

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON EL TIEMPO
DE ENTREGA EN UNA EMPRESA
IMPORTADORA/DISTRIBUIDORA DE LIMA, 2023**

PRESENTADO POR
JHAN KEVIN IMAN PAISI
ALVARO BRYAN RIVERA CALDERON

ASESOR
MG. ALEXANDER FIGUEROA MALDONADO

TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

LIMA, PERÚ
2024



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON EL TIEMPO DE ENTREGA EN
UNA EMPRESA IMPORTADORA/DISTRIBUIDORA DE LIMA, 2023**

**PARA OPTAR
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR
JHAN KEVIN IMAN PAISI
ALVARO BRYAN RIVERA CALDERON**

**ASESOR
MG. ALEXANDER FIGUEROA MALDONADO**

LIMA – PERÚ

2024

DEDICATORIA

Dedicamos el resultado de este trabajo a nuestra familia, cuyo apoyo inquebrantable ha sido nuestra mayor fortaleza. En especial, a nuestros padres, quienes nos han enseñado a afrontar los desafíos con entereza y perseverancia. Sin ustedes, este logro no sería posible.

AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestro sincero agradecimiento a todas las personas que contribuyeron al desarrollo y culminación de este trabajo de investigación. En primer lugar, agradecemos a la Universidad San Martín de Porres por brindarnos el espacio y los recursos necesarios para llevar a cabo este proyecto.

Extendemos nuestro agradecimiento a nuestro asesor de tesis, Mg. Alexander Figueroa Maldonado, por su orientación experta, apoyo constante y valiosas sugerencias que contribuyeron significativamente a la calidad de este trabajo.

También queremos reconocer el apoyo y la comprensión brindados por nuestros familiares durante este proceso. A nuestros padres, en particular, les agradecemos por su amor incondicional, paciencia y motivación constante.

Agradecemos a nuestros amigos y compañeros de clase por su aliento y apoyo durante todo este tiempo.

Por último, pero no menos importante, agradecemos a todas las personas que participaron en este estudio, ya sea proporcionando información, colaborando en la recolección de datos o simplemente brindando su tiempo y atención.

Este trabajo no habría sido posible sin el apoyo y la contribución de cada uno de ustedes. Estamos profundamente agradecidos por haber sido parte de este viaje.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
RESUMEN DE REPORTE DE SIMILITUD.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	8
1.1 Antecedentes de la investigación.....	8
1.1.1 Antecedentes internacionales.....	8
1.1.2 Antecedentes nacionales.....	10
1.2 Bases teóricas.....	13
1.2.1 Gestión logística.....	13
1.2.1.1 Definición de gestión logística.....	13
1.2.1.2 Importancia de la gestión logística.....	14
1.2.1.3 Características de la gestión logística.....	16
1.2.1.4 Modelos teóricos de gestión logística.....	17

1.2.1.5 Dimensión: Logística interna.....	20
1.2.1.5.1 Planificación	21
1.2.1.5.2 Recursos materiales	21
1.2.1.5.3 Organización por procesos,	21
1.2.1.5.4 Formación	22
1.2.1.6 Dimensión: Logística externa.....	22
1.2.1.6.1 Flujo de logística	22
1.2.1.6.2 Distribución física	23
1.2.1.6.3 Transporte	23
1.2.1.7 Dimensión: Procesos logísticos	23
1.2.1.7.1 Planificación de compras	23
1.2.1.7.2 Gestión de pedidos	24
1.2.1.7.3 Análisis de inventario	24
1.2.1.7.4 Selección de proveedores	24
1.2.1.7.5 Estructura organizacional	24
1.2.1.7.6 Estrategias logísticas	25
1.2.2 Tiempo de entrega	25
1.2.2.1 Definición de tiempo de entrega	25
1.2.2.2 Importancia	26
1.2.2.3 Características del tiempo de entrega	26

1.2.2.4 Modelos teóricos de tiempo de entrega	28
1.2.2.5 Dimensión: Tiempo de preparación	30
1.2.2.5.1 Tiempos de pedido	30
1.2.2.5.2 Adquisición	30
1.2.2.6 Dimensión: Tiempo de Procesamiento	30
1.2.2.6.1 Detalles de orden	31
1.2.2.7 Dimensión: Tiempo no productivo.....	31
1.2.2.7.1 Plazo de envío	32
1.2.3 Relación entre gestión logística y tiempos de entrega	32
1.3 Definición de términos básicos.....	33
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	35
2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas.....	35
2.1.1 General	35
2.1.2 Específicas.....	35
3.2 Variables y definición operacional	36
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	38
3.1 Diseño metodológico.....	38
3.1.1 Tipo de investigación	38
3.1.2 Diseño de investigación	38
3.2 Diseño muestral	39

3.2.1 Población	39
3.2.2 Muestra	40
3.2.3 Muestreo	41
3.3 Técnicas de recolección de datos	41
3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	43
3.5 Aspectos éticos	44
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	45
4.1 Resultados de la Investigación.....	45
4.1.1 Descripción de la muestra.....	45
4.1.2 Análisis descriptivo.....	45
4.1.2.1. Preguntas del cuestionario de gestión logística	45
4.1.2.2. Preguntas del cuestionario de tiempo de entrega	65
4.1.2.3. Diagnóstico de variables y dimensiones	75
4.1.3. Contrastación de las hipótesis	83
4.1.3.1. Prueba de normalidad.....	83
4.1.3.2. Desarrollo del objetivo general.....	90
4.1.3.3. Desarrollo del objetivo específico 1	91
4.1.3.4. Desarrollo del objetivo específico 2	92
4.1.3.5. Desarrollo del objetivo específico 3	94
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	96

CONCLUSIONES.....	104
RECOMENDACIONES	106
FUENTES DE INFORMACIÓN	108
ANEXOS.....	122
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	123
Anexo 2. Instrumentos	125
Anexo 3. Validación de expertos.....	130
Anexo 4. Base de datos	149

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de operacionalización de la gestión logística	36
Tabla 2 Matriz de operacionalización del tiempo de entrega.....	37
Tabla 3 Confiabilidad de cuestionarios	43
Tabla 4 Planificación del uso de productos	45
Tabla 5 Disponibilidad de productos para reposiciones	46
Tabla 6 Cumplimiento de requerimientos por los productos recepcionados	47
Tabla 7 Conservación de productos adquiridos.....	47
Tabla 8 Apropiada conservación de productos.....	48
Tabla 9 Organización de procesos	49
Tabla 10 Capacitaciones sobre sistemas de inventario.....	49
Tabla 11 Iniciativas de buena gestión logística	50
Tabla 12 Revisión de mercadería recepcionada	51
Tabla 13 Oportunidad en reportes de gestión logística	51
Tabla 14 Inmediatez en tiempo de entrega	52
Tabla 15 Condiciones de ingreso del producto.....	53
Tabla 16 Análisis de medios de transporte.....	53
Tabla 17 Cálculo de costo de transporte y ventas.....	54
Tabla 18 Planificación de compras.....	55
Tabla 19 Priorización en la recepción de pedidos	55
Tabla 20 Registro oportuno de pedidos.....	56
Tabla 21 Atención especializada para entrega de pedidos	57
Tabla 22 Existencia de flujograma de compra y venta	58

Tabla 23 Control y análisis de inventario	59
Tabla 24 Selección de proveedores por calidad y precio	60
Tabla 25 Seguimiento a proveedores	61
Tabla 26 Claridad de roles y responsabilidades	62
Tabla 27 Asignación clara de tareas	63
Tabla 28 Coordinación de operaciones logísticas	64
Tabla 29 Participación eficiente en objetivos institucionales	64
Tabla 30 Eficiencia en gestión de procesos	65
Tabla 31 Agilidad operativa del equipo.....	66
Tabla 32 Cumplimiento de plazos de entrega	67
Tabla 33 Eficacia en la adquisición de recursos.....	68
Tabla 34 Acertada selección de proveedores.....	69
Tabla 35 Calidad y disponibilidad de recursos	70
Tabla 36 Precisión en detalles de solicitudes	70
Tabla 37 Manejo efectivo de documentación	71
Tabla 38 Organización de detalles de órdenes	72
Tabla 39 Rapidez en entrega de productos/servicios	73
Tabla 40 Cumplimiento de expectativas de entrega.....	73
Tabla 41 Eficacia en gestión de tiempos de entrega	74
Tabla 42 Estadísticos descriptivos	83
Tabla 43 Normalidad de los datos	86
Tabla 44 Relación entre gestión logística y tiempo de entrega	91
Tabla 45 Relación entre logística interna y tiempo de entrega	92
Tabla 46 Relación entre logística externa y tiempo de entrega	93

Tabla 47 Relación entre procesos logísticos y tiempo de entrega.....	94
--	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diagnóstico de la gestión logística	75
Figura 2 Dimensión de logística interna	76
Figura 3 Dimensión de logística externa	77
Figura 4 Dimensión de procesos logísticos	78
Figura 5 Diagnóstico del tiempo de entrega	79
Figura 6 Dimensión de tiempo de preparación	80
Figura 7 Dimensión de tiempo de procesamiento	81
Figura 8 Dimensión de tiempo no productivo	82
Figura 9 Histograma de gestión logística	87
Figura 10 Gráfico Q-Q normal para la gestión logística.....	88
Figura 11 Histograma del tiempo de entrega.....	89
Figura 12 Gráfico Q-Q normal para el tiempo de entrega	90

RESUMEN

El estudio se centró en conocer la relación que la gestión logística tiene con el tiempo de entrega en una empresa importadora/distribuidora de Lima, 2023. Para alcanzar tal fin, se usó un enfoque cuantitativo, nivel correlacional, y diseño no experimental, asimismo, fue aplicado a una capacidad muestral de 15 trabajadores del área de logística para lo cual se destinó dos cuestionarios, uno para cada variable. Los resultados descriptivos ostentaron que la situación actual de la gestión logística fue deficiente en 60.0% y el tiempo de entrega fue malo en 53.3%. Tras analizar la estadística de Spearman, se reveló que la gestión logística tiene una relación directa con el tiempo de entrega; además, la logística externa se relacionó con el tiempo de entrega de forma significativa ($p=0,000$; $r=0,799$); del mismo modo que las dimensiones de logística interna ($p=0,001$; $r=0,777$) y procesos logísticos ($p=0,001$; $r=0,772$) con la segunda variable. Se concluyó que las principales variables se relacionaron de forma positiva, significativa y fuerte ($p=0,001$; $r=0,786$).

Palabras clave: gestión, tiempo, planificación, inventario

ABSTRACT

The study focused on knowing the relationship that logistics management has with delivery time in an importing/distributing company in Lima, 2023. To achieve this goal, a quantitative approach, correlational level, and non-experimental design was used. It was applied to a sample capacity of 15 workers in the logistics area, for which two questionnaires were assigned, one for each variable. The descriptive results showed that the current situation of logistics management was deficient in 60.0% and the delivery time was bad in 53.3%. After analyzing Spearman's statistics, it was revealed that logistics management has a direct relationship with delivery time; Furthermore, external logistics was significantly related to delivery time ($p=0.000$; $r=0.799$); in the same way as the dimensions of internal logistics ($p=0.001$; $r=0.777$) and logistics processes ($p=0.001$; $r=0.772$) with the second variable. It was concluded that the main variables were positively, significantly and strongly related ($p=0.001$; $r=0.786$).

Keywords: management, time, planning, inventory

RESUMEN DE REPORTE DE SIMILITUD

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

PROYECTO_DE_TESIS_TITULACIÓN.doc

x

RECuento DE PALABRAS

23351 Words

RECuento DE CARACTERES

128201 Characters

RECuento DE PÁGINAS

141 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.0MB

FECHA DE ENTREGA

May 16, 2024 2:47 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

May 16, 2024 2:48 PM GMT-5

● 12% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 8% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Fuentes excluidas manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Bloques de texto excluidos manualmente

Resumen

INTRODUCCIÓN

Ante los cambios globalizados que influyen de manera reiterada en la diversidad de empresas y específicamente en las comerciales, e igualmente cambios tanto financieros, tecnológicos, sociales han conllevado a asumir nuevos retos, más aún ante una ineficiente gestión logística, lo que puede resultar en frecuentes retrasos en la entrega de productos o también servicios hacia los usuarios, por tanto, puede desencadenar costos adicionales para el propio negocio, generando insatisfacción y perjudicando negativamente a la entidad, en concreto, los clientes esperan recibir sus productos en el momento establecido, ya que cuando esto no sucede, se ven afectados en sus propias operaciones e incluso pueden perder la confianza en la empresa (Vásquez et al., 2020).

En el plano internacional, específicamente en Ecuador, se descubrió en colaboradores que se desempeñan en empresas comerciales que no cuentan con un modelo logístico que facilite la distribución de productos representado por el 85%, asumiendo que se necesita con urgencia tener un modelo logístico (75%) y entre los más requeridos prevalece inventario (55%), seguidamente distribución (35%), en última instancia transporte (10%), asimismo, existe mayor insatisfacción vinculado a las demoras de entrega de pedidos (70%), igualmente el servicio de entrega a domicilio es de índole regular (43%), en efecto, carecen del conocimiento de las herramientas y técnicas ,necesarias para reducir sus gastos, aumentar la rentabilidad y complacer a sus clientes (Vargas et al., 2022)

Asimismo, Guillen et al. (2023) encontró desde la percepción de trabajadores en una compañía que las estrategias logísticas si bien es cierto se está manejando de manera normal, sin embargo, se ha presenciado rechazo y altos índices de merma

en la producción del banano que ha originado elevados índices adicionales en el transporte, asimismo, pérdida de materiales de empaque que no constituyen dentro de lo planificado por la organización, trabajadores desmotivados para ejecutar sus funciones, por ende, ha ocasionado retraso en la logística e igualmente reducción de la oferta exportable.

Mientras tanto, Aguilera & Zamora (2021) descubrieron desde la posición de colaboradores que los tiempos de entrega son retrasados, por tanto, es de situación alarmante para la propia empresa, ya que más del 50% de clientes se sienten insatisfechos, destacando que la organización presenta problemas en la comunicación, se muestran desorganizados para despachar sus pedidos, por tanto, se asume que existe descontrol logístico en cada proceso y ello está perjudicando la entrega de productos. Asimismo, Astudillo et al. (2020) desde la perspectiva en empresas comerciales encontró que el tiempo de entrega de sus productos no es adecuado, representado por el 75%, por tanto, las organizaciones productoras deben reducir el tiempo de entrega, sino las ventas no serán exitosas, lo que podría acelerar el ciclo de vida del servicio.

Desde una óptica nacional, específicamente en Trujillo, se encontró en colaboradores que se desempeñan en el sector empresarial que la gestión logística se posicionó en la categoría deficiente con 43%, asimismo, podría suscitarse por problemas en la gestión de inventario, que repercute en una desorganización de los productos que se guardan en almacenamiento, falta de sincronización entre los diferentes departamentos, escasez de soluciones tecnológicas para optimizar los procesos o también coordinación deficiente entre los diferentes actores involucrados en la cadena de suministro (Puican et al., 2023).

Además, Mayuri (2022) encontró en colaboradores de una empresa comercial que la gestión logística se posicionó en la categoría baja, específicamente en 46%, seguidamente la categoría regular con 36%, ello puede desencadenarse por deficiencias en su planificación de actividades, igualmente en el seguimiento de los pedidos por entregar, problemas para asignar los recursos que se requiere, falta de capacitación al equipo logístico para optimizar los procesos e incluso adaptar las soluciones a la situación particular.

Por consiguiente, Ramos et al. (2022) descubrió en empresas dedicadas al comercio que existe una inadecuada planificación para entregar los productos, desde que se recoge el producto del almacén hasta que se efectúa la entrega al cliente, debido a numerosos factores como el enrutamiento de vehículos, elevados costos, por tanto, se requiere actuar con apresuramiento, pero también que se logre resultados satisfactorios para la propia empresa, así como los clientes frecuentes y nuevos clientes que se interesen por adquirir dichos productos.

La gestión logística es esencial en una empresa con 26 años de experiencia en la importación y distribución en Lima. La empresa depende en gran medida de la eficiencia en la cadena de suministro para satisfacer la demanda fluctuante de sus clientes. La puntualidad en los tiempos de entrega es crítica, ya que no solo mantiene la satisfacción del cliente, sino que también puede influir en la retención de negocios a largo plazo. La coordinación efectiva entre la gestión logística y los tiempos de entrega es esencial para optimizar recursos y minimizar costos, lo que impacta directamente en la rentabilidad y la reputación de la empresa.

Concerniente a la situación de la empresa importadora/distribuidora situada en la ciudad de Lima con la que estamos colaborando, se ha identificado una serie de

problemas en su gestión logística y en el tiempo de entrega de sus productos. Estos problemas incluyen retrasos en la entrega de pedidos, falta de coordinación entre los departamentos involucrados en el proceso logístico, dificultades en la planificación de la demanda y la gestión de inventarios, así como deficiencias en el seguimiento y monitoreo de los procesos de entrega. Estos desafíos pueden atribuirse en parte a la falta de capacitación del personal encargado de la logística, el uso de tecnología obsoleta en la gestión de inventarios y seguimiento de pedidos, la carencia de una estrategia logística clara y la falta de comunicación efectiva entre departamentos. Estas deficiencias pueden tener un impacto negativo en los tiempos de entrega, a su vez, podría resultar en la insatisfacción de los clientes, una disminución en las ventas, un aumento de los costos operativos debido a la ineficiencia logística, la pérdida de oportunidades comerciales debido a la incapacidad de cumplir con plazos de entrega y daños a la reputación de la empresa, afectando su posición en el mercado.

El problema principal se tradujo en la pregunta ¿Cuál es la relación entre gestión logística y el tiempo de entrega en una empresa importadora/distribuidora de Lima, 2023? De manera específica, se plantearon los problemas: ¿Cuál es la relación entre logística interna y el tiempo de entrega en una empresa importadora/distribuidora de Lima, 2023?, ¿Cuál es la relación entre logística externa y el tiempo de entrega en una empresa importadora/distribuidora de Lima, 2023?, ¿Cuál es la relación entre procesos logísticos y el tiempo de entrega en una empresa importadora/distribuidora de Lima, 2023?

El objetivo central del estudio fue determinar la relación entre la gestión logística y el tiempo de entrega en una empresa importadora/distribuidora de Lima, 2023.

También fueron definidos tres objetivos específicos: determinar la relación entre logística interna y el tiempo de entrega en una empresa importadora/distribuidora de Lima, 2023; determinar la relación entre logística externa y el tiempo de entrega en una empresa importadora/distribuidora de Lima, 2023; determinar la relación entre procesos logísticos y el tiempo de entrega en una empresa importadora/distribuidora de Lima, 2023.

La investigación tuvo importancia a nivel teórico, ya que se favorecieron en la concepción de conocimientos alusivos a gestión logística y tiempo de entrega con el principal interés en una empresa comercial limeña. Por lo tanto, los resultados obtenidos permitieron ampliar a profundidad las variables de estudio, e incluso apoyar una teoría, en este caso para la gestión logística se tuvo en cuenta lo expuesto por López et al. (2021), en tanto, para el tiempo de entrega lo planteado por Murray en el 2018, como también una exploración productiva para futuras investigaciones.

Desde la perspectiva de importancia práctica, a partir de los resultados se logró conocer la relación entre gestión logística y tiempo de entrega en el estado actual de la empresa importadora/distribuidora de Lima, y conocer los pormenores que están generando el actual comportamiento de las variables, para que futuros estudios puedan plasmar alternativas o estrategias que permitan mejorar la gestión logística, así como los de optimizar los tiempos de entrega en dichos productos. La importancia metodológica desarrollada en el estudio estuvo relacionada a la creación y aplicación de instrumentos para medir la gestión logística y tiempo de entrega que representa la importadora/distribuidora de Lima. Por consiguiente, los determinados instrumentos fueron validados e igualmente podrán ser utilizados por

otros investigadores que posean interés de conocimiento similar. Asimismo, se puede lograr una mejora en la forma de experimentar con otras variables.

El estudio tuvo importancia social en medida que favorecerá a la empresa importadora/distribuidora de Lima en solventar las falencias en gestión logística como también a mejorar su tiempo de entrega, en consecuencia, beneficiará tanto a los dueños, colaboradores y clientes que se interesen por facilitar un sistema logístico eficiente. Al mismo tiempo, una gestión logística efectiva y tiempos de entrega óptimos pueden generar beneficios económicos, aumentar la satisfacción del cliente y fortalecer la reputación de la empresa. Esto será de interés para los propios integrantes del negocio, así como para el resto de la sociedad que estuvo interesado en la gestión logística y el tiempo de entrega.

Para Avello (2019) una limitación del estudio comprende no efectuar la investigación por más que el investigador así lo desee, ya que se evidencia restricciones metodológicas tales como, el difícil acceso a la muestra delimitada en el estudio, escasa información de estudios previos alusivos al tema de estudio, carencia de datos confiables, alteración de los resultados representativos, mientras que las posibles falencias del investigador radica en el acceso denegado a las organizaciones, o también puede vencer el tiempo para el cual solicitaron el permiso, entre otros. En tal sentido, en la presente investigación tuvo como limitación el hecho que, al tener una muestra pequeña, los resultados son de utilidad para la unidad de análisis, es decir, para la misma empresa, pero que no pueden ser generalizables.

La tesis trabajó con un enfoque cuantitativo, un tipo básico de investigación, alcance correlacional y método deductivo. Se consideró a 15 trabajadores del área

logística dentro de la población, mientras que en la muestra se trabajó con la totalidad de la población.

La tesis se ha compuesto del capítulo I, en el cual se mencionan los aspectos teóricos de las variables y se desarrollan junto a las definiciones fundamentales sobre el tema. Se exponen y respaldan las dimensiones de tales variables y se visualiza una serie de estudios previos que trataron temas similares.

El capítulo II enuncia las hipótesis de la tesis y señala las variables junto a sus definiciones, tanto operacionales como conceptuales, dimensiones e indicadores.

El capítulo III comprende la explicación y sustentación del método seguido, el enfoque cuantitativo, el alcance del estudio, su diseño, la definición de la muestra y su población, así como la descripción de los pasos establecidos para cumplir los objetivos.

El capítulo IV es central porque contiene los hallazgos del estudio, tanto las descripciones de las variables como el cumplimiento de los objetivos inferenciales. Gracias a dicho capítulo, se formula el siguiente.

El capítulo V discute los hallazgos a la luz de los estudios previos revisados en el primer capítulo.

Los siguientes apartados son los de conclusiones y las recomendaciones del tesista de acuerdo con lo encontrado en el estudio.

El documento cierra con las fuentes de información y los anexos.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

1.1.1 Antecedentes internacionales

Umair et al. (2019) en su estudio sostuvo como objetivo analizar la gestión logística hacia la satisfacción del cliente y el tiempo de entrega en tiendas minoristas. Metodológicamente se trata de un estudio cuantitativo, correlacional y no experimental. Con una capacidad muestral de 200 colaboradores, evaluados a través del cuestionario. Los resultados desplegaron que, existe un vínculo de connotación significativa y positiva entre gestión logística, tiempo de entrega, transporte e inventario hacia la satisfacción del cliente (Pearson=0.632; 0.774; 0.685;0.796; p=0.000). En conclusión, la gestión logística es de gran aporte en la mente del cliente y la disponibilidad del stock, así como las condiciones de entrega, y todo esto es la razón por la cual un cliente puede sentirse satisfecho.

Mengistu (2022) en su estudio tuvo como objetivo evaluar las estrategias logísticas hacia el desempeño organizacional en una compañía textil. Metodológicamente se trata de un estudio cuantitativo, correlacional y no experimental. Con una capacidad muestral de 128 colaboradores inmersos en actividades logísticas, evaluados a través del cuestionario. Los resultados desplegaron que, las dimensiones gestión de inventario, transporte, almacenes, suministros y servicio al cliente se relacionan significativamente y de índole positiva hacia el desempeño organizacional. Concluyeron que, es indispensable el proceso logístico porque accede a tomar acciones que actúen en beneficio del mejor sistema logístico.

Ruíz et al. (2021) en su estudio sostuvo como objetivo, desarrollar un plan de logística interna que proporcione distribución y almacenamiento de mercancía en una empresa comercial. Metodológicamente se trata de un estudio mixto, descriptivo y propositivo y no experimental. Con una capacidad muestral de 25 trabajadores en la operación logística, evaluados a través del cuestionario. Los resultados desplegaron que, el uso de sistemas informáticos en las operaciones logísticas propicia resultados eficientes, e igualmente efectivos, siendo un valor agregado que genera ganancias, y evadiendo sobrecostos, pérdida de clientes. Se concluye que, mejorar el plan logístico interno encamina hacia el despacho de pedidos requeridos, disminuye errores, asimismo, otorga control del negocio.

Oliveira et al. (2022) en su estudio sostuvo como objetivo, mejorar el flujo logístico en los procesos de recepción de almacén en una empresa de sector sistemas de seguridad. Metodológicamente se trata de un estudio cuantitativo, descriptivo y no experimental. Con una capacidad muestral de 58 trabajadores, evaluados a través del cuestionario. Los resultados ostentaron que, se lograron importantes ahorros en los costos operativos, asimismo reducción del tiempo en ejecución (28%) disminuyendo la cantidad de puestos laborales. En efecto, los cambios realizados en el área logística permiten mejoría a nivel económico, mayor organización y por supuesto óptimas condiciones de trabajo.

Villarreal et al. (2022) en su estudio sostuvo como objetivo, analizar los procesos logísticos hacia la satisfacción del cliente en diversas empresas. Metodológicamente se trata de un estudio cualitativo, exploratorio y no experimental. Con una capacidad muestral de artículos referenciados, a través de la guía de análisis referencial. Los resultados desplegaron que, es relevante que

asegurar los procesos de logística en aspectos vinculados a las compras, análisis de inventarios, igualmente la distribución de materiales. Concluyeron que, una logística bien administrada es el principal generador de ingresos de la empresa, asimismo, permiten ser satisfechos por las necesidades de los clientes.

Trivellas et al. (2020) se propusieron explorar la relación entre gestión logística: cadena de suministro, ambiental y empresarial, en el sector agroalimentario griego. Fue de enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental, con una muestra de 134 colaboradores del sector agroalimentario, utilizando cuestionarios como instrumentos. Los resultados revelaron que el intercambio de información, la logística en red y el transporte son los factores más influyentes en el desempeño sostenible, empresarial y de la cadena de suministro. El análisis de regresión mostró que la logística en red y el transporte se relacionan significativamente con el desempeño empresarial ($\beta=0.301$, $p<0.05$ para el desempeño financiero; $\beta=0.298$, $p<0.01$ para el desempeño de innovación) y el desempeño ambiental ($\beta=0.324$, $p<0.05$ para uso de recursos y seguridad; $\beta=0.423$, $p<0.001$ para resultados de gestión de procesos ambientales). Los autores concluyeron que la integración de prácticas de logística, especialmente en networking y transporte, contribuye significativamente a mejorar el rendimiento en la cadena de suministro agroalimentaria.

1.1.2 Antecedentes nacionales

Zelada (2022) en su estudio sostuvo como objetivo, conocer el vínculo relacional entre gestión logística y atención al cliente en una empresa industrial. Metodológicamente se trata de un estudio cuantitativo, correlacional y no experimental. Con una capacidad muestral de 197 colaboradores, evaluados a

través de cuestionarios. Los resultados desplegaron que, la gestión logística se posicionó en la categoría media (50.3%), asimismo el vínculo significativo y positivo entre las variables ($Rho=0.309$; $p=0.000$). El autor concluyó que, al mejorar los procesos en logística se tendrá una eficiente atención compensada al cliente.

Paricahua (2022) en su estudio sostuvo como objetivo, hallar el vínculo relacional entre gestión logística y rentabilidad. Metodológicamente, se trata de un estudio cuantitativo, correlacional y no experimental. Con una capacidad muestral de 53 empresas, evaluados a través de cuestionarios. Los resultados desplegaron que, sus productos llegaron en buen estado (75%), de igual manera ha sido puntual y oportuna (75%), con un vínculo significativo y positivo entre variables ($Rho=0.700$). El autor concluyó que, a un mayor control en gestión de compras e igualmente inventarios propicia positivos índices en rentabilidad.

Vela (2022) en su estudio sostuvo como objetivo, hallar el vínculo relacional entre gestión logística y calidad de servicio en una empresa. Metodológicamente se trata de un estudio cuantitativo, correlacional y no experimental. Con una capacidad muestral de 71 colaboradores, evaluados a través de cuestionarios. Los resultados desplegaron que, la gestión logística se situó en la categoría media (66.2%), asimismo un vínculo significativo y positivo entre variables ($Rho=0.450$; $p=0.000$). El autor concluyó que, colocar énfasis, tanto en la práctica como en la gestión logística entonces se ofrecerá un servicio en estándares de calidad.

Barboza y Ruiz (2023) en su estudio sostuvo como objetivo, conocer el vínculo relacional entre gestión logística y control de inventarios en una empresa comercial. Metodológicamente se trata de un estudio cuantitativo, correlacional y no experimental. Con una capacidad muestral de 20 colaboradores, evaluados a

través de cuestionarios. Los resultados desplegaron que, la gestión logística intercede de manera óptima hacia el control de inventarios (35%), asimismo es significativo y positivo (Pearson=0.793). En conclusión, una óptima gestión logística previene de errores en la entrega del pedido, asimismo, mayor control de inventarios.

Jara (2022) en su estudio sostuvo como objetivo, describir los procesos logísticos en una empresa dedicada al rubro comercial. Metodológicamente se trata de un estudio cuantitativo, correlacional y no experimental. Con una capacidad muestral de 20 colaboradores, evaluados a través de cuestionarios. Los resultados desplegaron que, los procesos logísticos se situaron en la categoría moderada (62.5%). En conclusión, el nivel moderado puede suscitarse por inexperiencia del colaborador, escasez de capacitaciones al personal, carencia de sistemas de información.

Huamán et al. (2020) en su investigación tuvieron como objetivo mejorar la productividad de la empresa Agroindustria Caraz S.A.C. mediante la gestión logística. Metodológicamente fue cuantitativo, descriptivo y no experimental. La muestra estuvo conformada por el jefe de almacén, jefe de distribución y 3 supervisores, utilizando como instrumentos los cuestionarios. Los resultados mostraron que la implementación de programas 5S y la evaluación de proveedores permitieron mejorar la entrega de productos, pasando de un tiempo de demora de 15 minutos a 10 minutos por ingreso al almacén. Asimismo, la productividad mejorada de la empresa aumentó en un 25.07% con relación a la productividad inicial, alcanzando un promedio de 3.92. Los autores concluyeron que la gestión logística tiene un impacto fundamental en la productividad, permitiendo optimizar

los procesos de abastecimiento, control, adquisición y almacenamiento, lo que se refleja en una mayor eficiencia operativa y en la satisfacción de los clientes.

Guiop y Montilla (2022) plantearon como objetivo determinar la relación entre la gestión logística y el control de almacén en empresas concreteras de Tarapoto. Fue cuantitativo, nivel descriptivo- correlacional y no experimental. La muestra estuvo compuesta por 119 empresas concreteras, empleando cuestionarios como instrumento. Los resultados evidenciaron que el 34% de las empresas no desarrollan una gestión logística efectiva, mientras que el 36% no ejecutan adecuadamente el control de almacén. El análisis inferencial arrojó una correlación positiva muy alta entre gestión logística y control de almacén ($Rho= 0.938, p<0.05$). En conclusión, a mayor eficiencia en la gestión logística, mejores serán los resultados en los procesos de control de almacén. Esto permite a las empresas maximizar sus activos corrientes para cumplir compromisos con terceros y facilitar la adquisición de nuevos productos que garanticen el crecimiento de las ventas.

1.2 Bases teóricas

1.2.1 Gestión logística

1.2.1.1 Definición de gestión logística

Implica los procesos de planear, también llevarlo a la acción, administrar el flujo, acompañado de un óptimo almacenamiento e igualmente un costo efectivo en función del punto de partida hacia un producto concluido. También es crucial considerar el canal logístico porque puede contener bienes que ya no se usan o que se han estropeado como resultado de su devolución al punto de partida del sistema para su reutilización (García, 2020). Mientras tanto, Balza & Cardona

(2020) connotan que se refiere a la planificación, implementación y control de todas las actividades relacionadas con la adquisición, almacenamiento, transporte y distribución de productos o servicios en una organización. Esta gestión tiene como objetivo optimizar el flujo de bienes y servicios para garantizar la satisfacción del cliente, extender la eficiencia de la cadena de suministro. A su vez, incluye procesos de planificación de la demanda, control de inventarios, planificación de rutas y distribución, entre otros.

La gestión logística se encarga de coordinar aspectos como el transporte, la visión estratégica de la cadena de suministros, la gestión de los procesos de producción y distribución, así como de las tareas relacionadas con las compras de las empresas. Por tanto, para alcanzar una eficiente gestión logística es relevante tener información real y pertinente acerca del estado del producto e igualmente contar con personal calificado para ejecutar dichas actividades de manera adecuada (Parfenov et al., 2021). Por otro lado, la gestión logística es un gran aliado para el ámbito empresarial, debido a las industrias mediante la gerencia estratégica pueden encaminar el negocio hacia un futuro prometedor, y para ello puede propiciar cambios para preparar, mover e igualmente almacenar los productos hasta que sean impartidos al usuario final (Richey et al., 2021).

1.2.1.2 Importancia de la gestión logística

La gestión logística desempeña un papel relevante en los diversos negocios, puesto que, ante el acrecentamiento de los mercados e intensificación de la competencia para hacer la entrega de productos al menor costo posible y en el menor tiempo posible, por tanto, la logística se vuelve cada vez más crucial para los negocios cotidianos, en efecto, las empresas han experimentado importantes cambios

comerciales, en un contexto marcado por fenómenos como la creciente conciencia del consumidor, constante cambio tecnológico, globalización y la competitividad por la reducción de costos (Lu et al., 2022). También, la gestión logística eficiente permite agregar valor al producto e igualmente la marca, debido a que los consumidores cada vez son más exigentes, esperando recibir sus productos de manera rápida y confiable, en efecto, puede ayudar a mejorar la percepción de calidad de los productos, optimizar los recursos, mejorar la satisfacción del cliente, incrementar la competitividad en el mercado y fortalecer la imagen de la marca (Kankaew et al., 2021).

Además, indistintamente del tipo de empresa se necesitan de una gestión logística eficaz basada en su propio escenario de desempeño e igualmente su propia realidad en las diversas etapas de producción y comercialización para ser sostenibles en los mercados globales, esto les permite desarrollar su competitividad, ser sostenible, fortalecer su capacidad productiva, generar más puestos de empleo y eficiencia en el proceso (Davalillo, 2019). Por consiguiente, la importancia de suministrar altos niveles en servicios logísticos propicia que los consumidores queden satisfechos y en extenso plazo se conviertan en clientes leales. Cabe precisar que, la estrategia comercial de una empresa ahora debe incluir competir a través de la logística porque la adquisición de nuevos clientes lleva tiempo y suele ser costosa, es así que las empresas ven cada vez más la agilidad y la capacidad logística como decisiones estratégicas a medida que se alejan de una perspectiva global en las necesidades del mercado y más bien se acercan a las necesidades concretas del cliente (Moreno & Bonilla, 2019).

1.2.1.3 Características de la gestión logística

La gestión logística se ha transformado significativamente gracias a la integración de tecnologías emergentes como el Internet de las Cosas (IoT), la inteligencia artificial y el análisis de big data. Estas innovaciones han permitido una mayor visibilidad y control en tiempo real de los procesos logísticos, abarcando desde el monitoreo de inventarios hasta la optimización de rutas de transporte. Como consecuencia de esta digitalización, busca crear ecosistemas logísticos inteligentes y conectados, cuya finalidad es responder ágilmente a las demandas personalizadas sin incrementar los costos. En este contexto, aspectos como la automatización de almacenes, el uso de vehículos autónomos y la utilización de datos para la predicción y toma de decisiones se han vuelto fundamentales en la gestión logística moderna (Kim et al., 2020).

Paralelamente, se ha desarrollado un enfoque estratégico que considera la gestión logística como una fuente de ventaja competitiva, superando la visión tradicional que la limitaba a un mero centro de costos. Este nuevo paradigma implica la integración de las actividades logísticas con otras funciones de la empresa y su alineación con los objetivos del negocio. Además, se hace hincapié en la colaboración estrecha con proveedores logísticos externos, fomentando la formación de alianzas a largo plazo. En este escenario, la flexibilidad y la capacidad de respuesta rápida se han convertido en prioridades, especialmente, ante posibles disrupciones en la cadena de suministro. Por consiguiente, el enfoque actual busca optimizar el flujo de materiales, información y finanzas a lo largo de toda la cadena logística (Feng & Ye, 2021).

Asimismo, la gestión logística contemporánea pone un gran énfasis en la integración y coordinación entre los distintos actores de la cadena de suministro. Esto se traduce en prácticas como el intercambio de información en tiempo real, la planificación colaborativa y la sincronización de procesos logísticos entre proveedores, fabricantes, distribuidores y minoristas. En este sentido, las plataformas tecnológicas desempeñan un papel crucial al facilitar esta integración, siendo capaces de adaptarse rápidamente a los cambios en la demanda o a posibles interrupciones (Adelwini et al., 2023).

Finalmente, un aspecto crítico que ha cobrado relevancia en la gestión logística es el enfoque en la sostenibilidad y la responsabilidad ambiental. Este enfoque se materializa en acciones como la optimización de rutas para reducir emisiones, el uso de embalajes ecológicos y la implementación de logística inversa y economía circular. Paralelamente, la gestión de riesgos ha adquirido mayor importancia ante la creciente volatilidad global, lo que ha llevado a estrategias como la diversificación de proveedores y la creación de redundancias. No obstante, el talento humano sigue siendo un factor clave, aunque ahora requiere nuevas habilidades digitales y analíticas. En consecuencia, la medición del desempeño ha evolucionado hacia indicadores más holísticos que abarcan aspectos financieros, operativos, de servicio al cliente y de sostenibilidad, reflejando así la complejidad y multidimensionalidad de la gestión logística moderna (Yalcin & Daim, 2022).

1.2.1.4 Modelos teóricos de gestión logística

Destaca, González et al., en el año 2013, quiénes explicaron el modelo de gestión logística en pyme bajo cinco áreas relevantes: La primera de ellas es el aprovisionamiento, asociado a las actividades vinculadas hacia la adquisición y

abastecimiento de recursos indispensables para la producción de la organización, seguidamente el almacenamiento, que implica la gestión adecuada de los espacios y recursos destinados a la conservación y resguardo de los productos, esto incluye la planificación de la disposición física del almacén, clasificación y organización de los mismos. La tercera área es la distribución, enfocado hacia el proceso de transportar y entregar el producto hacia el usuario final, por ende, debe existir el monitoreo, seguimiento de cada pedido con el propósito de garantizar una entrega oportuna; como cuarta área son los costos, es fundamental el análisis y control de gastos coligados a las actividades logísticas, desde los costos operativos, así como en materiales y equipos, siendo beneficiosa para la rentabilidad. Como última área, es el servicio al cliente, que engloba la atención y satisfacción de las necesidades de los clientes en cuanto a la entrega oportuna, calidad de los productos y la resolución de problemas relacionados con la logística. En concreto, estos cinco aspectos claves puede ayudar a mejorar la eficiencia y competitividad de las pyme en el ámbito logístico (Rosales, 2021).

Un año más tarde, Ballou en el 2014, enfatizó elementos precisos para el apoyo a la logística y se clasifica en, planeación logística que permite una gestión más eficiente de los recursos y una mayor capacidad de respuesta a las demandas del mercado; también el almacenamiento, que confiere ser una función clave en la logística, tanto en la gestión como el control de los recursos destinados a la conservación y resguardo de los productos o materiales; mientras que el manejo de inventarios, contribuye a minimizar los costos de almacenamiento, e igualmente optimizar la disponibilidad de los productos y como último elemento son las compras, es decir, seleccionar proveedores confiables, afianzando la negociación

de contratos, óptima relación con proveedores y la adquisición de los materiales en el momento adecuado, e incluso al mejor costo posible (Davalillo, 2019).

También, López et al. (2021) segmentó en cinco dimensiones la gestión logística, que incluyen: logística interna, este aspecto se relaciona con la forma en que la organización gestiona sus operaciones logísticas, mientras que la logística externa, se centra en las actividades logísticas que involucran a proveedores, clientes y otros actores externos a la empresa; seguidamente los procesos logísticos, que repercute el movimiento de bienes correctos respecto al procesamiento de pedidos, gestión de transporte e incluso manipulación de materiales, siendo óptimo para mejorar en productividad y aminorar tiempos de entrega; ahora bien, la estructura organizacional, facilita la coordinación y colaboración entre los diferentes departamentos o áreas relacionadas con la logística; por último, las estrategias logísticas, que involucra decisiones estratégicas concernientes con la logística, como la selección de proveedores, diseño de redes de distribución, asimismo, implementación de tecnologías de información y comunicación, y la gestión de riesgos logísticos. En concreto, estas dimensiones son fundamentales para la adecuada gestión de las actividades logísticas en una organización, al igual que, ayudan a mejorar la eficiencia y competitividad en el ámbito logístico.

Por otro lado, Barrietos et al. (2022) quienes catalogaron en cuatro tipos la gestión logística, en primera instancia tenemos la gestión de suministros, que representa la práctica de supervisar todo el proceso de producción de un producto o servicio, desde la adquisición de materias primas hasta la entrega del producto terminado al cliente, también la distribución y movimiento, que está asociado a actividades vinculadas con el medio de transporte e igualmente la entrega de estos productos

hacia clientes finales, por tanto, es indispensable efectuar la ruta de transporte eficiente, óptimos almacenes, una importante coordinación que garantice la entrega en el tiempo establecido del producto y/o servicio. Mientras que la logística y gestión de la producción, centrada principalmente en planificar, organizar y controlar todos los procesos que se ejecuten en dicha empresa, haciendo énfasis a la demanda del mercado. Como última tipología es la logística inversa y devolución, asociado a las actividades relacionadas con el manejo de los productos que se devuelven por diversas razones, tales como defectos, cambios o devoluciones de clientes. E incluso comprende la recolección, clasificación, reparación, reciclaje o disposición adecuada de los productos devueltos, teniendo en cuenta aspectos como la reducción de costos y el impacto ambiental.

El modelo que se pretende aplicar en esta investigación se ha enfocado en lo propuesto por López et al. (2021) y García (s.f.) que se divide en tres dimensiones y se desarrollan en la siguiente sección.

1.2.1.5 Dimensión: Logística interna

Esta dimensión comprende un conglomerado de procedimientos y actividades que se llevan a cabo dentro de una empresa para garantizar el flujo eficaz de bienes y servicios desde la recepción de insumos hasta la entrega del producto terminado. Por ende, esta rama de la logística se ocupa de organizar y gestionar todos los procesos comerciales internos con el fin de maximizar la eficiencia e igualmente acrecentar la productividad (López et al., 2021). En concreto, desempeña un papel clave en todo el proceso de producción, ya que permite la entrega oportuna y eficiente de materiales o productos en cada etapa del proceso, permitiendo

optimizar la gestión de los recursos internos e igualmente las operaciones, se puede decir que la logística interna contribuye a desarrollar la competitividad de una empresa en el mercado (Ruíz et al., 2021). Se estableció los siguientes indicadores.

1.2.1.5.1 Planificación

Confiere ser el procedimiento mediante el cual se establecen los objetivos, asimismo, se identifican las acciones necesarias y se organizan los recursos para lograr una gestión eficaz de las actividades logísticas, con el propósito de garantizar eficacia y el flujo adecuado de bienes y servicios a lo largo de la cadena de suministro (Zapata et al., 2020).

1.2.1.5.2 Recursos materiales

Representan ser los elementos e insumos físicos y materiales utilizados en el proceso productivo, al igual que, la operación logística de la empresa, por tanto, estos recursos son fundamentales para proporcionar el flujo eficiente en productos y/o servicios en todo el proceso productivo (Navarro, 2020).

1.2.1.5.3 Organización por procesos,

Implica estructurar y gestionar la organización en función de los procesos claves, orientándose hacia la generación de valor y buscando la mejora continua de los mismos. Esto permite una mayor efectividad en las operaciones logísticas, también contribuye al logro de los objetivos organizacionales (Aguilera & Zamora, 2021).

1.2.1.5.4 Formación

Consiste en desarrollar un equipo de trabajo competente y preparado para enfrentar los desafíos de la gestión de las operaciones logísticas que permita tomar decisiones estratégicas y contribuir al acatamiento de objetivos (Álvarez & Viu, 2019).

1.2.1.6 Dimensión: Logística externa

Describe el conglomerado de procesos y actividades que se llevan a cabo después de que el proceso de fabricación de los productos ha finalizado y están listos para ser enviados al cliente final. Asimismo, esta etapa de la logística se centra en la gestión de la distribución, transporte y entrega de los productos a los clientes de manera eficiente y efectiva (López et al., 2021). Además, es un elemento crucial para el éxito de una empresa en la gestión logística, directamente vinculada hacia la satisfacción del cliente y notoriedad de la marca, permitiendo mejorar la competitividad de la empresa, ahorro de costes y una mayor eficacia de las operaciones de entrega y distribución se pueden lograr mediante un enfoque eficaz de la logística externa (Granillo & González, 2020). Se estableció los siguientes indicadores.

1.2.1.6.1 Flujo de logística

Asociado a la secuencia de la diversidad de actividades, materiales e incluso información en todo el proceso logístico, asimismo, es esencial para garantizar una cadena de suministro fluida y eficiente e igualmente cumplir con los requisitos y expectativas de los clientes (Gamboa et al., 2019).

1.2.1.6.2 Distribución física

Engloba los procedimientos involucrados en el traslado de bienes desde los centros de producción hasta los consumidores finales, por ende, conlleva a garantizar una cadena de suministro productiva y eficiente que satisface las necesidades de los clientes (Fontalvo et al., 2019).

1.2.1.6.3 Transporte

Constituye la actividad de desplazar bienes, productos e incluso personal de un lugar hacia otro en aspectos vinculados a la organización, siendo una función clave en la gestión logística proporcionando seguridad y eficiencia (Davalillo, 2019).

1.2.1.7 Dimensión: Procesos logísticos

Confieren ser las actividades e igualmente operaciones que efectúan para gestionar de manera eficiente y efectiva los flujos de productos, también información y recursos a lo largo de toda la cadena de suministro (Fontalvo et al., 2019). Asimismo, estos procedimientos tienen por objeto garantizar que los bienes se entreguen de acuerdo con las expectativas del cliente y en el momento, lugar y condiciones adecuados (López et al., 2021). Se estableció los siguientes indicadores:

1.2.1.7.1 Planificación de compras

Representa el proceso mediante el cual se determinan y establecen las estrategias indispensables para adquirir los materiales, productos o servicios necesarios para

el funcionamiento eficiente de la cadena de suministro de una organización (Fontalvo et al., 2019).

1.2.1.7.2 Gestión de pedidos

Es el conglomerado de actividades y procesos que se llevan a cabo para gestionar de manera eficiente los pedidos de los clientes desde su recepción hasta su entrega final (Villarreal et al., 2022).

1.2.1.7.3 Análisis de inventario

Intuye el proceso de evaluación y estudio de los niveles de inventario de una organización, cuyo propósito es comprender y optimizar la gestión de los recursos almacenados (Castro & Salas, 2022).

1.2.1.7.4 Selección de proveedores

Comprende el proceso de identificar, luego evaluar y tomar una decisión para elegir a proveedores apropiados para satisfacer las necesidades de una organización en términos de suministro de productos o servicios (Fontalvo et al., 2019).

1.2.1.7.5 Estructura organizacional

Se refiere a un sistema organizativo que establece la forma en que una empresa gestiona y supervisa sus actividades relacionadas con la logística (Natálya et al., 2023).

1.2.1.7.6 Estrategias logísticas

Son planes logísticos sensatos que normalmente comienzan con las necesidades del cliente y los objetivos comerciales. Estas tácticas están destinadas a acrecentar las operaciones logísticas desde la eficiencia, eficacia y competitividad de una empresa (López et al., 2021).

1.2.2 Tiempo de entrega

1.2.2.1 Definición de tiempo de entrega

Asociado al período que transcurre desde que se recepciona la orden de compra hasta su entrega final de dicho pedido, asimismo, es importante tener presente el tiempo para su elaboración, debido a que tiene un impacto directo en la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa de la compañía (Garay & Maceda, 2020). Además, comprende el tiempo general que ha acontecido desde el inicio de su elaboración hasta su finalización, cabe destacar que se puede priorizar reducir los tiempos ya establecidos, haciendo uso de nuevas estrategias e innovando con la finalidad de acrecentar las ganancias de la organización (Méndez et al., 2022).

Por otro lado, este tiempo de entrega puede ser aplicable a diversos contextos e igualmente sectores, en donde se efectúe la entrega de productos, por tanto, aminorar estos tiempos es beneficioso tanto para las empresas, ya que puede aumentar las ganancias, como para los clientes, al recibir sus productos de manera más rápida y eficiente (Wang et al., 2020).

1.2.2.2 Importancia

Un tiempo de entrega eficiente contribuye a satisfacer las expectativas del cliente, igualmente evitar posibles problemas, tales como retrasos o escasez en disponibilidad de productos. Por consiguiente, permite identificar oportunidades de mejora en la cadena de suministro y optimizar los procesos, también es importante recalcar que, la optimización de las rutas de transporte es crucial para evitar fallas en la entrega y asegurar una distribución eficiente (Caratt et al., 2020).

Asimismo, si los plazos de entrega se prolongan, pueden surgir una situación descontrolada para culminar la tarea encomendada, ocasionando retrasos, debido a múltiples factores como puede ser el personal insuficiente, ineficiencia en los procesos, lo que significa que una restricción en una etapa puede afectar negativamente a otras áreas. No obstante, si se logran tiempos de entrega más acotados, se mejora la satisfacción del cliente, acrecientan las ganancias. Por lo tanto, la eficiencia en el tiempo de entrega es fundamental para el éxito empresarial (Méndez et al., 2022).

1.2.2.3 Características del tiempo de entrega

Los tiempos de entrega se caracterizan por su variabilidad y complejidad, donde un factor clave que influye en estos tiempos es la fecha de entrega deseada por el cliente, la cual debe considerarse desde el inicio del proceso de pedido. Asimismo, los tiempos de entrega en este entorno están estrechamente relacionados con la eficiencia de la planificación de la producción. Por consiguiente, la capacidad de predecir con precisión estos tiempos en etapas tempranas del proceso es

fundamental para optimizar la gestión de recursos y cumplir con las expectativas del cliente (Rokoss et al., 2024).

Por otra parte, en el ámbito del comercio rápido, los tiempos de entrega se distinguen por su impacto directo en el comportamiento de recompra del cliente. En este contexto, la precisión en el cumplimiento de los tiempos prometidos es crucial. Cabe destacar que las desviaciones, tanto anticipadas como tardías, afectan las decisiones de compra futuras, aunque de manera no lineal, siendo importante señalar que existe una asimetría en la respuesta del cliente. Por lo tanto, los tiempos de entrega en el comercio rápido no solo se caracterizan por su brevedad, sino también por la necesidad de ser altamente precisos y consistentes para mantener la satisfacción y lealtad del cliente (Harter et al., 2024).

Además, los tiempos de entrega se revelan como un factor determinante de la competitividad. En particular, la capacidad de ofrecer entregas rápidas y confiables proporciona una ventaja significativa, especialmente en industrias sensibles al tiempo. Es importante resaltar que esta ventaja se acentúa cuando existe proximidad geográfica entre el exportador y el mercado de destino. También, los tiempos de entrega en este contexto están estrechamente vinculados con la complejidad del producto y la naturaleza de la cadena de suministro. En consecuencia, la gestión eficiente de los tiempos de entrega se convierte en una estrategia clave para competir en mercados internacionales (Ciani & Mau, 2023).

Finalmente, en el contexto de la integración logística en la cadena de suministro, los tiempos de entrega se caracterizan por su dependencia de múltiples factores interrelacionados. La confianza, satisfacción y compromiso entre las empresas manufactureras y sus proveedores logísticos juegan un papel crucial en la

optimización de estos tiempos. Una integración logística efectiva permite una mayor flexibilidad y rapidez en la respuesta a cambios en la demanda. Asimismo, esta integración facilita la reducción de ineficiencias en diversos procesos, desde la planificación hasta la distribución, lo que se traduce en tiempos de entrega más cortos y confiables (Karakaya et al., 2021).

1.2.2.4 Modelos teóricos de tiempo de entrega

Tenemos la metodología 5S que constituye ser una herramienta indispensable en toda empresa para mejorar sus procesos, siendo vital en el tiempo de entrega del producto y/o servicio, propuesto por Contreras y Zare en el 2019, por lo tanto, tenemos la clasificación y selección (Seiri), engloba separar aquellos elementos necesarios, también eliminar todos los elementos que no contribuyan al proceso de trabajo, como equipos obsoletos, documentos innecesarios o materiales no utilizados; seguidamente la organización (Seiton) con la finalidad de reducir el tiempo perdido buscando herramientas que ayuden a proporcionar eficiencia al trabajo; también la limpieza (Seiso), es decir, plantear estándares de limpieza para mantener al ambiente de trabajo ordenado y seguro, luego la estandarización (Seiketsu) en esta fase se proporciona procedimientos claros para mantener los resultados o también mejorarlos, por ello se requiere la participación y compromiso de todos los integrantes del equipo, por último, la disciplina (Shitsuke) vinculada hacia la formación e igualmente el seguimiento regular para garantizar que se mantengan las prácticas de las 5S a lo largo del tiempo (Moran & Chávez, 2022). También destacan los sistemas de tipo push, que está relacionada a un componente técnico o programado, es decir, hace referencia a una secuencia de métodos que propician un método efectivo, este sistema se empleó inicialmente

para la planificación, asimismo, las actualizaciones en calendarios de entrega de los pedidos que conduce a un rendimiento mejorado. Luego como un sistema ya reformado se tuvo el sistema tipo pull, representan ser un enfoque de planificación y control de la producción en el que la elaboración se inicia en respuesta a la demanda real o a las señales de los clientes, en lugar de anticipar la demanda futura y empujar los productos a través del sistema de producción, en un sistema pull, la producción se desencadena por la necesidad real de los productos (Vargas et al., 2019).

Por otro lado, Murray en el 2018, identifico como tiempo de entrega a aquel que transcurre desde que se efectúa el pedido hasta su entrega final y para ello catalogó el ciclo de entrega como el que busca satisfacer a las expectativas del cliente, permitiendo garantizar una entrega rápida y eficiente (Cachimuel et al., 2022). El tiempo de entrega se considera una variable de control y se divide en tres partes: tiempo de entrega, tiempo de procesamiento y tiempo de no producción. Una buena gestión del tiempo de entrega requiere esfuerzos para reducir los tiempos de entrega y garantizar una interacción adecuada entre el tamaño del lote y el tiempo de entrega. En concreto, se evaluará el tiempo de entrega a partir de las dimensiones tiempo de preparación, tiempo de procesamiento y tiempo no productivo (Izar et al., 2016).

Este último modelo teórico se pretende aplicar en este estudio que, a su vez, se divide en tres dimensiones, con sus respectivos indicadores propuestos por Izar et al. (2016) se despliegan en la siguiente sección.

1.2.2.5 Dimensión: Tiempo de preparación

Se refiere al periodo necesario para organizar y configurar los elementos clave antes de que una actividad o proceso específico pueda comenzar. Esto incluye la preparación de productos en el caso de la venta minorista, la disposición de los estantes y la revisión de inventario antes de abrir la tienda, o incluso la planificación de campañas de marketing antes de su lanzamiento. Reducir el tiempo de preparación en una empresa comercial es esencial para mejorar la eficiencia y la capacidad de respuesta, lo que permite que la empresa atienda las necesidades del cliente de manera más rápida y efectiva, a su vez, puede llevar a un aumento en las ventas y la satisfacción del cliente (Fedushko & Ustyianovych, 2022).

1.2.2.5.1 Tiempos de pedido

Se refieren al intervalo entre el momento en que un cliente realiza una solicitud de compra o un pedido y el momento en que se entrega el producto o servicio solicitado (Lähteenmäki y Töyli, 2023).

1.2.2.5.2 Adquisición

Implica se refiere al proceso de obtención de productos, materias primas o servicios necesarios para la operación del negocio. Implica la búsqueda, selección, compra y recepción de estos recursos (Lähteenmäki y Töyli, 2023).

1.2.2.6 Dimensión: Tiempo de Procesamiento

Hace referencia al período durante el cual se ejecuta una operación comercial específica, desde el inicio hasta la finalización. Puede aplicarse a la duración de una transacción, el proceso de empaquetado y envío de productos, o incluso el

tiempo requerido para procesar una solicitud de servicio. En una empresa comercial, reducir el tiempo de procesamiento es fundamental para mejorar la eficiencia y brindar un mejor servicio al cliente. Una disminución en el tiempo de procesamiento puede acelerar la atención al cliente, reducir los costos operativos y, en última instancia, contribuir al aumento de la rentabilidad y la competitividad en el mercado (Audretsch et al., 2021).

1.2.2.6.1 Detalles de orden

Se refieren a la información específica relacionada con un pedido o transacción, que incluye la cantidad, la descripción de los productos, los precios, los descuentos, los términos de pago y otros datos relevantes (Andrade et al., 2019)

1.2.2.7 Dimensión: Tiempo no productivo

Hace referencia a los períodos en los que no se están llevando a cabo actividades que directamente contribuyen a la generación de ingresos o al logro de los objetivos comerciales. Esto puede incluir momentos de inactividad, tiempos muertos entre transacciones, retrasos en la atención al cliente o actividades que no agregan valor al negocio, como reuniones excesivas o tareas administrativas innecesarias. Identificar y minimizar el tiempo no productivo es esencial para aumentar la eficiencia y la rentabilidad de una empresa comercial. Al reducir el desperdicio de tiempo y recursos en actividades no esenciales, la empresa puede enfocarse en brindar un mejor servicio al cliente, optimizar sus operaciones y lograr un mayor éxito en el mercado (Tian y Hu, 2023).

1.2.2.7.1 Plazo de envío

Se refiere al tiempo estimado entre la confirmación de un pedido y la entrega de los productos o servicios al cliente. Este plazo puede variar según la ubicación del cliente, la disponibilidad de inventario y los métodos de envío seleccionados (Caratt et al., 2020).

1.2.3 Relación entre gestión logística y tiempos de entrega

La gestión logística eficiente juega un papel crucial en la reducción de los tiempos de entrega, lo cual es esencial para la competitividad empresarial en el mercado global actual. En este contexto, los componentes del Índice de Desempeño Logístico, tales como la infraestructura, los envíos internacionales, competencia logística y el seguimiento de envíos, influyen directamente en la velocidad y confiabilidad de las entregas. Por consiguiente, la mejora en la puntualidad y la infraestructura logística conlleva a una disminución en los tiempos de distribución totales, permitiendo así a las empresas cumplir con los plazos de entrega esperados por los clientes (Larson, 2021).

En este sentido, la implementación de modelos de programación no lineal para optimizar la ubicación de centros de distribución logística resulta muy efectiva. Estos modelos consideran factores como la capacidad de las instalaciones, los costos de transporte y los tiempos de tránsito, lo que permite una disposición estratégica de los centros logísticos. Como resultado, esta disposición, junto con la selección adecuada de modos de transporte, logra reducir las distancias recorridas, por ende, los tiempos de entrega. Al mismo tiempo, el aumento en el presupuesto para infraestructura logística posibilita la apertura de más centros de distribución, a

su vez acorta los tiempos de entrega al disminuir las distancias de transporte (Zhang et al., 2021)

De hecho, los países con mejor infraestructura, procesos aduaneros más eficientes y mayor adopción tecnológica en logística tienden a presentar tiempos de entrega más cortos y predecibles. En este sentido, factores como la calidad de la infraestructura de transporte, la eficiencia en los procedimientos fronterizos y la competencia del sector logístico se constituyen como elementos clave para reducir los tiempos de tránsito y mejorar la puntualidad de las entregas. Por último, cabe destacar que el desarrollo social y económico de un país también influye en su capacidad para implementar prácticas logísticas avanzadas que, en última instancia, optimizan los tiempos de entrega (Song & Yong, 2022).

1.3 Definición de términos básicos

Análisis de inventario, intuye el proceso de evaluación y estudio de los niveles de inventario de una organización, cuyo propósito es comprender y optimizar la gestión de los recursos almacenados (Castro & Salas, 2022).

Flujo de logística, asociado a la secuencia de actividades, materiales e incluso información en todo el proceso logístico, siendo esencial para garantizar una cadena de suministro fluida que se adhiera con las expectativas de los clientes (Gamboa et al., 2019).

Formación, consiste en desarrollar un equipo de trabajo competente y preparado para enfrentar los desafíos de la gestión de las operaciones logísticas que permita tomar decisiones estratégicas, igualmente contribuir al acatamiento de objetivos (Álvarez & Viu, 2019).

Planificación de compras, representa el proceso mediante el cual se determinan y establecen las estrategias indispensables para adquirir los materiales, productos o servicios necesarios para el funcionamiento eficiente de la cadena de suministro de una organización (Fontalvo et al., 2019).

Planificación, confiere ser el procedimiento mediante el cual se establecen los objetivos, asimismo, se identifican las acciones necesarias y se organizan los recursos para lograr una gestión eficaz de las actividades logísticas (Zapata et al., 2020).

Recursos materiales, representan ser los elementos e insumos físicos y materiales utilizados en el proceso productivo, al igual que, la operación logística de la empresa siendo fundamentales para proporcionar el flujo eficiente en productos y/o servicios en todo el proceso productivo (Navarro, 2020).

Tecnología, asociado a implementar sistemas y aplicaciones informáticas que busquen optimizar los procesos logísticos, permitiendo la integración de diversas tareas y operaciones, lo que conduce a una mayor eficiencia laboral (Álvarez & Viu, 2019).

Transporte, constituye la actividad de desplazar bienes, productos e incluso personal de un lugar hacia otro en aspectos vinculados a la organización, siendo una función clave en la gestión logística proporcionando seguridad y eficiencia (Davalillo, 2019).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas

2.1.1 General

Existe una relación entre la gestión logística y el tiempo de entrega en una empresa importadora/distribuidora de Lima, 2023.

2.1.2 Específicas

Existe una relación entre logística interna y el tiempo de entrega en una empresa importadora/distribuidora de Lima, 2023.

Existe una relación entre logística externa y el tiempo de entrega en una empresa importadora/distribuidora de Lima, 2023.

Existe una relación entre procesos logísticos y el tiempo de entrega en una empresa importadora/distribuidora de Lima, 2023.

3.2 Variables y definición operacional

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la gestión logística

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Gestión logística	La gestión logística implica los procesos de planear, también llevarlo a la acción, administrar el flujo, acompañado de un óptimo almacenamiento e igualmente un costo efectivo en función del punto de partida hacia un producto concluido (García, 2020).	La evaluación de la gestión logística se realiza en base a las dimensiones propuestas por López et al. (2021) siendo la logística interna, logística externa, procesos logísticos.	Logística interna Logística externa Procesos logísticos	Planificación Recursos materiales Organización por procesos Formación Flujo de logística Distribución física Transporte Planificación de compras Gestión de pedidos Análisis de inventario Selección de proveedores Estructura organizacional Estrategias logísticas	Ordinal

Fuente. Bases teóricas

Tabla 2*Matriz de operacionalización del tiempo de entrega*

Variable 2	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Tiempo de entrega	Asociado al período que transcurre desde que se recepciona la orden de compra hasta su entrega final de dicho pedido, siendo resaltante el tiempo para su elaboración, debido a que tiene un impacto directo en la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa de la compañía (Garay & Maceda, 2020).	Se evaluará el tiempo de entrega a partir de las dimensiones tiempo de preparación, tiempo de procesamiento y tiempo no productivo (Izar et al., 2016).	Tiempo de preparación Tiempo de procesamiento Tiempo no productivo	Tiempos de pedido Adquisición Detalles de orden Plazo de envío	Ordinal

Fuente. Bases teóricas

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

Este estudio fue de tipo aplicada, porque implicó el uso de información y técnicas existentes para obtener nuevos conocimientos, utilizando el conocimiento existente para un propósito práctico inmediato bien definido, asimismo, suele estar asociada a la solución de un problema concreto. Tal y cómo menciona Marotti & Wood (2019) implica la utilización de información y métodos existentes con el fin de obtener nuevos conocimientos, también relacionado con la resolución de una cuestión explícita.

Por otro lado, el estudio correspondió al enfoque cuantitativo, ya que implicó la medición numérica y el análisis estadístico. Para ello, la recogida de datos consiste en información numérica, igualmente el análisis se realiza mediante métodos estadísticos. Es así como el autor Rodas (2019) precisó que el enfoque cuantitativo conglomera la recolección de información de connotación numérica siendo efectuada a través de procesos estadísticos.

3.1.2 Diseño de investigación

Para este estudio se utilizó un diseño no experimental, porque no se efectuó ninguna modificación de la posición actual de las variables que se estudiaron puesto que sólo se acertó en su observación. Tal y como menciona Castro et al. (2020) el diseño no experimental está enfocado en realizar la investigación sin manipular las variables, ello quiere decir que estará enfocada en observar, describir

y explicar determinados acontecimientos de la realidad. A este respecto, el diseño no experimental se encargó de ejecutar el estudio sin operar las variables dedicándose de modo exclusivo a la observación.

Respecto al nivel de investigación fue considerado correlacional, ya que permitió conocer la relación en ambas variables, sustentado teóricamente por Carrera et al. (2019) quienes enfatizaron que el nivel correlacional se trata a partir de una necesidad del investigador hacia analizar el grado de asociación en determinadas variables.

Además, el corte de investigación fue transversal, porque evaluó las variables en un momento determinado por el investigador, sustentado teóricamente por Cvetkovic et al. (2021) mencionando que transversal se refiere a un estudio observacional enfocado en analizar los datos en ciertas variables e igualmente en una determinada muestra, reunidas en un determinado tiempo.

3.2 Diseño muestral

3.2.1 Población

La población estuvo compuesta por personas, cosas y otros elementos, asimismo, el investigador se interesó en estudiar un tema que le permita poner a prueba las hipótesis sugeridas. Tal y como refiere Castro et al. (2020) este grupo se caracteriza por ciertos límites en términos de tiempo y espacio, igualmente éstos deben ser exactos, formando así el llamado universo objetivo. Es decir, la población reúne todos los individuos que son apropiados para el determinado estudio que forma parte de su universo. En este sentido, la población se compuso por 15 trabajadores del área de logística, dado que el personal de dicha área es quien tiene los

conocimientos respecto a la gestión logística como las actividades asociadas al tiempo de entrega.

Además, entre los criterios de selección, tenemos como criterios de inclusión los trabajadores correspondientes al área logística de dicha empresa, también aquellos trabajadores que decidieron formar parte del estudio de forma voluntaria y por supuesto, que lograron culminar el llenado de encuestas. Mientras que, como criterios de exclusión, aquellos trabajadores que no pertenecieron al área logística, o que fueron de otra empresa e igualmente que no aceptaron de manera voluntaria o dejaron incompletas sus encuestas.

3.2.2 Muestra

La muestra fue censal ya que representó todas las unidades de la población como muestra, ello se utiliza cuando es necesario saber las opiniones de todos los participantes o cuando se cuenta con una cantidad limitada de participantes teniendo en cuenta el criterio de veracidad y significatividad. Tal y cómo menciona Arispe et al. (2020) representa la totalidad de los elementos de la población como parte de la muestra. Este enfoque se adopta cuando es fundamental obtener las percepciones y opiniones de cada uno de los participantes, o cuando el número de individuos en la población es reducido, siendo apropiado incluir a todos ellos en el estudio, asegurando así una representación completa y precisa de las variables analizadas. De este modo, para un mejor tratamiento de la investigación, la muestra se constituyó por 15 trabajadores del área de logística, a partir de que el personal de esta área es quien tiene el conocimiento respecto a los procesos logísticos y de entrega.

3.2.3 Muestreo

La presente investigación empleó el muestreo no probabilístico, sustentado en Arias & Covinos (2021) quienes mencionaron que esta forma de muestreo se usa cuando se quiere elegir una población basada en rasgos compartidos o en la opinión subjetiva del investigador, igualmente no se emplea el muestreo estadístico, ofreciendo a todos los miembros de la población la misma oportunidad de ser incluidos. En otras palabras, el muestreo no probabilístico seleccionó su muestra en función de determinadas características de la investigación.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Se utilizó la técnica de encuestas, que según Carhuancho et al. (2019) conforma la recopilación de información mediante una variedad de preguntas direccionada hacia el público objetivo. En ese marco, la técnica encuestas integró una herramienta que permitió recaudar información de los evaluados a través de enunciados que miden las variables de estudio.

Mientras que como instrumento se utilizó el cuestionario, tal y como refiere Arias (2020) recopila una variedad de preguntas que están enumeradas con su propia escala de medición, en tanto, no hay malas ni buenas respuestas y conllevan a resultados diferentes siendo aplicadas a individuos. En otras palabras, representan la estructuración de preguntas que permitieron recoger la información relevante acerca de las variables de estudio.

La evaluación de la primera variable, que representó gestión logística, se realizó mediante la aplicación de un cuestionario enfocado en afirmaciones orientadas indirectamente al contenido de la información. Se partió de la división en tres dimensiones, totalizando veintiséis afirmaciones. Por otro lado, la segunda variable,

correspondiente al tiempo de entrega, se elaboró mediante un cuestionario centrado en tres dimensiones, a la que se le propusieron doce afirmaciones. En ambos cuestionarios, el encuestado estableció una valoración según una escala tipo Likert, donde 1 significaba “nunca” y 5 “siempre”. El encuestado tuvo que determinar si tales afirmaciones coincidieron con lo que reconocía hacia dicha empresa.

Respecto a la validez de los cuestionarios, tal y como menciona Castro et al. (2020) está vinculada a si miden lo que están diseñados para medir, de acuerdo con la teoría que los sustenta, el contenido, el criterio o la opinión de los expertos. Es decir, validez se asocia a que dicho instrumento mida lo que se solicite medir, y considerando la teoría para su propia elaboración. Se aplicó la validez por juicio de expertos, ya que según Rodríguez et al. (2021) está orientado a evaluar de manera específica el contenido de los instrumentos a partir de la calificación de expertos a fin de evaluar la claridad, coherencia, suficiencia y relevancia. A este respecto, los especialistas que tuvieron el conocimiento en la materia evaluaron el juicio lógico del instrumento. Por ende, se validaron los instrumentos frente a especialistas que comprendieran la problemática del estudio (esto se encuentra en el Anexo 3).

También se halló la confiabilidad de instrumentos, porque es la aplicación repetida a sujetos similares ostentado en resultados coherentes y/o similares. Amparado teóricamente por Castro et al. (2020) cuando sustenta que la confiabilidad de un instrumento se refiere al proceso aplicado a una prueba piloto que posea similares características de la población que con la aplicación de una fórmula ostente resultados consistentes y coherentes. En este caso, se empleó por consistencia interna mediante el Alfa de Cronbach, que consiste en una sola aplicación del instrumento de medición asimismo se obtiene valores que oscilan entre 0 y 1

además su ventaja consiste en aplicar la medición calcular el coeficiente (Castro et al., 2020). A este respecto, se evaluó la confiabilidad de los instrumentos para solucionar la problemática planteada.

Tabla 3

Confiabilidad de cuestionarios

Cuestionario	Nivel de alfa de Cronbach	Cantidad de afirmaciones
De gestión logística	0.990	26
De tiempo de entrega	0.981	12

Los niveles de alfa de Cronbach dados en la tabla 3 son cercanos a la unidad, por lo cual, se concluyó que la estabilidad de las mediciones dadas por los dos instrumentos tiene un nivel alto.

3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

En primer lugar, se tuvieron los cuestionarios, para luego, aplicar dichos instrumentos por el investigador, con la finalidad de recolectar los datos necesarios sobre las variables; además, estas encuestas fueron enfocadas hacia la empresa comercial. Seguidamente, el investigador utilizó estas herramientas para recopilar los datos sobre las variables que se requerían; para esto, se determinaron los días y horas requeridos para la aplicación de la herramienta. Ahora bien, para salvaguardar la identidad de los profesionales evaluados, también se estableció claramente la confidencialidad de los datos.

A continuación, se obtuvieron los datos mediante la encuesta y una vez finalizado el proceso de recogida de datos, se inició la siguiente fase, dedicada al tratamiento de los datos para obtener los resultados acordes con el objetivo del estudio.

Para la fase de tratamiento de los datos, se utilizó el programa Excel con el fin de evaluar el análisis descriptivo de cada variable al igual que sus dimensiones. Luego se codificaron según los protocolos del SPSS 26, antes de tabular los datos para su análisis.

Además, se empleó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, debido a que el tamaño de la muestra era inferior a 50, para realizar el análisis de inferencia sobre las variables y sus dimensiones. De modo que, los resultados de las pruebas de normalidad determinaron si debían utilizarse las pruebas de correlación de Pearson o de Rho Spearman. Una vez realizadas las pruebas, se analizaron los resultados, se discutieron, consecutivamente se extrajeron conclusiones y recomendaciones.

3.5 Aspectos éticos

Teniendo en cuenta lo mencionado por (Ortiz & Matar, 2021) la cuestión ética referencia para otras normativas internacionales y se utilizó como guía en la investigación con seres humanos, así como en la resolución de conflictos y ejecución de los principios éticos, tales como:

El respeto a las personas, también conocido como autonomía, que implica que los individuos tengan capacidad para tomar decisiones y comprendan los procedimientos que requieren su consentimiento.

Beneficencia, que busca proteger a los implicados de posibles riesgos, y garantiza que el estudio sea oportuno y científicamente válido.

Justicia, que exige equidad e imparcialidad en la selección de los individuos, independientemente de su religión, situación económica o educativa, y la distribución equitativa de los resultados.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Resultados de la Investigación

Este capítulo estuvo dedicado a describir los hallazgos por cada pregunta hecha en la encuesta, así como a encontrar el nivel en el que se encontró a las variables y a sus dimensiones; en tercer término, se comprobó si las hipótesis planteadas por el tesista se demostraron verdaderas o no.

4.1.1 Descripción de la muestra

Cabe señalarse que un total de 15 trabajadores respondieron los dos cuestionarios y cumplieron con los criterios de inclusión. Por lo cual, este capítulo determinó los hallazgos de acuerdo con la información que ellos entregaron en los instrumentos.

4.1.2 Análisis descriptivo

4.1.2.1. Preguntas del cuestionario de gestión logística

P1. Usted estima que se planifica el uso eficiente de los productos.

Tabla 4

Planificación del uso de productos

Respuestas	Frecuencias	%
Nunca	2	13.3%
Casi nunca	8	53.3%
A veces	1	6.7%
Casi siempre	3	20.0%
Siempre	1	6.7%
TOTAL	15	100.0%

Nota. Resultados obtenidos de las encuestas

Por lo expuesto en la tabla 4, se supo que el 66.6% de los trabajadores consideró que nunca o casi nunca se planifica el uso eficiente de los productos. Un 6.7% percibió que esto ocurre a veces, mientras que el 26.7% indicó que casi siempre o siempre se planifica el uso eficiente de los productos. Estos resultados sugieren que la mayoría de los trabajadores percibe deficiencias en la planificación del uso eficiente de los productos

P2. Existe disponibilidad de productos para las reposiciones en la empresa.

Tabla 5

Disponibilidad de productos para reposiciones

Respuestas	Frecuencias	%
Nunca	4	26.7%
Casi nunca	6	40.0%
A veces	2	13.3%
Casi siempre	2	13.3%
Siempre	1	6.7%
TOTAL	15	100%

Nota. Resultados obtenidos de las encuestas

Como revela la tabla 5, el 66.7% de los trabajadores consideró que nunca o casi nunca existe disponibilidad de productos para las reposiciones en la empresa. Un 13.3% percibió que esto ocurre a veces, y el 20% indicó que casi siempre o siempre hay disponibilidad de productos para reposiciones. Se concluyó una percepción mayoritaria de falta de disponibilidad de productos para reposiciones.

P3. Los productos recepcionados cumplen con los requerimientos de la empresa.

Tabla 6*Cumplimiento de requerimientos por los productos recepcionados*

Respuestas	Frecuencias	%
Nunca	4	26.7%
Casi nunca	5	33.3%
A veces	2	13.3%
Casi siempre	4	26.7%
Siempre	0	0.0%
TOTAL	15	100%

Nota. Resultados obtenidos de las encuestas

La tabla 6 declara que el 60% de los trabajadores consideró que nunca o casi nunca los productos recepcionados cumplen con los requerimientos de la empresa. Un 13.3% percibió que esto ocurre a veces, mientras que el 26.7% indicó que casi siempre se cumplen los requerimientos. Cabe destacar que ningún trabajador (0%) señaló que siempre se cumplan los requerimientos. Estos resultados sugieren que la mayoría de los trabajadores percibe deficiencias en el cumplimiento de los requerimientos por parte de los productos recepcionados.

P4. Estima usted que los productos adquiridos son conservados en buen estado.

Tabla 7*Conservación de productos adquiridos*

Respuestas	Frecuencias	%
Nunca	5	33.3%
Casi nunca	3	20.0%
A veces	3	20.0%
Casi siempre	4	26.7%
Siempre	0	0.0%
TOTAL	15	100%

Nota. Resultados obtenidos de las encuestas

La tabla 7 da a conocer que el 53.3% de los trabajadores consideró que nunca o casi nunca los productos adquiridos son conservados en buen estado. Un 20% percibió que esto ocurre a veces, mientras que el 26.7% indicó que casi siempre se conservan en buen estado. Es importante resaltar que ningún trabajador (0%) señaló que siempre se conserven en buen estado. Estos datos revelan una percepción mayoritaria de deficiencias en la conservación de los productos adquiridos.

P5. Los productos adquiridos son conservados apropiadamente.

Tabla 8

Apropiada conservación de productos

Respuestas	Frecuencias	%
Nunca	7	46.7%
Casi nunca	2	13.3%
A veces	3	20.0%
Casi siempre	1	6.7%
Siempre	2	13.3%
TOTAL	15	100%

Nota. Resultados obtenidos de las encuestas

Lo que revela la tabla 8 es que el 60% de los trabajadores consideró que nunca o casi nunca los productos adquiridos son conservados apropiadamente. Un 20% percibió que esto ocurre a veces, mientras que el 20% indicó que casi siempre o siempre se conservan apropiadamente. Estos resultados sugieren que la mayoría de los trabajadores percibe deficiencias en la conservación apropiada de los productos adquiridos

P6. Considera usted que la organización por cada proceso se realiza de manera adecuada.

Tabla 9*Organización de procesos*

Respuestas	Frecuencias	%
Nunca	2	13.3%
Casi nunca	6	40.0%
A veces	2	13.3%
Casi siempre	4	26.7%
Siempre	1	6.7%
TOTAL	15	100%

Nota. Resultados obtenidos de las encuestas

Como se declara en la tabla 9, el 53.3% de los trabajadores consideró que nunca o casi nunca la organización por cada proceso se realiza de manera adecuada. Un 13.3% percibió que esto ocurre a veces, mientras que el 33.4% indicó que casi siempre o siempre se realiza adecuadamente. Estos resultados sugieren que la mayoría de los trabajadores percibe deficiencias en la organización de cada proceso.

P7. Se ejecutan capacitaciones al personal encargado de la logística sobre sistemas de inventarios

Tabla 10*Capacitaciones sobre sistemas de inventario*

Respuestas	Frecuencias	%
Nunca	4	26.7%
Casi nunca	6	40.0%
A veces	4	26.7%
Casi siempre	0	0.0%
Siempre	1	6.7%
TOTAL	15	100%

Nota. Resultados obtenidos de las encuestas

Por lo visto en la tabla 10, el 66.7% de los trabajadores consideró que nunca o casi nunca se ejecutan capacitaciones al personal encargado de la logística sobre sistemas de inventarios. Un 26.7% percibió que esto ocurre a veces, mientras que solo el 6.7% indicó que siempre se realizan estas capacitaciones. Estos datos revelan una percepción mayoritaria de falta de capacitación sobre sistemas de inventarios para el personal de logística

P8. Se establecen prácticas de buena gestión logística por propia iniciativa sin esperar la intervención de otras oficinas.

Tabla 11

Iniciativas de buena gestión logística

Respuestas	Frecuencias	%
Nunca	5	33.3%
Casi nunca	4	26.7%
A veces	2	13.3%
Casi siempre	2	13.3%
Siempre	2	13.3%
TOTAL	15	100%

Nota. Resultados obtenidos de las encuestas

En la tabla 11 es señalado que el 60% de los trabajadores consideró que nunca o casi nunca se establecen prácticas de buena gestión logística por propia iniciativa sin esperar la intervención de otras oficinas. Un 13.3% percibió que esto ocurre a veces, mientras que el 26.6% indicó que casi siempre o siempre se toman estas iniciativas. Estos resultados sugieren que la mayoría de los trabajadores percibe una falta de proactividad en el establecimiento de buenas prácticas de gestión logística

P9. En el proceso de recepción de la mercadería, se procede a la revisión de los lotes y series a cada uno de los productos.

Tabla 12*Revisión de mercadería recepcionada*

Respuestas	Frecuencias	%
Nunca	5	33.3%
Casi nunca	4	26.7%
A veces	3	20.0%
Casi siempre	1	6.7%
Siempre	2	13.3%
TOTAL	15	100%

Nota. Resultados obtenidos de las encuestas

Conforme a la tabla 12, se sabe que el 60% de los trabajadores consideró que nunca o casi nunca se procede a la revisión de los lotes y series a cada uno de los productos en el proceso de recepción de la mercadería. Un 20% percibió que esto ocurre a veces, mientras que el 20% indicó que casi siempre o siempre se realiza esta revisión. Estos datos revelan una percepción mayoritaria de deficiencias en la revisión de lotes y fechas de vencimiento durante la recepción de mercadería.

P10 Los reportes informativos de la gestión logística son proporcionados en forma oportuna.

Tabla 13*Oportunidad en reportes de gestión logística*

Respuestas	Frecuencias	%
Nunca	7	46.7%
Casi nunca	2	13.3%
A veces	2	13.3%
Casi siempre	2	13.3%
Siempre	2	13.3%
TOTAL	15	100%

Nota. Resultados obtenidos de las encuestas

En la tabla 13 se revela que un 60% de los trabajadores consideró que nunca o casi nunca los reportes informativos de la gestión logística son proporcionados en forma oportuna. Un 13.3% percibió que esto ocurre a veces, mientras que el 26.6% indicó que casi siempre o siempre se proporcionan oportunamente. Estos resultados sugieren que la mayoría de los trabajadores percibe retrasos o falta de oportunidad en la entrega de reportes informativos sobre la gestión logística.

P11. Cree usted que el tiempo de entrega del producto que se solicitó es el más inmediato.

Tabla 14

Inmediatez en tiempo de entrega

Respuestas	Frecuencias	%
Nunca	5	33.3%
Casi nunca	5	33.3%
A veces	1	6.7%
Casi siempre	2	13.3%
Siempre	2	13.3%
TOTAL	15	100%

Nota. Resultados obtenidos de las encuestas

En la tabla 14 se expone que el 66.6% de los trabajadores consideró que nunca o casi nunca el tiempo de entrega del producto solicitado es el más inmediato. Un 6.7% percibió que esto ocurre a veces, mientras que el 26.6% indicó que casi siempre o siempre se entrega de forma inmediata. Estos datos revelan una percepción mayoritaria de demoras en los tiempos de entrega de los productos solicitados.

P12. Estima usted que las condiciones en las que ingresa el producto son como las adquirió.

Tabla 15

Condiciones de ingreso del producto

Respuestas	Frecuencias	%
Nunca	4	26.7%
Casi nunca	6	40.0%
A veces	1	6.7%
Casi siempre	3	20.0%
Siempre	1	6.7%
TOTAL	15	100%

Nota. Resultados obtenidos de las encuestas

Para la tabla 15, el 66.7% de los trabajadores consideró que nunca o casi nunca las condiciones en las que ingresa el producto son como las adquirió. Un 6.7% percibió que esto ocurre a veces, mientras que el 26.7% indicó que casi siempre o siempre se mantienen las condiciones de adquisición. Estos resultados sugieren que la mayoría de los trabajadores percibe discrepancias entre las condiciones de adquisición y las condiciones de ingreso de los productos.

P13. Se han analizado todos los medios de transporte para llevar el producto en un tiempo determinado.

Tabla 16

Análisis de medios de transporte

Respuestas	Frecuencias	%
Nunca	3	20.0%
Casi nunca	5	33.3%
A veces	3	20.0%
Casi siempre	2	13.3%
Siempre	2	13.3%
TOTAL	15	100%

Nota. Resultados obtenidos de las encuestas

En la tabla 16 se indica que el 53.3% de los trabajadores consideró que nunca o casi nunca se han analizado todos los medios de transporte para llevar el producto en un tiempo determinado. Un 20% percibió que esto ocurre a veces, mientras que el 26.6% indicó que casi siempre o siempre se realiza este análisis. Estos datos revelan una percepción mayoritaria de falta de análisis exhaustivo de los medios de transporte para optimizar los tiempos de entrega.

P14. En la empresa se efectúa el cálculo del costo de transporte e igualmente ventas totales.

Tabla 17

Cálculo de costo de transporte y ventas

Respuestas	Frecuencias	%
Nunca	3	20.0%
Casi nunca	7	46.7%
A veces	1	6.7%
Casi siempre	4	26.7%
Siempre	0	0.0%
TOTAL	15	100%

Nota. Resultados obtenidos de las encuestas

Se reconoce en la tabla 17 que el 66.7% de los trabajadores consideró que nunca o casi nunca se efectúa el cálculo del costo de transporte e igualmente ventas totales en la empresa. Un 6.7% percibió que esto ocurre a veces, mientras que el 26.7% indicó que casi siempre se realiza este cálculo. Cabe destacar que ningún trabajador (0%) señaló que siempre se lleve a cabo. Estos resultados sugieren que la mayoría de los trabajadores percibe deficiencias en el cálculo.

P15. En la empresa se efectúa una planificación oportuna y eficiente de las compras de manera constante.

Tabla 18

Planificación de compras

Respuestas	Frecuencias	%
Nunca	5	33.3%
Casi nunca	5	33.3%
A veces	1	6.7%
Casi siempre	2	13.3%
Siempre	2	13.3%
TOTAL	15	100%

Nota. Resultados obtenidos de las encuestas

En referencia a la tabla 18, se describe que el 66.6% de los trabajadores consideró que nunca o casi nunca se efectúa una planificación oportuna y eficiente de las compras de manera constante en la empresa. Un 6.7% percibió que esto ocurre a veces, mientras que el 26.6% indicó que casi siempre o siempre se realiza esta planificación. Estos datos revelan una percepción mayoritaria de deficiencias en la planificación de las compras.

P16. Se realiza el conteo de pedidos durante su recepción, buscando prioridad en atender los de entrega próxima.

Tabla 19

Priorización en la recepción de pedidos

Respuestas	Frecuencias	%
Nunca	5	33.3%
Casi nunca	4	26.7%
A veces	3	20.0%
Casi siempre	3	20.0%
Siempre	0	0.0%
TOTAL	15	100%

Nota. Resultados obtenidos de las encuestas

De acuerdo con la tabla 19, el 60% de los trabajadores consideró que nunca o casi nunca se realiza el conteo de pedidos durante su recepción, buscando prioridad en atender los de entrega próxima. Un 20% percibió que esto ocurre a veces, mientras que el 20% indicó que casi siempre se realiza esta priorización. Cabe destacar que ningún trabajador (0%) señaló que siempre se lleve a cabo. Estos resultados sugieren que la mayoría de los trabajadores percibe una falta de priorización en la atención de pedidos con entrega próxima durante su recepción.

P17. Todas entrada y salida de pedidos se registran oportunamente en el sistema.

Tabla 20

Registro oportuno de pedidos

Respuestas	Frecuencias	%
Nunca	4	26.7%
Casi nunca	5	33.3%
A veces	3	20.0%
Casi siempre	3	20.0%
Siempre	0	0.0%
TOTAL	15	100%

Nota. Resultados obtenidos de las encuestas

Tal como es revelado en la tabla 20, el 60% de los trabajadores consideró que nunca o casi nunca todas las entradas y salidas de pedidos se registran oportunamente en el sistema. Un 20% percibió que esto ocurre a veces, mientras que el 20% indicó que casi siempre se realiza este registro oportuno. Es importante resaltar que ningún trabajador (0%) señaló que siempre se registren oportunamente. Estos datos revelan una percepción mayoritaria de deficiencias en el registro oportuno de entradas y salidas de pedidos en el sistema

P18. La empresa tiene atención especializada para la entrega de los pedidos.

Tabla 21

Atención especializada para entrega de pedidos

Respuestas	Frecuencias	%
Nunca	5	33.3%
Casi nunca	5	33.3%
A veces	1	6.7%
Casi siempre	2	13.3%
Siempre	2	13.3%
TOTAL	15	100%

Nota. Resultados obtenidos de las encuestas

Para la tabla 21, el 66.6% de los trabajadores consideró que nunca o casi nunca la empresa tiene atención especializada para la entrega de los pedidos. Un 6.7% percibió que esto ocurre a veces, mientras que el 26.6% indicó que casi siempre o siempre se brinda esta atención especializada. Estos resultados implican que la mayoría de los trabajadores percibe una falta de atención especializada para la entrega de pedidos.

P19. La empresa cuenta con un flujograma de compra y venta que permita ejecutar un buen inventario.

Tabla 22

Existencia de flujograma de compra y venta

Respuestas	Frecuencias	%
Nunca	3	20.0%
Casi nunca	6	40.0%
A veces	1	6.7%
Casi siempre	1	6.7%
Siempre	4	26.7%
TOTAL	15	100%

Nota. Resultados obtenidos de las encuestas

Se verifica en la tabla 22 que el 60% de los trabajadores consideró que nunca o casi nunca la empresa cuenta con un flujograma de compra y venta que permita ejecutar un buen inventario. Un 6.7% percibió que esto ocurre a veces, mientras que el 33.4% indicó que casi siempre o siempre se cuenta con este flujograma. Estos datos revelan una percepción mayoritaria de falta de un flujograma de compra y venta que facilite la ejecución de un buen inventario.

P20. Se planifica de manera mensual el control y análisis de inventario de productos.

Tabla 23

Control y análisis de inventario

Respuestas	Frecuencias	%
Nunca	4	26.7%
Casi nunca	4	26.7%
A veces	4	26.7%
Casi siempre	2	13.3%
Siempre	1	6.7%
TOTAL	15	100%

Nota. Resultados obtenidos de las encuestas

En la tabla 23 se expresa que el 53.4% de los trabajadores consideró que nunca o casi nunca se planifica de manera mensual el control y análisis de inventario de productos. Un 26.7% percibió que esto ocurre a veces, mientras que el 20% indicó que casi siempre o siempre se realiza esta planificación. Estos resultados sugieren que la mayoría de los trabajadores percibe deficiencias en la planificación mensual del control y análisis de inventario de productos.

P21. Usted considera que durante el proceso de selección de proveedores se tiene en cuenta la calidad, así como el precio.

Tabla 24

Selección de proveedores por calidad y precio

Respuestas	Frecuencias	%
Nunca	5	33.3%
Casi nunca	5	33.3%
A veces	1	6.7%
Casi siempre	1	6.7%
Siempre	3	20.0%
TOTAL	15	100%

Nota. Resultados obtenidos de las encuestas

En la tabla 24 es señalado que el 66.6% de los trabajadores consideró que nunca o casi nunca se tiene en cuenta la calidad y el precio durante el proceso de selección de proveedores. Un 6.7% percibió que esto ocurre a veces, mientras que el 26.7% indicó que casi siempre o siempre se consideran estos criterios (6.7% y 20%, respectivamente). Estos datos revelan una percepción mayoritaria de falta de consideración de la calidad y el precio en la selección de proveedores.

P22.En la empresa se efectúa el seguimiento a los proveedores con el fin de acatar los plazos determinados que exige su compra.

Tabla 25

Seguimiento a proveedores

Respuestas	Frecuencias	%
Nunca	5	33.3%
Casi nunca	4	26.7%
A veces	4	26.7%
Casi siempre	1	6.7%
Siempre	1	6.7%
TOTAL	15	100%

Nota. Resultados obtenidos de las encuestas

Como ha sido mostrado en la tabla 25, el 60% de los trabajadores consideró que nunca o casi nunca se efectúa el seguimiento a los proveedores con el fin de acatar los plazos determinados que exige su compra. Un 26.7% percibió que esto ocurre a veces, mientras que el 13.4% indicó que casi siempre o siempre se realiza este seguimiento. Por lo tanto, la mayoría de los trabajadores percibe deficiencias en el seguimiento a los proveedores para garantizar el cumplimiento de los plazos de entrega.

P23. Existe claridad de los roles y responsabilidades dentro de del área de trabajo.

Tabla 26

Claridad de roles y responsabilidades

Respuestas	Frecuencias	%
Nunca	4	26.7%
Casi nunca	6	40.0%
A veces	1	6.7%
Casi siempre	4	26.7%
Siempre	0	0.0%
TOTAL	15	100%

Nota. Resultados obtenidos de las encuestas

Se ha observado en la tabla 26 que el 66.7% de los trabajadores consideró que nunca o casi nunca existe claridad de los roles y responsabilidades dentro del área de trabajo. Un 6.7% percibió que esto ocurre a veces, mientras que el 26.7% indicó que casi siempre hay claridad en estos aspectos. Cabe destacar que ningún trabajador (0%) señaló que siempre exista claridad en los roles y responsabilidades. Estos datos revelan una percepción mayoritaria de falta de claridad en los roles y responsabilidades dentro del área de trabajo

P24. La asignación de tareas y responsabilidades en tu equipo de trabajo está claramente definida y comprendida.

Tabla 27

Asignación clara de tareas

Respuestas	Frecuencias	%
Nunca	4	26.7%
Casi nunca	6	40.0%
A veces	0	0.0%
Casi siempre	3	20.0%
Siempre	2	13.3%
TOTAL	15	100%

Nota. Resultados obtenidos de las encuestas

En la tabla 27 se verifica que el 66.7% de los trabajadores consideró que nunca o casi nunca la asignación de tareas y responsabilidades en el equipo de trabajo está claramente definida y comprendida. Un 0% percibió que esto ocurre a veces, mientras que el 33.3% indicó que casi siempre o siempre hay una asignación clara de tareas. Estos resultados sugieren que la mayoría de los trabajadores percibe deficiencias en la definición y comprensión de la asignación de tareas y responsabilidades en el equipo de trabajo.

P25. Coordina usted las operaciones logísticas con sus compañeros de trabajo.

Tabla 28

Coordinación de operaciones logísticas

Respuestas	Frecuencias	%
Nunca	4	26.7%
Casi nunca	6	40.0%
A veces	2	13.3%
Casi siempre	1	6.7%
Siempre	2	13.3%
TOTAL	15	100%

Nota. Resultados obtenidos de las encuestas

De la tabla 28 se sabe que el 66.7% de los trabajadores consideró que nunca o casi nunca coordina las operaciones logísticas con sus compañeros de trabajo. Un 13.3% percibió que esto ocurre a veces, mientras que el 20% indicó que casi siempre o siempre realiza esta coordinación. Estos datos revelan una percepción general de falta de coordinación de las operaciones logísticas entre los empleados.

P26. Usted como integrante del equipo logístico, participa con eficiencia operativa en alineación a los objetivos institucionales.

Tabla 29

Participación eficiente en objetivos institucionales

Respuestas	Frecuencias	%
Nunca	3	20.0%
Casi nunca	6	40.0%
A veces	3	20.0%
Casi siempre	2	13.3%
Siempre	1	6.7%
TOTAL	15	100%

Nota. Resultados obtenidos de las encuestas

La tabla 29 asegura que el 60% de los trabajadores consideró que nunca o casi nunca participa con eficiencia operativa en alineación a los objetivos institucionales como integrante del equipo logístico. Un 20% percibió que esto ocurre a veces, mientras que el 20% indicó que casi siempre o siempre participa eficientemente. Estos resultados sugieren que la mayoría de los trabajadores percibe una falta de participación eficiente y alineada a los objetivos institucionales por parte de los integrantes del equipo logístico.

4.1.2.2. Preguntas del cuestionario de tiempo de entrega

P1. Existe eficiencia en la gestión de los procesos desde que el cliente realiza una solicitud hasta que recibe su producto o servicio.

Tabla 30

Eficiencia en gestión de procesos

Respuestas	Frecuencias	%
Nunca	3	20.0%
Casi nunca	5	33.3%
A veces	4	26.7%
Casi siempre	0	0.0%
Siempre	3	20.0%
TOTAL	15	100%

Nota. Resultados obtenidos de las encuestas

La tabla 30 expone que el 53.3 % de los trabajadores consideró que la gestión de los procesos no se caracteriza por ser eficiente desde que los clientes solicitan hasta que reciben el producto. El 26.7 % vio que esta gestión es eficiente solamente a veces y el 20 % indicó que es eficiente siempre. Una proporción predominante desaprueba la gestión de procesos.

P2. Las operaciones de tu equipo se realizan de manera ágil y rápida en la satisfacción de las solicitudes de los clientes.

Tabla 31

Agilidad operativa del equipo

Respuestas	Frecuencias	%
Nunca	6	40.0%
Casi nunca	1	6.7%
A veces	4	26.7%
Casi siempre	1	6.7%
Siempre	3	20.0%
TOTAL	15	100%

Nota. Resultados obtenidos de las encuestas

Según la tabla 31, el 46.7% de los trabajadores consideró que las operaciones de su equipo nunca o casi nunca se realizan de manera ágil y rápida para satisfacer las solicitudes de los clientes. Por otro lado, el 26.7% indicó que la agilidad operativa se da a veces, mientras que el 26.7% restante percibió que las operaciones son ágiles y rápidas casi siempre o siempre. Esto sugiere que existe una percepción mayoritaria de falta de agilidad y rapidez en las operaciones del equipo para responder a las solicitudes de los clientes.

P3. Se cumplen efectivamente los plazos de entrega de los productos o servicios a los clientes.

Tabla 32

Cumplimiento de plazos de entrega

Respuestas	Frecuencias	%
Nunca	4	26.7%
Casi nunca	5	33.3%
A veces	3	20.0%
Casi siempre	3	20.0%
Siempre	0	0.0%
TOTAL	15	100%

Nota. Resultados obtenidos de las encuestas

La tabla 32 revela que el 60% de los trabajadores consideró que nunca o casi nunca se cumplen efectivamente los plazos de entrega de los productos o servicios a los clientes. Un 20% indicó que los plazos se cumplen a veces, mientras que el 20% restante percibió que se cumplen casi siempre. Por lo tanto, una percepción predominante de incumplimiento de los plazos acordados para la entrega de productos o servicios a los clientes.

P4. Es eficaz crees que es el proceso de obtención de los recursos necesarios para llevar a cabo nuestras operaciones.

Tabla 33

Eficacia en la adquisición de recursos

Respuestas	Frecuencias	%
Nunca	4	26.7%
Casi nunca	3	20.0%
A veces	5	33.3%
Casi siempre	3	20.0%
Siempre	0	0.0%
TOTAL	15	100%

Nota. Resultados obtenidos de las encuestas

Según la tabla 33, el 46.7% de los trabajadores consideró que el proceso de obtención de los recursos necesarios para llevar a cabo las operaciones nunca o casi nunca es eficaz. El 33.3% percibió que este proceso es eficaz solo a veces, mientras que el 20% restante indicó que es eficaz casi siempre. Estos datos sugieren que existe una percepción mayoritaria de falta de eficacia en el proceso de obtención de los recursos requeridos para las operaciones.

P5. Consideras que se toman decisiones acertadas al seleccionar proveedores y recursos para el negocio.

Tabla 34

Acertada selección de proveedores

Respuestas	Frecuencias	%
Nunca	5	33.3%
Casi nunca	3	20.0%
A veces	4	26.7%
Casi siempre	2	13.3%
Siempre	1	6.7%
TOTAL	15	100%

Nota. Resultados obtenidos de las encuestas

En la tabla 34 se revela que el 53.3% de los trabajadores consideró que nunca o casi nunca se toman decisiones acertadas al seleccionar proveedores y recursos para el negocio. Un 26.7% percibió que las decisiones son acertadas solo a veces, mientras que el 20% restante indicó que las decisiones son acertadas casi siempre o siempre. Estos resultados sugieren que la mayoría de los trabajadores percibe deficiencias en el proceso de selección de proveedores y recursos.

P6. La calidad y la disponibilidad de los recursos que necesitas para realizar tu trabajo siempre existen.

Tabla 35

Calidad y disponibilidad de recursos

Respuestas	Frecuencias	%
Nunca	4	26.7%
Casi nunca	4	26.7%
A veces	4	26.7%
Casi siempre	2	13.3%
Siempre	1	6.7%
TOTAL	15	100%

Nota. Resultados obtenidos de las encuestas

Según la tabla 35, el 53.4% de los trabajadores atestiguó que nunca o casi nunca existen la calidad y disponibilidad de los recursos que necesitan para realizar su trabajo. Un 26.7% percibió que la calidad y disponibilidad de recursos se da a veces, mientras que solo el 20% indicó que casi siempre o siempre cuentan con recursos de calidad y disponibles. Estos datos revelan una percepción mayoritaria de deficiencias en la calidad y disponibilidad de los recursos necesarios.

P7. Existe precisión y claridad de la información relacionada con las solicitudes de los clientes o las órdenes de trabajo.

Tabla 36

Precisión en detalles de solicitudes

Respuestas	Frecuencias	%
Nunca	6	40.0%
Casi nunca	3	20.0%
A veces	1	6.7%
Casi siempre	4	26.7%
Siempre	1	6.7%
TOTAL	15	100%

Nota. Resultados obtenidos de las encuestas

De acuerdo con la tabla 36, el 60% de los trabajadores consideró que nunca o casi nunca existe precisión y claridad en la información relacionada con las solicitudes de los clientes o las órdenes de trabajo. Solo un 33.4% percibió que casi siempre o siempre hay precisión y claridad en esta información, mientras que un 6.7% indicó que esto ocurre a veces. Estos resultados implican que la mayoría de los trabajadores percibe deficiencias en la calidad de la información proporcionada sobre las solicitudes de los clientes o las órdenes de trabajo

P8. La documentación asociada a las órdenes de trabajo o solicitudes de clientes se maneja de manera efectiva y sin errores.

Tabla 37

Manejo efectivo de documentación

Respuestas	Frecuencias	%
Nunca	6	40.0%
Casi nunca	2	13.3%
A veces	5	33.3%
Casi siempre	0	0.0%
Siempre	1	6.7%
TOTAL	15	100%

Nota. Resultados obtenidos de las encuestas

Según la tabla 37, el 53.3% de los trabajadores consideró que nunca o casi nunca se maneja de manera efectiva y sin errores la documentación asociada a las órdenes de trabajo o solicitudes de clientes. Un 33.3% percibió que esto ocurre a veces, mientras que solo el 6.7% indicó que siempre se maneja adecuadamente esta documentación. Estos datos revelan una percepción mayoritaria de deficiencias en el manejo de la documentación relacionada con las órdenes de trabajo o solicitudes de clientes.

P9. La organización y el registro de los detalles específicos de las órdenes o solicitudes se realizan adecuadamente.

Tabla 38

Organización de detalles de órdenes

Respuestas	Frecuencias	%
Nunca	5	33.3%
Casi nunca	5	33.3%
A veces	4	26.7%
Casi siempre	1	6.7%
Siempre	0	0.0%
TOTAL	15	100%

Nota. Resultados obtenidos de las encuestas

Dada la tabla 39, el 60% de los trabajadores consideró que nunca o casi nunca existe rapidez y puntualidad en la entrega de productos o servicios a los clientes. Un 13.3% percibió que esto ocurre a veces, mientras que el 26.7% indicó que casi siempre o siempre hay rapidez y puntualidad en las entregas. Estos resultados implican que la mayoría de los trabajadores percibe deficiencias en la velocidad y cumplimiento de los plazos de entrega de productos o servicios

P10. Existe rapidez y puntualidad en la entrega de productos o servicios a nuestros clientes.

Tabla 39

Rapidez en entrega de productos/servicios

Respuestas	Frecuencias	%
Nunca	4	26.7%
Casi nunca	5	33.3%
A veces	2	13.3%
Casi siempre	1	6.7%
Siempre	3	20.0%
TOTAL	15	100%

Nota. Resultados obtenidos de las encuestas

En concordancia con la tabla 40, el 53.3% de los trabajadores consideró que nunca o casi nunca se cumplen los plazos de entrega de acuerdo a las expectativas de los clientes. Un 13.3% percibió que esto ocurre a veces, mientras que el 33.3% indicó que casi siempre o siempre se cumplen las expectativas de entrega. Estos datos revelan una percepción mayoritaria de incumplimiento de los plazos de entrega según las expectativas de los clientes.

P11. Los plazos de entrega son cumplidos de acuerdo a las expectativas de los clientes.

Tabla 40

Cumplimiento de expectativas de entrega

Respuestas	Frecuencias	%
Nunca	6	40.0%
Casi nunca	2	13.3%
A veces	2	13.3%
Casi siempre	2	13.3%
Siempre	3	20.0%
TOTAL	15	100%

Nota. Resultados obtenidos de las encuestas

En la tabla 40, se revela que el 53.3% de los trabajadores consideró que nunca o casi nunca se cumplen los plazos de entrega de acuerdo a las expectativas de los clientes. Un 13.3% percibió que esto ocurre a veces, mientras que el 33.3% indicó que casi siempre o siempre se cumplen las expectativas de entrega. Estos datos revelan una percepción mayoritaria de incumplimiento de los plazos de entrega según las expectativas de los clientes.

P12. Existe eficacia en la gestión de los tiempos de entrega de productos o servicios

Tabla 41

Eficacia en gestión de tiempos de entrega

Respuestas	Frecuencias	%
Nunca	5	33.3%
Casi nunca	3	20.0%
A veces	4	26.7%
Casi siempre	2	13.3%
Siempre	1	6.7%
TOTAL	15	100%

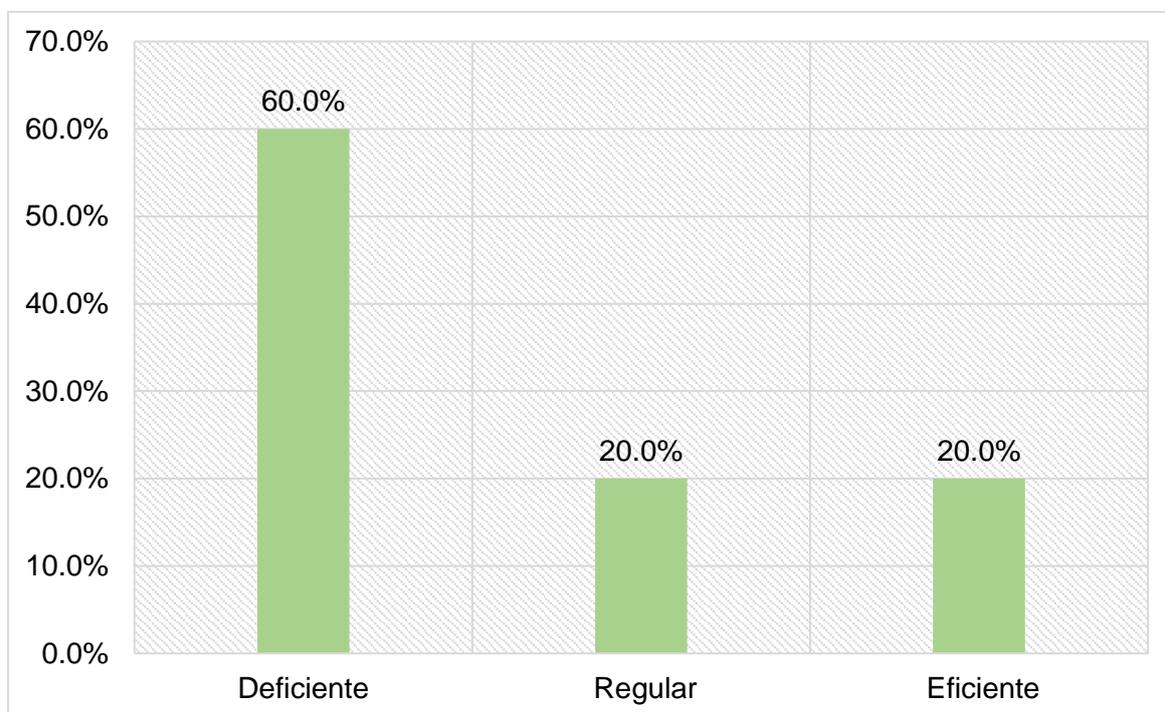
Nota. Resultados obtenidos de las encuestas

De acuerdo con lo descrito en la tabla 41, el 53.3% de los trabajadores consideró que nunca o casi nunca existe eficacia en la gestión de los tiempos de entrega de productos o servicios. Un 26.7% percibió que esto ocurre a veces, mientras que solo el 20% indicó que casi siempre o siempre hay eficacia en la gestión de los tiempos de entrega. Estos resultados sugieren que la mayoría de los trabajadores percibe deficiencias en la administración de los plazos de entrega.

4.1.2.3. Diagnóstico de variables y dimensiones

Figura 1

Diagnóstico de la gestión logística

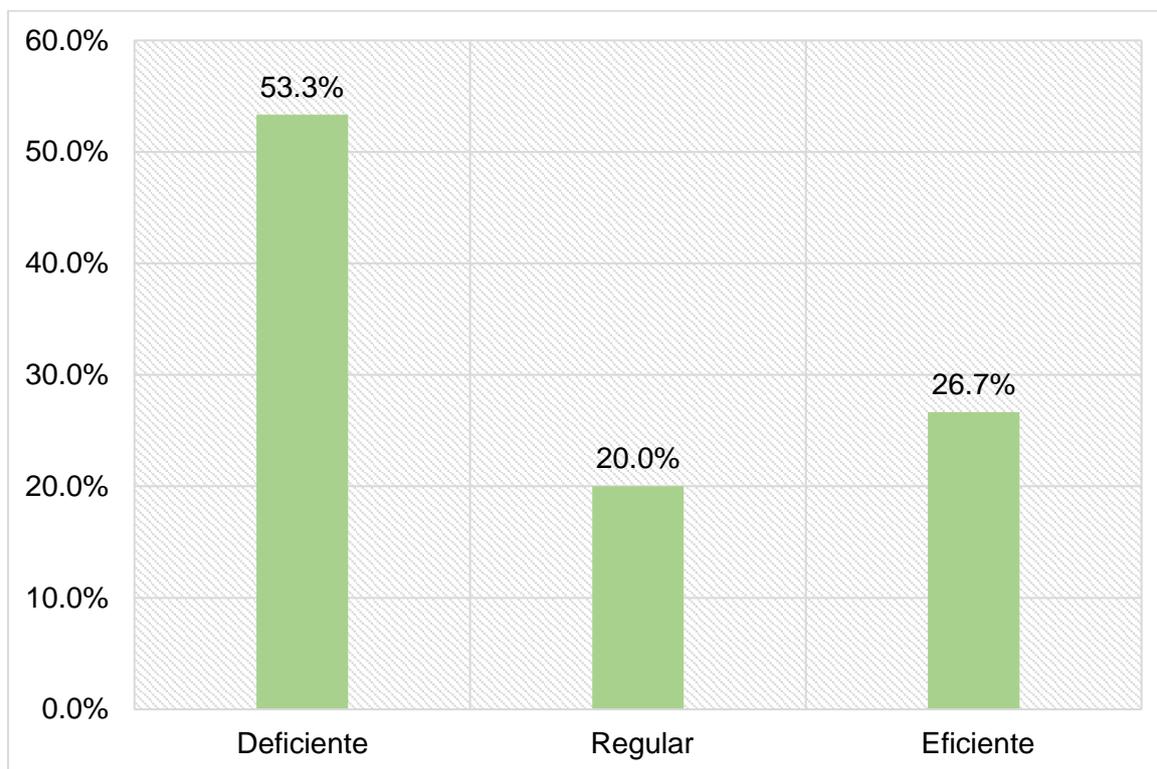


Nota. Resultados obtenidos de las encuestas

Según es señalado en la figura 1, el 60.0 % de los trabajadores consideró a la gestión logística como deficiente porque no se realizan capacitaciones a los encargados de la logística sobre sistemas de inventarios, no se cuentan los pedidos cuando se reciben por lo que no se prioriza la atención de la próxima entrega, y no se realiza seguimiento a los proveedores para el acatamiento de los plazos según la compra. Por otro lado, el 20.0 % considera que hay un nivel regular en la gestión logística y el 20.0 % la observa como eficiente.

Figura 2

Dimensión de logística interna

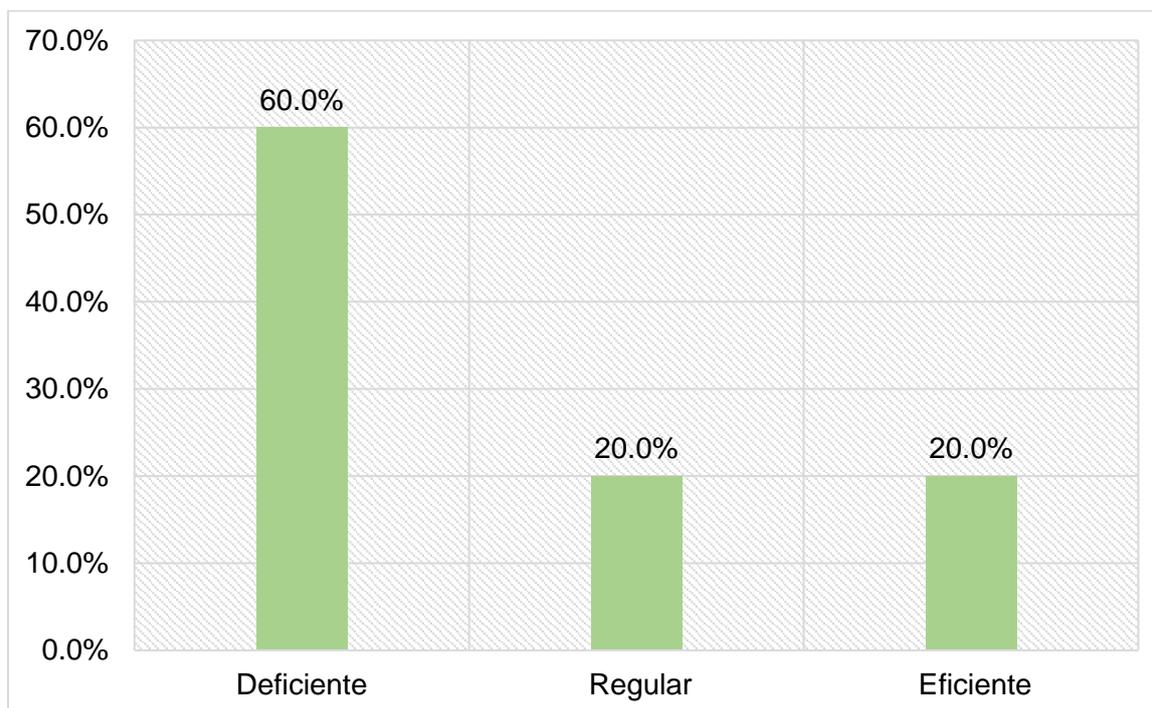


Nota. Resultados obtenidos de las encuestas

Dada la figura 2, se sabe que la logística interna se ha desempeñado en un nivel deficiente de acuerdo con la percepción del 53.3 % de los trabajadores, explican que los productos que se adquieren no se conservan de forma apropiada, y el personal que se encarga de la logística sobre sistemas de inventarios no recibe capacitación. Por otro lado, el 26.7 % dijo que esta dimensión se hallaba en un nivel eficiente y el 20.0 % dijo que era regular.

Figura 3

Dimensión de logística externa

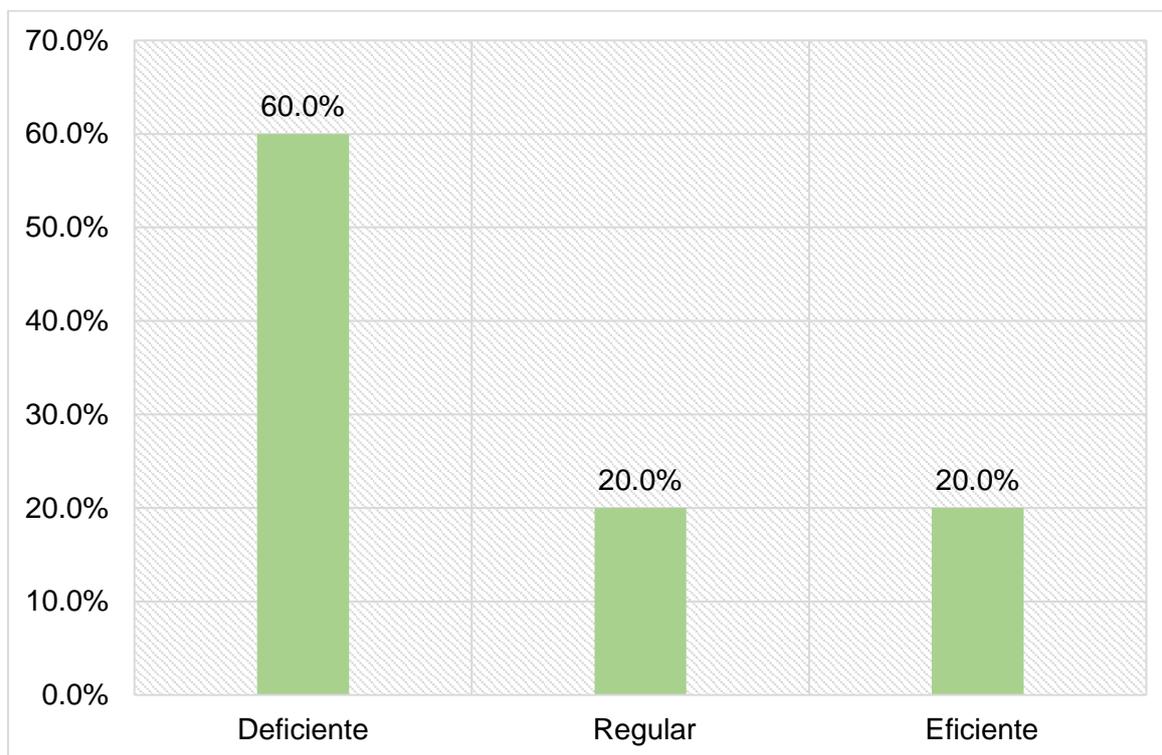


Nota. Resultados obtenidos de las encuestas

La logística externa es deficiente según la figura 3, con un 60.0 % de trabajadores que percibe ello, dado que, cuando se recepciona la mercadería, no se revisan los lotes y series a la totalidad de los productos; los informes respecto a la gestión logística no se entregan oportunamente y la empresa no acostumbra a realizar el cálculo de los costos de transporte y ventas. Por otro lado, se identificó que el 20 % considera un nivel eficiente en esta dimensión y el mismo porcentaje lo observa como regular.

Figura 4

Dimensión de procesos logísticos

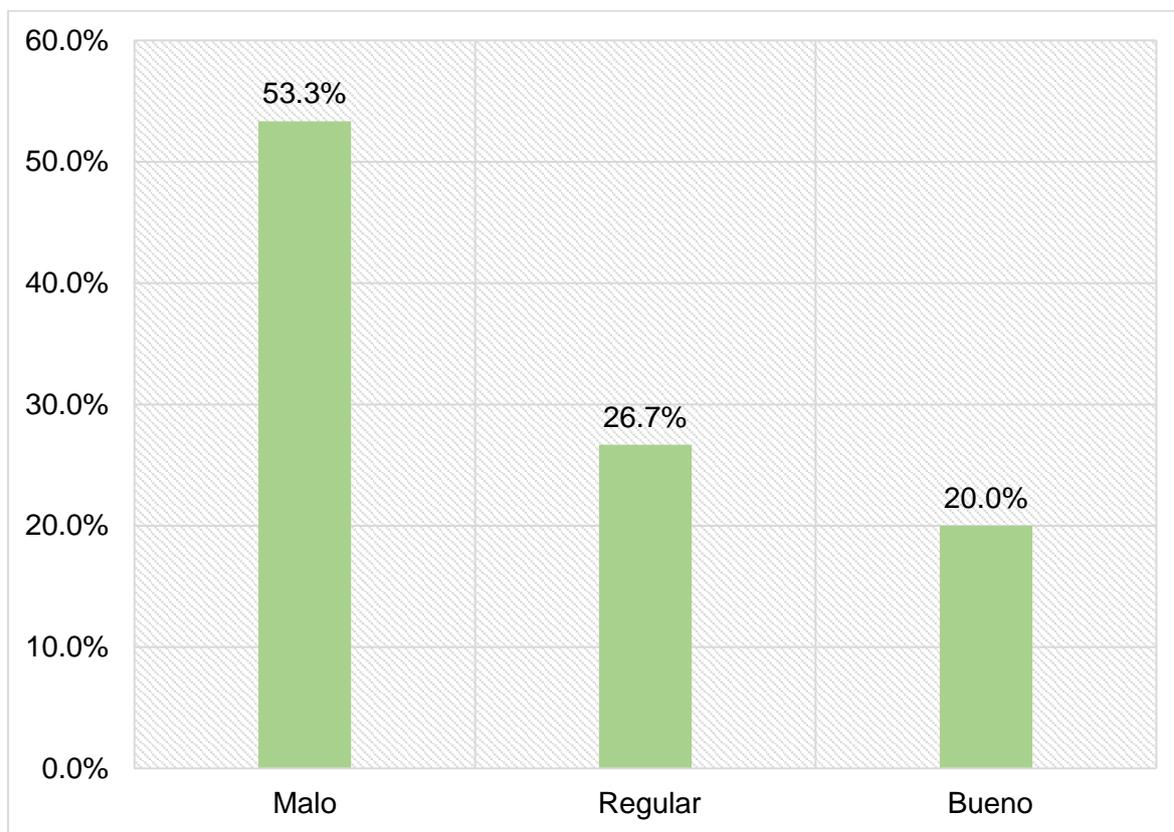


Nota. Resultados obtenidos de las encuestas

Los procesos logísticos fueron vistos como deficientes por el 60.0 % de los trabajadores, según la figura 4. Se conoció que no se cuentan los pedidos al momento de ser recibidos, esto implica que no hay prioridad en la atención de la siguiente entrega; no existe seguimiento a los proveedores con el fin de buscar acatar los plazos de las compras; además, los roles no se han establecido claramente en las distintas áreas de trabajo. Por otro lado, se verifica un 20 % que observa a esta dimensión en un desempeño regular y otro grupo con el mismo porcentaje lo ve eficiente.

Figura 5

Diagnóstico del tiempo de entrega

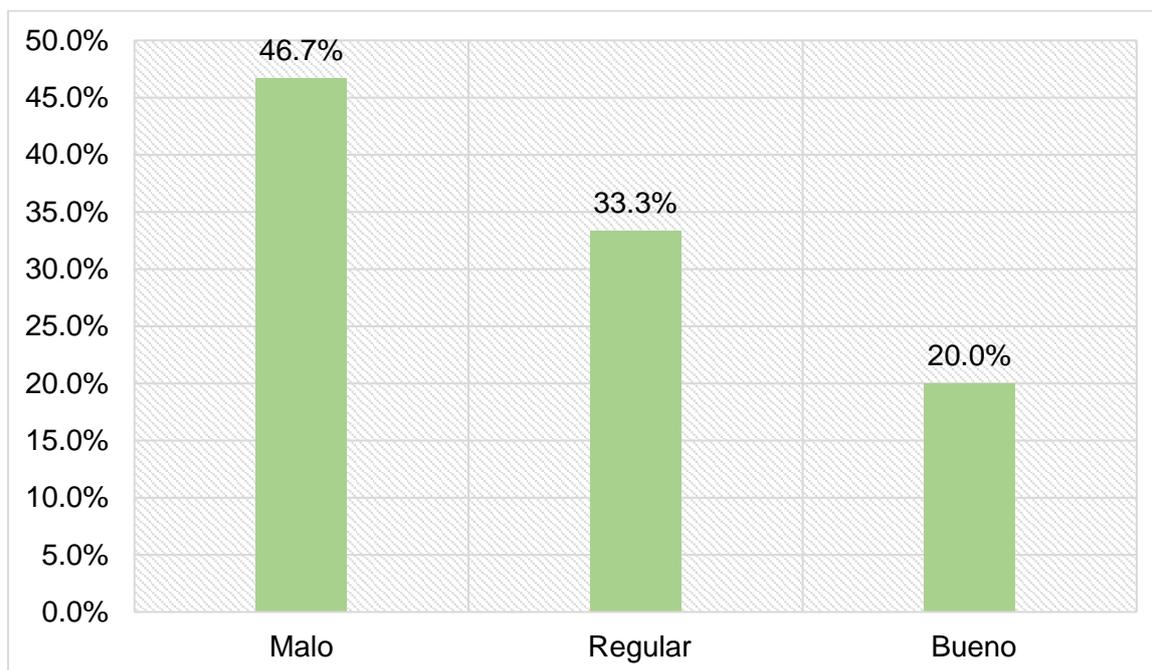


Nota. Resultados obtenidos de las encuestas

La figura 5 ayuda a confirmar que la empresa tiene un mal nivel en cuanto a los tiempos de entrega de sus productos, esto lo ratificó el 53.3 % de los trabajadores, ya que no se cumplen de manera efectiva con los plazos de entrega de productos, la documentación con respecto a las órdenes de compra se maneja con errores y no hay seguimiento en la gestión de los tiempos. Por otro lado, el 26.7 % señaló que los tiempos de entrega son regulares y el restante 20.0 % los observó en un buen desempeño.

Figura 6

Dimensión de tiempo de preparación

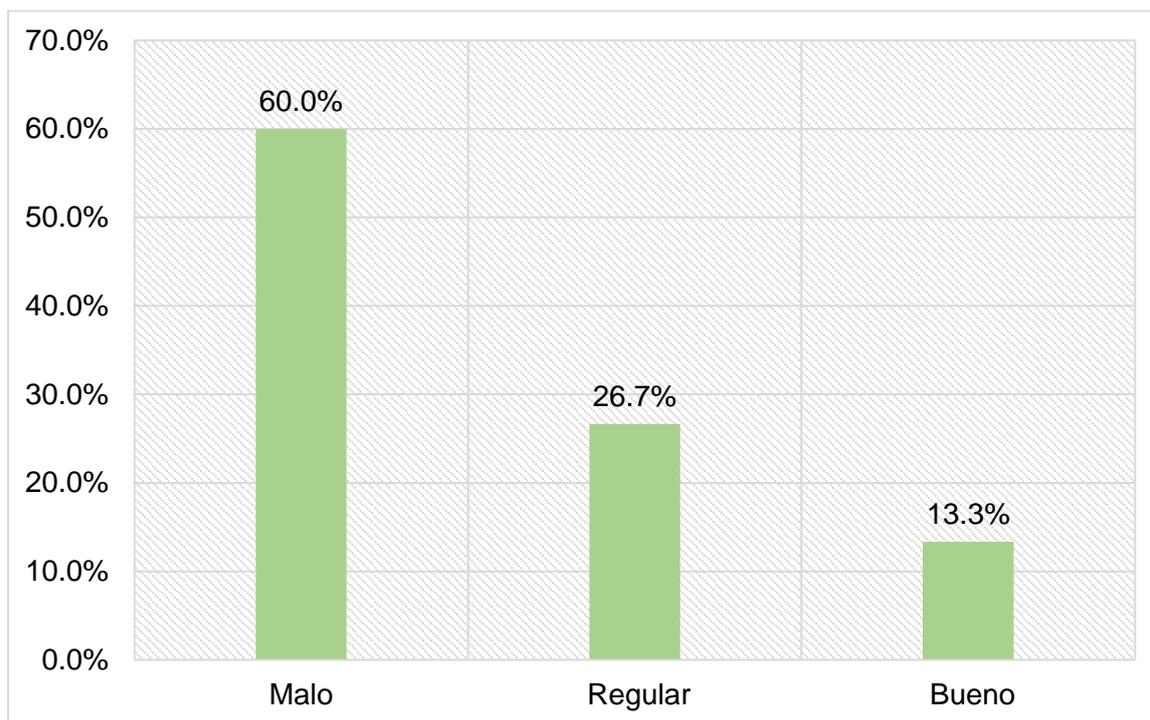


Nota. Resultados obtenidos de las encuestas

La figura 6 explica que los tiempos de preparación tienen un mal desempeño de acuerdo con el 46.7 % de los trabajadores, dado que no se cumplen efectivamente con los plazos de entrega para satisfacer las solicitudes de clientes, además, las decisiones tomadas con respecto a la selección de proveedores y recursos del negocio son vistas como desacertadas. El 33.3 % dijo que esta dimensión se desempeña de forma regular y el 20.0 % en un nivel bueno.

Figura 7

Dimensión de tiempo de procesamiento

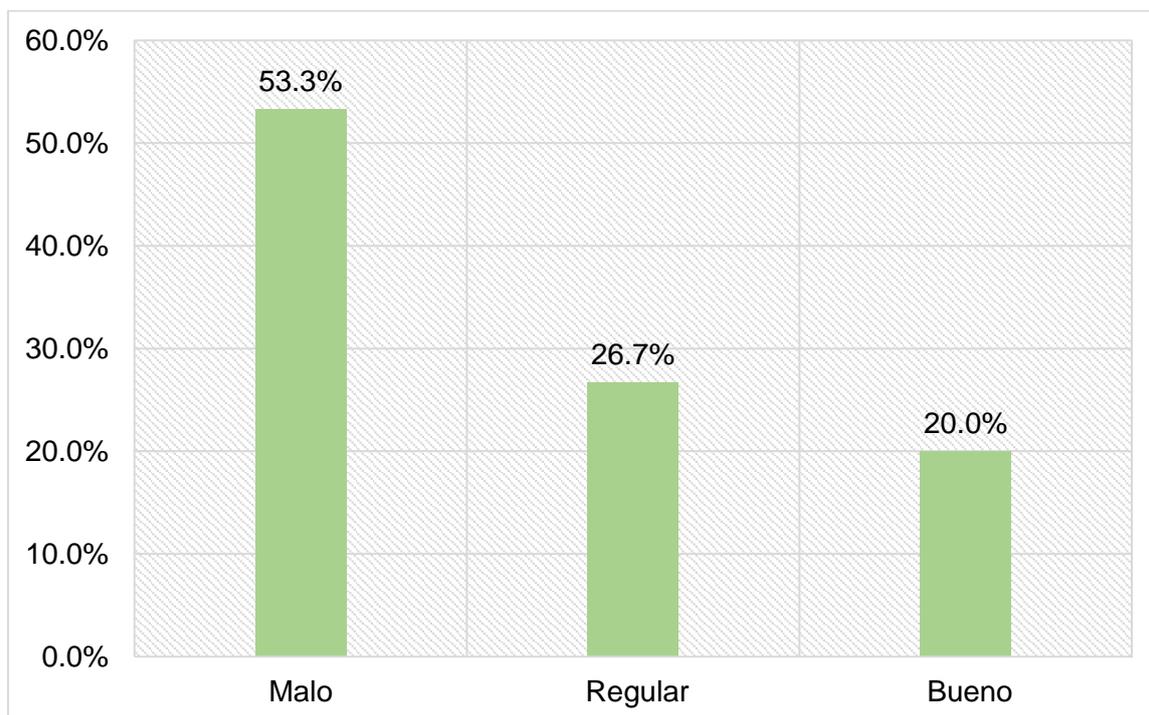


Nota. Resultados obtenidos de las encuestas

La figura 7 definió como malo el tiempo de procesamiento que se realiza en la empresa de acuerdo con la percepción el 60.0 % de los trabajadores. Se indicó que no hay un manejo efectivo de las solicitudes de los clientes, y las solicitudes no son registradas con detalles específicos, ni su información es organizada como debería. Por otro lado, se verificó que el 26.7 % ve esta dimensión desempeñarse de forma regular y el 13.3 % la observó en un buen nivel.

Figura 8

Dimensión de tiempo no productivo



Nota. Resultados obtenidos de las encuestas

De acuerdo con la figura 8, el tiempo no productivo se desempeñó en un mal nivel para el 53.3 % de los trabajadores, las razones de esto son que los plazos de entrega no se cumplen según lo que el cliente espera y hay eficacia en cuanto a la gestión de los tiempos de entrega de los productos. Por otro lado, el 26.7 % considera que la dimensión se desempeñó regularmente y el resto la calificó en un buen nivel.

4.1.3. Contrastación de las hipótesis

4.1.3.1. Prueba de normalidad

Tabla 42

Estadísticos descriptivos

		Estadístico
Logística interna	Media	19.3333
	Mediana	16.0000
	Varianza	83.524
	Desviación estándar	9.13914
	Mínimo	8.00
	Máximo	34.00
	Rango	26.00
Logística externa	Media	14.6000
	Mediana	12.0000
	Varianza	55.829
	Desviación estándar	7.47185
	Mínimo	6.00
	Máximo	27.00
	Rango	21.00
Procesos logísticos	Media	29.1333
	Mediana	20.0000
	Varianza	203.981
	Desviación estándar	14.28219
	Mínimo	12.00
	Máximo	52.00
	Rango	40.00
Gestión Logística	Media	63.0667
	Mediana	46.0000
	Varianza	940.638
	Desviación estándar	30.66982
	Mínimo	26.00
	Máximo	112.00
	Rango	86.00
Tiempo de preparación	Media	14.9333
	Mediana	15.0000
	Varianza	51.352
	Desviación estándar	7.16606
	Mínimo	6.00
	Máximo	26.00
	Rango	20.00
Tiempo de procesamiento	Media	6.8000
	Mediana	6.0000
	Varianza	12.029
	Desviación estándar	3.46822
	Mínimo	3.00

	Máximo	13.00
	Rango	10.00
Tiempo no productivo	Media	7.6000
	Mediana	6.0000
	Varianza	17.971
	Desviación estándar	4.23927
	Mínimo	3.00
	Máximo	14.00
	Rango	11.00
Tiempo de entrega	Media	29.3333
	Mediana	27.0000
	Varianza	217.381
	Desviación estándar	14.74384
	Mínimo	12.00
	Máximo	53.00
	Rango	41.00

Nota. Resultados obtenidos del SPSS

La tabla 42 señala que la dimensión logística interna ha demostrado en sus datos una media de 19.33, mientras que la mediana es de 16.00. La varianza en esta dimensión es de 83.52, y la desviación estándar es de 9.14. Su máximo valor fue 34.00 y su mínimo valor 8.00. El rango entre estos valores es de 26.00.

La dimensión logística externa ha mostrado en sus datos una media de 14.60, mientras que la mediana es de 12.00. La varianza en esta dimensión es de 55.83, y la desviación estándar es de 7.47. Su máximo valor fue 27.00 y su mínimo valor 6.00. El rango entre estos valores es de 21.00.

La dimensión Procesos Logísticos ha revelado en sus datos una media de 29.13, mientras que la mediana es de 20.00. La varianza en esta dimensión es de 203.98, y la desviación estándar es de 14.28. Su máximo valor fue 52.00 y su mínimo valor 12.00. El rango entre estos valores es de 40.00.

La variable gestión logística ha presentado en sus datos una media de 63.07, mientras que la mediana es de 46.00. La varianza en esta dimensión es de 940.64,

y la desviación estándar es de 30.67. Su máximo valor fue 112.00 y su mínimo valor 26.00. El rango entre estos valores es de 86.00.

La dimensión tiempo de preparación ha presentado en sus datos una media de 14.93, mientras que la mediana es de 15.00. La varianza en esta dimensión es de 51.35, y la desviación estándar es de 7.17. Su máximo valor fue 26.00 y su mínimo valor 6.00. El rango entre estos valores es de 20.00.

La dimensión tiempo de procesamiento ha presentado en sus datos una media de 6.80, mientras que la mediana es de 6.00. La varianza en esta dimensión es de 12.03, y la desviación estándar es de 3.46. Su máximo valor fue 13.00 y su mínimo valor 3.00. El rango entre estos valores es de 10.00.

La dimensión tiempo no productivo gestión logística ha presentado en sus datos una media de 60, mientras que la mediana es de 6.0000. La varianza en esta dimensión es de 17.97, y la desviación estándar es de 4,24. Su máximo valor fue 14.00 y su mínimo valor 3.00. El rango entre estos valores es de 11.00.

La variable tiempo de entrega ha presentado en sus datos una media de 29.33, mientras que la mediana es de 27.00. La varianza en esta dimensión es de 217.38, y la desviación estándar es de 14.74. Su máximo valor fue 53.00 y su mínimo valor 12.00. El rango entre estos valores es de 41.00.

Tabla 43*Normalidad de los datos*

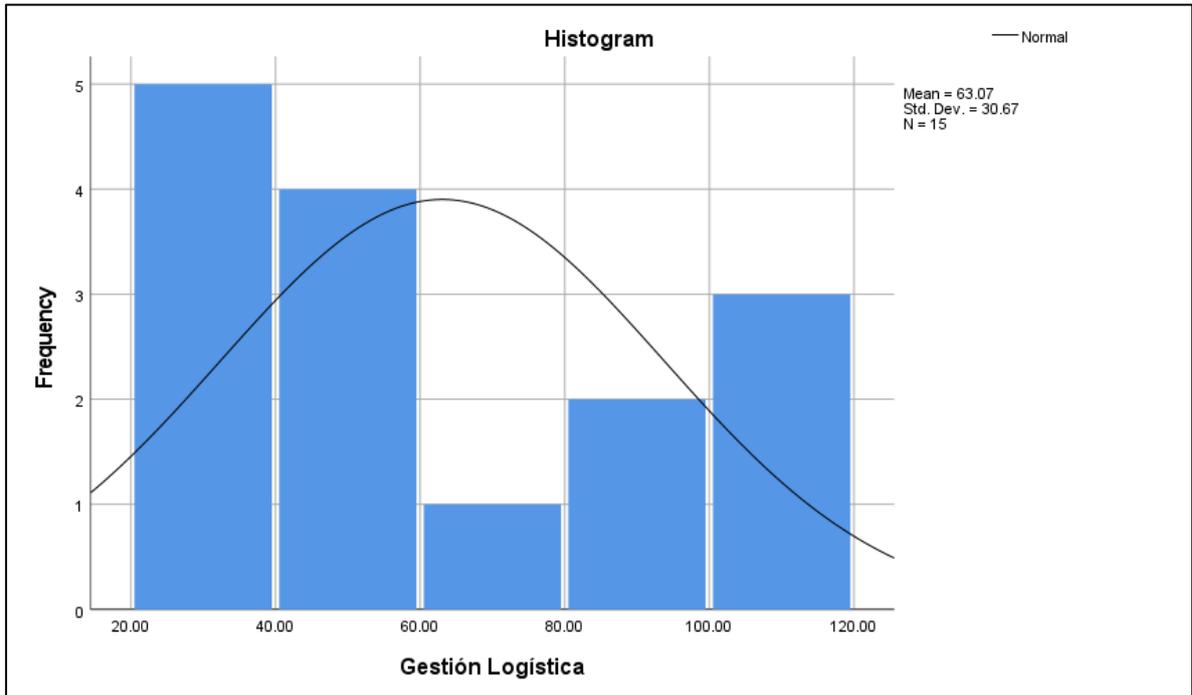
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	P valor
Logística interna	,870	15	0,034
Logística externa	,873	15	0,037
Procesos logísticos	,856	15	0,021
Gestión Logística	,853	15	0,019
Tiempo de preparación	,908	15	0,124
Tiempo de procesamiento	,895	15	0,080
Tiempo no productivo	,866	15	0,029
Tiempo de entrega	,901	15	0,099

Nota. La significancia obtenida es menor que el umbral del 1% a. Corrección de significación de Lilliefors

La tabla 43 revela la prueba usada para comprobar si los datos siguieron o no la forma normal en su distribución. Un p valor menor a 0.05 implica la no normalidad de la distribución de datos, y un p valor superior a dicha cifra significa lo contrario, su forma normal. Se observa que todas las dimensiones de la primera variable siguen la forma no normal junto con la gestión logística, pero eso no ocurre con el tiempo de entrega, tiempo de procesamiento y tiempo de preparación que sí presentan una distribución tal. Ello permitió decidir a Rho de Spearman como la prueba de correlación para llegar a los objetivos de estudio.

Figura 9

Histograma de gestión logística

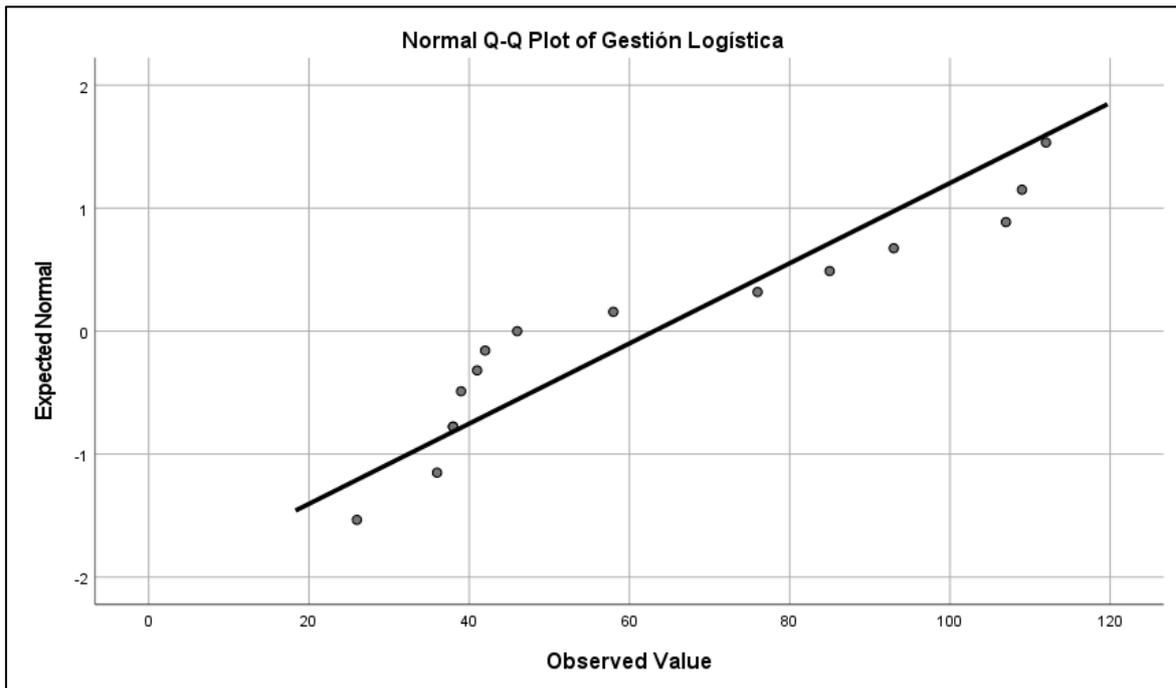


Nota. Resultados obtenidos del SPSS

El histograma de la figura 9 revela que las calificaciones obtenidas en la gestión logística están sesgadas hacia la izquierda, se observa así que hay una asimetría en la distribución y, por lo tanto, la variable tiene una forma no normal coincidente con los resultados de la prueba Shapiro-Wilk en la tabla 43.

Figura 10

Gráfico Q-Q normal para la gestión logística

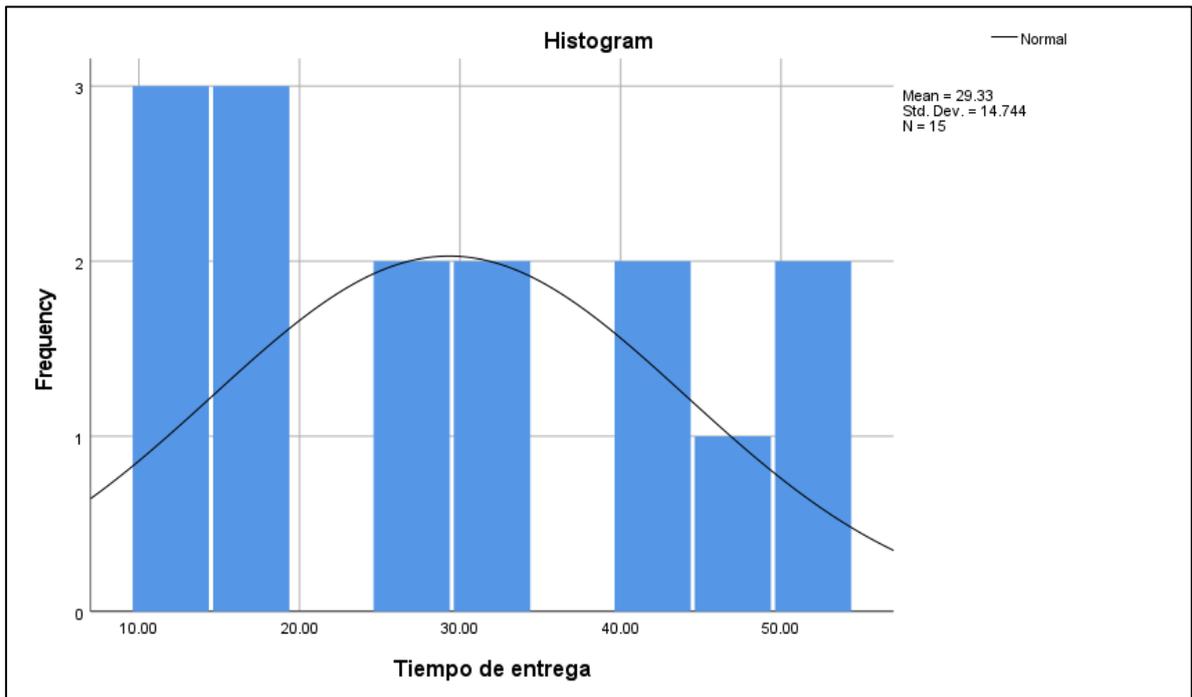


Nota. Resultados obtenidos del SPSS

La figura 10 verifica que los puntos correspondientes a los valores observados para la variable gestión logística no guardan una forma lineal con la recta. Es decir, existen varios puntos que se alejan de la línea recta y no recaen sobre ella, la mayoría de ellos se encuentran entre los valores de 40 a 60 y 80 a 120. De esto se concluye que no se sigue la distribución normal.

Figura 11

Histograma del tiempo de entrega

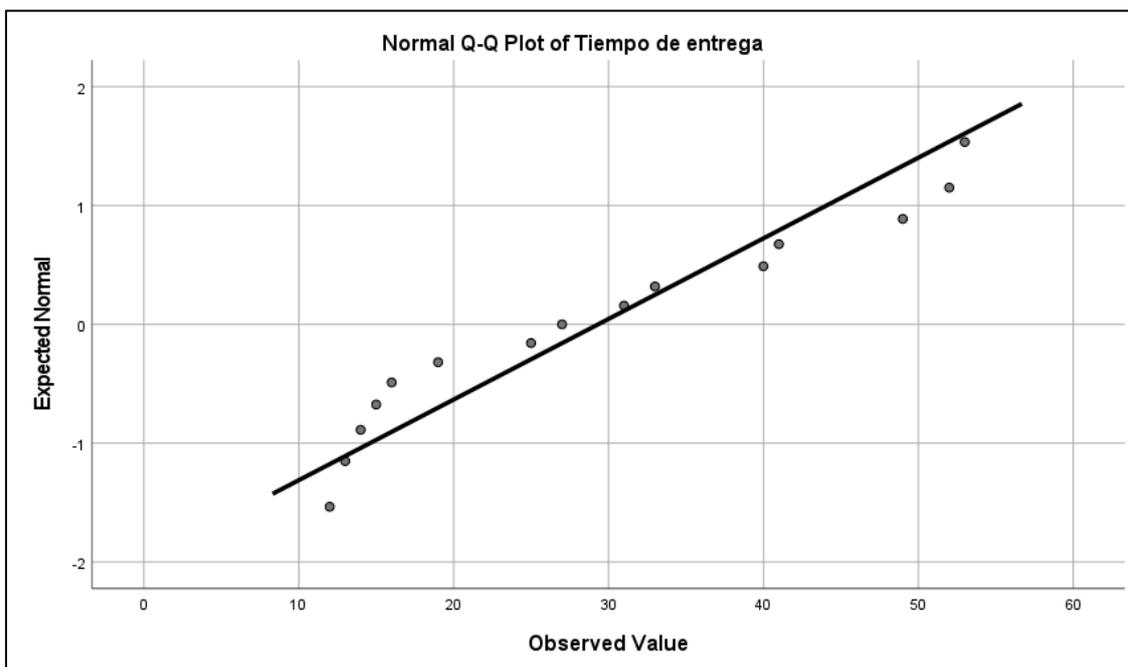


Nota. Resultados obtenidos del SPSS

Como señala el histograma de la figura 11, los puntajes obtenidos por la variable tiempo de entrega no se inclinan claramente a la izquierda o hacia la derecha, hay seis puntajes en cada dirección; no obstante, tampoco puede definirse claramente como una distribución normal. En este caso, es más determinante ver el resultado por Shapiro-Wilk de la tabla 43, la cual condujo a la conclusión de que esta variable sí sigue la forma normal.

Figura 12

Gráfico Q-Q normal para el tiempo de entrega



Nota. Resultados obtenidos del SPSS

La figura 12 representa los valores observados para la variable tiempo de entrega y nuevamente, tales cifras no se ajustan a la línea recta. Sin embargo, la figura 11 ayudan a verificar que el sesgo poco claro a la izquierda o derecha de sus datos, esta variable concluyó con una distribución normal según Shapiro-Wilk.

4.1.3.2. Desarrollo del objetivo general

Determinar la relación entre la gestión logística y el tiempo de entrega en una empresa importadora/distribuidora de Lima, 2023.

Ho: no existe relación significativa entre la gestión logística y el tiempo de entrega en una empresa importadora/distribuidora de Lima, 2023.

Hi: existe relación significativa entre la gestión logística y el tiempo de entrega en una empresa importadora/distribuidora de Lima, 2023.

Tabla 44*Relación entre gestión logística y tiempo de entrega*

			Gestión Logística	Tiempo de entrega
Spearman rho	Gestión	Coefficiente correlacional	1,000	0,786
	Logística	Valor p	.	0,001
		Cantidad de trabajadores	15	15
rho	Tiempo de entrega	Coefficiente correlacional	0,786	1,000
		Valor p	0,001	.
		Cantidad de trabajadores	15	15

Nota. Resultados obtenidos de las encuestas y la significancia obtenida es menor que el umbral del 1%

Decisión:

La tabla 44 enseña que las principales variables, con un p valor de 0.001, han demostrado tener una relación significativa, que también está caracterizada por ser fuerte y positiva dado un Rho de 0.786. Esto quiere decir que en los casos en los que se encontró una calificación baja en la gestión logística, fue hallado también una desaprobación del manejo de los tiempos de entrega. Esto permitió concluir la hipótesis del tesista: existe relación significativa entre la gestión logística y el tiempo de entrega en una empresa importadora/distribuidora de Lima, 2023.

4.1.3.3. Desarrollo del objetivo específico 1

Determinar la relación entre logística interna y el tiempo de entrega en una empresa importadora/distribuidora de Lima, 2023.

Ho: no existe relación significativa entre logística interna y el tiempo de entrega en una empresa importadora/distribuidora de Lima, 2023.

Hi: existe relación significativa entre logística interna y el tiempo de entrega en una empresa importadora/distribuidora de Lima, 2023.

Tabla 45

Relación entre logística interna y tiempo de entrega

			Logística interna	Tiempo de entrega
Spearman rho	Logística interna	Coeficiente correlacional	1,000	0,777
		Valor p	.	0,001
	Tiempo de entrega	Cantidad de trabajadores	15	15
		Coeficiente correlacional	0,777	1,000
		Valor p	0,001	.
		Cantidad de trabajadores	15	15

Nota. Resultados obtenidos de las encuestas y la significancia obtenida es menor que el umbral del 1%

Decisión:

La tabla 45 enseña que la primera dimensión de la gestión logística y el tiempo de entrega, con un p valor de 0.001, evidencian guardar una relación significativa, que también está calificada como fuerte y positiva dado un Rho de 0.777. Esto involucra que en los casos en los que se encontró un desempeño bajo en la logística interna, fue hallada también una desaprobación del manejo de los tiempos de entrega. Los puntos anteriores comprueban la hipótesis del tesista: existe relación significativa entre logística interna y el tiempo de entrega en una empresa importadora/distribuidora de Lima, 2023.

4.1.3.4. Desarrollo del objetivo específico 2

Determinar la relación entre logística externa y el tiempo de entrega en una empresa importadora/distribuidora de Lima, 2023

Ho: no existe relación significativa entre logística externa y el tiempo de entrega en una empresa importadora/distribuidora de Lima, 2023.

Hi: existe relación significativa entre logística externa y el tiempo de entrega en una empresa importadora/distribuidora de Lima, 2023.

Tabla 46

Relación entre logística externa y tiempo de entrega

			Logística externa	Tiempo de entrega
Spearman rho	Logística externa	Coeficiente correlacional	1,000	0,799
		Valor p	.	0,000
		Cantidad de trabajadores	15	15
	Tiempo de entrega	Coeficiente correlacional	0,799	1,000
		Valor p	0,001	.
		Cantidad de trabajadores	15	15

Nota. Resultados obtenidos de las encuestas y la significancia obtenida es menor que el umbral del 1%

Decisión:

La tabla 46 verifica que la segunda dimensión de la gestión logística y el tiempo de entrega, con un p valor de 0.000, mostraron una relación significativa, la cual se caracteriza por el vínculo fuerte y positivo con un Rho de 0.799. De esta manera, se comprendió que la baja eficiencia en la logística externa coincidió con una mala calificación hacia los tiempos de entrega. Lo anterior permite comprobar la hipótesis del tesista: existe relación significativa entre logística externa y el tiempo de entrega en una empresa importadora/distribuidora de Lima, 2023.

4.1.3.5. Desarrollo del objetivo específico 3

Determinar la relación entre procesos logísticos y el tiempo de entrega en una empresa importadora/distribuidora de Lima, 2023.

Ho: existe relación significativa entre procesos logísticos y el tiempo de entrega en una empresa importadora/distribuidora de Lima, 2023.

Hi: existe relación significativa entre procesos logísticos y el tiempo de entrega en una empresa importadora/distribuidora de Lima, 2023.

Tabla 47

Relación entre procesos logísticos y tiempo de entrega

			Procesos logísticos	Tiempo de entrega
Spearman rho	Procesos logísticos	Coeficiente correlacional	1,000	0,772
		Valor p	.	0,001
		Cantidad de trabajadores	15	15
	Tiempo de entrega	Coeficiente correlacional	0,772	1,000
		Valor p	0,001	.
		Cantidad de trabajadores	15	15

Nota. Resultados obtenidos de las encuestas y la significancia obtenida es menor que el umbral del 1%

Decisión:

La tabla 47 expone que la tercera dimensión de la gestión logística y el tiempo de entrega, con un p valor de 0.000, se relacionaron significativamente, además de haberse comprobado su vínculo fuerte y positivo con un Rho de 0.799. Con ello se reconoció que que la baja eficiencia en los procesos logísticos fue encontrada una a un mal desempeño de los tiempos de entrega. Lo anterior permite comprobar la

hipótesis del tesista: existe relación significativa entre procesos logísticos y el tiempo de entrega en una empresa importadora/distribuidora de Lima, 2023.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En el objetivo principal de estudio fue evidenciado que la gestión logística tuvo una relación significativa con el tiempo de entrega, expresado por un p valor de 0.001. Sumado a ello, el vínculo fue positivo y fuerte, dado un Rho de 0.786. Ello implica que la claridad en la distribución de roles dentro del área logística, el seguimiento eficiente a los proveedores y el oportuno registro de ingresos y salidas de pedidos contribuye con el buen desempeño en una empresa importadora/distribuidora en el tiempo de entrega. En tanto, Umáir et al. (2019) complementan este hallazgo al demostrar que existe una relación significativa y positiva entre la gestión logística, el tiempo de entrega y otros factores como el transporte e inventario, con coeficientes Pearson que varían entre 0.632 y 0.796 ($p=0.000$), indicando que una gestión logística bien estructurada puede conducir a una mayor satisfacción del cliente. Este aporte respalda la idea de que una gestión eficiente no solo optimiza el tiempo de entrega, sino que ello, a su vez, también mejora la percepción general del servicio al cliente.

Por otro lado, Oliveira et al. (2022) encontraron que mejoras en la gestión del flujo logístico pueden llevar a importantes ahorros en costos operativos y una reducción del 28% en el tiempo de ejecución. Este resultado destaca cómo una gestión logística optimizada contribuye directamente a una ejecución más eficiente y ahorros significativos, alineándose con la observación de que la eficiencia logística afecta positivamente el rendimiento del tiempo de entrega. Además, Trivellas et al. (2020) en el sector agroalimentario griego ostentaron similitudes con el presente estudio sobre la relación entre gestión logística y tiempo de entrega, dado que, la gestión logística es significativa para el desempeño empresarial, aunque desde

perspectivas distintas, dado que, evidenciaron relaciones significativas entre la logística en red y el transporte con el desempeño empresarial ($\beta=0.301$, $p<0.05$ para el desempeño financiero; $\beta=0.298$, $p<0.01$ para el desempeño de innovación). Esto refuerza la idea de que una gestión logística eficiente tiene un impacto positivo en diversos aspectos del rendimiento organizacional. En tanto, en el estudio realizado por Guiop y Montilla (2022) centrándose en empresas concreteras de Tarapoto descubrieron que el 34% de las empresas no desarrollan una gestión logística efectiva, a su vez, existe un vínculo significativo entre gestión logística y control de almacén ($p<0.05$) es así como resaltaron que cumplir compromisos con terceros y facilitar la adquisición de nuevos productos garantiza el crecimiento de las ventas. Por lo tanto, aunque ambos estudios concuerdan en la relevancia de la gestión logística para el desempeño empresarial y también en el control de almacén, se complementan, ofreciendo una comprensión más rica y matizada de cómo la gestión logística impacta en diversos aspectos del rendimiento organizacional, desde los tiempos de entrega hasta la innovación y la sostenibilidad ambiental.

A su vez, se encuentra fundamentado teóricamente por Larson (2021) cuando enfatizó que la eficacia del rendimiento logístico, entre los que se incluyen la calidad de la infraestructura, la gestión de transportes transfronterizos, la pericia en servicios logísticos y los sistemas de rastreo de mercancías, ejercen una influencia directa en la celeridad y fiabilidad de los despachos. Como consecuencia, el perfeccionamiento de la precisión temporal y el desarrollo de la infraestructura logística conducen a una optimización de los ciclos de distribución globales, facilitando que las organizaciones satisfagan las expectativas de sus clientes en cuanto a los tiempos de entrega prometidos. De igual manera, Song & Yong (2022)

precisaron que la competencia del sector logístico se constituye como elementos clave para reducir los tiempos de tránsito y mejorar la puntualidad de las entregas, siendo vital implementar prácticas logísticas avanzadas que, en última instancia, optimizan los tiempos de entrega. Mientras tanto, Moran y Chávez (2022) se enfocan en la metodología de las 5S como un enfoque para mejorar la gestión logística, resaltando que prácticas como la clasificación, organización, limpieza, estandarización y disciplina pueden llevar a una mayor eficiencia en el trabajo. Estos principios, al ser implementados, pueden ayudar a optimizar el buen desempeño en el tiempo de entrega. La contribución de Moran y Chávez subraya que la adopción de metodologías orientadas a la eficiencia dentro de la gestión logística puede ser un factor determinante en la mejora del tiempo de entrega.

Por consiguiente, la gestión logística se revela no solo como un elemento fundamental para la optimización de los tiempos de entrega, sino también como un pilar estratégico que sustenta la satisfacción del cliente, la eficiencia operativa y la racionalización de costos en el ámbito empresarial. Esta convergencia de evidencias refuerza la concepción de que una atención meticulosa a los aspectos internos de la gestión logística tiene repercusiones de amplio alcance. Al abordar de manera efectiva los desafíos logísticos internos, las organizaciones logran una sinergia operativa que se traduce en una cascada de beneficios: desde la agilización de los procesos internos hasta la reducción tangible de los tiempos de entrega. Esta optimización no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también fortalece la posición competitiva de la empresa en el mercado.

El primer objetivo específico identificó que la logística interna se relacionó significativamente con el tiempo de entrega, esto se respaldó con un p valor de 0,001. Además, el vínculo se caracterizó por ser positivo y fuerte, dado un Rho de

0.777. Por lo tanto, la correcta planificación en la disponibilidad de los inventarios para reposicionar los productos, la eficiente conservación del estado de los productos y la continua capacitación a los encargados del sistema de inventarios son factores que contribuyen al buen desempeño en el tiempo de entrega en una empresa importadora/distribuidora.

Siendo similar con lo hallado por Huamán et al. (2020) sobre la mejora de la productividad en Agroindustria Caraz S.A.C. mediante la gestión logística interna, quienes demostraron una mejora en los tiempos de ingreso al almacén de 15 a 10 minutos tras implementar programas de planificación y organización. Esto refuerza la idea de que una logística interna eficiente tiene un impacto positivo en la operatividad de la empresa. Por ende, concuerdan en la relevancia para el rendimiento empresarial, ofreciendo una comprensión más enriquecedora de cómo la gestión interna impacta en diversos aspectos del rendimiento organizacional, desde los tiempos de entrega hasta la productividad general. Asimismo, sustentado teóricamente por, Ciani & Mau (2023) quienes aludieron que los tiempos de entrega emergen como un elemento crucial en la determinación de la capacidad competitiva de las empresas. Específicamente, la habilidad para garantizar entregas veloces y fiables otorga una notable ventaja estratégica, particularmente en sectores donde la rapidez es esencial.

En este contexto, Villarreal et al. (2022) subrayan la importancia de asegurar los procesos de logística interna relacionados con las compras, análisis de inventarios y distribución de materiales, concluyendo que una gestión logística eficaz es un generador principal de ingresos y satisfacción al cliente. Este aporte se complementa con los hallazgos actuales, enfatizando que la eficiencia logística

para la satisfacción del cliente al lograr que se les entregue a tiempo los productos según los requerimientos acordados.

Por su parte, López et al. (2021) perciben la logística interna como un conjunto de procedimientos y actividades para asegurar un flujo eficaz de bienes y servicios, desde la recepción hasta la entrega del producto terminado. Resaltan la gestión y organización de procesos comerciales internos como clave para maximizar la eficiencia y productividad. Este enfoque respalda el hallazgo del estudio actual, evidenciando cómo una logística interna bien gestionada impacta en la eficacia del tiempo de entrega, al optimizar cada fase del proceso productivo y de distribución. Caratt et al. (2020) señalan que analizar los tiempos de entrega revela oportunidades de mejora en la cadena de suministro y subrayan el optimizar las rutas de transporte para evitar fallas en la entrega. La coincidencia entre este aporte y los hallazgos actuales demuestra cómo una gestión estratégica de la logística interna, que incluya la optimización de rutas, conduce a una distribución más eficiente y tiempos de entrega reducidos.

Efectivamente, una administración eficaz de los procesos logísticos internos, revelando su impacto multidimensional en el desempeño empresarial. Esta gestión no solo cataliza una mejora sustancial en la puntualidad de las entregas y la consecuente satisfacción del cliente, sino que también se erige como un pilar fundamental para el fortalecimiento del rendimiento económico y la optimización de la productividad organizacional. La logística interna, al ser gestionada con precisión y estrategia, se convierte en un engranaje crucial que sincroniza múltiples aspectos operativos. Paralelamente, la preservación adecuada del estado de los productos no solo garantiza la calidad en el punto de entrega, sino que también reduce las

pérdidas y los costos asociados a devoluciones o reemplazos, contribuyendo así a la eficiencia económica global de la empresa.

El segundo objetivo específico señaló que la logística externa se relacionó significativamente con el tiempo de entrega, lo cual fue comprobado con un p valor de 0,000. Incluso se reconoció que el vínculo se definió como positivo y fuerte debido a un Rho de 0,799. Entonces, se entendió que la inoportuna entrega de los reportes de gestión logística y el descuido con el cálculo de los costos de transporte y ventas totales coadyuvaron a disminuir el desempeño del tiempo de entrega en la empresa. Vela (2022) encontró una relación significativa y positiva entre la gestión logística y la calidad del servicio, con un Rho de 0,450 y un p valor de 0,000. Este hallazgo demuestra que una gestión logística eficiente coadyuva a la elevación de la calidad del servicio proporcionada a los clientes, mediante la disminución del tiempo de entrega que es uno de los elementos evaluados por ellos. De esta manera, las prácticas eficientes de logística externa tienen un efecto en la percepción del servicio por parte del cliente.

López et al. (2021) observan la logística externa como el conjunto de procesos y actividades post-producción necesarios para entregar los productos al cliente final de manera eficaz. Este marco conceptual aclara la amplitud de la logística externa y su papel crítico en asegurar una distribución y entrega eficientes, respaldando directamente los hallazgos del estudio actual al subrayar la importancia de la gestión de transporte y la coordinación de la entrega como elementos fundamentales que influyen en el tiempo de entrega. Wang et al. (2020) argumentan que reducir los tiempos de entrega beneficia a las empresas al aumentar las ganancias y mejora la experiencia del cliente al recibir sus productos más rápidamente. Este punto de vista complementa los hallazgos del estudio actual,

demostrando que una logística externa optimizada no solo mejora el desempeño operacional de la empresa, sino que también contribuye a una mayor satisfacción del cliente.

Los autores citados subrayan la importancia crítica de una logística externa bien gestionada en la mejora de los tiempos de entrega y, por extensión, en la calidad del servicio al cliente y el rendimiento económico de la empresa. La consistencia entre estos estudios destaca la logística externa como un área clave de enfoque para las empresas que buscan optimizar sus operaciones y mejorar su competitividad en el mercado.

El tercer objetivo específico describió que los procesos logísticos se relacionaron significativamente con el tiempo de entrega, hecho que se respaldó con un p valor de 0.001. Adicionalmente, se mencionó que el vínculo fue positivo y fuerte, dado un Rho de 0.772. Ello implica que la inadecuada planificación de las compras, el bajo registro de los pedidos, así como el deficiente análisis del inventario de los productos fueron elementos que contribuyeron con el mal desempeño del tiempo de entrega. Barboza y Ruiz (2023) describieron en su estudio que la gestión logística juega un papel óptimo en el control de inventarios, con un impacto significativo y positivo reflejado en un coeficiente Pearson de 0,793. Este hallazgo apoya directamente los resultados del estudio actual, enfatizando la importancia de una gestión logística eficaz para el mantenimiento de un inventario adecuado, por ende, un mejor tiempo de entrega.

Ruíz et al. (2021) destacan la importancia de los sistemas informáticos en las operaciones logísticas, argumentando que facilitan procesos eficientes y efectivos, añadiendo valor a través de la generación de ganancias y la reducción de sobrecostos y pérdidas de clientes. Este aporte es coherente con los hallazgos

actuales, sugiriendo que la integración de tecnologías avanzadas en la logística puede mejorar significativamente el rendimiento del tiempo de entrega. Rosales (2021) propone un modelo de gestión logística en pymes enfocado en cinco áreas críticas: aprovisionamiento, almacenamiento, distribución, costos y servicio al cliente. Este enfoque multidimensional subraya cómo una gestión logística integral, que abarque desde la adquisición de recursos hasta la entrega final al cliente, puede mejorar la eficiencia y competitividad, alineándose con los hallazgos de la presente tesis.

En conjunto, estos aportes subrayan la relevancia de una gestión logística comprensiva y tecnológicamente avanzada en la mejora del tiempo de entrega. Resaltan la necesidad de un enfoque holístico que integre la planificación de inventarios, el uso de sistemas informáticos y una visión global de la cadena de suministro para abordar eficazmente los desafíos del tiempo de entrega. La convergencia de estos estudios con el estudio actual refuerza la idea de que los procesos logísticos, cuando se gestionan eficazmente, son fundamentales para el éxito operativo y la satisfacción del cliente en cualquier empresa.

CONCLUSIONES

1. Se evidenció una relación significativa y positiva ($Rho=0.786$; $p=0.001$) entre la gestión logística y el tiempo de entrega en la empresa importadora/distribuidora limeña. Esto permite concluir que una gestión logística eficiente, caracterizada por una clara asignación de roles, un seguimiento meticuloso de proveedores y un registro preciso de pedidos, es fundamental para optimizar los tiempos de entrega. Esta interconexión subraya que la excelencia en la gestión logística no solo acelera las entregas, sino que también potencia la competitividad de la empresa, permitiéndole adaptarse mejor a las crecientes exigencias del mercado en términos de rapidez y confiabilidad.
2. Se determinó una correlación significativa, positiva y fuerte ($Rho=0.777$; $p=0.001$) entre la logística interna y el tiempo de entrega en la empresa importadora/distribuidora limeña. Esto permite concluir que la planificación estratégica de inventarios, la preservación adecuada de productos y la capacitación continua del personal son pilares críticos para la eficiencia en las entregas. La robustez de esta relación indica que la inversión en estos aspectos de la logística interna no solo reduce los tiempos de entrega, sino que también genera una cadena de valor más eficiente, mejorando la satisfacción del cliente y fortaleciendo la posición competitiva de la empresa en el mercado.
3. Se reveló una relación significativa, positiva y fuerte ($Rho=0.751$; $p=0.001$) entre la logística externa y el tiempo de entrega en la empresa importadora/distribuidora limeña. Esto permite concluir que la entrega oportuna de informes de gestión logística y la precisión en el cálculo de

costos de transporte y ventas son factores cruciales para optimizar los tiempos de entrega. La intensidad de esta relación enfatiza que una gestión eficaz de la logística externa no solo mejora la puntualidad, sino que también puede generar eficiencias operativas significativas, reduciendo costos y elevando la satisfacción del cliente, aspectos fundamentales para mantener una ventaja competitiva en un mercado globalizado y exigente.

4. Se identificó una correlación significativa, positiva y fuerte ($Rho=0.744$; $p=0.001$) entre los procesos logísticos y el tiempo de entrega en la empresa importadora/distribuidora limeña. Esto permite concluir que la planificación eficiente de compras, el registro meticuloso de pedidos y el análisis efectivo del inventario son componentes esenciales para optimizar los tiempos de entrega. La solidez de esta relación indica que la mejora y automatización de estos procesos logísticos no solo puede reducir los tiempos de entrega, sino también mejorar la eficiencia operativa global, llevando a una mayor satisfacción del cliente y a una ventaja competitiva sostenible en un mercado donde la rapidez y la precisión en las entregas son cada vez más valoradas.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al gerente de operaciones de la empresa importadora/distribuidora de Lima implementar un sistema de gestión de inventario automatizado. Este sistema ha de incluir funciones de seguimiento en tiempo real de los inventarios y optimización de rutas de distribución. La adopción de este sistema será de evaluación trimestral para ajustes y mejoras, asegurando así una disminución efectiva en el tiempo de entrega de productos y una gestión logística más eficiente.
2. Se aconseja al jefe de almacén de la empresa implementar un programa de capacitación en técnicas de conservación y almacenamiento adecuado para los empleados. Este programa ha de incluir prácticas recomendadas para el manejo y almacenamiento de diferentes tipos de productos, asegurando su óptima conservación. Se sugiere que estas capacitaciones se realicen semestralmente, con el fin de mantener actualizado al personal y garantizar la eficiencia en la conservación de los productos.
3. Se sugiere al director de logística de la empresa, la implementación de un sistema digital de gestión de informes logísticos. Este sistema permitirá la actualización y entrega automática de informes en tiempo real. La revisión y actualización del sistema se recomienda realizarla de manera mensual, para asegurar su correcto funcionamiento y la entrega oportuna de los informes, contribuyendo así a la mejora del tiempo de entrega de los productos.
4. Se aconseja al Gerente General de la empresa, llevar a cabo una reestructuración organizativa que defina claramente los roles y responsabilidades dentro de las distintas áreas de trabajo. Se recomienda la implementación de talleres de capacitación y alineación de equipos, que han de

ser realizados trimestralmente. Este enfoque facilitará la comunicación interna, optimizará los procesos logísticos y, como resultado, disminuirá el tiempo de entrega de los productos.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Adelwini, B., Toku, L. & Adu, O. (2023). Investigating the effects of logistics management on organizational performance: New evidence from the manufacturing industry. *Journal of Accounting, Business and Finance Research*, 16(1), 1-11. <https://doi.org/10.55217/102.v16i1.606>
- Aguilera, H. & Zamora, E. (2021). Implementación de procesos logísticos en la empresa “avidigitl” para mejorar la satisfacción del cliente. *Revista Tecnológica Ciencia Y Educación Edwards Deming*, 5(2), 11-16. <https://www.revista-edwardsdeming.com/index.php/es/article/view/76>
- Álvarez, E. & Viu, M. (2019). La logística del mañana: retos y oportunidades en la era digital. *Revista de los Estudios de Economía y Empresa-OIKONOMICS*, 2(1), 13-27. https://oikonomics.uoc.edu/divulgacio/oikonomics/_recursos/documents/09/2_Alvarez-Viu_Oikonomics_9_A4_cast.pdf
- Andrade, A., Del Rio, C. & Alvear, D. (2019). Estudio de Tiempos y Movimientos para Incrementar la Eficiencia en una Empresa de Producción de Calzado. *Información tecnológica*, 30(3), 83-94. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642019000300083
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis. Guía para la elaboración*. Arequipa: Biblioteca Nacional del Perú. https://www.researchgate.net/publication/350072286_tecnicas_e_instrumentos_de_investigacion_cientiifica/link/604f8431458515e8344a4467/download

- Arias, J. & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Arequipa: Enfoques Consulting.
https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2260/1/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L. & Arellano, C. (2020). *La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado*. Guayaquil: Universidad Internacional del Ecuador.
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENT%20CIENT%8DFICA.pdf>
- Astudillo, A., Lucio, M. & Barriga, S. (2020). El Mercado virtual de productos de primera necesidad desde la perspectiva comercial. *CIENCIAMATRIA*, 6(10), 225-251. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7088754.pdf>
- Audretsch, D., Sanders, M. & Zhang, L. (2021). International product life cycles, trade and development stages. *The Journal of Technology Transfer*, 46, 1630–1673. <https://doi.org/10.1007/s10961-017-9588-6>
- Avello, R., Rodríguez, M., Rodríguez, P., Sosa, D., Companioni, B. & Rodríguez, R. (2019). ¿Por qué enunciar las limitaciones del estudio? *Medisur*, 17(1), 10-12. <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v17n1/1727-897X-ms-17-01-10.pdf>
- Balza, V. & Cardona, D. (2020). La relación entre logística, cadena de suministro y competitividad: una revisión de literatura. *Revista Espacios*, 41(19), 179-196. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n19/a20v41n19p13.pdf>
- Barboza, L. & Ruiz, K. (2023). *Gestión logística y control de inventarios en la empresa Solangel Perú*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].

Repositorio Institucional Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113696/Barboza_SLA-Ruiz_RKS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Barrios, E., Morris, L. & Sánchez, K. (2022). La gestión logística como base de la competitividad empresarial. Estudio de caso latinoamericano.

https://www.researchgate.net/profile/Nelson-Fonseca-Carreno/publication/358927539_libro_3_tomo3_ciencias_multidisciplinarias/links/621e15e36051a1658202ceae/libro-3-tomo3-ciencias-multidisciplinarias.pdf#page=137

Cachimuel, D., Monar, R., Garay, V. & Velasquez, P. (2022). Proceso de diseño y planificación de rutas de transporte para mejorar los tiempos de entrega.

Polo del Conocimiento, 7(4), 13-30. <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3806/8801>

Caratt, I., Medina, G., Obispo, A., Pérez, J., Rincón, D., Mojica, J. & Rojas, R. (2020). Impacto del incumplimiento de las entregas de productos en el retorno de la inversión. *Boletín de Innovación, Logística y Operaciones*, 2(2), 1-14. <https://revistascientificas.cuc.edu.co/bilo/article/download/3471/3222/22880>

Carhuacho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M. & Casana, K. (2019).

Metodología para la investigación holística. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%C3%ADa%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20hol%C3%ADstica.pdf>

Carrera, F., Govea, F., Hurtado, G. & Freire, C. (2019). Estudio Correlacional de Factores como Desempleo e Índices de Delincuencia en Ecuador.

- Información Tecnológica*, 30(3), 287-294.
<https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v30n3/0718-0764-infotec-30-03-00287.pdf>
- Castro, A., Parra, E. & Arango, I. (2020). Glosario para metodología de la investigación. *Working Paper ESACE*, 1(8), 1-38.
https://www.academia.edu/42690702/Glosario_para_metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n
- Castro, J. & Salas, C. (2022). La gestión de las mercancías desde una perspectiva de los inventarios en prendas de vestir. *Revista científica Ecociencia*, 9(2), 77-98.
<https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/650/411>
- Ciani, A. & Mau, K. (2023). Delivery times in international competition: An empirical investigation. *Journal of Development Economics*, 16(1), 1-12.
<https://doi.org/10.1016/j.jdeveco.2022.103017>
- Cvetkovic, A., Maguiña, J., Soto, A., Lama, J. & Correa, L. (2021). Estudios transversales. *Revista Facultad Medicina Humana*, 21(1), 179-185.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v21n1/2308-0531-rfmh-21-01-179.pdf>
- Davalillo, C. (2019). Elementos intervinientes de la gestión logística en empresas petroquímicas. Un caso venezolano. *Revista de Administración y Economía*, 1(1), 13-31. <https://revistapanel.org/index.php/panel/article/view/361>
- Fedushko, S. & Ustyianovych, T. (2022). E-Commerce Customers Behavior Research Using Cohort Analysis: A Case Study of COVID-19. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(1), 1-21.
<https://doi.org/10.3390/joitmc8010012>

- Feng, B. & Ye, Q. (2021). Operations management of smart logistics: A literature review and future research. *Frontiers of Engineering Management*, 8(1), 344-355. <https://doi.org/10.1007/s42524-021-0156-2>
- Fontalvo, T., De la Hoz, E. & Mendoza, A. (2019). Los Procesos Logísticos y La Administración de la Cadena de Suministro. *Saber, Ciencia y Libertad*, 14(2), 102-112. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/saber/article/view/5880>
- Gamboa, J., Armijo, G., Pluas, R. & Tovar, G. (2019). La logística como instrumentos de gestión empresarial. *FIPCAEC*, 4(4), 250-265. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/download/112/157/>
- Garay, A. & Maceda, C. (2020). Aplicación de la metodología TPM para reducir los retrasos en los pedidos en una empresa fabricante de etiquetas. *Business Innova Sciences*, 1(4), 57-79. <https://innovasciencesbusiness.org/index.php/ISB/article/view/23/33>
- García, I. (s.f.). Indicadores de la gestión logística KPI “Los indicadores claves del desempeño logístico”. https://www.fesc.edu.co/portal/archivos/e_libros/logistica/ind_logistica.pdf
- García, R. (2020). Gestión logística en las instituciones universitarias públicas de la costa oriental del Lago. *Revista Enfoques*, 4(14), 108-122. <https://revistaenfoques.org/index.php/revistaenfoques/article/view/84>
- Granillo, R. & González, I. (2020). Selección y evaluación de proveedores de logística externa en la cadena de suministro: una revisión sistemática.

- Cuadernos De Gestión*, 21(2), 7-18. <https://ojs.ehu.eus/index.php/CG/article/view/22334>
- Guillen, B., Espinoza, D. & Novillo, E. (2023). Estrategias en la cadena logística empresarial para la disminución del banano rechazado de la Asociación Tierra Fértil de Pasaje en el 2022. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(3), 596-607. https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/1770/1544
- Guiop, M. & Montilla, J. (2022). *Gestión logística y su relación con el control de almacén en las empresas concreteras de la ciudad de Tarapoto, 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31683>
- Harter, A., Stich, L. & Spann, M. (2024). The Effect of Delivery Time on Repurchase Behavior in Quick Commerce. *Journal of Service Research*, 1(1), 1-17. <https://doi.org/10.1177/10946705241236961>
- Huamán, M., Villalobos, W. & Armas, J. (2020). Gestión logística para mejorar la productividad en la empresa Agroindustria Caraz S.A.C. *Revista Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 7(2), 113-120. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1453>
- Izar, J., Ynzunza, C. & Guarneros, O. (2016). Variabilidad de la demanda del tiempo de entrega, existencias de seguridad y costo del inventario. *Contaduría y administración*, 61(3), 499-513. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422016000300499&script=sci_arttext

- Jara, I. (2022). *Procesos logísticos en la empresa Hipermercados Tottus, Huachipa- 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional Universidad Autónoma del Perú.
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2234/Jara%20Moya%2C%20Ian%20Axel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kankaew, K., Yapanto, L., Waramontri, R., Arief, S., Sastrawati, N. & Espinoza, M. (2021). Supply chain management and logistic presentation: Mediation effect of competitive advantage. *Uncertain Supply Chain Management*, 9, 255-264. https://www.growing-science.com/uscm/Vol9/uscm_2021_23.pdf
- Karakaya, S., Savaseneril, S. & Serin, Y. (2021). Pricing with delivery time information sharing decisions in service systems. *Computers & Industrial Engineering*, 159, 1-26. <https://doi.org/10.1016/j.cie.2021.107459>
- Kim, S., Lee, H. & Hwang, T. (2020). Logistics integration in the supply chain: a resource dependence theory perspective. *International Journal of Quality Innovation*, 6(5), 1-12. <https://doi.org/10.1186/s40887-020-00039-w>
- Lähteenmäki, J. & Töyli, J. (2023). Industry consolidation as a strategy: an acquisition program perspective. *Journal of Strategy and Management*, 16(3), 492-515. <https://doi.org/10.1108/JSMA-10-2022-0178>
- Larson, P. (2021). Relationships between Logistics Performance and Aspects of Sustainability: A Cross-Country Analysis. *Sustainability*, 13(2), 1-10. <https://doi.org/10.3390/su13020623>
- López, D., Melo, G. & Mendoza, D. (2021). Gestión logística en la industria salinera del departamento de La Guajira, Colombia. *Información*

Tecnológica, 32(1), 39-46. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v32n1/0718-0764-infotec-32-01-39.pdf>

Lu, J., Xu, H., Kan, X. & Lei, Y. (2022). Research on Optimization of Logistics Management Process from the Perspective of Supply Chain Management. *Frontiers in Business*, 6(3), 122-125. <https://drpress.org/ojs/index.php/fbem/article/view/3328>

Marotti, A. & Wood, T. (2019). What is applied research anyway? *Revista de Gestão*, 26(4), 338-339. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/REGE-10-2019-128/full/pdf?title=what-is-applied-research-anyway>

Mayuri, J. (2022). *Gestión logística y calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María - 2022*. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2252/Mayuri%20Ramos%2c%20Joselyn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Méndez, L., Sandoval, D. & Terrazas, L. (2022). El tiempo estándar y su importancia en las cotizaciones de proyectos de manufactura. Un enfoque de gestión. *RUA Revista Universitaria de Administración*, 14(24), 110-122. <http://portal.amelica.org/ameli/journal/378/3783293006/3783293006.pdf>

Mengistu, A. (2022). The effect of logistics practice on organizational performance: In case of Kombolcha textile share company. *Journal of Management Info*, 8(4), 280-303. <https://readersinsight.net/jmi/article/view/2329>

- Moran, B. & Chávez, Y. (2022). Metodología 5S como herramienta para mejorar la productividad en las empresas. *Alfa Publicaciones*, 4(1.1), 358-371.
<https://www.alfapublicaciones.com/index.php/alfapublicaciones/article/view/164/466>
- Moreno, K. & Bonilla, D. (2019). Logística y control de stock. Caso de estudio en librerías y papelerías. *Revista Venezolana De Gerencia*, 24(88), 1304-1315. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/30180/31197>
- Natálya, L., Hedler, F., Gayotto, J. & Bouzon, M. (2023). A framework for logistics performance indicators selection and targets definition: a civil construction enterprise case. *Production*, 33, 1-18. <https://doi.org/10.1590/0103-6513.20220075>
- Navarro, D. (2020). Gobierno abierto: Transparencia y acceso a la información en la administración de los recursos materiales. *Revista Jurídica del Departamento de Derecho*, 12(22), 169-182. <https://www.scielo.org.mx/pdf/biolex/v12n22/2007-5545-biolex-12-22-169.pdf>
- Oliveira, A., Oliveira, C., Godina, R. & Palavra, S. (2022). Improvement of the Logistics Flows in the Receiving Process of a Warehouse. *Logistics*, 6(22), 1-23. <https://www.mdpi.com/2305-6290/6/1/22>
- Ortiz, M. & Matar, S. (2021). Aplicación de principios éticos de la psicología en un ejercicio de formación académica sobre el diseño, validación y aplicación de un instrumento psicométrico. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 39(3), 1-17. <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/apl/article/view/10317/10437>

- Parfenov, A., Shamina, L., Niu, J. & Yadykin, V. (2021). Transformation of Distribution Logistics Management in the Digitalization of the Economy. *Journal of Open Innovation: Technology Market and Complexity*, 7(58), 1-13. <https://www.mdpi.com/2199-8531/7/1/58>
- Paricahua, H. (2022). Gestión logística y su relación con la rentabilidad de empresas constructoras en la provincia de San Román, Puno. *QUIPUKAMAYOC*, 30(62), 67-75. <http://www.scielo.org.pe/pdf/quipu/v30n62/1609-8196-quipu-30-62-67.pdf>
- Puican, V., Tafur, E., Valdivia, D., Llatas, E. & Fernandez, M. (2023). Relationship Between Logistics Management and Public Sector Transparency in Peru. *International Journal of Professional Business Review*, 8(3), 1-18. <https://www.openaccesssojs.com/JBReview/article/view/1425/481>
- Ramos, J., Flores, K., Zavala, R. & Cchuana, V. (2022). Relación entre last mile y mill run. Revisión de literatura y clasificación de soluciones a los principales desafíos que afronta el Perú en la logística de última milla. *Ingeniería industrial*(42), 57-75. https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Ingenieria_industrial/article/download/5862/5679/
- Richey, R., Roath, A., Adams, F. & Wieland, A. (2021). A Responsiveness View of logistics and supply chain management. *Journal of Business Logistics*, 43(1), 62-91. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/jbl.12290>
- Rodas, F. (2019). Brief considerations on research Methodology for novice researchers. *INNOVA Research Journal*, 4(3), 170-184. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/974/1565>

- Rodríguez, M., Poblano, E., Alvarado, L., González, A. & Rodríguez, M. (2021). Validación por juicio de expertos de un instrumento de evaluación para evidencias de aprendizaje conceptual. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12(22), 1-16.
<https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/960/3053>
- Rokoss, A., Syberg, M. & Tomidei, L. (2024). Case study on delivery time determination using a machine learning approach in small batch production companies. *Journal of Intelligent Manufacturing*, 3(1), 1-22.
<https://doi.org/10.1007/s10845-023-02290-2>
- Rosales, M. (2021). Revisión teórica de modelos de gestión logístico para el sector artesanal Macanero Gualaceo- Ecuador. *Conciencia Digital*, 4(3.2), 19-47. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/ConcienciaDigital/article/view/1842>
- Ruíz, M., Veloza, S. & Fuentes, E. (2021). Desarrollo de un plan de logística interna para la distribución y almacenamiento de mercancía en la bodega de Technology World Group S.A.S. *Revista Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 8(16), 43-53. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8164531>
- Song, M. & Yong, H. (2022). The relationship between international trade and logistics performance: A focus on the South Korean industrial sector. *Research in Transportation Business & Management*, 44, 1-10.
<https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2022.100786>

- Tian, M. & Hu, C. (2023). Productive or non-productive? Negative performance feedback and firms' cost behaviors. *Management Decision*, 61(11), 3430-3453. <https://doi.org/10.1108/MD-12-2021-1592>
- Trivellas, P., Malindretos, G. & Reklitis, P. (2020). Implications of Green Logistics Management on Sustainable Business and Supply Chain Performance: Evidence from a Survey in the Greek Agri-Food Sector. *Sustainability*, 12(24), 1-15. <https://doi.org/10.3390/su122410515>
- Umair, A., Zhang, W., Han, Z. & Ul Haq, H. (2019). Impact of Logistics Management on Customer Satisfaction: A Case of Retail Stores of Islamabad and Rawalpindi. *American Journal of Industrial and Business Management*, 9, 1723-1752.
<https://www.scirp.org/journal/paperinformation.aspx?paperid=94688>
- Vargas, A., Romero, A. & Suárez, C. (2022). Modelo de gestión logística para pequeñas empresas agrícolas. *CIENCIAMATRIA*, 8(15), 4-22.
<https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/820>
- Vargas, J., Jiménez, F., Toro, J. & Rodríguez, Y. (2019). Comparación por simulación de sistemas de manufactura tipo push y pull. *Revista Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 29(1), 81-94.
<http://www.scielo.org.co/pdf/cein/v29n1/0124-8170-cein-29-01-81.pdf>
- Vásquez, C., Terry, O., Cano, M. & Solorzano, G. (2020). Evaluación del control de logística, en una empresa de multiservicios generales. *Paidagogo. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 2(2), 93-105.
<https://educas.com.pe/index.php/paidagogo/article/view/33/229>

- Vela , R. (2022). *La gestión logística y la calidad del servicio en la empresa*
Editorial María Trinidad S.A.C., Lima 2021. [Tesis de maestría, Universidad
César Vallejo]. Repositorio Institucional Universidad César Vallejo.
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82954/Vela_
MRP-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82954/Vela_MRP-SD.pdf?sequence=1)
- Villarreal, D., Cevallos, M., Arias, D. & Moya, K. (2022). Optimización de los
procesos de logística, su mejora y satisfacción al cliente. *Conciencia
Digital*, 5(1.3), 216-233.
[https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/ConcienciaDigital/a
rticle/view/2137](https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/ConcienciaDigital/article/view/2137)
- Wang, W., Tao, H. & Jiang, Y. (2020). Efficient Delivery Services Sharing with
Time Windows. *Applied Sciences*, 10(2), 1-20. [https://www.mdpi.com/2076-
3417/10/21/7431](https://www.mdpi.com/2076-3417/10/21/7431)
- Yalcin, H. & Daim, T. (2022). Logistics, supply chain management and technology
research: An analysis on the axis of technology mining. *Transportation
Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 16(8), 1-9.
<https://doi.org/10.1016/j.tre.2022.102943>
- Zapata , J., Vélez, Á. & Arango, M. (2020). Mejora del proceso de distribución en
una empresa de transporte. *Investigación Administrativa*, 49(126), 1-17.
<https://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v49n126/2448-7678-ia-49-126-00008.pdf>
- Zelada, E. (2022). Gestión logística y atención al cliente en una empresa industrial
del rubro alimentos, Lima 2021. *Economía & Negocios*, 4(2), 57-79.
<https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/eyn/article/view/1338/1804>

Zhang, Y., Kou, X., Song, Z. & Fan, Y. (2021). Research on logistics management layout optimization and real-time application based on nonlinear programming. *Nonlinear Engineering*, 10(1), 526-534.
<https://doi.org/10.1515/nleng-2021-0043>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Gestión logística y su relación con el tiempo de entrega en una empresa importadora/distribuidora de Lima, 2023

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación entre gestión logística y su relación con el tiempo de entrega en una empresa importadora/distribuidora de Lima, 2023?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>PE1: ¿Cuál es la relación entre logística interna y el tiempo de entrega en una empresa importadora/distribuidora de Lima, 2023?</p> <p>PE2: ¿Cuál es la relación entre logística externa y el tiempo de entrega en una empresa</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión logística y el tiempo de entrega en una empresa importadora/distribuidora de Lima, 2023.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>OE1: Determinar la relación entre logística interna y el tiempo de entrega en una empresa importadora/distribuidora de Lima, 2023.</p> <p>OE2: Determinar la relación entre logística externa y el tiempo de entrega en una empresa importadora/distribuidora de Lima, 2023.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión logística y el tiempo de entrega en una empresa importadora/distribuidora de Lima, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>HE1: Existe relación significativa entre logística interna y el tiempo de entrega en una empresa importadora/distribuidora de Lima, 2023.</p> <p>HE2: Existe relación significativa entre logística externa y el tiempo de entrega en</p>	<p>Gestión logística</p>	<p>Logística interna</p> <p>Logística externa</p> <p>Procesos logísticos</p>	<p>Planificación</p> <p>Recursos materiales</p> <p>Organización por procesos</p> <p>Formación</p> <p>Flujo de logística</p> <p>Distribución física</p> <p>Transporte</p> <p>Planificación de compras</p> <p>Gestión de pedidos</p> <p>Análisis de inventario</p>	<p>Tipo:</p> <p>Aplicada</p> <p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental</p> <p>Nivel:</p> <p>correlacional</p> <p>Población:</p>

<p>importadora/distribuidora de Lima, 2023?</p>	<p>OE3: Determinar la relación entre procesos logísticos y el tiempo de entrega en una empresa importadora/distribuidora de Lima, 2023.</p>	<p>una empresa importadora/distribuidora de Lima, 2023.</p>			<p>Selección de proveedores</p>	<p>15 trabajadores del área de logística</p>
<p>PE3: ¿Cuál es la relación entre procesos logísticos y el tiempo de entrega en una empresa importadora/distribuidora de Lima, 2023?</p>		<p>HE3: Existe relación significativa entre procesos logísticos y el tiempo de entrega en una empresa importadora/distribuidora de Lima, 2023.</p>			<p>Estructura organizacional</p>	<p>Muestra:</p>
					<p>Estrategias logísticas</p>	<p>15 trabajadores del área de logística</p>
					<p>Tiempos de pedido</p>	<p>Técnica:</p>
					<p>Adquisición</p>	<p>Encuesta</p>
					<p>Detalles de orden</p>	
					<p>Plazo de envío</p>	<p>Instrumento:</p>
						<p>cuestionario</p>

Anexo 2. Instrumentos



UNIVERSIDAD SAN MARTÍN DE PORRES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Cuestionario para medir la gestión logística en una empresa importadora/distribuidora

Buen día estimado(a) participante, actualmente estoy efectuando una investigación con el objetivo de conocer la gestión logística. Por ello le solicito que responda cada ítem presentado basándose en su propia perspectiva y objetividad.

Es importante aclararle que la presente investigación es de carácter anónimo y sus fines son íntegramente académicos.

Por favor marque con una (X) según corresponda en cada enunciado que se evalúa a través de ítem en una escala del 1 al 5, que indican lo siguiente:

Escala de Medición	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Valoración	1	2	3	4	5

	N°	Gestión logística						
Logística interna		Planificación		1	2	3	4	5
	01	Usted estima que se planifica el uso eficiente de los productos.						
	02	Existe disponibilidad de productos para las reposiciones en la empresa.						
		Recursos materiales		1	2	3	4	5
	03	Los productos recepcionados cumplen con los requerimientos de la empresa.						
	04	Estima usted que los productos adquiridos son conservados en buen estado.						
		Organización por procesos		1	2	3	4	5
	05	Los productos adquiridos son conservados apropiadamente.						
06	Considera usted que la organización por cada proceso se realiza de manera adecuada.							

	Formación								
	07	Se ejecutan capacitaciones al personal encargado de la logística sobre sistemas de inventarios							
	08	Se establecen prácticas de buena gestión logística por propia iniciativa sin esperar la intervención de otras oficinas.							
Logística externa	Flujo de logística		1	2	3	4	5		
	09	En el proceso de recepción de la mercadería, se procede a la revisión de los lotes y series a cada uno de los productos.							
	10	Los reportes informativos de la gestión logística son proporcionados en forma oportuna.							
	Distribución física		1	2	3	4	5		
	11	Cree usted que el tiempo de entrega del producto que se solicitó es el más inmediato.							
	12	Estima usted que las condiciones en las que ingresa el producto son como las adquirió.							
	Transporte		1	2	3	4	5		
	13	Se han analizado todos los medios de transporte para llevar el producto en un tiempo determinado.							
14	En la empresa se efectúa el cálculo del costo de transporte e igualmente ventas totales.								
Procesos logísticos	Planificación de compras		1	2	3	4	5		
	15	En la empresa se efectúa una planificación oportuna y eficiente de las compras de manera constante.							
	16	Se realiza el conteo de pedidos durante su recepción, buscando prioridad en atender los de entrega próxima.							
	Gestión de pedidos		1	2	3	4	5		
	17	Todas entrada y salida de pedidos se registran oportunamente en el sistema.							
	18	La empresa tiene atención especializada para la entrega de los pedidos.							
	Análisis de inventario		1	2	3	4	5		
	19	La empresa cuenta con un flujograma de compra y venta que permita ejecutar un buen inventario.							
20	Se planifica de manera mensual el control y análisis de inventario de productos.								
Selección de proveedores									

21	Usted considera que durante el proceso de selección de proveedores se tiene en cuenta la calidad, así como el precio.						
22	En la empresa se efectúa el seguimiento a los proveedores con el fin de acatar los plazos determinados que exige su compra.						
Estructura organizacional							
23	Existe claridad de los roles y responsabilidades dentro de del área de trabajo.						
24	La asignación de tareas y responsabilidades en tu equipo de trabajo está claramente definida y comprendida						
Estrategias logísticas							
25	Coordina usted las operaciones logísticas con sus compañeros de trabajo.						
26	Usted como integrante del equipo logístico, participa con eficiencia operativa en alineación a los objetivos institucionales.						



**Cuestionario para medir el tiempo de entrega en una empresa
importadora/distribuidora**

Buen día estimado(a) participante, actualmente estoy realizando una investigación con el objetivo de conocer el tiempo de entrega. Por ello le solicito que responda cada ítem presentado basándose en su propia perspectiva y objetividad.

Es importante aclararte que la presente investigación es de carácter anónimo y sus fines son íntegramente académicos.

Por favor marque con una (X) según corresponda en cada enunciado que se evalúa a través de ítem en una escala del 1 al 5, que indican lo siguiente:

Escala de Medición	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Valoración	1	2	3	4	5

	N°	Tiempo de entrega						
Tiempo de preparación		Tiempo de pedido		1	2	3	4	5
	01	Existe eficiencia en la gestión de los procesos desde que el cliente realiza una solicitud hasta que recibe su producto o servicio.						
	02	Las operaciones de tu equipo se realizan de manera ágil y rápida en la satisfacción de las solicitudes de los clientes.						
	03	Se cumplen efectivamente los plazos de entrega de los productos o servicios a los clientes.						
		Adquisición		1	2	3	4	5
	04	Es eficaz crees que es el proceso de obtención de los recursos necesarios para llevar a cabo nuestras operaciones.						
	05	Consideras que se toman decisiones acertadas al seleccionar proveedores y recursos para el negocio.						
	06	La calidad y la disponibilidad de los recursos que necesitas para realizar tu trabajo siempre existen.						

de Tiempo procesamiento	Detalles de orden							
	07	Existe precisión y claridad de la información relacionada con las solicitudes de los clientes o las órdenes de trabajo						
	08	La documentación asociada a las órdenes de trabajo o solicitudes de clientes se maneja de manera efectiva y sin errores						
	09	La organización y el registro de los detalles específicos de las órdenes o solicitudes se realizan adecuadamente						
no Tiempo productivo	Plazo de envío							
	10	Existe rapidez y puntualidad en la entrega de productos o servicios a nuestros clientes						
	11	Los plazos de entrega son cumplidos de acuerdo a las expectativas de los clientes						
	12	Existe eficacia en la gestión de los tiempos de entrega de productos o servicios						

Anexo 3. Validación de expertos



FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Instrucciones:

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que corresponda, según su evaluación basada en la presente rúbrica.

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
1. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
2. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
3. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
4. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

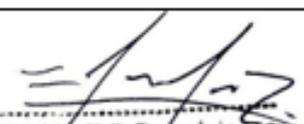
TABLA N.º 1: GESTIÓN LOGÍSTICA

Nombre del instrumento motivo de evaluación:	CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN UNA EMPRESA IMPORTADORA/DISTRIBUIDORA					
Autor del Instrumento	ALVARO BRYAN RIVERA CALDERON Y JHAN KEVIN IMAN PAISI					
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	GESTIÓN LOGÍSTICA (VARIABLE INDEPENDIENTE)					
Población:	LOS TRABAJADORES DEL AREA DE LOGISTICA DE LA EMPRESA IMPORTADORA/DISTRIBUIDORA 2023					
Instrumento: CUESTIONARIO	Técnica: CUESTIONARIO	Escala: TIPO LIKERT				
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: LOGÍSTICA INTERNA						
Planificación	Usted estima que se planifica el uso eficiente de los productos	4	4	4	4	
	Existe disponibilidad de productos para las reposiciones en la empresa.	4	4	4	4	
Recursos Materiales	Los productos recepcionados cumplen con los requerimientos de la empresa.	4	4	4	4	
	Estima usted que los productos adquiridos son conservados en buen estado.	4	4	4	4	
Organización por procesos	Los productos adquiridos son conservados apropiadamente.	4	4	4	4	
	Considera usted que la organización por cada proceso se realiza de manera adecuada.	4	4	4	4	
Formación	Se ejecutan capacitaciones al personal encargado de la logística sobre sistemas de inventarios	4	4	4	4	
	Se establecen prácticas de buena gestión logística por propia iniciativa sin esperar la intervención de otras oficinas.	4	4	4	4	

D2: LOGÍSTICA EXTERNA					
Flujo de logística	En el proceso de recepción de la mercadería, se procede a la revisión de los lotes y series acada uno de los productos.	4	4	4	4
	Los reportes informativos de la gestión logística son proporcionados en forma oportuna.	4	4	4	4
Distribución física	Cree usted que el tiempo de entrega del producto que se solicitó es el más inmediato.	4	4	4	4
	Estima usted que las condiciones en las que ingresa el producto son como las adquirió.	4	4	4	4
Transporte	Se han analizado todos los medios de transporte para llevar el producto en un tiempo determinado.	4	4	4	4
	En la empresa se efectúa el cálculo del costo de transporte e igualmente ventas totales.	4	4	4	4
D3: PROCESOS LOGÍSTICOS					
Planificación de compras	En la empresa se efectúa una planificación oportuna y eficiente de las compras de manera constante.	4	4	4	4
	Se realiza el conteo de pedidos durante su recepción, buscando prioridad en atender los de entrega próxima.	4	4	4	4
Gestión de pedidos	Todas entrada y salida de pedidos se registran oportunamente en el sistema.	4	4	4	4
	La empresa tiene atención especializada para la entrega de los pedidos.	4	4	4	4
Análisis de inventario	La empresa cuenta con un flujograma de compra y venta que permita ejecutar un buen inventario.	4	4	4	4
	Se planifica de manera mensual el control y análisis de inventario de productos.	4	4	4	4

Selección de proveedores	Usted considera que durante el proceso de selección de proveedores se tiene en cuenta la calidad, así como el precio.	4	4	4	4	
	En la empresa se efectúa el seguimiento a los proveedores con el fin de acatar los plazos determinados que exige su compra.	4	4	4	4	
Estructura organizacional	Existe claridad de los roles y responsabilidades dentro de del área de trabajo.	4	4	4	4	
	La asignación de tareas y responsabilidades en tu equipo de trabajo está claramente definida y comprendida	4	4	4	4	
Estrategias logísticas	Coordina usted las operaciones logísticas con sus compañeros de trabajo.	4	4	4	4	
	Usted como integrante del equipo logístico, participa con eficiencia operativa en alineación a los objetivos institucionales.	4	4	4	4	

Firma de validador experto


 Mg. Lic. Erik Pezo Arieaga -
 CLAD - 21840

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 2: TIEMPO DE ENTREGA

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	CUESTIONARIO PARA MEDIR EL TIEMPO DE ENTREGA EN UNA EMPRESA IMPORTADORA/DISTRIBUIDORA					
Autor del Instrumento	ALVARO BRYAN RIVERA CALDERON Y JHAN KEVIN IMAN PAISI					
Variable 2: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	TIEMPO DE ENTREGA (VARIABLE DEPENDIENTE)					
Población:	LOS TRABAJADORES DEL AREA DE LOGISTICA DE LA EMPRESA IMPORTADORA/DISTRIBUIDORA 2023					
Instrumento: CUESTIONARIO	Técnica: CUESTIONARIO	Escala: TIPO LIKERT				
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: TIEMPO DE PREPARACIÓN						
Tiempo de pedido	Existe eficiencia en la gestión de los procesos desde que el cliente realiza una solicitud hasta que recibe su producto o servicio.	4	4	4	4	
	Las operaciones de tu equipo se realizan de manera ágil y rápida en la satisfacción de las solicitudes de los clientes.	4	4	4	4	
	Se cumplen efectivamente los plazos de entrega de los productos o servicios a los clientes.	4	4	4	4	
Adquisición	Es eficaz crees que es el proceso de obtención de los recursos necesarios para llevar a cabo nuestras operaciones.	4	4	4	4	
	Consideras que se toman decisiones acertadas al seleccionar proveedores y recursos para el negocio.	4	4	4	4	
	La calidad y la disponibilidad de los recursos que necesitas para realizar tu trabajo siempre existen.	4	4	4	4	

D2: TIEMPO DE PREPARACIÓN						
Detalles de orden	Existe precisión y claridad de la información relacionada con las solicitudes de los clientes o las órdenes de trabajo.	4	4	4	4	
	La documentación asociada a las órdenes de trabajo o solicitudes de clientes se maneja de manera efectiva y sin errores.	4	4	4	4	
	La organización y el registro de los detalles específicos de las órdenes o solicitudes se realizan adecuadamente.	4	4	4	4	
D3: TIEMPO NO PRODUCTIVO						
Plazo de envío	Existe rapidez y puntualidad en la entrega de productos o servicios a nuestros clientes	4	4	4	4	
	Los plazos de entrega son cumplidos de acuerdo a las expectativas de los clientes	4	4	4	4	
	Existe eficacia en la gestión de los tiempos de entrega de productos o servicios	4	4	4	4	

Firma de validador experto	 Mg. Lic. Erik Pezo Arceaga CLAD - 21840
----------------------------	--

INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno (<input type="checkbox"/>) Externo (<input checked="" type="checkbox"/>)
Apellidos y nombres:	Erik Pezo Arteaga
Sexo:	Hombre (<input checked="" type="checkbox"/>) Mujer (<input type="checkbox"/>)
Profesión:	Administrador de empresas
Grado académico	Licenciado ¹ (<input type="checkbox"/>) Maestro (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 (<input type="checkbox"/>) De 11 a 15 (<input checked="" type="checkbox"/>) De 16 a 20 (<input type="checkbox"/>) De 21 a más (<input type="checkbox"/>)
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	Grupo ES Consultores
Cargo actual:	Gerente General
Área de especialización	Investigación
Nº telefónico de contacto	976 443 266
Correo electrónico de contacto	Correo institucional:
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono (<input type="checkbox"/>) Por correo electrónico (<input checked="" type="checkbox"/>)


 Mg. Lic. Erik Pezo Arteaga -
 CLAD - 21840

Firma Validador Experto

¹ Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

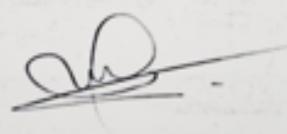
FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N.º 1: GESTIÓN LOGÍSTICA

Nombre del instrumento motivo de evaluación:	CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN UNA EMPRESA IMPORTADORA/DISTRIBUIDORA					
Autor del Instrumento	ALVARO BRYAN RIVERA CALDERON Y JHAN KEVIN IMAN PAISI					
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	GESTIÓN LOGÍSTICA (VARIABLE INDEPENDIENTE)					
Población:	LOS TRABAJADORES DEL AREA DE LOGISTICA DE LA EMPRESA IMPORTADORA/DISTRIBUIDORA 2023					
Instrumento: CUESTIONARIO	Técnica: CUESTIONARIO	Escala: TIPO LIKERT				
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: LOGÍSTICA INTERNA						
Planificación	Usted estima que se planifica el uso eficiente de los productos	4	4	4	4	
	Existe disponibilidad de productos para las reposiciones en la empresa.	4	4	4	4	
Recursos Materiales	Los productos recepcionados cumplen con los requerimientos de la empresa.	4	4	4	4	
	Estima usted que los productos adquiridos son conservados en buen estado.	4	4	4	4	
Organización por procesos	Los productos adquiridos son conservados apropiadamente.	4	4	4	4	
	Considera usted que la organización por cada proceso se realiza de manera adecuada.	4	4	4	4	
Formación	Se ejecutan capacitaciones al personal encargado de la logística sobre sistemas de inventarios	4	4	4	4	
	Se establecen prácticas de buena gestión logística por propia iniciativa sin esperar la intervención de otras oficinas.	4	4	4	4	

D2: LOGÍSTICA EXTERNA						
Flujo de logística	En el proceso de recepción de la mercadería, se procede a la revisión de los lotes y series acada uno de los productos.	4	4	4	4	
	Los reportes informativos de la gestión logística son proporcionados en forma oportuna.	4	4	4	4	
Distribución física	Cree usted que el tiempo de entrega del producto que se solicitó es el más inmediato.	4	4	4	4	
	Estima usted que las condiciones en las que ingresa el producto son como las adquirió.	4	4	4	4	
Transporte	Se han analizado todos los medios de transporte para llevar el producto en un tiempo determinado.	4	4	4	4	
	En la empresa se efectúa el cálculo del costo de transporte e igualmente ventas totales.	4	4	4	4	
D3: PROCESOS LOGÍSTICOS						
Planificación de compras	En la empresa se efectúa una planificación oportuna y eficiente de las compras de manera constante.	4	4	4	4	
	Se realiza el conteo de pedidos durante su recepción, buscando prioridad en atender los de entrega próxima.	4	4	4	4	
Gestión de pedidos	Todas entrada y salida de pedidos se registran oportunamente en el sistema.	4	4	4	4	
	La empresa tiene atención especializada para la entrega de los pedidos.	4	4	4	4	
Análisis de inventario	La empresa cuenta con un flujograma de compra y venta que permita ejecutar un buen inventario.	4	4	4	4	
	Se planifica de manera mensual el control y análisis de inventario de productos.	4	4	4	4	

Selección de proveedores	Usted considera que durante el proceso de selección de proveedores se tiene en cuenta la calidad, así como el precio.	4	4	4	4	
	En la empresa se efectúa el seguimiento a los proveedores con el fin de acatar los plazos determinados que exige su compra.	4	4	4	4	
Estructura organizacional	Existe claridad de los roles y responsabilidades dentro de del área de trabajo.	4	4	4	4	
	La asignación de tareas y responsabilidades en tu equipo de trabajo está claramente definida y comprendida	4	4	4	4	
Estrategias logísticas	Coordina usted las operaciones logísticas con sus compañeros de trabajo.	4	4	4	4	
	Usted como integrante del equipo logístico, participa con eficiencia operativa en alineación a los objetivos institucionales.	4	4	4	4	

Firma de validador experto	
----------------------------	--

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 2: TIEMPO DE ENTREGA

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	CUESTIONARIO PARA MEDIR EL TIEMPO DE ENTREGA EN UNA EMPRESA IMPORTADORA/DISTRIBUIDORA					
Autor del Instrumento	ALVARO BRYAN RIVERA CALDERON Y JHAN KEVIN IMAN PAISI					
Variable 2: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	TIEMPO DE ENTREGA (VARIABLE DEPENDIENTE)					
Población:	LOS TRABAJADORES DEL AREA DE LOGISTICA DE LA EMPRESA IMPORTADORA/DISTRIBUIDORA 2023					
Instrumento: CUESTIONARIO	Técnica: CUESTIONARIO	Escala: TIPO LIKERT				
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: TIEMPO DE PREPARACIÓN						
Tiempo de pedido	Existe eficiencia en la gestión de los procesos desde que el cliente realiza una solicitud hasta que recibe su producto o servicio.	4	4	4	4	
	Las operaciones de tu equipo se realizan de manera ágil y rápida en la satisfacción de las solicitudes de los clientes.	4	4	4	4	
	Se cumplen efectivamente los plazos de entrega de los productos o servicios a los clientes.	4	4	4	4	
Adquisición	Es eficaz crees que es el proceso de obtención de los recursos necesarios para llevar a cabo nuestras operaciones.	4	4	4	4	
	Consideras que se toman decisiones acertadas al seleccionar proveedores y recursos para el negocio.	4	4	4	4	
	La calidad y la disponibilidad de los recursos que necesitas para realizar tu trabajo siempre existen.	4	4	4	4	

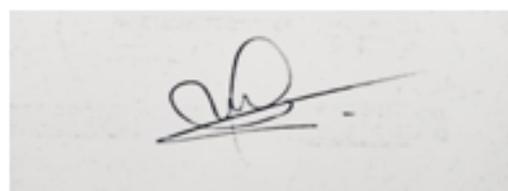
D2: TIEMPO DE PREPARACIÓN						
Detalles de orden	Existe precisión y claridad de la información relacionada con las solicitudes de los clientes o las órdenes de trabajo.	4	4	4	4	
	La documentación asociada a las órdenes de trabajo o solicitudes de clientes se maneja de manera efectiva y sin errores.	4	4	4	4	
	La organización y el registro de los detalles específicos de las órdenes o solicitudes se realizan adecuadamente.	4	4	4	4	
D3: TIEMPO NO PRODUCTIVO						
Plazo de envío	Existe rapidez y puntualidad en la entrega de productos o servicios a nuestros clientes	4	4	4	4	
	Los plazos de entrega son cumplidos de acuerdo a las expectativas de los clientes	4	4	4	4	
	Existe eficacia en la gestión de los tiempos de entrega de productos o servicios	4	4	4	4	

Firma de validador experto	
----------------------------	--

INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno (<input checked="" type="checkbox"/>) Externo (<input type="checkbox"/>)
Apellidos y nombres:	Edvar Jaime Soto Polo
Sexo:	Hombre (<input checked="" type="checkbox"/>) Mujer (<input type="checkbox"/>)
Profesión:	Economía
Grado académico	Licenciado (<input type="checkbox"/>) Maestro (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 (<input type="checkbox"/>) De 11 a 15 (<input checked="" type="checkbox"/>) De 16 a 20 (<input type="checkbox"/>) De 21 a más (<input type="checkbox"/>)
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	Universidad de san Martín de porres
Cargo actual:	Docente
Área de especialización	Enseñanza e investigación
Nº telefónico de contacto	993179162
Correo electrónico de contacto	Correo institucional: esotop@usmp.pe
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono (<input type="checkbox"/>) Por correo electrónico (<input checked="" type="checkbox"/>)



Firma Validador Experto

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N.º 1: GESTIÓN LOGÍSTICA

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN UNA EMPRESA IMPORTADORA/DISTRIBUIDORA					
Autor del Instrumento	ALVARO BRYAN RIVERA CALDERON Y JHAN KEVIN IMAN PAISI					
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	CALIDAD DEL SERVICIO (VARIABLE INDEPENDIENTE)					
Población:	LOS TRABAJADORES DEL AREA DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA IMPORTADORA/DISTRIBUIDORA 2023					
Instrumento: CUESTIONARIO	Técnica: CUESTIONARIO		Escala: TIPO LIKERT			
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: LOGÍSTICA INTERNA						
Planificación	Usted estima que se planifica el uso eficiente de los productos	4	4	4	4	
	Existe disponibilidad de productos para las reposiciones en la empresa.	4	4	4	4	
Recursos Materiales	Los productos recepcionados cumplen con los requerimientos de la empresa.	4	4	4	4	
	Estima usted que los productos adquiridos son conservados en buen estado.	4	4	4	4	
Organización por procesos	Los productos adquiridos son conservados apropiadamente.	4	4	4	4	
	Considera usted que la organización por cada proceso se realiza de manera adecuada.	4	4	4	4	
Formación	Se ejecutan capacitaciones al personal encargado de la logística sobre sistemas de inventarios	4	4	4	4	
	Se establecen prácticas de buena gestión logística por propia iniciativa sin esperar la intervención de otras oficinas.	4	4	4	4	

D2: LOGÍSTICA EXTERNA						
Flujo de logística	En el proceso de recepción de la mercadería, se procede a la revisión de los lotes y fechas de vencimiento a cada uno de los productos.	4	4	4	4	
	Los reportes informativos de la gestión logística son proporcionados en forma oportuna.	4	4	4	4	
Distribución física	Cree usted que el tiempo de entrega del producto que se solicitó es el más inmediato.	4	4	4	4	
	Estima usted que las condiciones en las que ingresa el producto son como las adquirió.	4	4	4	4	
Transporte	Se han analizado todos los medios de transporte para llevar el producto en un tiempo determinado.	4	4	4	4	
	En la empresa se efectúa el cálculo del costo de transporte e igualmente ventas totales.	4	4	4	4	
D3: PROCESOS LOGÍSTICOS						
Planificación de compras	En la empresa se efectúa una planificación oportuna y eficiente de las compras de manera constante.	4	4	4	4	
	Se realiza el conteo de pedidos durante su recepción, buscando prioridad en atender los de entrega próxima.	4	4	4	4	
Gestión de pedidos	Todas entrada y salida de pedidos se registran oportunamente en el sistema.	4	4	4	4	
	La empresa tiene atención especializada para la entrega de los pedidos.	4	4	4	4	
Análisis de inventario	La empresa cuenta con un flujograma de compra y venta que permita ejecutar un buen inventario.	4	4	4	4	
	Se planifica de manera mensual el control y análisis de inventario de productos.	4	4	4	4	

Selección de proveedores	Usted considera que durante el proceso de selección de proveedores se tiene en cuenta la calidad, así como el precio.	4	4	4	4	
	En la empresa se efectúa el seguimiento a los proveedores con el fin de acatar los plazos determinados que exige su compra.	4	4	4	4	
Estructura organizacional	Existe claridad de los roles y responsabilidades dentro de del área de trabajo.	4	4	4	4	
	La asignación de tareas y responsabilidades en tu equipo de trabajo está claramente definida y comprendida	4	4	4	4	
Estrategias logísticas	Coordina usted las operaciones logísticas con sus compañeros de trabajo.	4	4	4	4	
	Usted como integrante del equipo logístico, participa con eficiencia operativa en alineación a los objetivos institucionales.	4	4	4	4	

Firma de validador experto	
-----------------------------------	--

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N.º 2: TIEMPO DE ENTREGA

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	CUESTIONARIO PARA MEDIR EL TIEMPO DE ENTREGA EN UNA EMPRESA IMPORTADORA/DISTRIBUIDORA					
Autor del Instrumento	ALVARO BRYAN RIVERA CALDERON Y JHAN KEVIN IMAN PAISI					
Variable 2: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	TIEMPO DE ENTREGA (VARIABLE DEPENDIENTE)					
Población:	LOS TRABAJADORES DEL AREA DE LOGISTICA DE LA EMPRESA IMPORTADORA/DISTRIBUIDORA 2023					
Instrumento: CUESTIONARIO	Técnica: CUESTIONARIO	Escala: TIPO LIKERT				
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: TIEMPO DE PREPARACIÓN						
Tiempo de pedido	Existe eficiencia en la gestión de los procesos desde que el cliente realiza una solicitud hasta que recibe su producto o servicio.	4	4	4	4	
	Las operaciones de tu equipo se realizan de manera ágil y rápida en la satisfacción de las solicitudes de los clientes.	4	4	4	4	
	Se cumplen efectivamente los plazos de entrega de los productos o servicios a los clientes.	4	4	4	4	
Adquisición	Es eficaz crees que es el proceso de obtención de los recursos necesarios para llevar a cabo nuestras operaciones.	4	4	4	4	
	Consideras que se toman decisiones acertadas al seleccionar proveedores y recursos para el negocio.	4	4	4	4	
	La calidad y la disponibilidad de los recursos que necesitas para realizar tu trabajo siempre existen.	4	4	4	4	

D2: TIEMPO DE PREPARACIÓN						
Detalles de orden	Existe precisión y claridad de la información relacionada con las solicitudes de los clientes o las órdenes de trabajo.	4	4	4	4	
	La documentación asociada a las órdenes de trabajo o solicitudes de clientes se maneja de manera efectiva y sin errores.	4	4	4	4	
	La organización y el registro de los detalles específicos de las órdenes o solicitudes se realizan adecuadamente.	4	4	4	4	
D3: TIEMPO NO PRODUCTIVO						
Plazo de envío	Existe rapidez y puntualidad en la entrega de productos o servicios a nuestros clientes	4	4	4	4	
	Los plazos de entrega son cumplidos de acuerdo a las expectativas de los clientes	4	4	4	4	
	Existe eficacia en la gestión de los tiempos de entrega de productos o servicios	4	4	4	4	

Firma de validador experto	
-----------------------------------	--

INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno (<input checked="" type="checkbox"/>) Externo ()
Apellidos y nombres:	FIGUEROA MALDONADO ALEXANDER
Sexo:	Hombre (<input checked="" type="checkbox"/>) Mujer ()
Profesión:	INGENIERO ELECTRÓNICO
Grado académico	Licenciado ¹ () Maestro (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor ()
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 () De 16 a 20 () De 21 a más (<input checked="" type="checkbox"/>)
<i>Solamente para validadores externos</i>	
Organización donde labora:	
Cargo actual:	
Área de especialización	
N° telefónico de contacto	
Correo electrónico de contacto	Correo institucional:
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono () Por correo electrónico ()



Firma Validador Experto

Anexo 4. Base de datos

Gestión logística

p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26
4	4	4	3	5	4	3	5	5	4	5	3	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5
5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	3
4	3	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5	3	3	4	5	5	5	3	3	5	4	3
2	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	2	3	4	2	4	4	4	4	3	2	3	4	4	2	4
3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	2	4	4	2	2	3	3	2	3	3	4	3	2	4	3	4
4	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	5	3	5	3	4	2	3	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1
2	2	2	3	3	3	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2
2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2
2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2
2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1
2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2

Tiempo de entrega

p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12
3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2
3	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	3
5	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	4
5	5	4	3	5	4	5	5	3	5	5	4
5	5	4	3	4	5	4	5	3	5	4	5
3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2
3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	5	3
2	3	2	3	2	3	3	1	2	2	1	3
2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1
2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2
1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1