.....

 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE *Proceso de Pedidos*

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 MERCANCIA								
1	Usted considera que se realiza la verificación de la orden de pedido con el cliente, para que de esta manera se eviten futuros errores	✓		✓		✓		
2	Considera usted que el vendedor asignado realiza la cotización antes de enviar la orden de pedido	✓		✓		✓		
3	Considera usted que se adjunta el Packing List al momento de hacer el pedido	✓		✓		✓		
4	Usted considera que el Packing List tiene concordancia con la orden de compra del cliente	✓		✓		✓		
5	De acuerdo a lo establecido por la empresa, considera usted que las facturas se archivan diariamente	✓		✓		✓		
6	Al tener un error en la factura, usted considera que se procede con la anulación y se archiva	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 TRANSPORTE								
7	Considera usted que se establecen las rutas antes de hacer la entrega de la mercadería	✓		✓		✓		
8	Usted considera que se establecen lineamientos al realizar las rutas de acuerdo al horario de atención de los clientes	✓		✓		✓		
9	Con respecto a la garantía, usted considera que el transporte asignado sale de la empresa con los seguros establecidos para proteger la mercadería	✓		✓		✓		
10	Usted considera que se establecen parámetros al efectuar la garantía de la mercadería	✓		✓		✓		
11	Considera usted que los transportistas se comunican con el cliente indicándoles la hora de llegada a su empresa	✓		✓		✓		
12	Al realizar un pedido urgente, considera usted que se modifica el tiempo de llegada a las demás empresas	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 SOFTWARE								
		Si	No	Si	No	Si	No	

13	Usted considera que se comunica los puntos de entrega de la mercadería	✓		✓		✓	
14	Usted considera que los vendedores comunican sobre los cambios de lugar de entrega de los clientes al área de Facturación y despacho	✓		✓		✓	
15	Usted considera que los clientes realizan reclamaciones con respecto a la mercadería entregada	✓		✓		✓	
16	Usted considera que el sistema de la empresa realiza de manera correcta las solicitudes realizadas por los clientes con respecto a sus órdenes de compra	✓		✓		✓	
17	Usted considera que se registran las órdenes de los clientes en el sistema	✓		✓		✓	
18	De acuerdo a la comprobación del pedido, considera usted que se adjunta la orden de pedido en el sistema con el Packing List	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []


Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Rafael López Landavero DNI: 00213202

Especialidad del validador: _____

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20.....


Firma del Experto Informante.