



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ECONÓMICAS Y FINANCIERAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**LOS PROCESOS LOGÍSTICOS Y SU IMPACTO EN LA  
GESTIÓN DE SUMINISTROS EN LAS EMPRESAS DE  
TRANSPORTE DE CARGA TERRESTRE DE LA CIUDAD  
DE CHICLAYO, PERÍODO 2019**

**PRESENTADO POR  
CARLOS PINTADO BRAVO  
LOURDES TATIANA SALAZAR CRUZADO**

**TESIS**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

**LIMA – PERÚ**

**2022**



**CC BY**

**Reconocimiento**

El autor permite a otros distribuir y transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra, incluso con fines comerciales, siempre que sea reconocida la autoría de la creación original

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**LOS PROCESOS LOGÍSTICOS Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN DE  
SUMINISTROS EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE CARGA  
TERRESTRE DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, PERÍODO 2019**

**TESIS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

**PRESENTADA POR:**

**PINTADO BRAVO CARLOS**

**SALAZAR CRUZADO LOURDES TATIANA**

**LIMA - PERÚ**

**2022**

**LOS PROCESOS LOGÍSTICOS Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN DE  
SUMINISTROS EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE CARGA  
TERRESTRE DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, PERÍODO 2019**

**ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

**ASESOR**

**DR. CRISTIAN ALBERTO YONG CASTAÑEDA**

**MIEMBROS DEL JURADO:**

**PRESIDENTE:**

**DR. JUAN AMADEO ALVA GÓMEZ**

**SECRETARIO:**

**DRA. MARIA EUGENIA VASQUEZ GIL**

**MIEMBRO DEL JURADO:**

**DR. SABINO TALLA RAMOS**

## DEDICATORIA

“A mi familia por ser el pilar fundamental en mi crecimiento, a mi padre de manera especial por el amor y apoyo constante e incondicional a través del tiempo, en mi afán por alcanzar mis sueños.”

*Lourdes Tatiana Salazar Cruzado*

“El presente trabajo es gracias a Dios,  
a mi padre Teodomiro Pintado y  
a mi madre Sara Bravo sin lugar a duda,  
porque a pesar de la tormenta  
siempre hay un rayo de luz.”

*Carlos Pintado Bravo*

## AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por permitirnos culminar nuestros estudios, así mismo por brindarnos salud y sabiduría.

A nuestros padres por su comprensión y estímulo constante, quienes han sido un apoyo moral y económico para lograr este fin.

De la misma manera a los profesores de la Facultad de Contabilidad, por su dedicación y empeño al impartir sus conocimientos y experiencias. También agradecerles a todas aquellas personas que contribuyeron de forma positiva en nuestra formación académica.

*Carlos Pintado Bravo*

*Lourdes Tatiana Salazar Cruzado*

## ÍNDICE

PORTADA.....	i
TÍTULO.....	ii
ÍNDICE.....	iii
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT .....	xii
INTRODUCCIÓN.....	13
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	15
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	15
1.2 Formulación del Problema .....	18
1.2.1 Problema General.....	18
1.2.2 Problemas Específicos.....	18
1.3 Objetivos de la Investigación .....	19
1.3.1 Objetivo General .....	19
1.3.2 Objetivos Específicos.....	19
1.4 Justificación de la Investigación.....	19
1.4.1 Importancia .....	20
1.4.2 Viabilidad de la Investigación .....	20
1.5 Limitaciones.....	21
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	22
2.1. Antecedentes de la investigación.....	22
2.1.1. Antecedentes nacionales .....	22
2.1.2. Antecedentes internacionales .....	24
2.2. Bases Teóricas.....	26
2.3. Definiciones de términos básicos.....	33
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	35
3.1. Hipótesis general.....	35
3.2. Hipótesis específicas .....	35
3.3. Operacionalización de variables .....	35
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA .....	38
4.1. Diseño metodológico .....	38
4.1.1. Tipo de la Investigación .....	38
4.1.2. Diseño de la investigación .....	39
4.2. Población y muestra .....	39

4.3 Técnicas de recolección de datos.....	40
4.3.1. Instrumentos de recolección de datos.....	41
4.3.2. Comprobación de la validez y confiabilidad.....	41
4.4. Técnicas para el procesamiento de la información .....	43
4.5 Aspectos éticos .....	43
CAPÍTULO V: RESULTADOS .....	45
5.1. Resultados de la encuesta.....	45
5.2. Contrastación de hipótesis.....	64
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	82
6.1. Discusión.....	82
6.2. Conclusiones .....	85
6.3. Recomendaciones .....	86
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	88
Referencias bibliográficas.....	86
Referencias electrónicas.....	86
ANEXOS.....	93
Anexo 1 Matriz de consistencia.....	90
Anexo 2 Encuesta.....	91

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable independiente Procesos Logísticos.....	36
Tabla 2 Operacionalización de la variable dependiente Gestión de Suministros.....	37
Tabla 3 Cálculo del Alfa de Cronbach, mediante Excel.....	41
Tabla 4 Cálculo del Alfa de Cronbach mediante IBM SPSS.....	43
Tabla 5 Nivel de competencia.....	53
Tabla 6 Bajos costos operativos .....	55
Tabla 7 Nivel de riesgo a asumir.....	56
Tabla 8 Estado de pedidos en tiempo real.....	58
Tabla 9 Nivel de cumplimiento de pedidos.....	59
Tabla 10 Procesos logísticos .....	60
Tabla 11 Gestión de suministros.....	62
Tabla 12. Los Procesos logísticos y la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019. ....	65
Tabla 13 Tabla de para la prueba Chi cuadrado de los procesos logísticos y la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019. ....	66
Tabla 14. Dimensión aprovisionamiento de los Procesos y la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019. ....	69
Tabla 15 Prueba Chi cuadrado de los procesos logísticos y la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019. ....	71
Tabla 16. Dimensión condiciones del servicio y precio de los materiales de los Procesos y la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019. ....	73
Tabla 17 Prueba Chi cuadrado de condiciones del servicio y precio de los materiales de los Procesos y la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019.....	75
Tabla 18. Dimensión condiciones de la calidad de los suministros y la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019..	77
Tabla 19. Prueba Chi cuadrado de condiciones de la calidad de los suministros y la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019. ....	79

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Flujo constante de suministros y servicios.....	45
Gráfico 2 Gestión de stocks.....	47
Gráfico 3 Reducción de costos de logística.....	48
Gráfico 4 Reducción de costos de manipulación de suministros y/o servicios.....	49
Gráfico 5 Obtención de suministros en las mejores condiciones.....	50
Gráfico 6 Mejorar las revisiones de suministros.....	51
Gráfico 7 Identificación y comunicación con el proveedor.....	53
Gráfico 8 Nivel de competencia.....	54
Gráfico 9 Bajos costos operativos.....	55
Gráfico 10 Nivel de riesgo a asumir.....	57
Gráfico 11 Estado de pedidos en tiempo real.....	58
Gráfico 12 Nivel de cumplimiento de pedidos.....	59
Gráfico 13 Procesos logísticos.....	61
Gráfico 14 Gestión de suministros.....	62
Gráfico 15. Los Procesos logísticos y la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019.....	65
Gráfico 16 Distribución Chi Cuadrado con $\alpha = 0.05$ y 6 grados de libertad, para establecer la relación entre los procesos logísticos y la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019.....	68
Gráfico 17. Dimensión aprovisionamiento de los procesos logísticos y la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019..	70
Gráfico 18. Distribución Chi Cuadrado con $\alpha = 0.05$ y 9 grados de libertad, para establecer la relación entre los procesos logísticos y la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019.....	72
Gráfico 19. Dimensión condiciones del servicio y precio de los materiales de los Procesos y la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019.....	74
Gráfico 20. Distribución Chi Cuadrado con $\alpha = 0.05$ y 6 grados de libertad, para establecer la relación entre los procesos logísticos y la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019.....	76

Gráfico 21. Dimensión condiciones de la calidad de los suministros y la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019.. 78

Gráfico 22. Distribución Chi Cuadrado con  $\alpha = 0.05$  y 9 grados de libertad, para establecer la relación entre las condiciones de la calidad de los suministros y la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, periodo 2019. .... 80

## RESUMEN

La investigación aborda la problemática de una deficiente gestión de los procesos logísticos en las distintas empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, lo que es provocada por la falta de una adecuada gestión de suministros que le permita a la administración y a los responsables del almacén, hacer más efectivos sus sistemas operativos relacionados con el abastecimiento de combustible, carburantes, lubricantes, entre otros recursos, y que le permitan enfrentar debidamente, los grandes retos que se afrontan en los procesos logísticos.

El objetivo general fue analizar los Procesos Logísticos y su impacto en la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019. Para lograr este objetivo, se ha empleado una metodología del tipo descriptivo con diseño no experimental, y, por ende, se aplicó la técnica de encuesta dirigida a 59 gerentes y contadores que laboran en las empresas de transporte de carga terrestre. Obteniendo los resultados, se llegó a identificar que el 64% de los encuestados, refirieron que casi nunca se da una adecuada administración de materiales que permita obtener un alto nivel de cumplimiento de pedidos. Asimismo, afirmaron que, al manejar adecuadamente los procesos logísticos se asegura la correcta distribución de los materiales o suministros.

Los resultados permitieron concluir que, los Procesos Logísticos tienen notable impacto en la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.

**Palabras clave:** Procesos logísticos, costos de almacenamiento, gestión de suministros, control de materiales y suministros.

## **ABSTRACT**

The research addresses the problem of poor management of logistics processes in the different land cargo transport companies in the city of Chiclayo, which is caused by the lack of adequate supply management that allows the administration and the person in charge of the warehouse to make their operating systems related to fuel supply more effective, fuels, lubricants, among other resources, and that allow you to properly face the great challenges faced in logistics processes.

The general objective was to analyze the Logistics Processes and their impact on the supply management of the land cargo transport companies of the city of Chiclayo, period 2019. To achieve this objective, a descriptive methodology with a non-experimental design has been used, and, therefore, the survey technique was applied to 59 managers and accountants who work in land cargo transport companies. Obtaining the results, it was identified that 64% of the respondents reported that there is almost never an adequate management of materials that allows obtaining a high level of order fulfillment. They also stated that, by properly managing logistics processes, the correct distribution of materials or supplies is ensured.

The results allowed us to conclude that the Logistics Processes have a notable impact on the supply management of the land cargo transport companies of the city of Chiclayo.

**Keywords:** Logistics processes, storage costs, supply management, material and supply control

## INTRODUCCIÓN

En el ámbito de servicios de transporte, existen diversas empresas que actualmente, han adoptado modelos de gestión de suministros que les permitan optimizar los procesos logísticos que llevan a cabo y, por ende, lograr una oferta de servicio que cubra las necesidades y expectativas de los clientes. La gestión de suministros es entonces la formulación de estrategias para organizar, controlar y motivar los recursos involucrados en el flujo de servicios y materiales. Con adecuadas estrategias, aspecto fundamental de la administración de suministros, se pretende cumplir con las prioridades competitivas de las empresas del sector transporte.

La presente investigación se centra en determinar el impacto de la gestión de suministros en los procesos logísticos que desarrollan las empresas de transporte de carga terrestre en la ciudad de Chiclayo. Debido a que se ha observado que gran parte de estas empresas, no vienen llevando a cabo una eficiente gestión de suministros, para ello, se empleó la búsqueda de información pertinente a través del instrumento encuesta, la cual permitió sustentar la relación de variables independiente y dependiente del presente estudio, asimismo, logró recopilar información referente a la situación actual del manejo de procesos logísticos que realizan dichas empresas.

El desarrollo del trabajo, se ha estructurado por seis capítulos, los cuales comprenden:

Como **Primer Capítulo**, se tratará sobre la descripción del planteamiento del problema, los objetivos de la investigación, y las limitaciones presentadas en su desarrollo.

Con respecto al **Segundo Capítulo**, se desarrollará el marco teórico, fundamentando las teorías de ambas variables de la investigación.

Asimismo, el **Tercer Capítulo** comprenderá la formulación de hipótesis tanto general como específicas y el cuadro de operacionalización de variables.

Como **Cuarto Capítulo**, se detallan las fases del diseño metodológico, comprendiendo las técnicas e instrumentos de recolección de datos, población y muestra planteada, y los aspectos éticos considerados en el desarrollo de estudio.

El **Quinto Capítulo**, consistirá en la obtención de resultados a los cuales se llegó una vez aplicadas las técnicas e instrumentos, los cuales se representaron en tablas y figuras con su correspondiente interpretación, y después el resultado de la contrastación de las hipótesis.

Por último, en el **Sexto Capítulo** se presentan la discusión, conclusiones y recomendaciones, donde se plantean los resultados y logros alcanzados en el desarrollo de la investigación, agregando las fuentes de información que se presentan en el contenido del trabajo.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática

Hoy en día, la gestión de la cadena de suministros se ha convertido en una herramienta de gran utilidad para garantizar la ventaja competitiva y optimizar el desempeño organizacional, tomando en cuenta que la competencia ya no es vista dentro de las empresas, sino en las cadenas de suministro. La cadena de suministros busca minimizar o descartar el almacenamiento intermedio de inventarios que cuentan las empresas a través del intercambio de data respecto a la demanda y el nivel de stocks actuales. Bajo esta perspectiva, surgen las buenas prácticas en los procesos logísticos y en la gestión de los suministros con la finalidad de brindar un óptimo servicio y calidad de los productos a los usuarios.

Asimismo, el contexto de procesos logísticos alude a ciertas actividades que aseguran la adecuada coordinación del transporte y distribución de mercancías, así como la producción de productos. Su importancia radica en que si una empresa tiene un adecuado proceso logístico obtiene mayor productividad y competitividad debido a que permite disminuir costos y optimizar sus servicios.

Bajo esa perspectiva, es importante señalar que la industria de transporte de carga es básicamente rentable, ya que se puede notar que cada día existe una mayor demanda de este servicio, siendo esta la razón principal del porque se puede afirmar, que existen grandes oportunidades de negocio en este sector y si bien es cierto que la adquisición de vehículos de transporte de carga es una fuerte inversión, su rentabilización es aún mucho mayor, lo que permite manifestar, que no es nada fácil constituir y consolidar una empresa de transporte de carga por el enorme capital que se necesita, una adecuada infraestructura, eficiente cadena logística y sobre todo, una extensa red de rutas interprovinciales. Si se cuenta con todos estos elementos, se podrá operar el negocio sin

ningún tipo de inconvenientes y sobre todo tener los mayores índices de rentabilidad asegurados.

La investigación ha permitido identificar una deficiente gestión de los procesos logísticos en las distintas empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, debido fundamentalmente a que no se cuenta con una adecuada gestión de suministros que le procure a la gerencia y a los responsables del almacén, hacer más efectivos sus sistemas operativos relacionados con el abastecimiento de combustible, carburantes, lubricantes, llantas, repuestos, herramientas, y más aún, que no se cuenta con una eficaz coordinación entre las áreas involucradas, y que le permitan enfrentar como corresponde, los inmensos desafíos que se presentan en los procesos logísticos, siendo estos una ventaja competitiva que les permitirá disminuir costos, tiempo, en la medida que ayudará en la mejora del servicio.

Por estas consideraciones resulta importante destacar lo señalado por **Fontalvo, De La Hoz - Mendoza** (2019), al mencionar que:

La planeación del proceso productivo en la cadena de suministro es una actividad sumamente importante puesto que logra un funcionamiento más óptimo con el propósito de satisfacer los pedidos realizados por los clientes en un tiempo dado; sin embargo, la toma de decisiones inclinadas a establecer qué, cómo y cuánto producir, es demasiada compleja dado que se deben balancear los recursos suficientes para llegar a cumplir con la demanda de dichos clientes.

Por su parte **Gómez** (2018), precisa que:

El problema de la gestión logística que mantienen las empresas de transporte y cómo esta actividad se traduce en la satisfacción de los clientes, se arribó que en un porcentaje razonable de 44% las empresas son deficientes porque no logran identificar con claridad los procesos logísticos y recurren a la improvisación, ocasionando que los usuarios reporten requerimientos

innecesarios y sin sustento influyendo negativamente en la rentabilidad económica.

Por ello, se busca proponer un marco metodológico que permita la elaboración de indicadores de desempeño que se basen en las actividades logísticas, que además de contener la definición de cada indicador incluya cómo calcularlos, enfocando la propuesta en las empresas de transporte de carga terrestre.

En lo que respecta a la problemática local, cabe preguntarse ¿De qué sirve que las empresas de transportes de carga terrestre mejoren sus procesos logísticos si sus unidades quedarán varadas por varias horas en las distintas rutas cuando salen a trabajar, lo que les representa mayores gastos por concepto de combustible, mayor desgaste de las unidades, y mayores horas hombre?, pero esto no debe ser motivo para que la problemática identificada en la gestión de los suministros, sea enfrentada de manera eficaz, y esto partirá en primer lugar, por articular debidamente los procesos logísticos con la finalidad de hacerlos más sostenibles, ambientalmente armónicos, económicamente eficientes y totalmente expeditivos.

Por lo cual, es sumamente imprescindible diseñar un esquema logístico que permita concatenar e integrar de forma sostenible tales procesos con la gestión de suministros y de esta manera poder atender las necesidades de cada uno de los actores intervinientes en las fases operativas de la empresa, es decir, identificar aquellas etapas en donde se vienen ocasionando grandes cuellos de botella que no permiten articular debidamente la cadena de suministros, y a la vez poder desarrollar metodologías de abastecimiento que procuren atender con total prontitud los requerimientos solicitados.

#### **a. Delimitación espacial**

El ámbito en donde se desarrolló la investigación fue en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019.

**b. Delimitación temporal**

El periodo que comprendió la elaboración del estudio corresponde al año 2019.

**c. Delimitación social**

Las técnicas de recolección de datos, se aplicaron a los Gerentes y Contadores de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.

## **1.2 Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿Cómo los Procesos Logísticos impactan en la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

- a) ¿Cómo el aprovisionamiento influye en la gestión de proveedores en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo?
- b) ¿Cómo los costos de los suministros utilizados influyen en la medición de rendimiento de materiales en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo?
- c) ¿Cómo las condiciones de calidad de los materiales influyen en la administración de suministros en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo?

### **1.3 Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Analizar los Procesos Logísticos y su impacto en la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- a) Determinar cómo el aprovisionamiento influye en la gestión de proveedores en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.
- b) Explicar cómo el costo de los suministros utilizados influye en la medición de rendimiento de materiales en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.
- c) Exponer cómo las condiciones de la calidad de los materiales influyen en la administración de suministros en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.

### **1.4 Justificación de la Investigación**

La presente investigación se ha desarrollado porque supone un aporte en el aspecto de mejorar los procesos logísticos identificando debidamente los procesos de adquisiciones, transporte, almacenamiento y requisición de suministros, conjuntamente con la adecuada disminución de costos, debida organización de tales procesos, así como ejercer un mejor y mayor control del almacén, satisfaciendo por lo tanto la atención a los clientes a través de la optimización de los servicios y en base a estrategias debidamente planificadas, aplicadas, monitoreadas, y controladas.

Por esta razón, se propone en el estudio analizar los procesos logísticos y su impacto en la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, al considerarse un área cuya finalidad es buscar satisfacer la demanda de

las óptimas condiciones de servicios, calidad y costos, además de garantizar, por una parte, la calidad de suministros con el objeto de aportar una ventaja competitiva reduciendo costos, lo cual les permitirá incrementar el beneficio de las empresas.

#### **1.4.1 Importancia**

La importancia de la investigación radica, en que, les podrá permitir a las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, mejorar sus procesos logísticos, así como optimizar la gestión de sus suministros y por extensión, también incrementar los niveles de su rentabilidad, en razón de que disminuirán los costos operativos y logísticos.

Se considera importante la investigación por que va a procurar que otros investigadores, docentes, alumnos y público en general que se encuentren interesados en el tema de estudio, recojan de esta fuente los mecanismos adecuados que les permita desarrollar investigaciones similares en bien de la comunidad académica y profesional.

Asimismo, la investigación reviste de gran interés porque le va a permitir al área de logística y al área de almacén, actuar de manera más integrada con otras dependencias internas, que es donde se ha identificado falta de coordinación e intercambio de cierta información, que en definitiva está influyendo de manera negativa en la cadena logística.

#### **1.4.2 Viabilidad de la Investigación**

Es importante considerar en primer lugar que la investigación es totalmente viable, ya que se dispone fundamentalmente con los recursos económicos, materiales, logísticos y humanos para llevarse a cabo.

## **1.5 Limitaciones**

Como en toda investigación, se pueden señalar una serie de limitaciones de estudio, partiendo en primer lugar por aquellas en que no se puede contar con datos históricos fehacientes relacionados a los procesos logísticos o en su defecto a la gestión de suministros y que en definitiva han dificultado realizar una debida evaluación cuantitativa a tales variables de estudio, o a la eficiencia o ineficiencia de la actual cadena logística en distintas empresas.

Se superaron estas limitaciones mediante la investigación y análisis de trabajos y estudios similares, así como fuentes de revistas e investigaciones obtenidas de internet.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. Antecedentes nacionales

Mencionando a **Rodríguez & Salazar**, (2020) en su investigación “Propuesta de mejora del proceso operativo y logístico en las empresas de transporte de carga a través de la integración de filosofía lean y programación lineal en Lima, Perú”, tesis de grado en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima. Abordaron la problemática en cuanto a empresas de servicios de transporte de carga, partiendo de la disminución de la rentabilidad en las operaciones básicamente por causas como el retraso en las entregas programadas a nivel nacional y local, el desorden en almacén, que retarda las operaciones internas y la carga incompleta de los vehículos. Como resultado de los retrasos en las entregas de pedidos, los clientes interno y externos han generado reclamos por las siguientes subcausas: mercancía dañada, transporte en mal estado, el no registro de órdenes de servicio en el sistema y documentación incompleta.

En base a los problemas identificados, se proponen mejoras mediante la integración Lean Manufacturing y modelo de programación lineal con el objeto de alinear la línea operativa y logística para reducir los costes e incrementar la rentabilidad de las empresas de transporte de carga.

De acuerdo a **Bueno & López**, (2020) en su investigación “Relación entre la calidad de servicio logístico de los agentes de carga y la satisfacción de los agroexportadores de arándano-Perú 2020”, tesis de grado en la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Señalaron que, según el avance de las exportaciones de arándanos, los procesos logísticos se han caracterizado como el principal determinante en el comercio exterior,

teniendo como partícipes a las entidades y empresas que integran la cadena logística para realizar estas exportaciones. No obstante, los problemas en sus procedimientos son varios, básicamente por la existencia de muchos sobrecostos ocultos ocasionados por la falta de eficiencia en el servicio logístico; siendo uno de ellos la ineficiencia en las entregas por el uso de rutas incorrectas en el transporte de productos hacia su destino generando un costo que puede resultar desapercibido; asimismo, el pago de sobrepagos es otro de los problemas en que las empresas podrían hacer menos gastos si selecciona correctamente a sus proveedores.

La investigación recomienda a los agentes de carga en aras de comprender el impacto que representa el brindar un servicio de calidad a los clientes agroexportadores, se mida periódicamente la satisfacción de los clientes para lograr condiciones de mejora en tiempo real.

Según **Revilla**, (2018) en su investigación “Evaluación de la calidad de servicio de una empresa de Transporte y encomiendas en la ciudad de Chiclayo 2017, tesis de grado en la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Señaló que la problemática se enfoca en la carencia de una gestión óptima de las operaciones logísticas y de una correcta administración de suministros en una empresa de transporte y encomiendas, el cual tuvo como efecto serias dificultades de aprovisionamientos.

La investigación llegó a determinar que, las empresas de Transporte y encomiendas en la ciudad de Chiclayo, no ofrecen un buen servicio de calidad a sus usuarios, puesto que no superan las perspectivas de sus clientes, dado que el personal no informa sobre la fecha de salida y arribo de pedidos; así mismo, no brindan tarjetas o folletos informativos a los clientes.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

De acuerdo a **Chalial - Tapia**, (2019) en su investigación “Procesos logísticos en empresas de transporte de carga de la ciudad de Tulcán y sus estándares de calidad”, en Ecuador, tesis de grado en la Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Señaló que, en las empresas de transporte de carga pesada con sede en Tulcán, no existe un control o seguimiento en sus procesos logísticos, lo cual significa que estos no son lo suficientemente eficientes y no conducen a un funcionamiento adecuado en base a los estándares de calidad, para así poder desarrollar los requisitos más efectivos de una empresa en la prestación de servicios.

Pese a estas deficiencias, existe una pequeña parte de las empresas de este sector que han tomado la decisión de mejorar sus procesos de manera absoluta, en base a la aplicación de estándares de calidad acorde a sus necesidades, conjuntamente con la implementación de nuevas técnicas de comercialización de bienes y servicios a fin de obtener resultados efectivos.

Citando a **Murillo y Cardona**, (2020) en su investigación “Estrategias de mejoramiento para los procesos logísticos de transporte”, en Colombia, trabajo de grado para optar el título de Administrador Logístico en la Institución Universitaria Esumer. Indicaron que las empresas del sector transporte en Colombia presentan dinámicas que impiden ser competitivas debido a elevados costos operativos, falta de seguimiento y control y además de una inadecuada organización en los procesos logísticos. Por otra parte, se evidenciaron distintos procesos manuales como son la toma de pedidos, el registro de los despachos, y el cómputo de fletes por pagar realizado de manera escrita, hechos que dieron lugar a errores, pérdidas de data importante, pagos incorrectos y retrasos en el proceso logístico.

Es por ello que la investigación plantea estrategias para contribuir a las compañías a sistematizar sus procesos en la búsqueda de reducir los riesgos de pérdidas y aumentar sus niveles de productividad.

En palabras de **Sierra, Nicholls & Castaño**, (2016) en su investigación “Optimización de costos de transporte nacional a partir de consolidación y desconsolidación de cargas”, en Colombia, para obtener el título de Negocios internacionales, en la Institución Universitaria Esumer. Señalaron que, el transporte terrestre colombiano, así como en diferentes países de Latinoamérica, actúa como uno de los factores de costo que mayor afecta a la competitividad comercial de la región, siendo así que el exceso de costos logísticos genera gran preocupación en las empresas distribuidoras a nivel nacional. Esto se debe a que miles de compañías del sector transporte asumen enormes cantidades de dinero en fletes de insumos que son importados o exportados para posteriormente ser añadidos al valor del producto final afectando su competitividad en el mercado.

Ante esta problemática, el presente trabajo pretendió proponer la desconsolidación y consolidación de cargas como un aporte a la reducción de costos, pudiendo ahorrar de esta manera los fletes nacionales.

De acuerdo a la información recopilada por distintos autores, se puede concluir que la falta de un adecuado proceso logístico en el sector de transporte de carga, se debe básicamente a la presencia de costos elevados provocados por la ineficiencia en los servicios logísticos y que impactan de manera negativa en los procesos de distribución y entrega de materiales o suministros y, por ende, tienden a reducir el valor de la marca de la empresa. Es por ello que, a partir de estos datos, servirá para poder analizar el manejo de los procesos logísticos y cómo estos impactan en la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, esto con la finalidad de aportar mejoras que permitan concatenar e integrar de forma sostenible los procesos

logísticos con la gestión de suministros y con ello poder atender las necesidades de cada uno de los actores intervinientes en las fases operativas de las empresas.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Procesos Logísticos**

**Riesco** (2020) afirma que:

Son todas aquellas acciones que aseguran la correcta coordinación del transporte y distribución de mercancías, incluyendo la producción de los productos. Asimismo, es el proceso de planificar, implementar y controlar los procedimientos para el transporte y almacenamiento eficiente y efectivo de los materiales, servicio y data relacionada, desde su partida de origen al punto de consumo, conforme a las necesidades de los clientes.

Por otro lado, **Pinheiro** et al. (2016) señaló que “el proceso logístico busca básicamente determinar y mantener un flujo de material ordenado y económico y un inventario de trabajo en proceso para atender el cronograma del departamento de producción”.

La logística de soporte al proceso productivo posee las responsabilidades operativas de determinar el valor de la logística interna y sus estándares clave de desempeño; la transferencia y almacenamiento de productos, materiales, componentes y productos semiacabados; y, además se considera que un sistema logístico interno bien creado y empleado de forma correcta puede mejorar la eficacia de la organización.

**Cardona**, et al. (2017) mencionan que, actualmente se considera a la logística como uno de los procesos de generación de ventajas competitivas, reduciendo costos

y tiempos para la empresa, porque ayuda a mejorar la calidad de los servicios y productos en el proceso de logística, las actividades deben ser rastreadas y monitoreadas para encontrar posibles errores del sistema. Asimismo, reúne información actualizada en tiempo real para apoyar la toma de decisiones y es utilizada como parte de sus acciones de desarrollo estratégico para la cadena de suministro.

#### **2.2.1.2. Aprovisionamiento**

**Melero** (2017) define como:

“El conjunto de acciones orientadas por la empresa a disponer de un flujo continuo y controlado de todos los materiales indispensables para su funcionamiento correcto”.

En otras palabras, gestiona y racionaliza la llegada de productos o materias primas hasta la empresa a fin de optimizar la previsión de la demanda. Entre sus principales funciones son: recepcionar los materiales o suministros, establecer un sistema de trazabilidad y compartir información, gestionar los flujos de mercancía con eficiencia, seleccionar modelos de inventario y analizar su rendimiento y optimizar la previsión de la demanda.

#### **2.2.1.3. Logística interna**

**Pinheiro**, et al. (2016) menciona que “en la logística interna, se señalan puntos importantes en los procesos de logística, conociendo sus componentes, la forma de medirlas y mejorarlas”.

Asimismo, indica que en este concepto podría incluirse lo siguiente:

- a. Servicio al cliente.
- b. Almacenamiento.
- c. Control de stock.

- d. Trámite de pedidos.
- e. Adquisición y distribución de mercancías.
- f. Repartimiento y abastecimiento de piezas.
- g. Previsión del volumen de pedidos, entre otros.

#### **2.2.1.4. Condiciones del servicio, costo y calidad de los materiales**

**Prieto** (2020) El principal objetivo de la logística es conseguir las mejores condiciones de servicio, costo y calidad de los materiales y/o productos demandados.

El objetivo último es conseguir la mejor cadena logística que:

- a. Reduzca los costos de la logística y transporte, agrupando cargas y eliminando etapas del recorrido.
- b. Consiga los materiales en las mejores condiciones. Evite manipulaciones posteriores como desembalar o adaptar el producto.
- c. Reduzca los costos de manipulación, para evitar el cambio de mercancía de un lugar a otro.
- d. Mejorar las revisiones de existencias, reduciendo su número y facilitando la tarea lo máximo posible.

#### **2.2.1.5. Planificación y gestión de la cadena logística**

**Prieto** (2020) menciona que las funciones dentro de la cadena logística son la planificación y gestión del flujo de suministros, mercaderías, materias primas y productos. Estas funciones se desarrollan desde su origen hasta el consumidor final. Hay diferentes tipos de planificación y gestión dentro de la logística y transporte y dependen del tipo de empresas a las que se refiera.

a. Aprovechamiento: encontrar los proveedores que con el mínimo costo posible, suministren las mercaderías, suministros, materias primas necesarias para la producción.

b. Producción: organizar las actividades de elaboración o transformación mediante los medios de producción físicos y humanos.

c. Distribución comercial: seleccionar el tipo de almacén y medio de transporte, con la mejor ubicación, distribución de los espacios, gestión de stock, optimización de rutas.

d. Servicio postventa: centrado en la satisfacción del cliente es la función encargada de la gestión de los pedidos, devoluciones.

### 2.2.2. Gestión de Suministros

**Estaún** (2020) afirma que:

La gestión de suministros son distintos vínculos que tienen lugar en la empresa, desde las materias primas hasta los productos terminados destinados al usuario final. Así mismo, comprende un subsistema de la compañía para incorporar la planeación de las actividades como: suministro de productos, fabricación y distribución.

“Por otro lado, la cadena de suministro incluye la oferta y la demanda dentro y fuera de la empresa”.

Asimismo, **Rouse** (2020) señaló que la gestión de los suministros implica el seguimiento de materiales, información y finanzas a lo largo de todo el proceso, desde proveedores hasta fabricantes, mayoristas, minoristas y consumidores. La gestión de

la cadena de suministro implica la coordinación y composición de estos procesos, ya sea dentro de la misma empresa o entre distintas.

#### **2.2.2.2. Planificación de la cadena de suministro**

**Rouse** (2020) indica que “la aplicación de planificación utiliza algoritmos audaces para establecer la mejor manera de proceder con los pedidos. Su ejecución rastreará el estado físico de los bienes, la gestión de materiales y la información financiera relevante de las partes relevantes”.

#### **2.2.2.3. Eslabones en la Cadena de Suministro**

**Estaún** (2020) “Hay varios eslabones (compras, suministro, gestión de inventarios, transporte, mantenimiento) en el proceso que ocurre en la cadena de suministro. En ellos colaboran los siguientes actores: proveedores, fabricantes, distribuidores, mayoristas, detallistas y clientes o consumidores finales”.

Todos ellos trabajan codo con codo para que podamos disfrutar de un determinado producto o servicio. Pero ¿qué fases diferenciamos en la Cadena de Gestión de Suministro?. Dentro de ellas se encuentran: Suministro; consiste en cómo y de dónde obtenemos las materias primas. Fabricación; implica convertir dichas materias primas en productos terminados. Y finalmente, la Distribución; la cual traslada el producto final hasta los comercios, factorías y lugares de venta para que pueda ser adquirido por el consumidor.

La Cadena de Suministro está presente en cada fase del proceso de un producto o servicio, englobando todas las actividades de gestión y logística. Lo que para unos puede ser el producto final, para otros puede ser el producto intermedio o incluso la materia prima.

#### **2.2.2.4. Indicadores de la cadena de suministro**

**Rouse** (2020). Indica lo siguiente:

En la Planificación de la cadena de suministro se encuentran los siguientes indicadores:

a.       Indicador de servicios: comprende el movimiento de los suministros desde los proveedores a la empresa, así como las devoluciones realizadas por éstos, o las necesidades de servicio.

b.       Indicador de información: conlleva la comunicación de pedidos y la actualización de la información sobre los estados de entrega.

c.       Indicador financiero: está integrado por las condiciones de crédito, los calendarios de pago y las disposiciones de consignación y titularidad.

d.       Fidelidad de los clientes: Gracias a la eficiencia en los procesos productivos, la atención al cliente mejora en el tiempo de entrega o las condiciones de compra. Esto origina que los clientes tengan en mente la marca cuando piensen en estos determinados productos. Si la experiencia de compra es satisfactoria, repetirán.

En los eslabones en la cadena de suministro:

a.       Mejor control: Con el proceso definido, podemos saber en tiempo real en qué eslabón de la cadena se encuentra el producto.

Esto permite mayor control con actores externos como los proveedores, así podremos acceder de forma rápida y sencilla a mayor número de ofertas. Además, permite hacer seguimiento de las fechas de entradas de suministros, producción, fechas de distribución etc.

b. Más rentabilidad: Se reducen todos los costos operativos de la cadena de suministro entre un 20 - 30%, mejora la competitividad y permite llegar a nuevos mercados.

c. Liderazgo: Una buena implementación de la cadena de suministro conlleva buenos resultados para una organización. También hará que despunte en el mercado como una compañía líder. Los clientes juegan un papel decisivo, si ellos te eligen acabarán convirtiéndote en un referente.

d. Mayor unidad en el equipo: Cada actor sabe sus funciones, cuándo debe llevarlas a cabo y la importancia de trabajar en equipo. Funcionan como una cadena, cada pieza es clave para que el producto llegue en las mejores condiciones a los clientes.

#### **2.2.2.5. Gestión de proveedores**

**Butty** (2020) afirma que:

“Es un proceso de múltiples etapas para establecer y desarrollar relaciones con los proveedores de bienes y servicios necesarios para las operaciones habituales de la empresa compradora y para cumplir con su misión”.

##### **2.2.2.5.1. Etapas de la gestión de proveedores.**

**Butty** (2020) Menciona que: “Desde el aspecto del comprador, las etapas preliminares de la gestión de relación con los proveedores son: a. Selección del proveedor. b. Evaluación de riesgo. c. Negociación contractual, y d. Gestión de desempeño y monitoreo/atenuación de riesgos”.

##### **2.2.2.6. Indicadores clave de rendimiento (KPI)**

De acuerdo a **Blasi** (2015). Se compone principalmente de un conjunto de herramientas de medición que proporcionan datos cuantificables para verificar el nivel

de consecución de las metas empresariales. Dentro de una empresa los KPI pueden utilizarse en diferentes áreas o a diferentes niveles para evaluar si se alcanzan o no los objetivos a nivel general de la empresa o en un departamento, un producto o un proceso concreto.

**Blasi (2015).** “La aplicación de los indicadores de rendimiento constituye cinco etapas consecutivas: la primera; responder ¿para qué?, identificar los indicadores clave, recopilar datos, interpretar los datos alcanzados y como quinta etapa es la toma de decisiones”.

#### **2.2.2.7. Administración de materiales**

**Pacheco (2020)** sostiene que son aquellas actividades relacionadas con la determinación de métodos de registro y puntos de rotación de materiales, el tipo de clasificación y estrategias en la presentación de servicios y la producción de bienes. Además, es el procedimiento que busca garantizar constantemente el abastecimiento de materiales o materias primas, debido a que es una prioridad en el desarrollo de los procesos de producción o comercialización.

### **2.3. Definiciones de términos básicos**

**Atención al público:** Es el servicio proporcionado por una empresa con el fin de relacionarse con los clientes y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades, brindando asesoramiento adecuado para asegurar el uso correcto de un producto o de un servicio.

**Cadena logística:** En la cadena de suministro se controla toda la corriente de trabajo en la fabricación de los productos, desde la adquisición de las materias primas hasta la entrega al cliente, pasando por la producción de bienes y el almacenamiento de estos.

**Control procesos operativos:** Es responsabilidad de los mandos de nivel medio como aquellos que realizan funciones de supervisión en los niveles inferiores o primer nivel. Es el proceso mediante el cual la organización se asegura de que las tareas específicas sean realizadas con efectividad.

**Costos operacionales:** Son el tipo de costos en los que incurre una empresa en el desarrollo de la propia actividad del negocio.

**Gastos operativos:** La noción de gastos de operación hace referencia al dinero desembolsado por una empresa u organización en el desarrollo de sus actividades. Los gastos operativos son los salarios, el alquiler de locales, la compra de suministros y otros.

**Gestión de suministros:** La gestión de la cadena de suministro consiste en el seguimiento de los materiales, la información y las finanzas durante el proceso que va del proveedor al fabricante, al mayorista, al minorista, y al consumidor.

**Mejoramiento continuo de los procesos:** Conjunto de acciones diarias que permiten que los procesos y la empresa sean más competitivos en la satisfacción del cliente.

**Procesos logísticos:** Ayudan a facilitar las relaciones entre la producción y el movimiento de mercancías, al tiempo de que reducen tiempo y costos. Para que un proceso sea exitoso se debe diseñar un circuito que abarque proveedor, empresa y cliente.

**Suministros:** Son los productos, bienes, equipos, materiales o de aseo, medicamentos, papelería, y demás. Una de las funciones del sistema de suministros en una empresa, es el abastecimiento de lo que se considera necesario. Proveer lo necesario para realizar las funciones de las diferentes áreas de una empresa.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis General**

Los Procesos Logísticos impactan en la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019.

#### **3.2. Hipótesis Específicas**

- a. Si el aprovisionamiento se involucra correctamente en la gestión de proveedores entonces existirá un buen funcionamiento en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.
  
- b. Si existen buenas condiciones del costo de los suministros utilizados entonces se logrará una correcta medición de rendimiento de materiales en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.
  
- c. Si existen buenas condiciones de calidad de materiales utilizados entonces habrá una adecuada administración de suministros, en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.

#### **3.3. Operacionalización de variables**

##### **3.3.1. Variable independiente**

X. Procesos Logísticos

Tabla 1 Operacionalización de la variable independiente Procesos Logísticos

<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>Riesco, (2020).</b> Son todas aquellas acciones que aseguran la correcta coordinación del transporte y distribución de mercancías, incluyendo la producción de los productos. Asimismo, es el proceso de planificar, implementar y controlar los procedimientos para el transporte y almacenamiento eficiente y efectivo de los materiales, servicio y data relacionada.	
<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍNDICES</b>
	X1: Aprovisionamiento	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Flujo constante de suministros y servicios.</li> <li>2. Gestión de stocks.</li> </ol>
	X2: Costos de los suministros utilizados	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reducción de costos de logística.</li> <li>2. Reducción de costos de manipulación de suministros y/o servicios.</li> </ol>
X3: Condiciones de la calidad de los materiales.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Obtención de suministros en las mejores condiciones.</li> <li>2. Mejorar las revisiones de suministros.</li> </ol>	
<b>Escala valorativa</b>	Ordinal	

Elaboración propia.

### 3.3.2. Variable dependiente

Y. Gestión de Suministros

Tabla 2 Operacionalización de la variable dependiente Gestión de Suministros

<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>Rouse, (2020).</b> La gestión de suministros implica el seguimiento de materiales, información y finanzas a lo largo de todo el proceso, desde proveedores hasta fabricantes, mayoristas, minoristas y consumidores.	
<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍNDICES</b>
	Y1: Gestión de proveedores.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificación y comunicación con el proveedor.</li> <li>2. Nivel de competencia.</li> </ol>
	Y2: Medición de rendimiento de materiales.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bajos costos operativos.</li> <li>2. Nivel de riesgo a asumir.</li> </ol>
	Y3: Administración de suministros.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estado de pedidos en tiempo real.</li> <li>2. Nivel de cumplimiento de pedidos.</li> </ol>
<b>Escala valorativa</b>	Ordinal	

Elaboración propia.

## CAPÍTULO IV

### METODOLOGÍA

#### 4.1. Diseño metodológico

##### 4.1.1. Tipo de la Investigación

La investigación es del tipo Descriptiva y Propositiva.

Descriptiva: en razón de que los datos recolectados se analizaron y se expresaron en indicadores que puedan medirse para su correcta interpretación, asimismo porque se utilizaron estos indicadores en el análisis contable y financiero de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019.

**Shuttleworth** (2017). La investigación descriptiva es un método científico que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera. Muchas disciplinas científicas, especialmente las ciencias sociales y la psicología, utilizan este método para obtener una visión general del sujeto o tema.

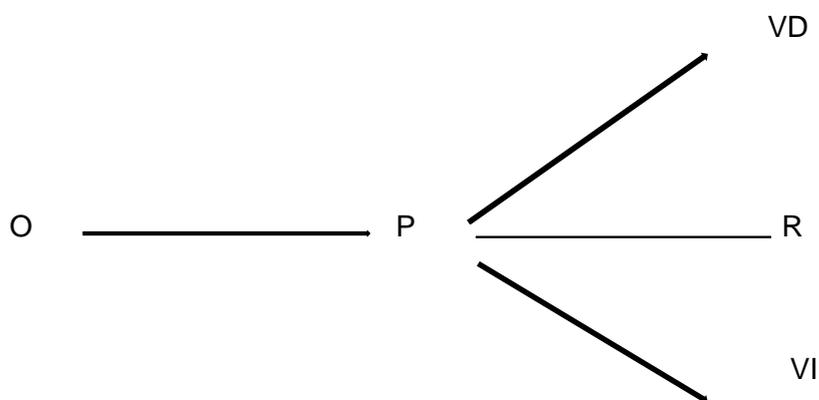
Propositiva: De la misma manera se describe la situación en la que se encuentran en la actualidad las empresas y en base a estos estudios se propone la mejora de los procesos logísticos con la finalidad de optimizar la gestión de sus suministros y por ende de los índices de la rentabilidad de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019.

**González** (2016). La investigación propositiva es un método de estudio mediante el cual se logra conocer lo que ocurre en una situación específica. Es decir, se trata del análisis de una serie de sucesos con el objetivo de identificar los factores que promovieron la aparición de un fenómeno.

#### 4.1.2. Diseño de la investigación

La investigación tiene un diseño No experimental en razón de que no se manipularon las variables de estudio, lo que implicó que se analizaron en su contexto natural, tal como se encuentran en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019.

Por tales consideraciones el Diseño de la Investigación quedó representado de la siguiente manera:



Dónde:

O: Observación.

P: Problema.

VI: Variable Independiente.

VD: Variable Dependiente.

R: Resultado.

#### 4.2. Población y muestra

**Población:** Está determinada por 70 gerentes y contadores que laboran en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo. La población está conformada por sus propias características que la definen, por lo que el conjunto de elementos que la integran se denomina universo y da origen a la información de la investigación.

**Muestra:** La muestra fue necesaria analizarla porque permitió investigar las características de la población conjuntamente con sus propiedades más resaltantes a fin de proporcionarle validez a los resultados. Para calcular el tamaño la muestra, se empleó la siguiente fórmula que permite estimar la proporción, cuando la población es finita:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{[(N - 1) * e^2 + Z^2 * p * q]}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 70}{[(70 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5]}$$

$$n = \frac{67.228}{1.1329}$$

n= 59 gerentes y contadores

Donde:

n: Muestra

N: Población

Z: Valor de la distribución normal estandarizada correspondiente al nivel de confianza; para el 95%, z=1.96

e: Máximo de error 5%

p: 0.5

q: 0.5

#### 4.3 Técnicas de recolección de datos

**Encuesta:** esta técnica fue el acto comunicativo que sirvió para recolectar información sobre determinado asunto materia de la investigación.

Se utilizó esta técnica con la finalidad de recoger información sumamente importante para la investigación y que fuera proporcionada por las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.

#### 4.3.1. Instrumentos de recolección de datos

**Cuestionario:** a través de este instrumento se recogió información importante para la investigación y que fuera proporcionada por las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.

#### 4.3.2. Comprobación de la validez y confiabilidad

La comprobación de validez se basa en el grado de eficacia que muestra los instrumentos de recolección de datos con la finalidad de garantizar su validez, para lo cual se aplicó una prueba de piloto a 59 gerentes y contadores que laboran en las empresas de transporte determinada por la selección de muestra. Por otra parte, la confiabilidad se basó en medir el nivel de exactitud en que se aplica de manera repetitiva dichos instrumentos a los participantes de estudio obteniendo los mismos resultados. Para tal efecto, se calcula el coeficiente alfa de Cronbach, para lo cual se estima la varianza de cada ítem y posteriormente la varianza total del instrumento.

### Análisis de Fiabilidad

**Tabla 3** Cálculo del Alfa de Cronbach, mediante Excel.

PERSONAS	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	SUMA
Encuesta 1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
Encuesta 2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
Encuesta 3	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
Encuesta 4	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	18

Encuesta 5	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	19
Encuesta 6	1	1	3	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	20
Encuesta 7	1	1	3	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	20
Encuesta 8	1	1	3	1	2	1	2	1	1	2	1	3	1	1	21
Encuesta 9	1	1	3	1	2	1	2	2	1	2	1	3	1	1	22
Encuesta 10	1	1	3	1	3	1	2	2	1	2	1	3	1	1	23
Encuesta 11	1	1	3	1	3	1	2	2	1	2	1	3	1	1	23
Encuesta 12	1	1	3	1	3	1	2	2	1	2	1	3	1	1	23
Encuesta 13	1	1	3	1	3	1	2	2	1	2	1	3	1	1	23
Encuesta 14	1	1	3	1	3	1	2	2	1	2	1	3	1	1	23
Encuesta 15	1	1	3	1	3	1	2	2	1	2	1	3	1	1	23
Encuesta 16	1	1	3	1	3	1	2	2	1	2	1	3	1	1	23
Encuesta 17	1	1	3	1	3	1	2	2	1	2	1	3	1	1	23
Encuesta 18	1	1	3	1	3	1	2	2	1	2	1	3	1	1	23
Encuesta 19	1	1	3	1	3	1	2	2	1	2	1	3	1	1	23
Encuesta 20	1	1	3	1	3	1	2	2	1	2	1	3	1	1	23
Encuesta 21	1	1	3	1	3	1	2	2	1	2	1	3	1	1	23
Encuesta 22	1	1	4	1	3	1	2	2	1	2	1	4	1	1	25
Encuesta 23	1	1	4	1	3	1	2	2	1	2	1	4	1	1	25
Encuesta 24	1	1	4	1	3	1	2	2	1	2	1	4	1	1	25
Encuesta 25	1	1	4	1	3	1	2	2	1	2	1	4	1	1	25
Encuesta 26	1	1	4	1	3	1	2	2	1	2	1	4	1	1	25
Encuesta 27	1	1	4	1	3	1	2	2	1	2	1	4	1	1	25
Encuesta 28	1	1	4	1	3	1	2	2	1	2	1	4	1	1	25
Encuesta 29	1	1	4	2	3	1	2	2	1	2	1	4	1	1	26
Encuesta 30	1	1	4	2	3	2	2	2	1	2	2	4	1	1	28
Encuesta 31	1	1	4	2	3	2	2	2	1	2	2	4	1	1	28
Encuesta 32	1	1	4	2	3	2	2	2	1	2	2	4	1	1	28
Encuesta 33	1	1	4	2	3	2	2	2	1	2	2	4	1	1	28
Encuesta 34	1	1	4	2	3	2	2	2	1	2	2	4	1	1	28
Encuesta 35	1	1	4	2	3	2	2	2	2	2	2	4	1	1	29
Encuesta 36	1	1	4	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	1	30
Encuesta 37	1	1	4	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	1	30
Encuesta 38	2	1	4	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	32
Encuesta 39	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	33
Encuesta 40	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	34
Encuesta 41	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	34
Encuesta 42	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	2	35
Encuesta 43	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	2	35
Encuesta 44	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	2	35
Encuesta 45	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	2	35
Encuesta 46	2	2	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	2	2	37
Encuesta 47	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	39
Encuesta 48	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	40
Encuesta 49	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	40
Encuesta 50	2	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	42
Encuesta 51	2	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	42
Encuesta 52	2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	43
Encuesta 53	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	44
Encuesta 54	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	45
Encuesta 55	3	3	4	3	4	3	3	5	3	3	4	4	3	3	48
Encuesta 56	3	3	4	3	4	3	3	5	3	4	4	4	3	3	49
Encuesta 57	3	3	4	3	4	3	3	5	3	4	4	4	3	3	49
Encuesta 58	3	3	4	4	5	3	4	5	2	4	4	4	3	4	52
Encuesta 59	3	1	4	4	5	3	4	5	2	5	4	4	3	4	51
VARIANZA	<b>0.50</b>	<b>0.49</b>	<b>0.42</b>	<b>0.92</b>	<b>0.43</b>	<b>0.65</b>	<b>0.36</b>	<b>0.90</b>	<b>0.65</b>	<b>0.51</b>	<b>1.11</b>	<b>0.56</b>	<b>0.66</b>	<b>0.73</b>	
SUM. VAR.	8.90														
VARIANZA SUMA DE LOS ITEMS	90.83														

Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	0.97
Número de ítems del instrumento	14
Sumatoria de las varianzas de los ítems	8.90

Varianza total del instrumento	90.83
--------------------------------	-------

$$\alpha = \frac{N}{N-1} \left( 1 - \frac{\sum V_i}{V_k} \right)$$

$$\alpha = \frac{14}{14-1} \left( 1 - \frac{8.90}{90.83} \right) = 0.971$$

El resultado de  $\alpha$  de Cronbach es igual a 0.971, esto significa que existe un grado de confiabilidad muy alto del instrumento, lo cual se corrobora con el cálculo realizado con IBM SPSS, mostrado en la siguiente tabla.

**Tabla 4** Cálculo del Alfa de Cronbach mediante IBM SPSS.

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	14

#### 4.4. Técnicas para el procesamiento de la información

Para llevar a cabo el procesamiento de la información, después de aplicados los instrumentos de recolección de datos, se basará en un enfoque cuantitativo, utilizando para ello, los programas de Microsoft Excel, SPSS edición IBM ® Statistics 25 versión español.

#### 4.5 Aspectos éticos

Para llevar a cabo la investigación, se tomaron como referencia los siguientes Aspectos Éticos:

**Conducta ética:** no se realizó ningún acto que haya afectado la buena imagen de las personas y de la empresa involucrada en la investigación.

**Responsabilidad:** los resultados se han presentado con un compromiso moral ante quienes proporcionaron la información.

**Objetividad:** se aplicó juicio profesional sin ningún tipo de favoritismos, conflicto de intereses o influencia indebida.

**Competencia:** se evaluó, analizó e interpretó la información mediante la aplicación de criterios técnicos totalmente reconocidos y validados.

**Confidencialidad:** se respetó de manera estricta la confidencialidad de la información sin que se hayan revelado las fuentes obtenidas, salvo que existiera un deber legal, moral, profesional, o la debida autorización de las personas que proporcionaron dichas fuentes.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1. Resultados de la encuesta

En este apartado, se presentan los resultados de las encuestas realizadas a las 59 empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo sobre el tema de investigación “**Los Procesos Logísticos y su impacto en la Gestión de suministros en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019**”, las cuales permitieron desarrollar los objetivos específicos planteados.

##### 5.1.1. Variable X: Procesos Logísticos

**Pregunta 1. ¿Cree usted que el flujo constante de suministros y servicios impacta en su correcto aprovisionamiento?**

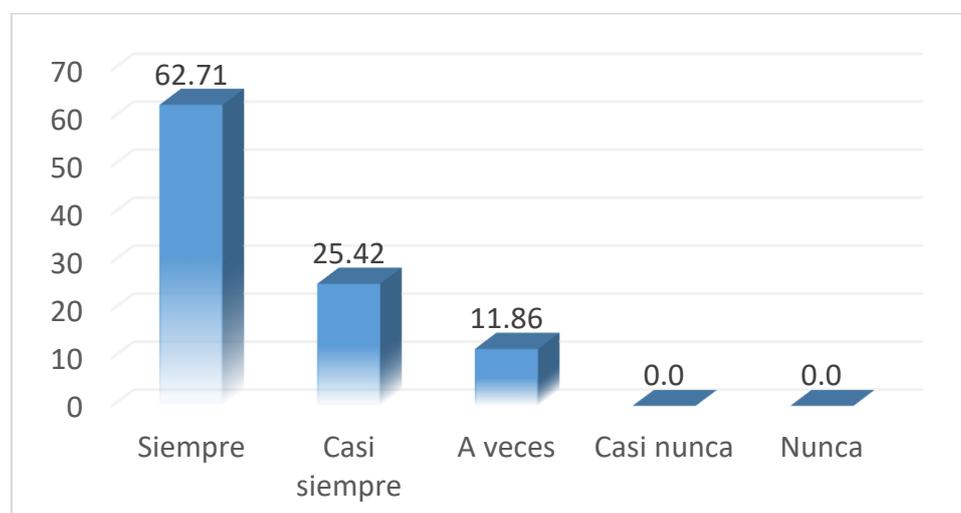
**Tabla 5** *Flujo constante de suministros y servicios*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	37	62.71
Casi siempre	15	25.42
A veces	7	11.86
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.

Elaboración propia.

**Gráfico 1** Flujo constante de suministros y servicios



Fuente: Empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.

**Interpretación:**

Referente a la pregunta N°1, del total de 59 empresas encuestadas, se obtuvo que el 63% manifestó que siempre el flujo constante de suministros y servicios impacta en su correcto aprovisionamiento, el 25% consideró casi siempre, y el 12% señaló a veces.

Cabe mencionar que de acuerdo a la mayoría de empresas, se puede confirmar que de un correcto aprovisionamiento depende el contar con un flujo constante de suministros y servicios, de tal manera que, si se gestiona correctamente este constante movimiento, permitirá disponer de una óptima cadena de suministro.

**Pregunta 2. ¿Una adecuada gestión de stocks asegurará un buen proceso de aprovisionamiento?**

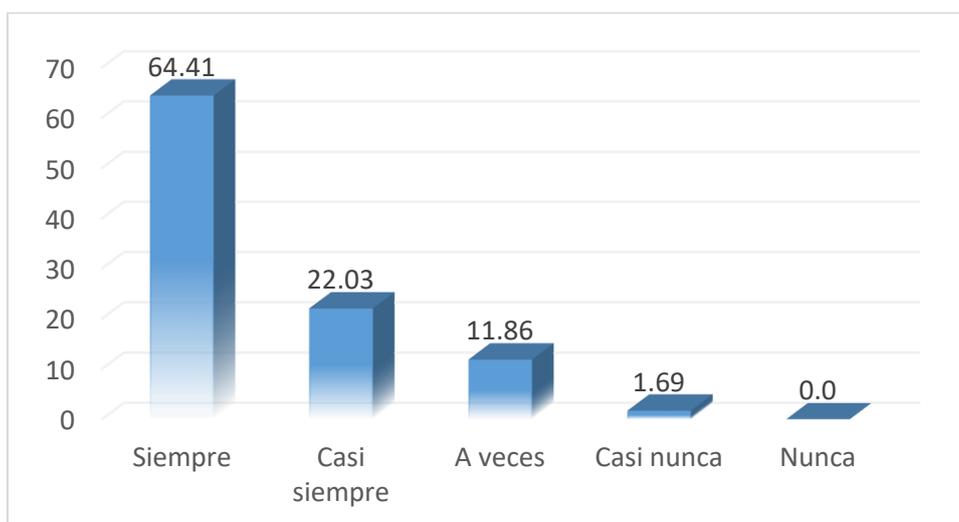
**Tabla 6** *Gestión de stocks*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	38	64.41
Casi siempre	13	22.03
A veces	7	11.86
Casi nunca	1	1.69
Nunca	0	0.00
Total	59	100.00

Fuente: Empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.

Elaboración propia.

**Gráfico 2** Gestión de stocks



Fuente: Empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.  
Elaboración propia.

### **Interpretación:**

Referente a la pregunta N°2, del total de 59 empresas encuestadas, se obtuvo que el 64% señaló que siempre una adecuada gestión de stocks asegurará un buen proceso de aprovisionamiento, el 22% consideró casi siempre, el 12% señaló a veces y solo el 2% indicó casi nunca.

De los resultados se puede concluir que gran parte de las empresas afirma que una adecuada gestión de stocks asegurará un buen proceso de aprovisionamiento, lo que significa llevar a cabo una correcta gestión del stock es lo primordial para lograr un abastecimiento eficiente.

**Pregunta 3. ¿Es frecuente que el precio de los materiales que utiliza la empresa garantiza la reducción de costos de logística?**

**Tabla 7** Reducción de costos de logística

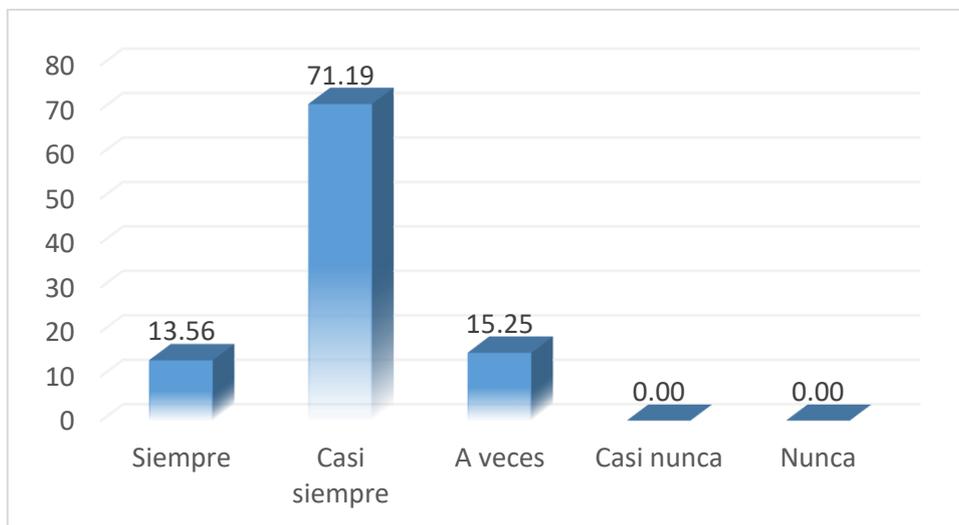
<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	8	13.56
Casi siempre	42	71.19
A veces	9	15.25
Casi nunca	0	0.00

Nunca	0	0.00
Total	59	100.00

Fuente: Empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.

Elaboración propia.

**Gráfico 3** Reducción de costos de logística



Fuente: Empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.

Elaboración propia.

#### **Interpretación:**

Referente a la pregunta N°3, del total de 59 empresas encuestadas, se obtuvo que el 71% refirió que casi siempre el precio de los materiales que utiliza la empresa garantiza la reducción de costos de logística, el 15% consideró a veces y solo el 14% señaló siempre.

Se puede interpretar que gran parte de las empresas emplea un costo de los materiales que no garantiza la reducción de costos de logística, por lo que cabe comprender que poseen un escaso control de inventario y almacenamiento impidiendo optimizar sus costos logísticos.

**Pregunta 4. ¿Cree usted que la reducción de costos de manipulación de suministros y/o servicios se deba a las adecuadas condiciones del servicio y costos de los materiales?**

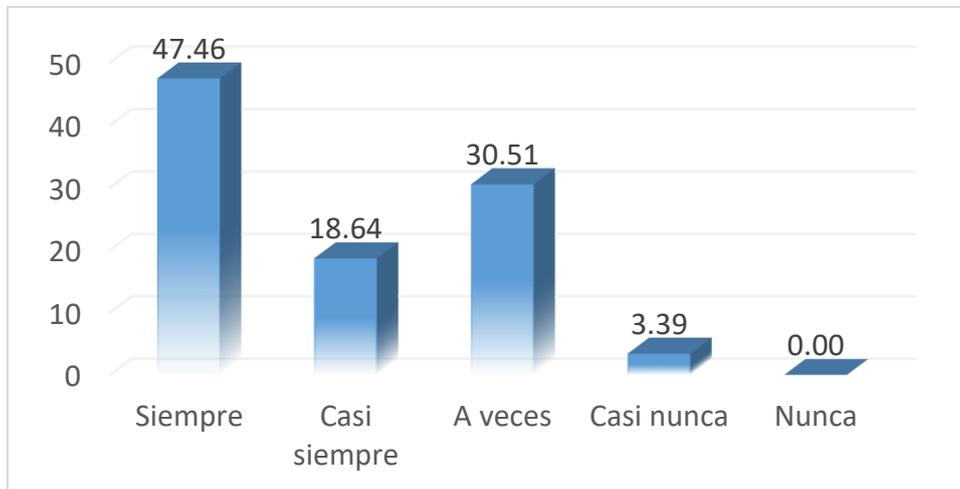
**Tabla 8** Reducción de costos de manipulación de suministros y/o servicios

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	28	47.46
Casi siempre	11	18.64
A veces	18	30.51
Casi nunca	2	3.39
Nunca	0	0.00
Total	59	100.00

Fuente: Empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.

Elaboración propia.

**Gráfico 4** Reducción de costos de manipulación de suministros y/o servicios



Fuente: Empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.

Elaboración propia.

### Interpretación:

Referente a la pregunta N°4, del total de 59 empresas encuestadas, se obtuvo que el 47% manifestó que siempre la reducción de costos de manipulación de suministros y/o servicios se deba a las adecuadas condiciones del servicio y costos de los materiales, el 31% consideró a veces, el 19% consideró casi siempre y solo el 3% señaló casi nunca.

De los resultados, predomina que la reducción de costos de manipulación de suministros y/o servicios se deba a las adecuadas condiciones del servicio y costos de los materiales, por la considerable razón de que las empresas en su mayoría cuentan con un sistema de

manejo de materiales lo cual les ha permitido reducir entre 15 y 30% sus costos operativos, y a su vez, contribuyeron a supervisar las condiciones que estos presentan.

**Pregunta 5. ¿Es frecuente la obtención de los suministros en óptimas condiciones?**

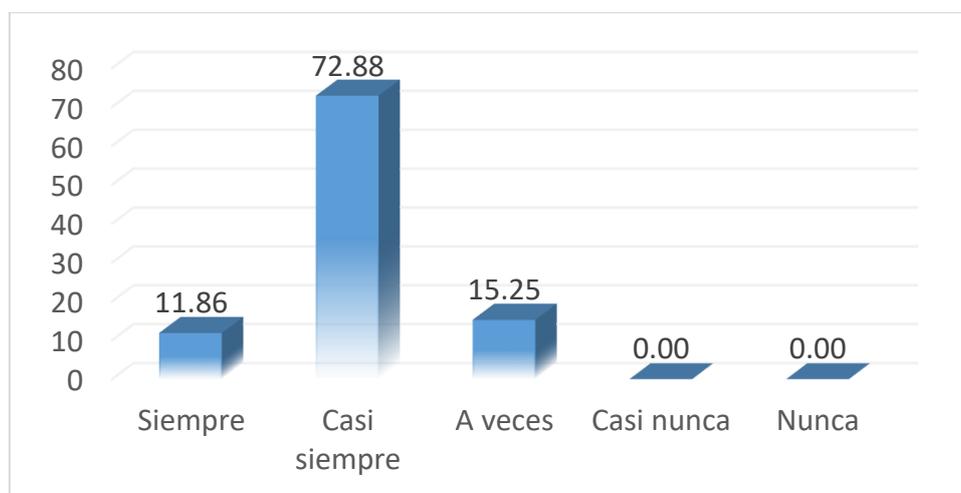
**Tabla 9** Obtención de suministros en las mejores condiciones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	11.86
Casi siempre	43	72.88
A veces	9	15.25
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	59	100.00

Fuente: Empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.

Elaboración propia.

**Gráfico 5** Obtención de suministros en las mejores condiciones



Fuente: Empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.

Elaboración propia.

**Interpretación:**

Referente a la pregunta N°5, del total de 59 empresas encuestadas, se obtuvo que el 73% manifestó que casi siempre se obtienen los suministros en óptimas condiciones, el 15% consideró a veces y el 12% consideró siempre.

De los resultados, se puede deducir que las empresas en su mayoría obtienen los suministros en mejores condiciones, esto se debe a la implementación de actividades relacionadas con el movimiento de los materiales y suministros desde su selección y compra de los mismos, de la mano con controles adecuados que permitan una entrega del producto en buenas condiciones.

**Pregunta 6. ¿Cree usted que mejorar las revisiones de suministros permitirá mantener adecuadas condiciones de la calidad de los materiales?**

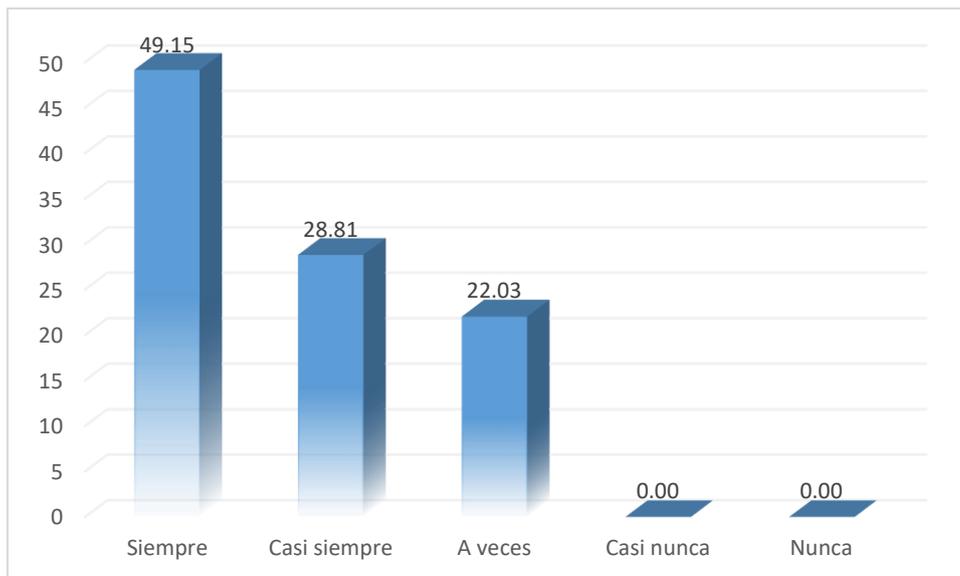
**Tabla 10** *Mejorar las revisiones de suministros.*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	29	49.15
Casi siempre	17	28.81
A veces	13	22.03
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.

Elaboración propia.

**Gráfico 6** *Mejorar las revisiones de suministros.*



Fuente: Empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.

Elaboración propia.

### **Interpretación:**

Referente a la pregunta N°6, del total de 59 empresas encuestadas, se obtuvo que el 49% manifestó que siempre mejorar las revisiones de suministros permitirá mantener adecuadas condiciones de la calidad de los materiales, el 29% consideró casi siempre y solo el 22% señaló a veces.

De los resultados, se puede concluir que un grupo regular de empresas de transporte consideran que mejorar las revisiones de suministros permite mantener adecuadas condiciones de la calidad de los materiales, lo cual es un paso muy importante que al momento de realizar el proceso de compras.

### **5.1.2. Variable Y: Gestión de suministros**

**Pregunta 7. ¿Una adecuada gestión de proveedores garantiza la identificación y comunicación con el proveedor de manera eficaz?**

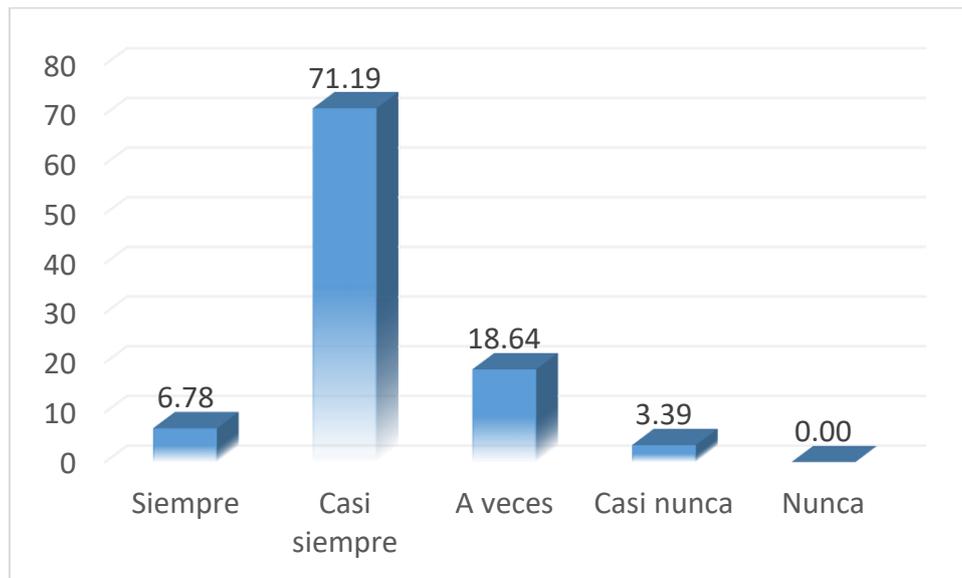
**Tabla 11** *Identificación y comunicación con el proveedor*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	4	6.78
Casi siempre	42	71.19
A veces	11	18.64
Casi nunca	2	3.39
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.

Elaboración propia.

**Gráfico 7** Identificación y comunicación con el proveedor



Fuente: Empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.  
Elaboración propia

**Interpretación:**

Referente a la pregunta N°7, del total de 59 empresas encuestadas, se obtuvo que el 71% manifestó que casi siempre una adecuada gestión de proveedores garantiza la identificación y comunicación con el proveedor de manera eficaz, el 19% consideró a veces, el 7% indicó siempre y solo el 3% señaló casi nunca.

De los resultados, se puede interpretar que un gran número de empresas de transporte consideran que una adecuada gestión de proveedores garantiza la identificación y comunicación con el proveedor de manera eficaz, con el fin de adquirir suministros de buena calidad.

**Pregunta 8. ¿Es frecuente el nivel de competencia que requiere la empresa para llevar a cabo una correcta gestión de proveedores?**

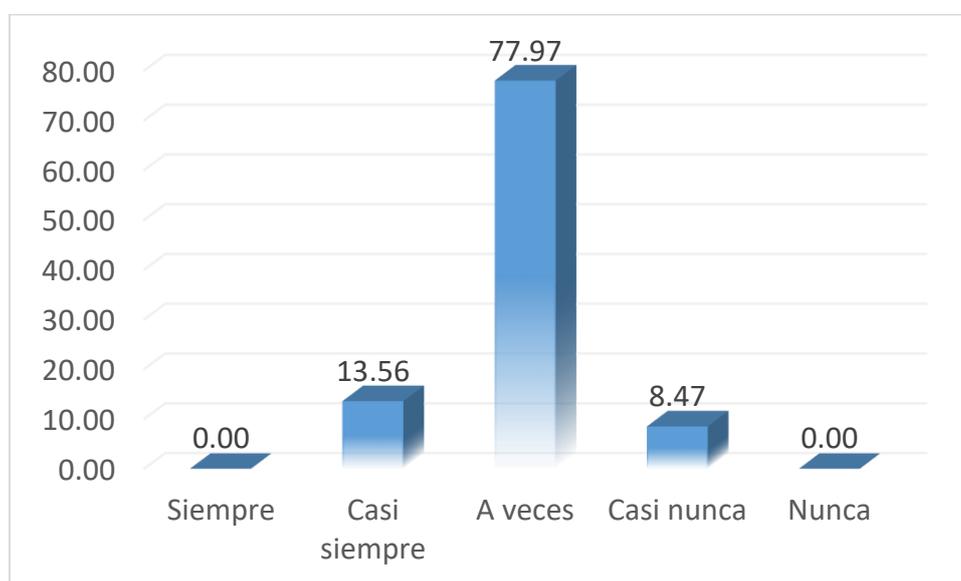
**Tabla 5** Nivel de competencia

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	0	0.00
Casi siempre	8	13.56
A veces	46	77.97
Casi nunca	5	8.47
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.

Elaboración propia.

**Gráfico 8** Nivel de competencia



Fuente: Empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.

Elaboración propia.

### **Interpretación:**

Referente a la pregunta N°8, del total de 59 empresas encuestadas, se obtuvo que el 78% manifestó que a veces se obtiene el nivel de competencia que requiere la empresa para llevar a cabo una correcta gestión de proveedores, el 14% consideró casi siempre y solo el 8% señaló casi nunca.

Se puede inferir que un gran número de empresas de transporte consideran que con regular frecuencia se obtiene el nivel de competencia para llevar a cabo una correcta

gestión de proveedores, debido a que las empresas aún se encuentran estableciendo mejoras en las evaluaciones del proveedor para llegar a determinar las especificaciones satisfactorias.

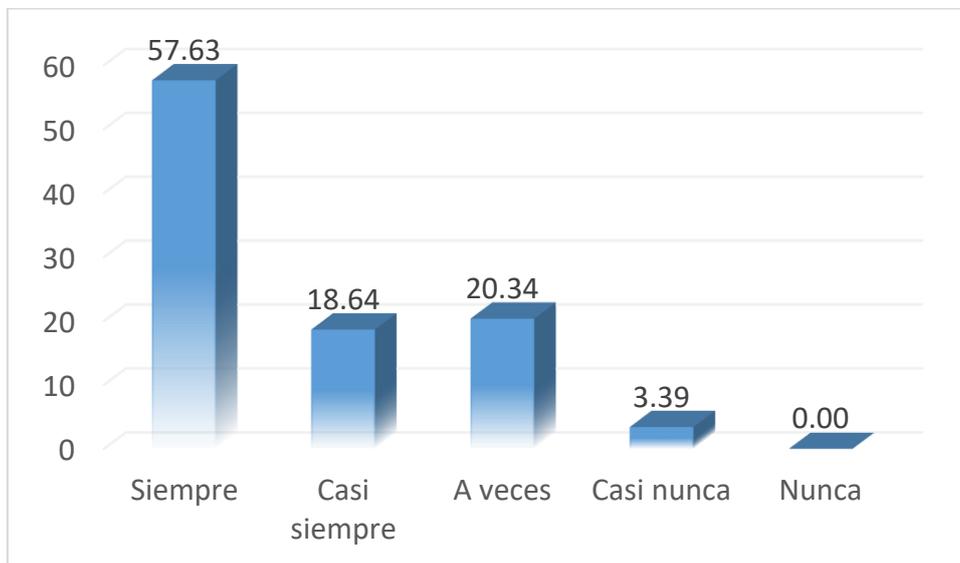
**Pregunta 9. ¿La correcta medición de rendimiento de materiales permite obtener bajos costos operativos?**

**Tabla 6** *Bajos costos operativos*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	34	57.63
Casi siempre	11	18.64
A veces	12	20.34
Casi nunca	2	3.39
Nunca	0	0.00
Total	59	100.00

Fuente: Empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.  
Elaboración propia.

**Gráfico 9** Bajos costos operativos



Fuente: Empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.  
Elaboración propia.

**Interpretación:**

Referente a la pregunta N°9, del total de 59 empresas encuestadas, se obtuvo que el 58% manifestó que siempre la correcta medición de rendimiento de materiales permite obtener bajos costos operativos, el 20% consideró a veces, el 19% indicó casi siempre y solo el 3% señaló casi nunca.

Se puede concluir que un gran número de empresas de transporte consideran que siempre la correcta medición de rendimiento de materiales permite obtener bajos costos operativos, esto gracias al uso de indicadores de desempeño de la cadena de suministro el cual permite generar un ahorro de costos en los procesos operativos, además de detectar cualquier problema que se produzca en el proceso de almacenamiento, distribución o ventas en las empresas de transporte.

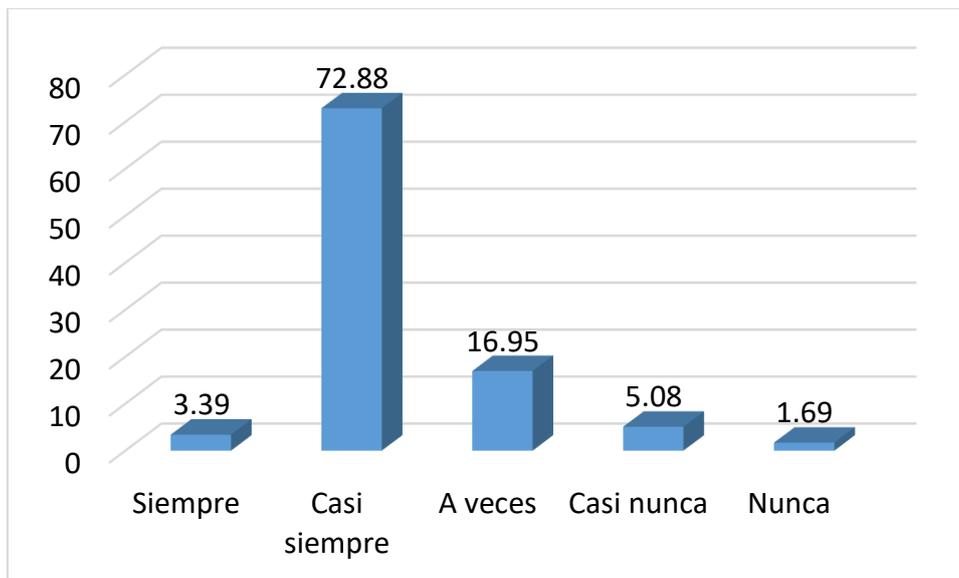
**Pregunta 10. ¿Es frecuente la medición de rendimiento de materiales para identificar el nivel de riesgo a asumir en los procesos logísticos?****Tabla 7** *Nivel de riesgo a asumir*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	2	3.39
Casi siempre	43	72.88
A veces	10	16.95
Casi nunca	3	5.08
Nunca	1	1.69
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.

Elaboración propia.

**Gráfico 10** Nivel de riesgo a asumir



Fuente: Empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.

Elaboración propia

**Interpretación:**

Referente a la pregunta N°10, del total de 59 empresas encuestadas, se obtuvo que el 73% manifestó que casi siempre la medición de rendimiento de materiales permite identificar el nivel de riesgo a asumir en los procesos logísticos, el 17% consideró a veces, el 5% indicó casi nunca, por otro lado, el 3% señaló siempre y solo el 2% señaló nunca.

Se puede interpretar que un gran número de empresas de transporte consideran que la medición de rendimiento de materiales permite identificar el nivel de riesgo a asumir en los procesos logísticos. Con base a ello, es importante mencionar que las empresas de transporte deben adoptar los indicadores de rendimiento que les permitan identificar el nivel de riesgo empleado en la ejecución de sus servicios logísticos e incluso el nivel de desperdicio de materiales con el cual las empresas puedan verse perjudicadas por utilizar los recursos disponibles de forma inadecuada.

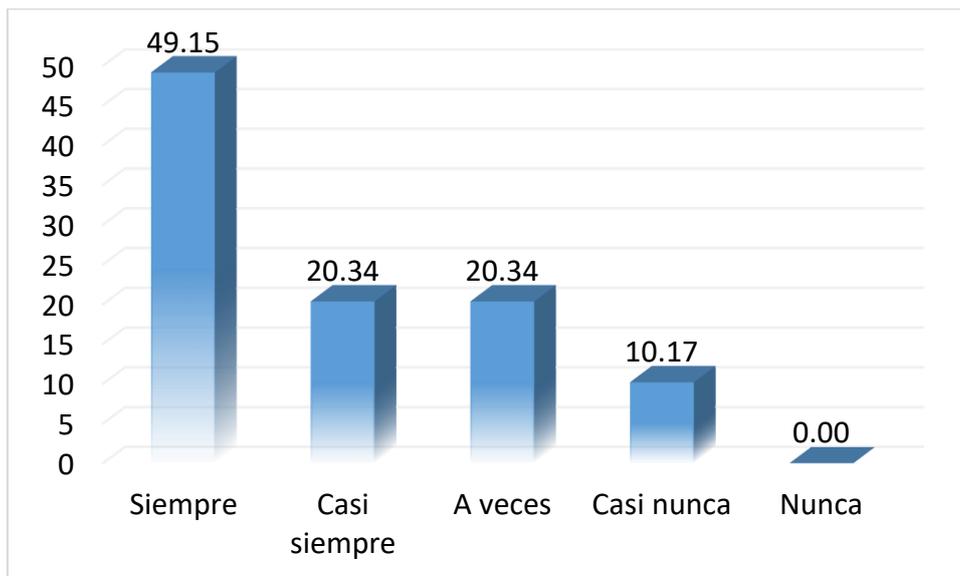
**Pregunta 11. ¿La administración de materiales permite conocer el estado de pedidos en tiempo real?**

**Tabla 8** Estado de pedidos en tiempo real.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	29	49.15
Casi siempre	12	20.34
A veces	12	20.34
Casi nunca	6	10.17
Nunca	0	0.00
Total	59	100.00

Fuente: Empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.  
Elaboración propia.

**Gráfico 11** Estado de pedidos en tiempo real.



Fuente: Empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.  
Elaboración propia

**Interpretación:**

Referente a la pregunta N°11, del total de 59 empresas encuestadas, se obtuvo que el 49% manifestó que siempre la administración de materiales permite conocer el estado de pedidos en tiempo real, el 20% consideró a veces y casi siempre respectivamente, y solo el 10% indicó casi nunca.

Se puede concluir que un gran número de empresas de transporte consideran que la administración de materiales permite conocer el estado de pedidos en tiempo real, lo cual indica que, al mantener una buena organización de estos, las empresas de transporte pueden disponer de materiales o suministros apropiados, en el momento requerido y con cantidad conveniente para atender correctamente sus servicios.

**Pregunta 12. ¿Es frecuente una adecuada administración de materiales que permita obtener un alto nivel de cumplimiento de pedidos?**

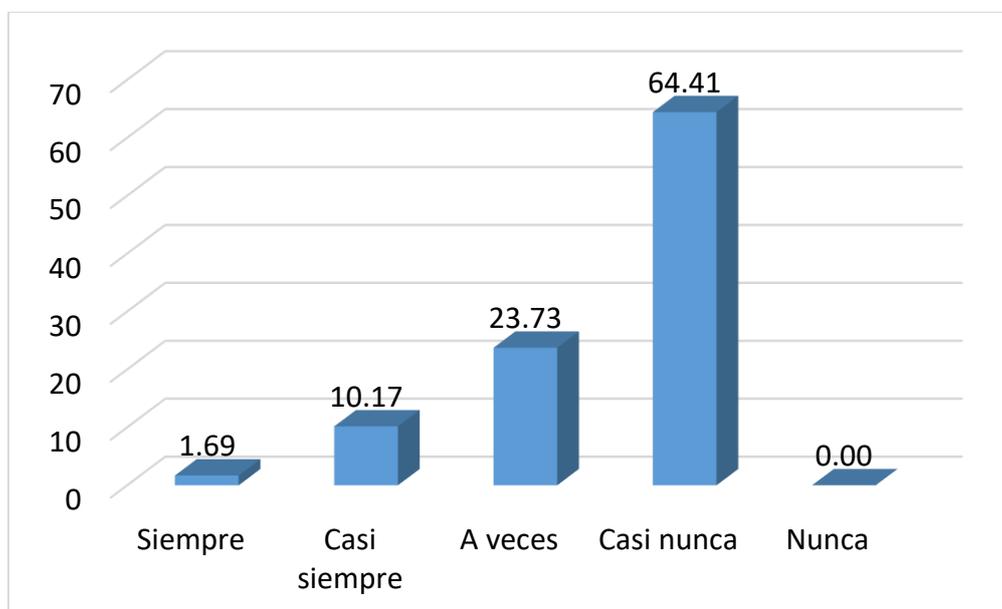
**Tabla 9** Nivel de cumplimiento de pedidos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	1.69
Casi siempre	6	10.17
A veces	14	23.73
Casi nunca	38	64.41
Nunca	0	0.00
Total	59	100.00

Fuente: Empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.

Elaboración propia.

**Gráfico 12** Nivel de cumplimiento de pedidos



Fuente: Empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.

Elaboración propia.

### **Interpretación:**

Referente a la pregunta N°12, del total de 59 empresas encuestadas, se obtuvo que el 64% manifestó que casi nunca se da una adecuada administración de materiales que permita obtener un alto nivel de cumplimiento de pedidos, el 24% consideró a veces, el 10% indicó casi siempre y solo el 2% indicó siempre.

Por lo tanto, se concluye que la mayor parte de empresas de transporte no realizan de manera adecuada la administración de materiales lo que les impide cumplir con un gran número de pedidos en tiempo real.

### **Pregunta 13. ¿El manejo de los procesos logísticos asegura la correcta distribución de los materiales o suministros?**

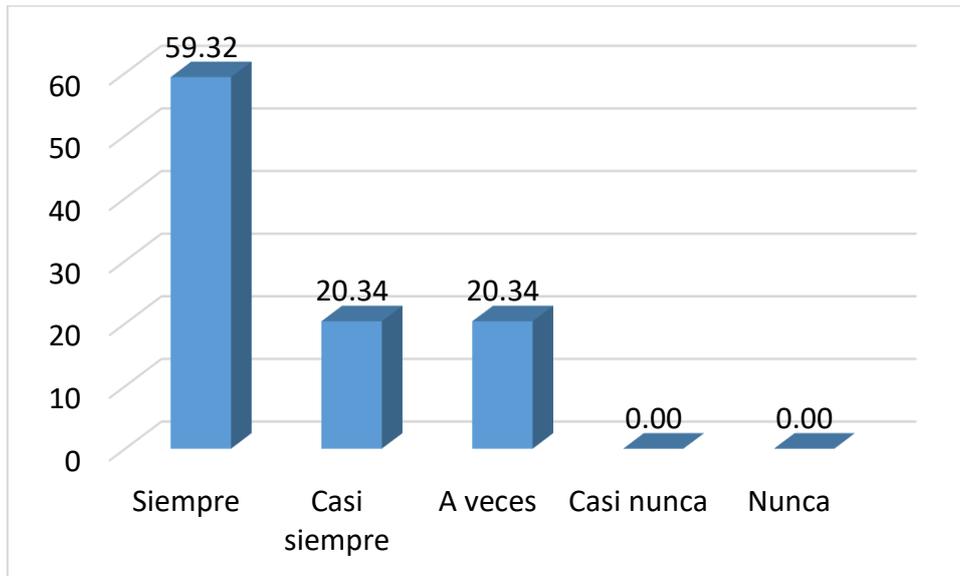
**Tabla 10** *Procesos logísticos*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	35	59.32
Casi siempre	12	20.34
A veces	12	20.34
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.

Elaboración propia.

**Gráfico 13** Procesos logísticos



Fuente: Empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.  
Elaboración propia.

**Interpretación:**

Referente a la pregunta N°13, del total de 59 empresas encuestadas, se obtuvo que el 59% manifestó que siempre el manejo de los procesos logísticos asegura la correcta distribución de los materiales o suministros y solo el 20% indicaron casi siempre y a veces respectivamente.

Por lo que la mayor parte de empresas de transporte afirma que al manejar los procesos logísticos se asegura la correcta distribución de los materiales o suministros, no obstante, es necesario realizar una correcta planificación, implementación y control de la distribución de materiales o suministros desde su punto de origen hacia el cliente, tomando en consideración la satisfacción de sus necesidades.

**Pregunta 14. ¿La gestión de suministros permite a la empresa alcanzar sus objetivos y metas trazadas?**

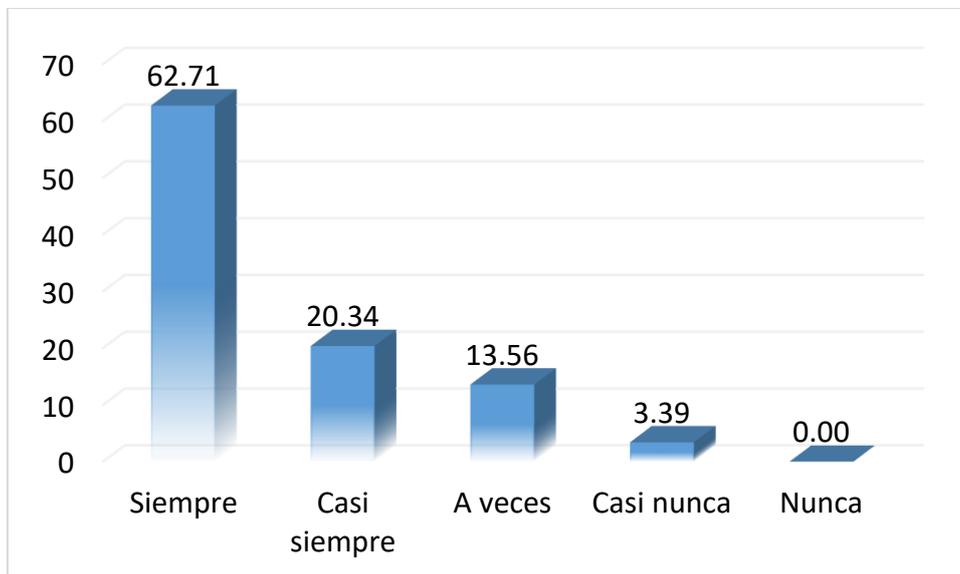
**Tabla 11** *Gestión de suministros*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	37	62.71
Casi siempre	12	20.34
A veces	8	13.56
Casi nunca	2	3.39
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.

Elaboración propia.

**Gráfico 14** *Gestión de suministros*



Fuente: Empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.

Elaboración propia.

**Interpretación:**

Referente a la pregunta N°14, del total de 59 empresas encuestadas, se obtuvo que el 63% manifestó que siempre la gestión de suministros permite a la empresa alcanzar sus objetivos y metas trazadas, el 20% indicó casi siempre, por otro lado, el 14% refirió a veces y solo el 3% indicó casi nunca.

Este resultado demuestra que la mayor parte de empresas de transporte afirma que la gestión de suministros les permite alcanzar sus objetivos y metas trazadas. Esto quiere decir que las empresas al contar con una eficaz cadena de gestión de suministro, logran alcanzar una mayor rentabilidad para su negocio, reduciendo costos operativos y así poder contribuir al desarrollo óptimo de sus objetivos y metas que se han trazado al corto o largo plazo.

## 5.2. Contrastación de hipótesis

En el presente capítulo, se muestra el proceso de comprobación de las hipótesis planteadas de la investigación: Los procesos logísticos y su impacto en la gestión de suministros en las Empresas de Transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019.

Para ello, se utilizó la distribución Chi cuadrado de Pearson, ya que es considerada como una de las pruebas más apropiadas para analizar la relación que existe entre las variables en escala nominal u ordinal: Procesos Logísticos y Gestión de Suministros, de igual manera para determinar si existe o no independencia entre ambas variables.

Una vez seleccionado el tipo de prueba, se procedió a emplear el método tradicional, es decir, utilizando el método de valor de probabilidad  $p$  comparado con el valor de nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ .

En adelante, se pretende conocer si la hipótesis nula  $H_0$  confirma que no existe relación de dependencia entre las variables de la investigación o si la  $H_1$  confirma que existe relación de dependencia.

### 5.2.1. Hipótesis general

Los Procesos Logísticos impactan en la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019.

#### **Paso 1: Se formulan las hipótesis estadísticas.**

**$H_0$ :** Los Procesos Logísticos NO impactan en la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019.

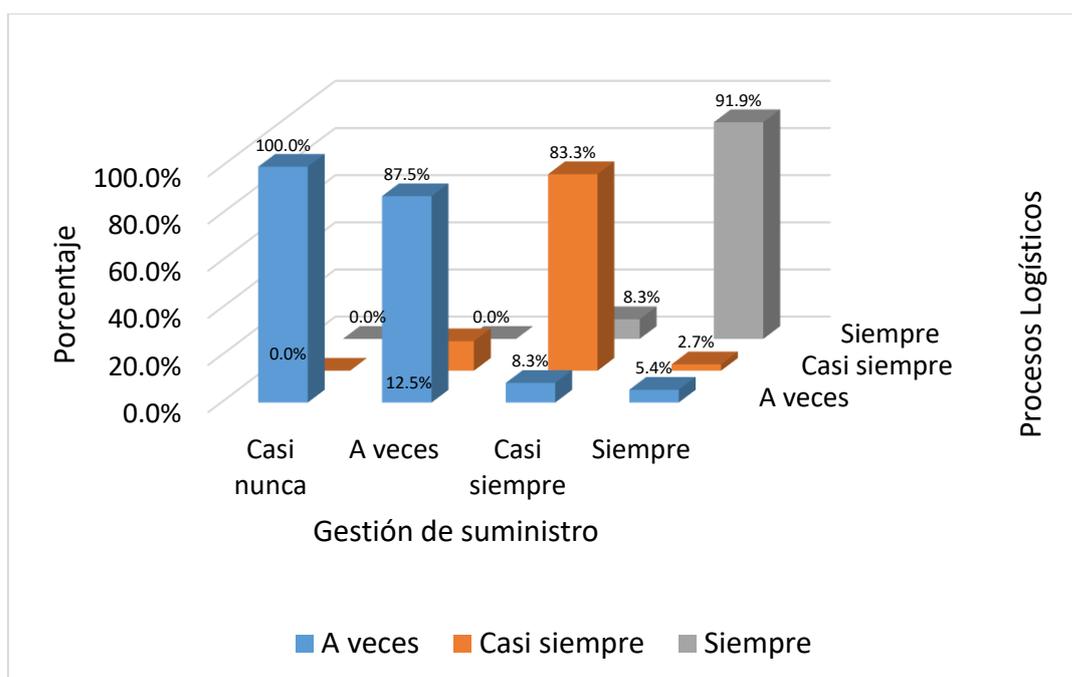
**H<sub>1</sub>:** Los Procesos Logísticos SI impactan en la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019.

A fin de verificar la comprobación de la hipótesis general se utilizó el programa estadístico SPSS versión 27, del cual se obtuvo:

**Tabla 12.** Los Procesos logísticos y la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019.

Procesos logísticos	Gestión de suministros								Total	
	Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
A veces	2	100,0%	7	87,5%	1	8,3%	2	5,4%	12	20,3%
Casi siempre	0	0,0%	1	12,5%	10	83,3%	1	2,7%	12	20,3%
Siempre	0	0,0%	0	0,0%	1	8,3%	34	91,9%	35	59,3%
Total	2	100,0%	8	100,0%	12	100,0%	37	100,0%	59	100,0%

**Gráfico 15.** Los Procesos logísticos y la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019.



**Paso 2: Elección del nivel de significancia.** Para la presente investigación se ha elegido  $\alpha = 0.05$ .

**Paso 3. Cálculo del estadístico de prueba:**

La fórmula de Chi cuadrado es:

$$\chi^2_{exp} = \sum \sum \frac{(O_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

Donde las frecuencias esperadas se calculan mediante la siguiente fórmula:

$$e_{ij} = \frac{Total\ fila\ i * Total\ columna_j}{Total\ general}$$

Ahora se calcularán las frecuencias esperadas:

$$\begin{aligned} e_{11} &= 12*2/59=0.4 & e_{12} &= 12*8/59=1.6 & e_{13} &= 12*12/59=2.4 & e_{14} &= 12*37/59=7.5 \\ e_{21} &= 12*2/59=0.4 & e_{22} &= 12*8/59=1.6 & e_{23} &= 12*12/59=2.4 & e_{24} &= 12*37/59=7.5 \\ e_{31} &= 35*2/59=1.2 & e_{32} &= 35*8/59=4.7 & e_{33} &= 35*12/59=7.1 & e_{34} &= 35*37/59=21.9 \end{aligned}$$

A continuación, se calcula el valor de Chi cuadrado haciendo uso de las frecuencias observadas y esperadas:

$$\begin{aligned} \chi^2_{exp} &= \frac{(2 - 0.4)^2}{0.4} + \frac{(7 - 1.6)^2}{1.6} + \frac{(1 - 2.4)^2}{2.4} + \frac{(2 - 7.5)^2}{7.5} + \frac{(0 - 0.4)^2}{0.4} + \frac{(1 - 1.6)^2}{1.6} \\ &+ \frac{(10 - 2.4)^2}{2.4} + \frac{(1 - 7.5)^2}{7.5} + \frac{(0 - 1.2)^2}{1.2} + \frac{(0 - 4.7)^2}{4.7} + \frac{(1 - 7.1)^2}{7.1} \\ &+ \frac{(34 - 21.9)^2}{21.9} = 76.417 \end{aligned}$$

Este valor, es corroborado al realizar su cálculo con el programa IBM SPSS.

**Tabla 13** *Tabla de para la prueba Chi cuadrado de los procesos logísticos y la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019.*

<i>Pruebas de chi-cuadrado</i>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	76,417	6	,000

Razón de verosimilitud	68,742	6	,000
Asociación lineal por lineal	39,766	1	,000
N de casos válidos	59		

Además, el valor crítico de Chi cuadrado teórico con  $(\square)$ ,  $(r-1) \times (c-1)$  grados de libertad es:

$$\chi_{tab}^2 = \chi_{\alpha, (r-1) \times (c-1)}^2 = \chi_{0.05, (3-1) \times (4-1)}^2 = \chi_{0.05, (2) \times (3)}^2 = \chi_{0.05, (6)}^2 = 12.592$$

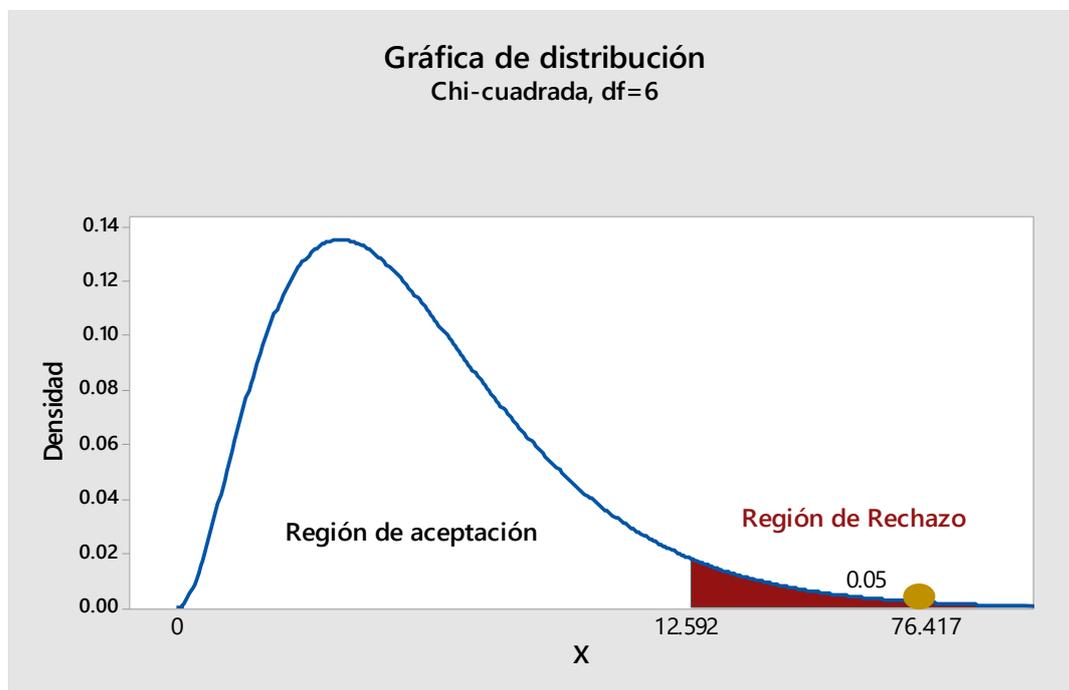
#### **Paso 4. Decisión:**

De lo anterior, por la regla del método tradicional de decisión de una prueba de hipótesis, se aprecia que  $\chi_{exp}^2 = 76.417 > \chi_{0.05, (6)}^2 = 12.592$ , razón por la que se rechaza la hipótesis  $H_0$ , es decir,  $H_0$  no es apoyada por la evidencia contenida en la información de las variables que intervienen en la contrastación. En este caso, la hipótesis alternativa  $H_1$  es la favorecida y aceptada. Véase la figura 16, en la cual el valor de Chi Cuadrado experimental cae en la región de rechazo y a la derecha del valor crítico 12.592.

#### **Paso 5. Conclusión e interpretación.**

En consecuencia, los procesos logísticos impactan en la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019.

**Gráfico 16** Distribución Chi Cuadrado con  $\alpha = 0.05$  y 6 grados de libertad, para establecer la relación entre los procesos logísticos y la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019.



La conclusión anterior, también se puede explicar mediante el método del valor de significancia asintótico bilateral  $p$ . En el presente caso, resulta que  $p = 0.000 <$  al nivel de significancia 0.05, lo que conduce a rechazar la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alternativa  $H_1$ , es así que, tanto con el procedimiento tradicional y el método de la probabilidad obtenido con el programa IBM SPSS, se llega a la misma decisión y conclusión de rechazar la hipótesis nula  $H_0$ .

### 5.2.2. Hipótesis secundaria a.

Si el aprovisionamiento se involucra correctamente en la gestión de proveedores entonces existirá un buen funcionamiento en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.

#### Paso 1. Se formulan las hipótesis estadísticas.

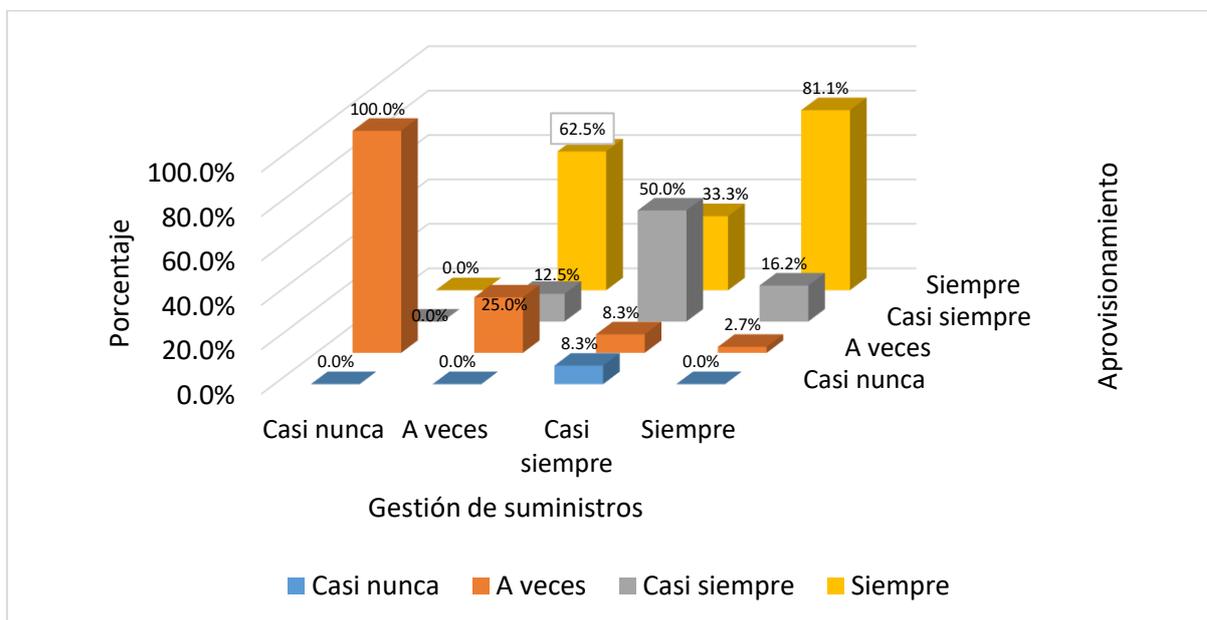
**H<sub>0</sub>:** Si el aprovisionamiento no se involucra correctamente en la gestión de proveedores entonces NO existirá un buen funcionamiento en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.

**H<sub>1</sub>:** Si el aprovisionamiento se involucra correctamente en la gestión de proveedores entonces SI existirá un buen funcionamiento en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.

**Tabla 14.** *Dimensión aprovisionamiento de los Procesos y la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019.*

Aprovisionamiento	Gestión de suministros								Total	
	Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Casi nunca	0	0,0%	0	0,0%	1	8,3%	0	0,0%	1	1,7%
A veces	2	100,0%	2	25,0%	1	8,3%	1	2,7%	6	10,2%
Casi siempre	0	0,0%	1	12,5%	6	50,0%	6	16,2%	13	22,0%
Siempre	0	0,0%	5	62,5%	4	33,3%	30	81,1%	39	66,1%
Total	2	100,0%	8	100,0%	12	100,0%	37	100,0%	59	100,0%

**Gráfico 17.** Dimensión aprovisionamiento de los procesos logísticos y la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019.



**Paso 2: Elección del nivel de significancia.** Para la presente investigación se ha elegido  $\alpha = 0.05$ .

**Paso 3. Cálculo del estadístico de prueba:**

La fórmula de Chi cuadrado es:

$$\chi^2_{exp} = \sum \sum \frac{(O_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

Donde las frecuencias esperadas se calculan mediante la siguiente fórmula:

$$e_{ij} = \frac{\text{Total fila } i * \text{Total columna } j}{\text{Total general}}$$

Ahora se calcularán las frecuencias esperadas:

$$\begin{aligned}
 e_{11} &= 1*2/59=0.03 & e_{12} &= 1*8/59=0.14 & e_{13} &= 1*12/59=0.2 & e_{14} &= 1*37/59=0.63 \\
 e_{21} &= 6*2/59=0.2 & e_{22} &= 6*8/59=0.81 & e_{23} &= 6*12/59=1.22 & e_{24} &= 6*37/59=3.76 \\
 e_{31} &= 13*2/59=0.44 & e_{32} &= 13*8/59=1.76 & e_{33} &= 13*12/59=2.64 & e_{34} &= 13*37/59=8.15 \\
 e_{41} &= 39*2/59=1.32 & e_{42} &= 39*8/59=5.29 & e_{43} &= 39*12/59=7.93 & e_{44} &= 39*37/59=24.46
 \end{aligned}$$

A continuación, se calcula el valor de Chi cuadrado haciendo uso de las frecuencias observadas y esperadas:

$$\begin{aligned} \chi_{exp}^2 &= \frac{(0 - 0.03)^2}{0.03} + \frac{(0 - 0.14)^2}{0.14} + \frac{(1 - 0.2)^2}{0.2} + \frac{(0 - 0.63)^2}{0.63} + \frac{(2 - 0.2)^2}{0.2} + \frac{(2 - 0.81)^2}{0.81} \\ &\quad + \frac{(1 - 1.22)^2}{1.22} + \frac{(1 - 3.76)^2}{3.76} + \frac{(0 - 0.44)^2}{0.44} + \frac{(1 - 1.76)^2}{1.76} + \frac{(6 - 2.64)^2}{2.64} \\ &\quad + \frac{(6 - 8.15)^2}{8.15} + \frac{(0 - 1.32)^2}{1.32} + \frac{(5 - 5.29)^2}{5.29} + \frac{(4 - 7.93)^2}{7.93} + \frac{(30 - 24.46)^2}{24.46} \\ &= 33.727 \end{aligned}$$

Este valor, es corroborado al realizar su cálculo con el programa IBM SPSS.

**Tabla 15** Prueba Chi cuadrado de los procesos logísticos y la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019.

<i>Pruebas de chi-cuadrado</i>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	33,727	9	,000
Razón de verosimilitud	24,116	9	,004
Asociación lineal por lineal	11,891	1	,001
N de casos válidos	59		

Además, el valor crítico de Chi cuadrado teórico con  $(\square)$ ,  $(r-1) \times (c-1)$  grados de libertad es:

$$\chi_{tab}^2 = \chi_{\alpha, (r-1) \times (c-1)}^2 = \chi_{0.05, (4-1) \times (4-1)}^2 = \chi_{0.05, (3) \times (3)}^2 = \chi_{0.05, (9)}^2 = 16.919$$

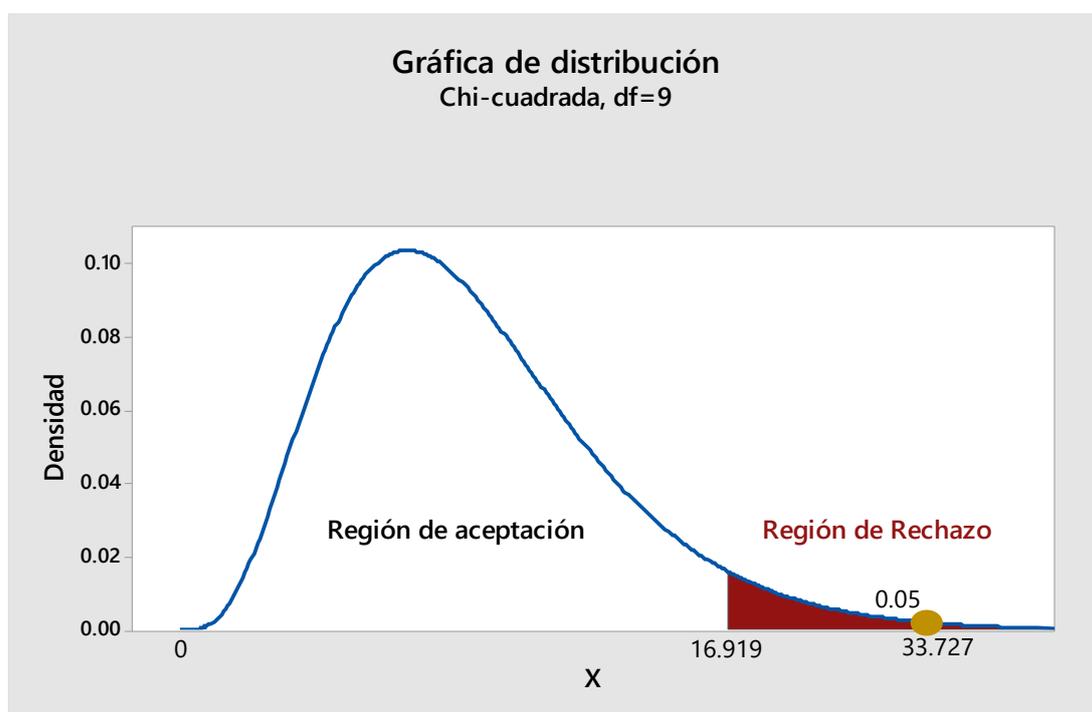
#### **Paso 4. Decisión:**

De lo anterior, por la regla del método tradicional de decisión de una prueba de hipótesis, se aprecia que  $\chi_{exp}^2 = 33.727 > \chi_{0.05, (9)}^2 = 16.919$ , razón por la que se rechaza la hipótesis  $H_0$ , es decir,  $H_0$  no es apoyada por la evidencia contenida en la información de las variables que intervienen en la contrastación. En este caso, la hipótesis alternativa  $H_1$  es la favorecida y aceptada. Véase la figura 18, en la cual el valor de Chi Cuadrado experimental cae en la región de rechazo y a la derecha del valor crítico 16.919.

### Paso 5. Conclusión e interpretación.

En consecuencia, si el aprovisionamiento se involucra correctamente en la gestión de proveedores entonces existirá un buen funcionamiento en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.

**Gráfico 18.** Distribución Chi Cuadrado con  $\alpha = 0.05$  y 9 grados de libertad, para establecer la relación entre los procesos logísticos y la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019.



La conclusión anterior, también se puede explicar mediante el método del valor de significancia asintótico bilateral  $p$ . En el presente caso, resulta que  $p = 0.000 <$  al nivel de significancia 0.05, lo que conduce a rechazar la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alternativa  $H_1$ , es así que, tanto con el procedimiento tradicional y el método de la probabilidad obtenido con el programa IBM SPSS, se llega a la misma decisión y conclusión de rechazar la hipótesis nula  $H_0$ .

### 5.2.3. Hipótesis secundaria b.

Si existen buenas condiciones del costo de los suministros utilizados entonces se logrará una correcta medición de rendimiento de materiales en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.

#### Paso 1. Se formulan las hipótesis estadísticas.

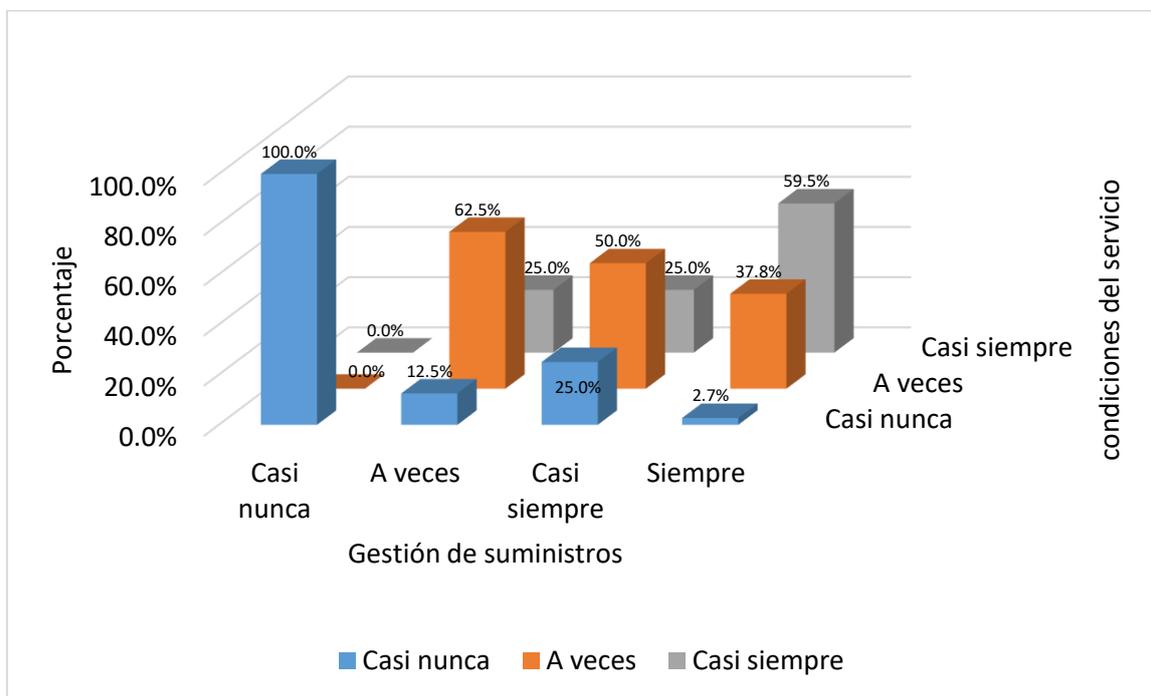
**H<sub>0</sub>**: Si existen buenas condiciones del costo de los suministros utilizados entonces NO se logrará una correcta medición de rendimiento de materiales en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.

**H<sub>1</sub>**: Si existen buenas condiciones del costo de los suministros utilizados entonces SI se logrará una correcta medición de rendimiento de materiales en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.

**Tabla 16.** *Dimensión condiciones del servicio y precio de los materiales de los Procesos y la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019.*

Condiciones del servicio y precio de los materiales.	Gestión de suministros									
	Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Casi nunca	2	100,0%	1	12,5%	3	25,0%	1	2,7%	7	11,9%
A veces	0	0,0%	5	62,5%	6	50,0%	14	37,8%	25	42,4%
Casi siempre	0	0,0%	2	25,0%	3	25,0%	22	59,5%	27	45,8%
Total	2	100,0%	8	100,0%	12	100,0%	37	100,0%	59	100,0%

**Gráfico 19.** Dimensión condiciones del servicio y precio de los materiales de los Procesos y la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019.



**Paso 2: Elección del nivel de significancia.** Para la presente investigación se ha elegido  $\alpha = 0.05$ .

**Paso 3. Cálculo del estadístico de prueba:**

La fórmula de Chi cuadrado es:

$$\chi_{exp}^2 = \sum \sum \frac{(O_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

Donde las frecuencias esperadas se calculan mediante la siguiente fórmula:

$$e_{ij} = \frac{\text{Total fila } i * \text{Total columna } j}{\text{Total general}}$$

Ahora se calcularán las frecuencias esperadas:

$$\begin{aligned}
 e_{11} &= 7 \cdot 2 / 59 = 0.2 & e_{12} &= 7 \cdot 8 / 59 = 0.9 & e_{13} &= 7 \cdot 12 / 59 = 1.4 & e_{14} &= 7 \cdot 37 / 59 = 4.4 \\
 e_{21} &= 25 \cdot 2 / 59 = 0.8 & e_{22} &= 25 \cdot 8 / 59 = 3.4 & e_{23} &= 25 \cdot 12 / 59 = 5.1 & e_{24} &= 25 \cdot 37 / 59 = 15.7 \\
 e_{31} &= 37 \cdot 2 / 59 = 0.9 & e_{32} &= 37 \cdot 8 / 59 = 3.7 & e_{33} &= 37 \cdot 12 / 59 = 5.5 & e_{34} &= 37 \cdot 37 / 59 = 16.9
 \end{aligned}$$

A continuación, se calcula el valor de Chi cuadrado haciendo uso de las frecuencias observadas y esperadas:

$$\begin{aligned}
 \chi_{exp}^2 &= \frac{(2 - 0.2)^2}{0.2} + \frac{(1 - 0.9)^2}{0.9} + \frac{(3 - 1.4)^2}{1.4} + \frac{(1 - 4.4)^2}{4.4} + \frac{(0 - 0.8)^2}{0.8} + \frac{(5 - 3.4)^2}{3.4} \\
 &+ \frac{(6 - 5.1)^2}{5.1} + \frac{(14 - 15.7)^2}{15.7} + \frac{(0 - 0.9)^2}{0.9} + \frac{(2 - 3.7)^2}{3.7} + \frac{(3 - 5.5)^2}{5.5} \\
 &+ \frac{(22 - 16.9)^2}{16.9} = 23.733
 \end{aligned}$$

Este valor, es corroborado al realizar su cálculo con el programa IBM SPSS.

**Tabla 17** Prueba Chi cuadrado de condiciones del servicio y precio de los materiales de los Procesos y la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019.

<i>Pruebas de chi-cuadrado</i>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	23,733	6	,001
Razón de verosimilitud	18,322	6	,005
Asociación lineal por lineal	12,111	1	,001
N de casos válidos	59		

Además, el valor crítico de Chi cuadrado teórico con ( $\chi^2$ ), (r-1)x(c-1) grados de libertad es:

$$\chi_{tab}^2 = \chi_{\alpha, (r-1) \times (c-1)}^2 = \chi_{0.05, (4-1) \times (3-1)}^2 = \chi_{0.05, (3) \times (2)}^2 = \chi_{0.05, (6)}^2 = 12.592$$

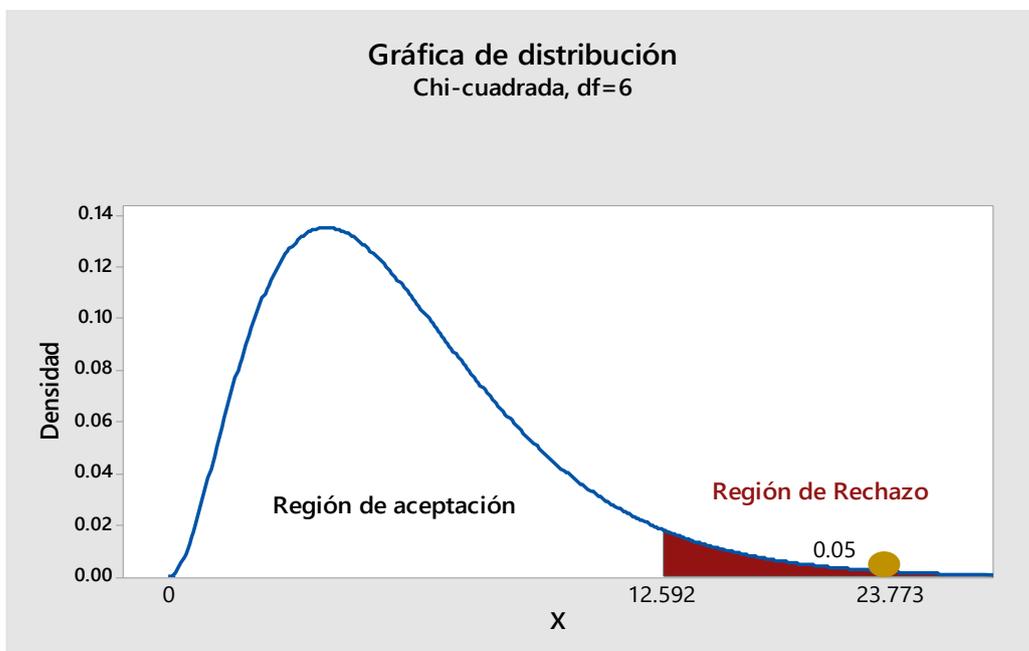
#### Paso 4. Decisión:

De lo anterior, por la regla del método tradicional de decisión de una prueba de hipótesis, se aprecia que  $\chi_{exp}^2 = 23.773 > \chi_{0.05,(9)}^2 = 12.592$ , razón por la que se rechaza la hipótesis  $H_0$ , es decir,  $H_0$  no es apoyada por la evidencia contenida en la información de las variables que intervienen en la contrastación. En este caso, la hipótesis alternativa  $H_1$  es la favorecida y aceptada. Véase la figura 20, en la cual el valor de Chi Cuadrado experimental cae en la región de rechazo y a la derecha del valor crítico 12.592.

#### Paso 5. Conclusión e interpretación.

En consecuencia, si el aprovisionamiento se involucra correctamente en la gestión de proveedores entonces existirá un buen funcionamiento en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.

**Gráfico 20.** Distribución Chi Cuadrado con  $\alpha = 0.05$  y 6 grados de libertad, para establecer la relación entre los procesos logísticos y la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019.



La conclusión anterior, también se puede explicar mediante el método del valor de significancia asintótico bilateral p. En el presente caso, resulta que  $p = 0.000 <$  al nivel de significancia 0.05, lo que conduce a rechazar la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alternativa  $H_1$ , es así que, tanto con el procedimiento tradicional y el método de la probabilidad obtenido con el programa IBM SPSS, se llega a la misma decisión y conclusión de rechazar la hipótesis nula  $H_0$ .

#### 5.2.4. Hipótesis secundaria c.

Si existen buenas condiciones de calidad de materiales utilizados entonces habrá una adecuada administración de suministros, en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.

#### Paso 1. Se formulan las hipótesis estadísticas.

**$H_0$ :** Si existen buenas condiciones de calidad de materiales utilizados entonces NO habrá una adecuada administración de suministros, en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.

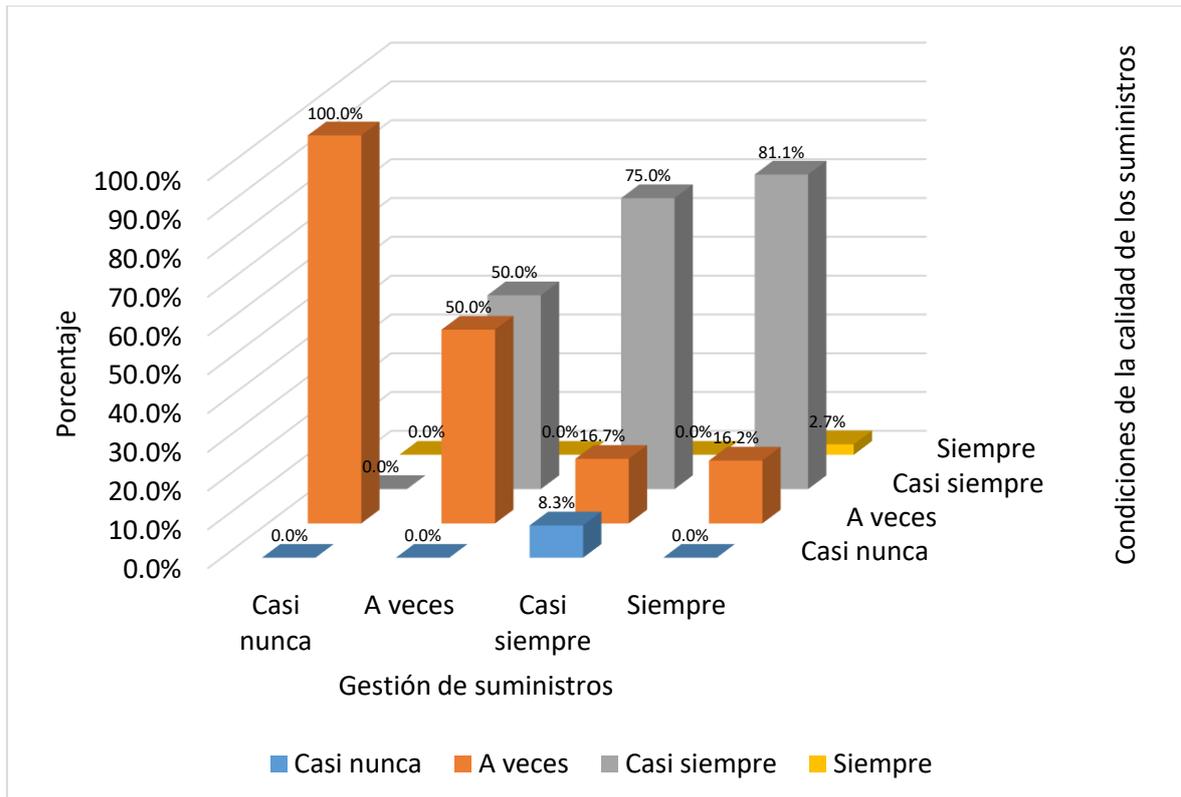
**$H_1$ :** Si existen buenas condiciones de calidad de materiales utilizados entonces SI habrá una adecuada administración de suministros, en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.

**Tabla 18.** *Dimensión condiciones de la calidad de los suministros y la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019.*

Condiciones de la calidad de los suministros	Gestión de suministros								Total	
	Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		n	%
	n	%	n	%	n	%	n	%		
Casi nunca	0	0,0%	0	0,0%	1	8,3%	0	0,0%	1	1,7%
A veces	2	100,0%	4	50,0%	2	16,7%	6	16,2%	14	23,7%
Casi siempre	0	0,0%	4	50,0%	9	75,0%	30	81,1%	43	72,9%

Siempre	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,7%	1	1,7%
Total	2	100,0%	8	100,0%	12	100,0%	37	100,0%	59	100,0%

**Gráfico 21.** Dimensión condiciones de la calidad de los suministros y la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019.



**Paso 2: Elección del nivel de significancia.** Para la presente investigación se ha elegido  $\alpha = 0.05$ .

**Paso 3. Cálculo del estadístico de prueba:**

La fórmula de Chi cuadrado es:

$$\chi_{exp}^2 = \sum \sum \frac{(O_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

Donde las frecuencias esperadas se calculan mediante la siguiente fórmula:

$$e_{ij} = \frac{\text{Total fila } i * \text{Total columna } j}{\text{Total general}}$$

Ahora se calcularán las frecuencias esperadas:

$$\begin{aligned} e_{11} &= 1*2/59=0.03 & e_{12} &= 1*8/59=0.14 & e_{13} &= 1*12/59=0.2 & e_{14} &= 1*37/59=0.63 \\ e_{21} &= 14*2/59=0.47 & e_{22} &= 14*8/59=1.90 & e_{23} &= 14*12/59=2.85 & e_{24} &= 14*37/59=8.78 \\ e_{31} &= 43*2/59=1.46 & e_{32} &= 43*8/59=5.83 & e_{33} &= 43*12/59=8.75 & e_{34} &= 43*37/59=26.97 \\ e_{41} &= 1*2/59=0.03 & e_{42} &= 1*8/59=0.14 & e_{43} &= 1*12/59=0.2 & e_{44} &= 1*37/59=0.63 \end{aligned}$$

A continuación, se calcula el valor de Chi cuadrado haciendo uso de las frecuencias observadas y esperadas:

$$\begin{aligned} \chi_{exp}^2 &= \frac{(0 - 0.03)^2}{0.03} + \frac{(0 - 0.14)^2}{0.14} + \frac{(1 - 0.2)^2}{0.2} + \frac{(0 - 0.63)^2}{0.63} + \frac{(2 - 0.47)^2}{0.47} + \frac{(4 - 1.9)^2}{1.9} \\ &+ \frac{(2 - 2.85)^2}{2.85} + \frac{(6 - 8.78)^2}{8.78} + \frac{(0 - 1.46)^2}{1.46} + \frac{(4 - 5.83)^2}{5.83} + \frac{(9 - 8.75)^2}{8.75} \\ &+ \frac{(30 - 26.97)^2}{26.97} + \frac{(0 - 0.03)^2}{0.03} + \frac{(0 - 0.14)^2}{0.14} + \frac{(0 - 0.2)^2}{0.2} + \frac{(1 - 0.63)^2}{0.63} \\ &= 15.255 \end{aligned}$$

Este valor, es corroborado al realizar su cálculo con el programa IBM SPSS.

**Tabla 19.** Prueba Chi cuadrado de condiciones de la calidad de los suministros y la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019.

<i>Pruebas de chi-cuadrado</i>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,255 <sup>a</sup>	9	,084
Razón de verosimilitud	13,752	9	,131
Asociación lineal por lineal	7,883	1	,005
N de casos válidos	59		

Además, el valor crítico de Chi cuadrado teórico con  $(\square)$ ,  $(r-1) \times (c-1)$  grados de libertad es:

$$\chi_{tab}^2 = \chi_{\alpha, (r-1) \times (c-1)}^2 = \chi_{0.05, (4-1) \times (4-1)}^2 = \chi_{0.05, (3) \times (3)}^2 = \chi_{0.05, (9)}^2 = 16.919$$

#### **Paso 4. Decisión:**

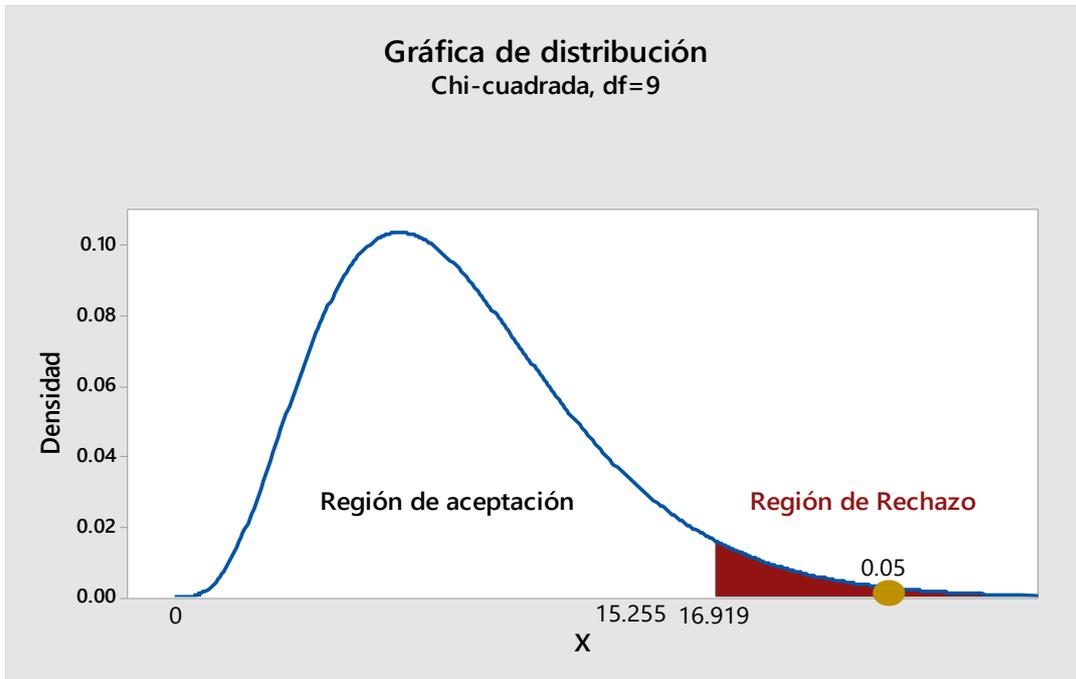
De lo anterior, por la regla del método tradicional de decisión de una prueba de hipótesis, se aprecia que  $\chi_{exp}^2 = 15.255 < \chi_{0.05, (9)}^2 = 16.919$ , razón por la que se no rechaza la hipótesis  $H_0$ , es decir,  $H_0$  es apoyada por la evidencia contenida en la información de las variables que intervienen en la contrastación. Véase la figura 22, en la cual el valor de Chi Cuadrado experimental cae en la región de aceptación y a la izquierda del valor crítico 16.919.

#### **Paso 5. Conclusión e interpretación.**

En consecuencia, si existen buenas condiciones de calidad de materiales utilizados entonces no habrá una adecuada administración de suministros, en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.

**Gráfico 22.** *Distribución Chi Cuadrado con  $\square = 0.05$  y 9 grados de libertad, para establecer la relación entre las condiciones de la calidad de los suministros y la gestión*

de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, periodo 2019.



La conclusión anterior, también se puede explicar mediante el método del valor de significancia asintótico bilateral  $p$ . En el presente caso, resulta que  $p = 0.084 >$  al nivel de significancia 0.05, lo que conduce a no rechazar la hipótesis nula  $H_0$ , es así que, tanto con el procedimiento tradicional y el método de la probabilidad obtenido con el programa IBM SPSS, se llega a la misma decisión y conclusión de no rechazar la hipótesis nula  $H_0$ .

## CAPÍTULO VI

### DISCUSIÓN CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Discusión

De los resultados obtenidos, se puede evidenciar que la hipótesis general es aceptada, demostrando que los Procesos Logísticos impactan en la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo. Contrastando con los resultados de las encuestas, se afirma que el 59% de las empresas manifestaron que siempre el manejo de los procesos logísticos asegura la correcta distribución de los materiales o suministros, para ello se requiere de una correcta gestión de suministro de manera que no se generen situaciones de desabastecimiento al momento del traslado de mercancías. Por tanto, se confirma que la iniciativa de llevar a cabo un adecuado proceso logístico determinará el nivel de gestión de suministros que las empresas manejan en sus operaciones cotidianas. Tal como señala **Gómez** (2018) en su análisis identificó que el problema de la gestión logística que mantienen las empresas de transporte y cómo esta actividad se traduce en la satisfacción de los clientes, se arribó que en un porcentaje razonable de 44% las empresas son deficientes porque no logran identificar con claridad los procesos logísticos y recurren a la improvisación, ocasionando que los usuarios reporten requerimientos innecesarios y sin sustento influyendo negativamente en la rentabilidad económica.

Asimismo, la planeación del proceso productivo en la cadena de suministro es una actividad sumamente importante puesto que logra un funcionamiento más óptimo con el propósito de satisfacer los pedidos realizados por los clientes en un tiempo dado; sin embargo, la toma de decisiones inclinadas a establecer qué, cómo y cuánto producir, es demasiado compleja dado que se deben balancear los recursos suficientes para llegar a cumplir con la demanda de dichos clientes.

De acuerdo a la valoración de la primera hipótesis secundaria, se comprobó que si el aprovisionamiento se involucra correctamente en la gestión de proveedores entonces existirá un buen funcionamiento en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo. Este resultado se contrasta con lo obtenido en la encuesta en donde el 71% manifestó que casi siempre una adecuada gestión de proveedores garantiza la identificación y comunicación con el proveedor de manera eficaz, de tal manera que permite reducir riesgos de suministros y crear confianza en que los proveedores seleccionados podrán brindar suministros de buena calidad. No obstante, este resultado contrasta con el análisis de **Rodríguez & Salazar, (2020)** señalando que, en las empresas de servicios de transporte de carga, muestran una disminución de la rentabilidad en las operaciones básicamente por causas como el retraso en las entregas programadas a nivel nacional y local, el desorden en almacén, que retarda las operaciones internas y la carga incompleta de los vehículos. Como resultado de los retrasos en las entregas de pedidos, los clientes interno y externos han generado reclamos por las siguientes subcausas: mercancía dañada, transporte en mal estado, el no registro de órdenes de servicio en el sistema y documentación incompleta.

De la misma manera, para la segunda hipótesis secundaria, se determinó que si existen buenas condiciones del costo de los suministros utilizados entonces se logrará una correcta medición de rendimiento de materiales en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo. Este resultado se contrasta con lo obtenido en la encuesta en donde el 47% manifestó que siempre la reducción de costos de manipulación de suministros y/o servicios se deba a las adecuadas condiciones del servicio y costos de los materiales. Frente a estas consideraciones, **Bueno & López, (2020)** recomiendan a los agentes de carga en aras de comprender el impacto que representa el brindar un servicio de calidad a los clientes agroexportadores, se mida periódicamente la satisfacción de los clientes para lograr condiciones de mejora en tiempo real.

En el caso de la tercera hipótesis secundaria, el resultado fue que si existen buenas condiciones de calidad de materiales utilizados entonces no habrá una adecuada administración de suministros, en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo. De acuerdo a las encuestas realizadas, se identificó que el 49% manifestó que siempre mejorar las revisiones de suministros permitirá mantener adecuadas condiciones de la calidad de los materiales, lo cual es un importante que al momento de realizar el proceso de compras se debe recibir y verificar los suministros inmediatamente, para ello se debe asignar al personal idóneo para llevar a cabo esta gestión. Este hallazgo se contrasta con lo investigado por **Revilla**, (2018) encontrando que la problemática se enfoca en la carencia de una gestión óptima de las operaciones logísticas y de una correcta administración de suministros en una empresa de transporte y encomiendas, el cual tuvo como efecto serias dificultades de aprovisionamientos. Por lo que se determinó que la empresa de Transporte y encomiendas en la ciudad de Chiclayo, no ofrece un buen servicio de calidad a sus usuarios, puesto que no supera las perspectivas de sus clientes, dado que el personal no informa sobre la fecha de salida y arribo de pedidos; así mismo, no brinda tarjetas o folletos informativos a los clientes.

Asimismo, **Murillo y Cardona**, (2020) indicaron que las empresas del sector transporte en Colombia presentan dinámicas que impiden ser competitivas debido a elevados costos operativos, falta de seguimiento y control y además de una inadecuada organización en los procesos logísticos. Por otra parte, se evidenciaron distintos procesos manuales como son la toma de pedidos, el registro de los despachos, y el cómputo de fletes por pagar realizado de manera escrita, hechos que dieron lugar a errores, pérdidas de data importante, pagos incorrectos y retrasos en el proceso logístico. Por ello se plantea estrategias para contribuir a las compañías a sistematizar sus procesos en la búsqueda de reducir los riesgos de pérdidas y aumentar sus niveles de productividad.

## **6.2. Conclusiones**

Se dieron a conocer las siguientes conclusiones a las cuales llegó el presente trabajo de investigación: se han llegado a las siguientes conclusiones

- a) Se llegó a determinar que el aprovisionamiento influye en la gestión de proveedores en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo. Debido a que se ha comprobado que un adecuado aprovisionamiento de suministros está directamente relacionado con la manera como la Gerencia afronta y planifica la gestión de sus proveedores. También está estrechamente ligado a un buen funcionamiento y adecuado manejo de la carga terrestre; de tal manera que permite reducir riesgos de suministros y crear confianza en que los proveedores seleccionados podrán brindar suministros de buena calidad.
  
- b) Se concluye que los costos de los suministros utilizados en los procesos operativos, influyen en la medición del rendimiento de los materiales en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo. Debido a que si controlamos adecuadamente los costos de los suministros se logrará una medición correcta de los rendimientos esperados y presupuestados de los materiales involucrados en el transporte de carga terrestre. También permitirán brindar un adecuado servicio en tiempos y control de los costos en tiempo real de cada uno de los servicios brindados.
  
- c) Se concluye que, las condiciones de calidad de los materiales utilizados, influyen en la administración de suministros en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo. La supervisión de la calidad de los

materiales facilitara una administración adecuada de los mismos y disminuirá las mermas y desperdicios a las bajas de los mismos, es por eso que un adecuado proceso de compras y una buena elecciones proveedores es vital.

Dados los resultados obtenidos, se ha llegado a la conclusión que, los Procesos Logísticos tienen notable impacto en la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, debido a que, luego de realizados los análisis correspondientes a las operaciones logísticas de las empresas del rubro transporte de carga, permitieron identificar, con total aproximación aquellos indicadores de la cadena logística, que vienen reflejando una deficiente gestión, evidenciando, por lo tanto, situaciones de desabastecimiento y deficiencias en el traslado de suministros y materiales.

### **6.3. Recomendaciones**

- a) Implementar adecuados mecanismos de aprovisionamiento que involucren de manera directa la gestión que deberá realizarse con los proveedores, con la finalidad de obtener suministros de calidad, en el tiempo y en el lugar requerido, asimismo, lograr una eficaz selección de proveedores, minimizando los riesgos de no tener oportunamente los suministros requeridos, que irían en desmedro de la correcta toma de decisiones y, no afectando, por consiguiente, la calidad del servicio.
- b) Controlar la manipulación de los suministros a fin de reducir los costos. Hacer más expeditivos los procedimientos de la cadena logística que permitan finalmente lograr una correcta medición del rendimiento de estos suministros y materiales. Medir el impacto de manera periódica los costos y su rendimiento.

- c) Realizar de manera permanente las revisiones periódicas de los materiales y suministros almacenados, considerando el manejo eficiente de los mismos, en cuanto a las consideraciones de movimiento, lugar, tiempo y espacio, a fin de asegurar el desplazamiento correcto para su despacho oportuno. Inspeccionar que su almacenamiento se encuentre en buenas condiciones de calidad, tanto en su consistencia, durabilidad e inocuidad con el medio ambiente.

En términos generales, se recomienda mejorar los procesos logísticos relacionados con la gestión de suministros y materiales en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, y para lo cual, se debe privilegiar la adecuada selección de proveedores.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

### Referencias bibliográficas

Arango, M., Ruiz, S., & Zapata, J. (2017). *Procesos Logísticos*. Recuperado de: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071833052017000400707&script=sci\\_artt\\_ext&tlnq=en#B5](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071833052017000400707&script=sci_artt_ext&tlnq=en#B5)

Cardona, D. y Balza, V. (2017). *Logística en los negocios*. Cartagena: Universidad Libre, 2017. 130 p.; il. Universidad Libre, Sede Cartagena. Biblioteca. Recuperado de: [http://www.unilibre.edu.co/cartagena/pdf/investigacion/libros/derecho/DINAMICA\\_E\\_INNOVACION.pdf](http://www.unilibre.edu.co/cartagena/pdf/investigacion/libros/derecho/DINAMICA_E_INNOVACION.pdf)

Fontalvo, T., De La Hoz, E., y Mendoza, A. (2019). *Los procesos logísticos y la administración de la cadena de suministro*. Revista Unilibre, Vol. 14, No.2. doi: 10.18041/2382-3240. Recuperado de: <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/saber/article/view/5880/5458>

Pinheiro y Breval (2016). *Procesos Logísticos*. Revista chilena de ingeniería, vol. 25 Nº 2, 2017, pp. 264-276. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v25n2/0718-3305-ingeniare-25-02-00264.pdf>

### Referencias electrónicas

Blasi, P. (2015). *La gestión del rendimiento y los KPIs*. Recuperado de: <https://nae.global/es/la-gestion-del-rendimiento-y-los-kpis/>

Bueno, R., & López, R. (2020). *Relación entre la calidad de servicio logístico de los agentes de carga y la satisfacción de los agroexportadores de arándano - Perú 2020*. Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado de: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10484/1/2020\\_Bueno%20Avenida%c3%b1o.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10484/1/2020_Bueno%20Avenida%c3%b1o.pdf)

- Butty, E. (2020). *Gestión de relaciones con el proveedor*. Recuperado de: <https://www.ariba.com/es/solutions/business-needs/vendor-relationship-management-software>
- Castro, M. (2018). *Gestión de la cadena de suministros y los servicios de outsourcing de Corpocas R y N Perú SAC, Puente Piedra*. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo. Lima. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19417/Castro\\_RMC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19417/Castro_RMC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chalial, E., y Tapia, F. (2019). *Procesos logísticos en empresas de transporte de carga de la ciudad de Tulcán y sus estándares de gestión de calidad*. (Tesis de grado). Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Recuperado de: <http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/791/1/005%20Procesos%20log%20c%20adsticos%20en%20empresas%20de%20transporte%20de%20carga%20de%20la%20ciudad%20de%20T%20c%20balcan%20y%20sus%20est%20c%20a%20ndares%20de%20gesti%20c%20b%20n%20de%20calidad.pdf>
- Diario El Comercio (2018). *Sistema de transporte y de logística por el Consejo Nacional de Competitividad (CNC)*. Recuperado de: <https://archivo.elcomercio.pe/especial/zona-ejecutiva/negocios/cuales-son-empresas-mas-importantes-sector-logistico-noticia-1992162>
- Estaún, M. (2020). *Cadena de suministro” Atendiendo a la definición del Council of Supply Chain Management Professionals (CSCMP)*. Recuperado de: <https://www.iebschool.com/blog/cadena-gestion-suministro-negocios-internacionales/>
- Fundación Jesuïtes Educació (2018). *Objetivos en logística y transporte*. Recuperado de: <https://fp.uoc.fje.edu/blog/logistica-y-transporte-en-la-cadena-logistica-objetivos-y-funciones/>

- González (2016). *La investigación propositiva*. Recuperado de:  
<https://www.lifeder.com/investigacion-diagnostica/#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20diagn%C3%B3stica%20es%20un,la%20aparici%C3%B3n%20de%20un%20fen%C3%B3meno.>
- González (2016). *Procesos de distribución de la logística*. Recuperado de:  
<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/2425-Texto%20del%20art%C3%ADculo-5097-2-10-20160623.pdf>
- Gómez (2018). *Problema de la gestión logística*. Recuperado de:  
<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/270-1927-1-PB.pdf>
- Ramírez, E. (2017). *Análisis Comparativo de la Logística de Transporte de Carga en Colombia – Bogotá*. (Trabajo de grado) en la Universidad Militar Nueva Granada, Recuperado de:  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13272/ENTREGA%20FINAL%20-%20EDWIN%20RAM%CDREZ.pdf?sequence=1>
- Goyzueta, C. (2018). *Análisis de la Gestión Logística de la Empresa de Transportes Elio S.A.C. para la Formulación de una Propuesta de Mejora, Arequipa 2017, en Perú*. (Tesis de grado) en la Universidad Tecnológica del Perú, Recuperado de:  
[http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1351/1/Christiam%20Goyzueta\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_2018.pdf](http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1351/1/Christiam%20Goyzueta_Tesis_Titulo%20Profesional_2018.pdf)
- Melero, J. (2017). *Logística de aprovisionamiento, la gran desconocida*. Recuperado de:  
<https://www.transgesa.com/blog/logistica-de-aprovisionamiento-la-gran-desconocida/>
- Montes, F. (2017). *Análisis de la Satisfacción del Cliente y las buenas prácticas de Gestión Logística de almacén en transporte logístico Mary S.C.R.L. distrito de Juliaca, año 2016, en Puno-Perú*. (Tesis de grado) en la Universidad Nacional del Altiplano, en su tesis Recuperado de:

[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4497/Montes\\_Garcia\\_Fernando\\_Miguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4497/Montes_Garcia_Fernando_Miguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Murillo, D., y Cardona, M. (2020). *Estrategias de mejoramiento para los procesos logísticos de transporte. Colombia.* (Trabajo de grado) en la Institución Universitaria Esumer. Recuperado de: [http://repositorio.esumer.edu.co/bitstream/esumer/2141/1/Estrategias%20de%20mejoramiento%20para%20los%20procesos%20log%  
c3%adsticos%20de%20transporte.pdf](http://repositorio.esumer.edu.co/bitstream/esumer/2141/1/Estrategias%20de%20mejoramiento%20para%20los%20procesos%20log%c3%adsticos%20de%20transporte.pdf)

Pacheco, J. (2020). Administración de inventarios. Recuperado de: [https://www.webyempresas.com/administracion-de-inventarios/#Objetivo\\_de\\_la\\_administracion\\_de\\_inventarios](https://www.webyempresas.com/administracion-de-inventarios/#Objetivo_de_la_administracion_de_inventarios)

Revilla, D (2018). *Evaluación de la calidad de servicio de una empresa de Transporte y encomiendas en la ciudad de Chiclayo 2017, en Chiclayo,* (tesis de grado) en la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1485>

Riesco, J. (2020). *¿Qué es un proceso logístico?* Chile. Recuperado de: <https://enviame.io/blog/que-es-un-proceso-logistico/>

Rodríguez, C., y Salazar, J. (2020). *Propuesta de mejora del proceso operativo y logístico en las empresas de transporte de carga a través de la integración de filosofía lean y programación lineal en Lima, Perú.* (tesis de grado) Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Recuperado de: [file:///C:/Users/User/Downloads/Rodr%C3%ADguez\\_HA.pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Rodr%C3%ADguez_HA.pdf)

Rouse, M. (2020). *La gestión de la cadena de suministro (SCM).* Recuperado de: <https://searchdatacenter.techtarget.com/es/definicion/Gestion-de-la-cadena-de-suministro->



## ANEXOS

### Anexo1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** Procesos Logísticos y su impacto en la Gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cómo los Procesos Logísticos impactan en la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019?</p> <p><b>Problemas secundarios</b></p> <p>a. ¿Cómo el aprovisionamiento influye en la gestión de proveedores en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo?</p> <p>b. ¿Cómo los costos de los suministros utilizados influyen en la medición de rendimiento de materiales en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo?</p> <p>c. ¿Cómo las condiciones de la calidad de los materiales influyen en la administración de suministros en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Analizar los Procesos Logísticos y su impacto en la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>a. Determinar cómo el aprovisionamiento influye en la gestión de proveedores en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.</p> <p>b. Explicar cómo el costo de los suministros utilizados influye en la medición de rendimiento de materiales en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.</p> <p>c. Exponer cómo las condiciones de la calidad de los materiales influyen en la administración de suministros en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Los Procesos Logísticos impactan en la gestión de suministros de las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>a. Si el aprovisionamiento se involucra correctamente en la gestión de proveedores entonces existirá un buen funcionamiento en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.</p> <p>b. Si existen buenas condiciones del costo de los suministros utilizados entonces se logrará una correcta medición de rendimiento de materiales en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.</p> <p>c. Si existen buenas condiciones de calidad de materiales utilizados entonces habrá una adecuada administración de suministros, en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo.</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p><b>PROCESOS LOGÍSTICOS</b></p> <p>X1. Aprovisionamiento</p> <p>X2. Costos de los suministros utilizados</p> <p>X3. Condiciones de la calidad de los materiales.</p> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b></p> <p><b>GESTIÓN DE SUMINISTROS</b></p> <p>Y1. Gestión de proveedores</p> <p>Y2. Medición de rendimiento de materiales.</p> <p>Y3. Administración de suministros.</p>	<p><b>1. Tipo</b> Investigación descriptiva</p> <p><b>2. Nivel</b> Descriptivo, explicativo</p> <p><b>3. Método</b> Cuantitativa.</p> <p><b>4. Diseño</b> No experimental.</p> <p><b>5. Población y Muestra</b></p> <p>La población se constituye por 70 gerentes y contadores que laboran en las empresas de transporte terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019.</p> <p><b>6. Muestra</b></p> <p>La muestra se constituye por 59 gerentes y contadores que laboran en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019.</p>

## **Anexo 2: Encuesta**

### **Instrucciones**

El desarrollo de la presente encuesta tiene como objetivo recoger información respecto al trabajo de estudio “LOS PROCESOS LOGÍSTICOS Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN DE SUMINISTROS EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE CARGA TERRESTRE DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, PERÍODO 2019”, y en base a ello, se solicita que, en adelante, responda las interrogantes seleccionando la opción que considere pertinente, marcando con un aspa (x). Se recuerda que la presente encuesta es anónima.

Se agradece su participación.

1. ¿Cree usted que el flujo constante de suministros y servicios impacta en su correcto aprovisionamiento?
  - a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A veces
  - d. Casi nunca
  - e. Nunca
  
2. ¿Una adecuada gestión de stocks asegurará un buen proceso de aprovisionamiento?
  - a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A veces
  - d. Casi nunca
  - e. Nunca

3. ¿Con qué frecuencia el costo de los materiales que utiliza la empresa garantiza la reducción de costos de logística?
- a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A veces
  - d. Casi nunca
  - e. Nunca
4. ¿Cree usted que la reducción de costos de manipulación de suministros y/o servicios se deba a las adecuadas condiciones del servicio y costos de los materiales?
- a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A veces
  - d. Casi nunca
  - e. Nunca
5. ¿Con qué frecuencia se obtienen los suministros en óptimas condiciones?
- a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A veces
  - d. Casi nunca
  - e. Nunca
6. ¿Cree usted que mejorar las revisiones de suministros permitirá mantener adecuadas condiciones de la calidad de los materiales?
- a. Siempre
  - b. Casi siempre

- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

7. ¿Una adecuada gestión de proveedores garantiza la identificación y comunicación con el proveedor de manera eficaz?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

8. ¿Con qué frecuencia se obtiene el nivel de competencia que requiere la empresa para llevar a cabo una correcta gestión de proveedores?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

9. ¿La correcta medición de rendimiento de materiales permite obtener bajos costos operativos?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

10. ¿Con qué frecuencia la medición de rendimiento de materiales permite identificar el nivel de riesgo a asumir en los procesos logísticos?
- a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A veces
  - d. Casi nunca
  - e. Nunca
11. ¿La administración de materiales permite conocer el estado de pedidos en tiempo real?
- a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A veces
  - d. Casi nunca
  - e. Nunca
12. ¿Con qué frecuencia se da una adecuada administración de materiales que permita obtener un alto nivel de cumplimiento de pedidos?
- a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A veces
  - d. Casi nunca
  - e. Nunca
13. ¿El manejo de los procesos logísticos asegura la correcta distribución de los materiales o suministros?
- a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A veces

- d. Casi nunca
- e. Nunca

14. ¿La gestión de suministros permite a la empresa alcanzar sus objetivos y metas trazadas?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca