



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Mejora de la gestión logística a través del rediseño de procesos  
de la empresa Ikl asociados sac, Lima 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Mariño Alarcon, Betuel Laban (ORCID: 0000-0001-9466-7946)

ASESOR:

MBA. Paredes del Águila, Jardiel (ORCID: 0000-0001-5461-0929)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones.

LIMA – PERÚ

2022

#### **DEDICATORIA:**

Con un inmenso orgullo sin duda alguno dedico con todo mi corazón esta tesis a mi amada esposa Raquel Espinosa G. por el apoyo incondicional que me supo brindar en los momentos más difíciles de nuestra vida durante mi estudio en la universidad, y por haber confiado en mi capacidad para sacar adelante en el futuro y velar por el bienestar de nuestra familia. Y al resto de mi familia como a mis padres y hermanos por ser mi fuente de inspiración e motivación para poder superarme día a día. Gracias a todos.

Betuel.

### **AGRADECIMIENTO:**

Mi agradecimiento eterno en primer lugar a Dios por darme vida y salud día a día En seguida agradezco a la empresa Lkl asociados sac por brindarme facilidades para poder ingresar a las instalaciones de diferentes áreas, a recabar información del historial y funcionamiento de los sistemas. Como también a mi asesor MBA. Jardiel Paredes del Águila por su guía acertada para la realización de esta tesis y las demás personas como familiares amigos y compañeros que aportaron de forma directo e indirecto en el desarrollo de este trabajo.

Betuel.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. Introducción.....	1
II. Marco teórico.....	5
III. Metodología.....	11
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2 Variables y operacionalización.....	11
3.3 Población, muestra y muestreo.....	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5 Procedimientos.....	15
3.6 Método de análisis de datos.....	15
3.7 Aspectos éticos.....	16
IV. Resultados.....	17
V. Discusión.....	22
VI. Conclusiones.....	26
VII. Recomendaciones.....	27
Referencias.....	28
Anexos	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población y muestra .....	<b>13</b>
Tabla 2 Análisis fiabilidad para los instrumentos de recolección de datos. Con Alfa de Cronbach.....	<b>14</b>
Tabla 3 Correlación de hipótesis entre V1 Rediseño de procesos V2 mejora de gestión logística .....	<b>21</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 diseño actual del proceso logístico.....	17
Figura 2 niveles de comunicacion entre los procesos .....	18
Figura 3 efectividad de las herramientas.....	19
Figura 4 política de seguridad y salud ocupacional.....	20

## **RESUMEN.**

El siguiente estudio tiene como objetivo Mejorar los procesos logísticos con un rediseño adecuado para aumentar la eficiencia del sistema logístico, minimizando las limitaciones que existen en el área logística y elevando los índices de productividad. Se usó metodología de investigación aplicada descriptiva no experimental, mediante el instrumento de escala de Likert se adquirió información mediante una encuesta, respondieron a las encuestas los 23 colaboradores de la empresa Lkl asociados sac satisfactoriamente. Se tabulo con el programa MS Excel se obtuvo un resultado significativo Eficiencia del diseño actual del proceso logístico, en desaprueba un 53% y aprueba 19%. Donde se concluyó que la empresa carece de equipos y herramientas actualizadas a consecuencia existe muchas descoordinaciones y descuido de bienestar familiar de los colaboradores, la cual no permite mejorar la atención al cliente con los procesos de la gestión logísticos actuales, para lo cual se propuso ejecutar un rediseño de proceso adecuado y se recomendó a la alta gerencia tomar acciones urgentemente en puntos débiles del proceso evidenciados mediante la investigación.

**Palabras clave:** rediseño, mejora de procesos, gestión logística

## **ABSTRACT.**

The following study aims to improve logistics processes with a suitable redesign to increase the efficiency of the logistics system, minimizing the limitations that exist in the logistics area and raising productivity rates. Non-experimental descriptive applied research methodology was used, through the Likert scale instrument, information was acquired through a survey, the 23 collaborators of the company Lkl associated sac responded satisfactorily to the surveys. It was tabulated with the MS Excel program, a significant result was obtained Efficiency of the current design of the logistics process, in disapproving 53% and approving 19%. Where it was concluded that the company lacks updated equipment and tools as a result there are many lack of coordination and neglect of the family welfare of the employees, which does not allow improving customer service with the current logistics management processes, for which it was proposed to execute an adequate process redesign and senior management was recommended to take urgent action on weak points in the process evidenced through research.

Keywords: redesign, process improvement, logistics management



## I. INTRODUCCIÓN

La realidad problemática. En el mundo actual, el esfuerzo de la gestión logística se centra más en asegurar que los productos lleguen al consumidor del modo más efectivo y bajo costo, porque los mercados actualmente suben diariamente los niveles de exigencia en como adquirir un producto. En busca de esa satisfacción a los clientes, la empresa Lkl asociados sac, buscó adaptarse a los nuevos desafíos, la cual se traduce en aspectos reales como el rediseño de los procesos, son muchas de las tendencias en logística empresarial, ya que vivimos en una época tecnológica de cambios constantes en la cual es muy necesario crear estrategias y rediseñar procesos de todo tipo en cada sistema de la gestión empresarial, buscando la máxima satisfacción de cada cliente. Las interconectividades mundiales a todos los niveles se maximizaron con mayor rapidez en el mercado actual, todo es estudiado, medido y proyectado de acuerdo a la necesidad de cada sector comercial, luego puesta en marcha para alcanzar los mayores estándares de calidad.

D. López (2009) menciona sobre la logística donde entendió como el conjunto de estrategias encaminadas a garantizar que las operaciones de las compañías se desarrollen eficientemente y oportunamente, donde las empresas que adoptaron los convirtieron en un factor generador de valor al interior de cualquier negocio, en la medida que lograron engranar los procesos propios de la logística organizativa para los procesos de Ventas y Manufactura, colocándolos a trabajar para dos fines fundamentales: Garantizar oportunamente que los productos lleguen al cliente final y generaron una cultura de búsqueda permanente de eficiencias operacionales. Qué hicieron las compañías para lograr engranar los procesos de la logística, las organizaciones trabajaron en su mejoramiento continuo de cara a satisfacer las exigencias de sus consumidores, para lo cual decidieron elaborar un plan para el rediseño de los procesos logísticos, orientados al logro de los dos fines logísticos fundamentales mencionados líneas arriba. Las evidencias del éxito de este rediseño operativo fueron plasmadas en indicadores de gestión herramienta donde midieron el logro de sus objetivos especialmente establecidos para ello. (Nivel internacional)

La siguiente investigación. Cabanillas - Limo (2018) sobre rediseñar se basó en diferentes puntos débiles del proceso logísticos observados por los clientes y colaboradores y también en la experiencia propia vivida como colaborador en la organización mercantil durante muchos años fue observado muchas falencias en el sistema, donde se notaban claramente las tareas que realizaban durante el desarrollo de sus funciones diarias no satisficieron a la alta exigencia del mercado actual , porque los procedimientos mecánicos que se imponían eran casi obsoletos ejecutarlas en esa época de mucha digitalización por la consecuencia de esos actos se observó claramente. Bajos niveles de atención al público interno, escases de materiales en los importantes proyectos por ausencia de políticas de inventario, reacciones tardías en la atención de los requerimientos, falta de procedimientos de trabajo en área logística como compras, abastecimiento, distribución y transporte. Mientras que por otro lado en la región el Perú no ha sido ajeno al mundo sobre la actualización tecnológica y al mejoramiento de los procesos logísticos, muestra de ello hay muchas empresas contratan especialistas con la finalidad de estar actualizando y rediseñando sus sistemas logísticos donde se vieron a menudo en el medio mucha tecnología y conectividad de procesos, donde se asen todo para lograr un propósito final que es como la optimización en la gestión logística para la satisfacción y fidelización de sus clientes, para lo cual como investigadores asumieron el reto para hacer seguimiento cada una de las áreas de trabajo y analizaron sigilosamente todos los sistemas y adaptaron las mejores herramientas para su funcionamiento eficaz y eficiente. Los trabajos de investigación, estuvieron enfocados en cinco puntos esenciales de la gestión logística de la compañía, Compras, Servicio al cliente, Gestión de Inventarios, Almacenamiento y Transporte. Donde mejoraron el rendimiento organizacional partiendo de la solución en la gestión logística, alcanzando así la satisfacción de sus clientes internos, esta mejora también beneficio a los trabajadores y a sus principales proveedores. (nivel nacional)

Gutiérrez (2021) con el trabajo de investigación, resolvió muchos inconvenientes en un supermercado de lima, donde se enfocaron intensamente sobre como reformular los procesos de mejora y elevar la calidad de atención a los consumidores, mediante la segmentación de clientes tomando como prioridad y mayores beneficios a las amas de casa que en mayor porcentaje acudían día a día al establecimiento. Sin embargo, durante los seguimientos de los estudios que se pudo realizar, se llegaron a una conclusión que no hay relación entre la segmentación de clientes y el rediseño de los procesos de calidad del servicio en tal supermercado de lima, ya que se evidenció que las mejoras en los servicios de atención al cliente no distinguen segmentos. Los siguientes procesos que se está usando en la actualidad no entienden los empleados tampoco no son adaptables, todo ese tipo de medidas inadecuadas influyen inmensamente en calidad de servicio, no manteniendo regularidad en cuanto a la que se llama servicio de calidad. Dando una mala impresión al cliente. Y no contando con un plan de mejora en marcha. (Nivel local)

¿Cuál será el grado de aceptación del diseño actual del proceso, y cuáles son las limitaciones para mejorar de la gestión logística de la empresa Lkl Asociados Sac?

Justificación. La empresa Lkl asociados sac tuvo un diseño de gestión logística mecanizada que en 2021 fue casi obsoleto su aplicación, por eso fue muy necesario realizar mejoras y cambios por la falta de un proceso logístico adecuado, que debió ser acuerdo a la necesidad que requería la empresa afecto, negativamente la imagen como empresa ante la percepción en los clientes, eso implico pérdida del capital más valioso con la disminución de concurrencia y pérdida de confianza del clientes eso afecto, directamente a los ingresos económicos reduciendo las ventas, quedando la empresa para la siguiente temporada sin rentabilidad. Uno de los problemas recurrentes es la descoordinación entre procesos por falta de comunicación, eso también perjudica a los clientes por que pierden mucho tiempo en esperar en el área de despacho mientras el personal localice el producto vendidos, sin tener la certeza de un tiempo estimado, hubo días que los clientes cansados de esperar se retiran con molestia al no poder concretar el recojo de la compra. Estos hechos causaron pérdidas de tiempo, siendo uno de los principales causantes de los niveles de

satisfacción de los consumidores viendo, bajo la premisa de fidelizar los clientes, no se podía aceptar ese tipo de actitudes. Es por ello se identificó como punto crítico al proceso de gestión logística.

Reseña histórica Lkl Asociados sac sus principales trabajos estuvieron enfocados en labores como importadora y exportadora en Perú, direccionada principalmente en representación, distribución y comercialización de equipos eléctricos para zonas clasificadas. En los últimos años vino trabajando duramente para poder cumplir y ganar al público objetivo. Esto de alguna forma les permitió lograr un crecimiento estructural a lo largo de los años, donde genera el requerimiento de ampliación de nuevos procesos y por ende se necesita nuevos colaboradores por la capacidad económica limitada de la empresa no se pudo contratar con personal altamente calificada para el puesto, a consecuencia hay desconocimiento de sus labores asignadas con cabalidad. Actualmente muchas empresas buscan continuamente mejorar la gestión logística, para estar a la vanguardia de la competitividad empresarial y encontrar el máximo nivel de la satisfacción en los clientes, es por eso ofrecer un producto de cálida no nos asegura obtener resultados positivos, sino un servicio esmerado, ordenado en tiempo y momento oportuno.

Objetivo general: Mejorar los procesos logísticos con un rediseño adecuado para aumentar la eficiencia del sistema, minimizando las limitaciones que existen en el área, elevando los índices de productividad.

Objetivos específicos1: Dinamizar los niveles de comunicación entre los 5 procesos actuales de la gestión logística para asegurar la ejecución de las operaciones que se realicen con menor costo Y tiempo.

Objetivos específicos 2: Implementar instrumentos y herramientas para mejorar los Suministros de forma oportuna y adecuadamente.

Objetivos específicos 3: Asegurar el bienestar familiar de los colaboradores para mejorar el rendimiento en el trabajo y estar en un nivel competitivo a la altura de la exigencia laboral.

Análisis inferencial prueba de hipótesis para la correlación de variables rediseño de procesos – mejora de gestión logística.

Hipótesis: Rediseño de proceso logístico optimizará eficientemente los procesos de la gestión logística.

Rediseño de proceso logístico no optimizará eficientemente los procesos de la gestión logística.

## **II. MARCO TEÓRICO**

Para tomar como antecedente sobre la mejora de gestión logística se ha buscado contrastar diferentes teorías y autores como antecedente para tomar como punto de partida. En consecuencia, para comprender cada una de las investigaciones fueron esenciales recurrir en diferentes investigaciones y teorías que concierne en el mismo tema que nos interesó.

Mansilla (2016). Aboco su trabajo de investigación en agrupar procesos con la reducción de procedimientos burocráticos que restringen la optimización de una gestión logística eficaz y eficiente en mayoría de las áreas de la empresa, proponiendo un proyecto de rediseño para emplear un modelo de procedimiento de sistema logístico óptimo, después de diferentes mediciones, evaluaciones, entrevistas llego a una conclusión usando un cuestionario como herramienta, tomando como posibles causas puntos estratégicos donde se identificó con facilidad y pudo comprender para ubicar los puntos más críticos del problema, y así inyecto directamente su metodología ideológica donde pudieron comprender con sencillez y facilidad todos los involucrados de todas las áreas se adoptó el nuevo proceso presentado mediante el estudio, donde se comprobó que es viable implementar el desarrollo de un modelo de gestión basado en superación continua en la organización en mención también se comprobé la mencionada metodología les ayudo fomentar el trabajo en coordinación, en equipo todo recurso humano de la empresa incentivo las buenas prácticas para así optimizar y ponerse a la altura en de las exigencias de la logística de hoy. (Antecedentes nacionales.)

Espino (2016) Enfoco su investigación directamente en mejora de gestión logística área de compras y abastecimiento, viabilizando que en esos momentos la mayoría de las compañías, orientan sus funciones pensando en los incrementos de la productividad para alcanzar maximizar aciertos eficaces en

gestión empresarial y por ende con la misma gravedad se dará el mejoramiento en el sistema trascendental para el gestión de compras así transformándose en unas herramientas esenciales para la organización. Esa es la razón que en mayoría de las empresas grandes a medianas tienen asignado interiormente un departamento abocado específicamente a una supervisión constante, en tareas de compras y abastecimientos al otro lado de la moneda se encuentran las pequeñas y micro empresas que su sistema es totalmente distinto sus sistemas de gestión a consecuencia de disponer un presupuesto de inversión reducido, limitado al crear un departamento abocado en seguimiento de todo relacionado a compras se generaría un gasto inútil ya que se realizan las compras una o dos por día, por eso en casi todos en esta micro y pequeñas compañías la mayoría de los colaboradores son multifuncionales un personal puede hacer desde portero hasta administrador gerente, sus sistemas de gestión son casi informales se podría decir. En cambio, los grandes y medianas organizaciones requieren religiosamente implementar procedimientos para su aplicación en el departamento de compras optimizar los movimientos de los recursos de la empresa. (Antecedentes nacionales.)

J. Sánchez (2014) tomo como partida en su trabajo los constantes rediseños de los sistemas logísticos, que tuvo sus inicios en la segunda guerra mundial aplicada por Estados Unidos de Norteamérica en década de los años cuarenta para revisar la logística de sus tropas bélicas en tiempo de guerra son los pioneros en sistemas de planificación de requerimiento de materiales más conocido en la actualidad como sistema MRP (Material Requirements Planning Systems) es el sistema que implanto, el referido autor en el diseño de gestión de almacén para la empresa del sector juguetero. Con base de referencia a esa experiencia laboró el rediseño de los procesos operativos y diseño nuevas estructuras de instalaciones de recinto industrial en la cual implemento un sistema de gestión de almacenaje con radiofrecuencia en el central logístico empresarial juguetero internacional importantísimo español, con el objetivo principal de reducir los costos, también implemento diseño de proceso operativo en el polígono industrial ubicado en las nuevas instalaciones. Para ejecutar de esa manera una moderna estrategia impulso en su proceso de ampliación donde contemplara un nuevo proceso central logístico con capacidad para absorber con seguridad el

incremento de operaciones que agilizarán el abastecimiento para un promedio de 55 establecimientos que serán implementadas todo su sistema informático con sistema ERP Microsoft Dynamics Navision. En el tiempo que recorrió durante las etapas del diseño del almacén y la puesta en marcha la gestión ERP, el autor se dedicó a analizar, evaluar el crecimiento de los procesos operativo en los centros de almacenamiento que eran descentralizados y luego al final puso en función las etapas de rediseño poniendo la máxima concentración en su objetivo. (Antecedentes Internacionales),

Guevara (2015) hizo una investigación sobre relación familiar y rendimiento laboral en Tungurahua – Ambato – Ecuador con 112 trabajadores divididos en 57 externas y 55 internas de la Empresa Confecciones López, donde la técnica que se usó para la recolección de datos fue la encuesta que un 88% correspondiente a 99 trabajadores consideran que no tiene cultura adoptada una política de velar por el bienestar familiar en la empresa piden mayor atención y constantes capacitaciones para asegurar el bienestar familiar de los colaboradores para mejorar el rendimiento y ser muy competitivo en el mercado laboral, mientras que 12% que corresponde a 13 trabajadores manifestaron lo contrario. (antecedentes internacionales)

Arab - Ávila (2015) identificó un problema en su giro de negocios que las demandas de productos son estacionales, cíclicos tienen temporadas bajas y altas que cualquier compañía tiene que adecuar sus productos en función a las estaciones del año por que en cada periodo de una estación como son verano e invierno los más fuertes se requiere hacer trabajos que ayuda a desarrollar con facilidad, por otro lado también considero que hay épocas que un producto demanda su producción de acuerdo a la calendarización en cada fecha festiva como día de la madre, padre, mes patrio, mes morado, etcétera. Todo estos variantes de consumo en todo en los 360 días del año cada vez más son impredecibles y el mundo competitivo de mercado están muy ajustado cada vez más los puntos de ventas menciona el autor, pero hay otras opciones que considero hay productos que tienen mucha demanda a lo largo de todo el año, para soportar toda esa variedad de cambios la empresa debe tener un gran flexibilidad, porque hay otros clientes que están dispuestos a comprar productos

fuera de la temporada es por eso es bueno mantener la variedad de productos bien equilibrados, surtidos para poder estar a nivel de exigencia y satisfacción de los clientes así poder garantizar la continuidad y supervivencia, otro de los puntos específicos que es muy importante mantener un asesoramiento continuo para poder mantener la diferencia de los competidores, de tratar de ofrecer a los clientes un proceso que se amolde de acuerdo a la necesidad, realidad y flexibilidad del usuario, el autor propone un plus incentivador, mantener los precios en costo mínimo para estabilizar un nicho de clientes estables. aplicándola todo el sistema diseñado durante todo el proceso de investigación pudo lograr la satisfacción del cliente, minimizó los costos de operatividad en almacenaje, redujo mermas, pérdida de productos por vencimiento en fecha, al final más rentabilidad y benéfico para la empresa. (Antecedente local)

Esteve (2018) enfoco su investigación mentalizado a un objetivo claro direccionado a los procesos internos que realizan trabajos en el almacén del operador logístico SYRGROUP que se encuentra ubicado en valencia España. Se modelaron los procesos exclusivamente enfocado en el nicho de clientes de vino, se especificará en la cual detalladamente paso a paso cada producto/cliente de esta manera se pudieron obtener un claro entendimiento en cuanto a los procesos y también los subprocesos desde el primer momento donde hace su ingreso el primer producto a SYRGROUP hasta su disposición para su salida al destino final. El autor presento un informe general del gran operador logístico SYRGROUP sobre los procesos para un nicho de clientes exclusivamente de vinos, en la cual también encontraremos gráficos para así poder entender las tendencias mensuales, anuales para años remotos. Tuvo como finalidad con un informe que estandarizara lo alto posible en todos los procesos, donde marco los KPIs donde se presentó la empresa para obtener todos los puntos. (Antecedente internacional)

Bernal – Sepúlveda (2018) los siguientes investigadores direccionaron sus trabajos como objetivo principal en el tema de la calidad total y el crecimiento en escala en forma ascendente, todos los procesos, la implementación de este sistema parece algo novedosa dentro de la renovada organización estructural de las empresas. Pero demuestran los autores antecedentes desde muchas décadas



atrás más, para ser exactos desde los mediados de los años 70 y que se extendió hasta los inicios de los años 80 definitivamente fueron aquellos tiempos que tuvieron su auge la filosofía empresarial de casi todas las compañías organizacionales demostraban con su desempeño la calidad totalmente en sus servicios y productos, disputaban los destrezas laborales los empleados, siempre pensando y regulando en la satisfacción de los consumidores entendiendo claramente un cliente satisfecho recomienda a todo su entorno familiar, cultural y comunal de lo cual un porcentaje alto asistirá al lugar recomendado, a consecuencia como resultado final todo ese hecho causa un efecto favorable en la marca de la empresa como también en el crecimiento sostenible de la organización, su objetivo fue mantener a lo largo de muchos años por naturaleza en todo los procesos de toda la empresa. En sus objetivos número uno destacó el mejoramiento continuo encada uno de los procesos que será de mucha importancia en el crecimiento y dureza de muchas empresas ya que en la actualidad vivimos en un mercado totalmente global económicamente a que hay constantemente el crecimiento competitivo en busca de la satisfacción de cada día más la alta exigencia de los consumidores. Como segundo lugar, los investigadores realizaron un diagnóstico completo cada una de los procesos de carácter logístico que son superiores a la empresa objetiva Grupo Alcomex S.A.S donde principalmente todas las herramientas investigadas i adquiridas fue una propuesta acertada para que mantenga por mucho años y décadas más. (antecedente internacional)

Isofocus (2015) prestigiosa revista internacional publica el rediseño de las normalizaciones organizacionales empresariales, que impartió en su publicación número 113 con la última revisión de ISO 9001 norma donde determina el sistema de gestión de calidad, la cual se tomaría como manual que es necesario para todas las empresas deben cumplir como principios básicos, siguiendo estos pasos que recomienda tal norma donde se logrará obtener un sistema de gestión efectiva y acertada, que nos permitirá mejorar y administrar la calidad de productos, servicios y precio con el cumplimiento no solo se pretende llegar al cliente final sino mucho más allá, así como consumidores, entes reguladoras como las empresas de homologación privadas y estatales, etcétera. Era necesaria su actualización ya que hubo muchos vacíos que iban quedando, montón de

interrogantes a consecuencia de grandes cambios tecnológicos, creación de nuevos y diversos rubros de negocios en el comercio internacional, pensando en todos los cambios, ISO 9001- 2015 nos promete ser a un más, un sistema de gestión de calidad acertadamente efectiva, disponible, amigable y con consecutivamente relativo. Diferentes compañías en el mundo estuvieron más que felices con el ISO 9001 en su presentación anterior, seguramente algunos se preguntaran por que revisar si las normas están funcionando bien, las empresas que lo adoptaron están con los niveles muy altos de estandarización. Pero ISO 9001 reconoce que el mundo empresarial nace y crece a una velocidad inmensa y urge de nuevas normas de gestión de calidad. Como también requiere de mayor igualdad y como de fácil integración con SGC para una dirección empresarial con muchas variantes estratégicas de una organización, y para que sea más fácil para todos adoptar diferentes normas para gestión empresarial como por ejemplo el ISO 1400 y los diferentes SGC de rubros específicos como la que es AS9100 que rige para la industria aeroespacial. Alan Daniels como representante de las industrias aeroespaciales destaco todos los cambios y de los modelos de los comercios, para las cadenas de suministro mucho más complejas y el creciente expectativa que exige el consumidor, como una de las razones para que les convenza a adaptarse a las normas, en un mundo globalmente cambiante. Daniels está convencido que el ISO 9001 tiene que estar en constante mejora a la capacidad de las organizaciones con el objetivo de fidelizar a sus clientes, mientras que en los alrededores se ven claramente operaciones inmensas. Esa son las razones por los que realizaron una amplia y minuciosa revisión. (Antecedente internacional)

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El tipo de investigación que se hizo fue aplicada, puesto que se tomó como base propuestas de conocimientos teóricos ya estudiadas para ejecutar en los procesos de elaboración de esta tesis. Según Abarza (2013) el investigador averigua solucionar un problema acreditado y desarrollar a esas interrogantes específicas. En nuestras palabras simples la investigación aplicada es resolver problemas identificadas en forma directa y práctica usando las herramientas establecidas. Es por eso esta investigación fue de un diseño no experimental – transversal, según fundamenta (Hernández - Fernández y Batista 2014 sexta edición p. 184) el diseño no experimental es ver las manifestaciones tal como se dan en su estado natural, eso quiere decir que, con un estudio no experimental, es donde el investigador utilizara sus técnicas y herramientas de investigación sin alterar los variables de estudio lo que se hace es observar a los fenómenos tal y como se da en su estado natural y posteriormente se evalúa, usando investigación transversal descriptiva donde se reúne datos en un momento determinado único.

#### **3.2. Variables y operacionalización:**

Variable 1: mejora de gestión logística. Se eligió una estrategia logística de acuerdo a las necesidades que requiere el almacén, en donde se refiere a la mejora el ambiente de labor, limitando los desplazamientos innecesarios, ordenar espacio y sistema de numeración de los productos, especializo a cada trabajador en una actividad específica, como también se organizó productos de acuerdo a su tiempo de rotación, se hizo controles de calidad a cada producto y servicio se obtuvieron resultados a consecuencia se evitó el mínimo error.

Variable 2: rediseño de procesos. Directamente se refiere a mejoras significativas en el rendimiento de la organización con la finalidad de aumentar la eficiencia y la efectividad, aplicada en un momento exacto y aplicado en una determinada actividad. Con la finalidad de reducir los costos. Enfocándose en sobresalir del resto de la competidora.

La operacionalización de los variables tenemos como variable independiente el rediseño de procesos, Carvalho (2016) El rediseño de procesos trata de buscar la mejor técnica para resolver cómo perfeccionar los procesos existentes. El mejor escenario posible es la reducción de costes y la mejora de la productividad mediante el cambio y la actualización. tenemos como principal indicador, niveles de servicio, KPIs logísticos.

Por otro lado, como variable dependiente, mejora de gestión logística, Escudero (2015) Optimizar La Gestión Logística buscando engranar el proceso de las organizaciones para generar la mayor eficiencia, integrando la planeación, dirección y organización de distintas operaciones como producción, distribución y abastecimiento. nuestros indicadores son. Niveles de inventario, niveles de existencias de materiales que en la actualidad no se usa en la empresa y que urge tener pensando en futuras necesidades.

Definición operacional: Operacionalmente las dos variables se midieron mediante una encuesta a los trabajadores de la empresa Lkl Asociados Sac utilizando la escala de Likert. Usando un cuestionario de 12 ítems para cada variable con cinco indicadores que fueron de la siguiente manera: 1 – muy en acuerdo. 2 – Acuerdo. 3 – ni acuerdo ni desacuerdos. 4 – desacuerdo 5 – muy desacuerdo.

Dimensiones para variable rediseño de proceso, actualización de procesos, costos y tiempo de ejecución. Indicador variable 1 Aumentar la competitividad de la empresa, Minimizar errores, Aumentar los niveles de calidad, Disminuir el gasto, Incrementar la productividad, Mejorar el rendimiento.

Dimensión para variable mejora de gestión logística. Mejora continua, comunicación y seguridad. Indicador variable 2 Midiendo el costo del proceso, Determinación del costo de Mano de obra, Tiempo y costos del proceso, Eficiencias del proceso, Midiendo la rapidez del proceso, Midiendo el servicio del proceso.

Escala de medición ordinal.

### 3.3. Población, muestra y muestreo.

Esta investigación se hizo con la participación de 23 personas, considerando el total de colaboradores de la empresa Lkl asociados SAC. Por ser adecuado se optó realizar el trabajo mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, puesto que se solicitó a todos los trabajadores de la “empresa Lkl” para que formen parte del estudio y como también por lo que la selección se realizó de acuerdo a nuestro interés.

Tabla 1

Segmentación:

<b>POBLACIÓN MUESTRA</b>			
<b>ÁREA DE TRABAJO</b>	<b>HOMBRE</b>	<b>MUJER</b>	<b>TOTAL</b>
Compras Y Ventas	3	2	5
Almacén	8	5	13
Transporte	5	0	5
Total			23

Fuente: *área logística personal de la empresa LKL asociados sac.*

Criterios de inclusión:

- Todo el personal integrante del área logística
- Personal que trabaja con planilla y recibo por honorario

Criterios de exclusión:

- Socios de la empresa Lkl
- Miembros del directorio

Muestreo. Y la vez Hernández citado en Castro (2003), expresa que si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se usó para desarrollar este estudio fue no probabilística por conveniencia. según Sampieri, (2018) El muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo en la cual el investigador selecciona muestras basadas en un juicio subjetivo en cambio de hacer la elección al azar. Mediante el instrumento del cuestionario o encuesta. Que se vio por conveniente una lista de preguntas para obtener datos directamente de las personas de estudio a fin de conseguir datos sobre sus experiencias pasadas realizando sucedidos durante el cumplimiento de sus labores. En la cual se incluyó el instrumento escala Likert por qué el encuestado debe responder.

Para la validación del instrumento se recurrió a tres especialistas donde fue sometido al juicio y consulta de expertos, donde liberaron mediante algunos cambios y arreglos, quedando con una confiabilidad óptima para su uso.

Según Cozby, (2005) el coeficiente Alfa de Cronbach se aplica para la confiabilidad como consistencia interna, el nivel de los ítems establece la precisión del instrumento, ya que a mayor confiabilidad menor será el margen de error de la medida.

Tabla 2.

Fiabilidad del instrumento.

Análisis fiabilidad para los instrumentos de recolección de datos.		
VARIABLES.	Alfa de Cronbach	Consistencia
Vi: Rediseño de procesos	0.834	Es Bueno.
Vd.: Mejora de gestión logística	0.908	Es Excelente.

Fuente: base de datos encuesta Lkl asociados SAC.

Interpretación: se tomó los puntos de vista de George - Mallery (2003, p. 231), de acuerdo a los resultados del análisis hecho la variable rediseño de procesos se obtuvo bueno, y la variable mejora de gestión logística se obtuvo excelente, donde su confiabilidad y consistencia interna quedo demostrado para su uso total sobre la muestra en estudio.

### **3.5. Procedimientos.**

Batis (2020) indico, ya que se usó la técnica de recolección de datos mediante la encuesta, para seguir el siguiente procedimiento se partió definiendo a la encuesta como una técnica para juntar información mediante preguntas escritas organizadas en un formulario impresas para obtener respuesta que reflejan opiniones intereses, necesidades, actitudes, intenciones y conocimientos de un grupo de personas. Teniendo como base ese argumento los procedimientos que se ejecutó son la siguiente. Se empleó en la tabulación de datos para los resultados obtenidos de la encuesta que se hizo a los colaboradores de la empresa, con el programa Microsoft Office Excel, y como el software estadístico SPSS siendo el software más conocido por ser popular entre los usuarios de Windows, que fue utilizado para realizar la captura y análisis de datos para crear tablas y gráficas con data compleja.

### **3.6. Método de análisis de datos.**

El método de análisis de datos se realizó con una herramienta estadística, siendo una disciplina que nos proporcionó innumerables beneficios para nuestra investigación, UNAM (2016) donde la estadística descriptiva se entendió como una agrupación de métodos que se usa para procesar información en términos cuantitativos, por otro lado, la estadística inferencial ilustra la confiabilidad de deducir los fenómenos observados. Los resultados del cuestionario fueron analizados por medio de un método estadístico en donde se aplicaron procedimientos de análisis descriptivo y análisis inferencial. Con tabla de frecuencia y porcentaje se realizó el análisis descriptivo. Ya que es una herramienta bien usadas en la estadística, por eso el uso de este instrumento nos sirvió para ordenar los datos numéricos. En seguida fueron interpretadas donde se tomó como punto de partida los objetivos según la investigación. Con el análisis inferencial se tomó las dos variables, siendo la primera variable “mejora de gestión logística” siendo la segunda “rediseño de procesos”, y se relacionaron, como también se determinaron las hipótesis nulas y abiertas de acuerdo a la indagación.

### **3.7 Aspectos éticos**

Para hacer este trabajo de investigación se tomó información de diferentes autores nacionales e internacionales que ya culminaron en mayoría una investigación básica, se materializó las ideas sin distorsionar la esencia de la idea final del investigador inicial. Como también uno de las consideraciones principales que se tuvo el escenario donde se materializó mi inquietud, las instalaciones de la empresa Lkl asociados sac con la autorización del gerente general y la participación de forma voluntaria de todos los trabajadores de la empresa donde en todo momento de la investigación se buscó el bien común de todo para todos, se restringió algunos términos que pudieron ser perjudiciales la susceptibilidad de los lectores, como pensando en el bienestar de un grupo humano de la empresa Lkl y los entornos que están involucrados directa o indirectamente. en la redacción se respetó estrictamente el manual APA porque garantiza una presentación del trabajo ordenada y clara y como también para facilitar la ubicación de los materiales usados, desde la introducción se utilizó la plataforma TURNITIN en donde se detectó la originalidad de la investigación.



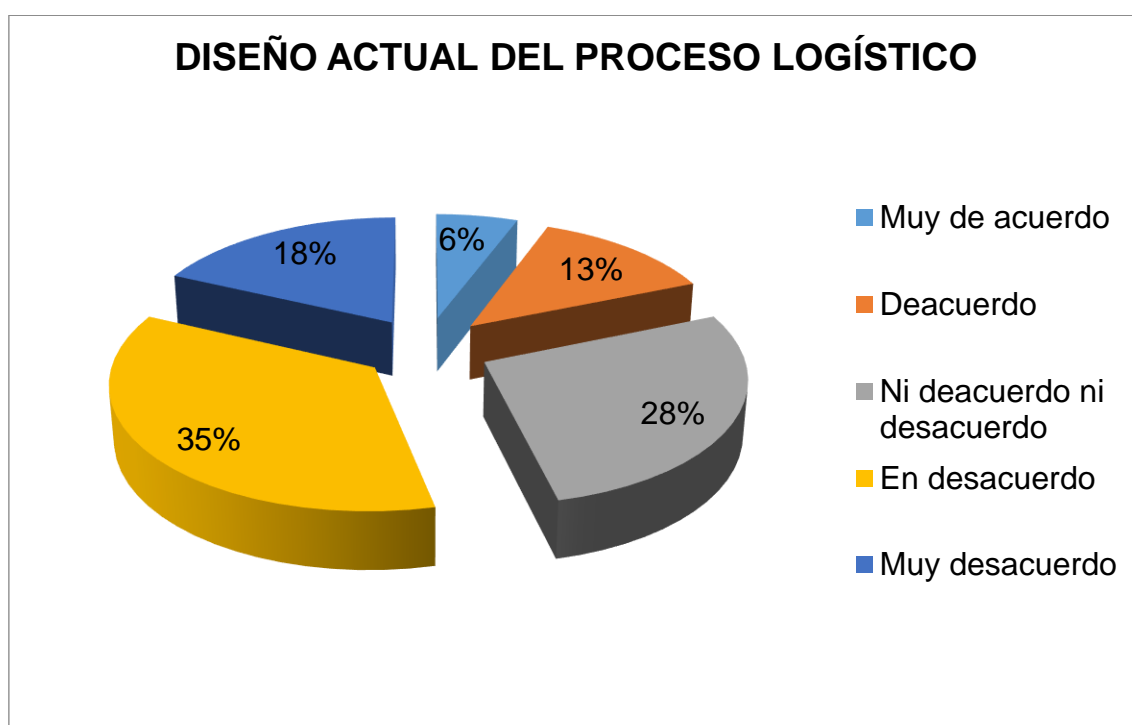
#### IV. RESULTADOS.

Luego de aplicar el instrumento (cuestionario) validada por tres expertos, donde conocimos la opinión de los colaboradores de la empresa LKL Asociados sac. Se hizo un análisis con el programa MS Excel.

Objetivo General: Mejorar los procesos logísticos con un rediseño adecuado para aumentar la eficiencia del sistema, minimizando las limitaciones que existen en el área, y elevando los índices de productividad.

Figura 1

¿Estás de acuerdo con el diseño actual del proceso logístico, Crees que facilita mejorar eficientemente tu labor diaria?



*Fuente: base de datos y tabla de frecuencia.*

Interpretación:

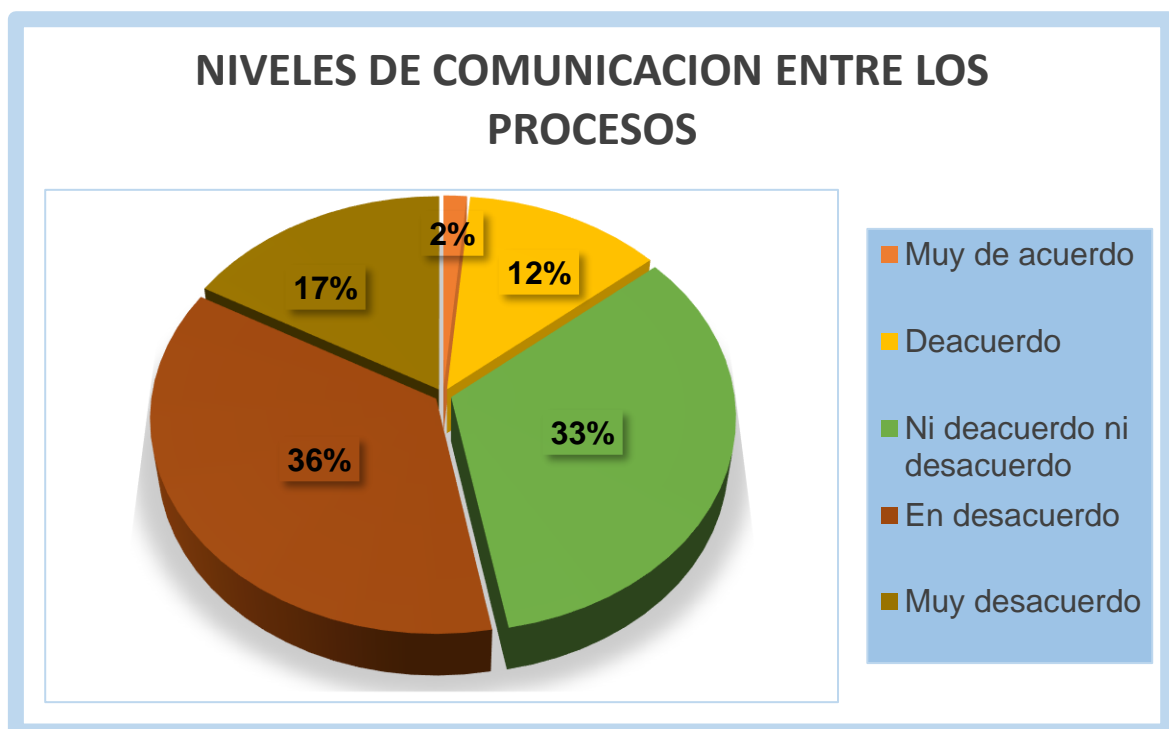
Al observar el resultado de la encuesta realizado a los trabajadores de la empresa Lkl asociados Sac. En la que se contrasto con el objeto general a la pregunta si está de acuerdo con diseño actual del proceso logístico, te facilita eficientemente mejorar tu labor diaria un 35% demuestran estar en desacuerdo con el diseño actual del proceso logístico que lleva la empresa. Mientras que solo el 13% asegura estar de acuerdo, como también el 28% aseguran estar ni de acuerdo ni desacuerdo como que mantienen una neutralidad, mientras que el 18% mostro su total desacuerdo, por lo tanto, finalmente el 6% muy de acuerdo.

Objetivo específico: 1

Dinamizar los niveles de comunicación entre los 5 procesos actuales de la gestión logística para asegurar la ejecución de la operación que se realicen con menor costo Y tiempo.

Figura 2

¿Cuántas veces llaman los clientes para consultar el estado de su pedido, crees que hay una buena comunicación, entre los procesos para hacer la entrega a tiempo los productos?



Fuente: base de datos y tabla de frecuencia.

Interpretación:

En la figura 2 a la pregunta hay coordinación entre los colaboradores y si la entrega de los requerimientos se entrega a tiempo un 36% sienten estar en desacuerdo con la coordinación que se realiza y el tiempo de demora de los productos, mientras que solo un 11% está convencido que hay buena coordinación en las operaciones del proceso logístico.

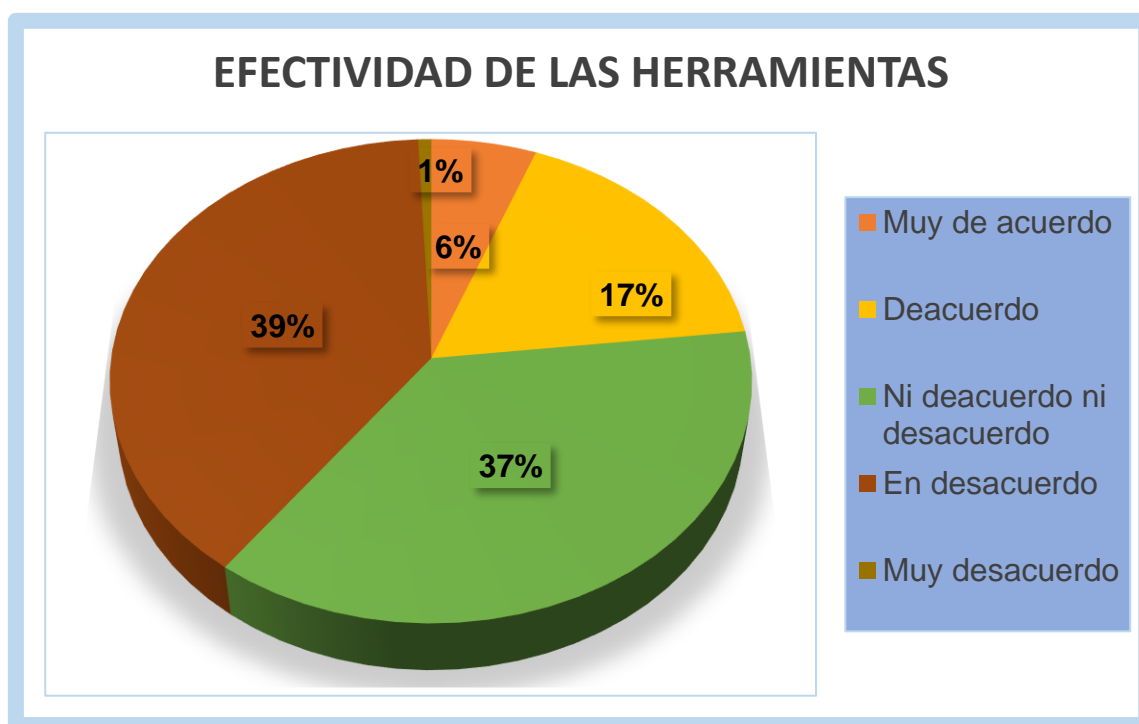
Eso nos dio entender finalmente que al sumar las dos opciones en desacuerdo y muy desacuerdo asen un total de 54% siendo la mayoría estar de desacuerdo con la coordinación empleada en las operaciones de gestión logística en la empresa Lkl son inadecuadas.

Objetivo específico: 2

Implementar instrumentos y herramientas para mejorar la administración de los Suministros de forma oportuna y adecuada.

¿Crees que para la buena administración de los suministros las herramientas actuales son adecuados de acuerdo a la capacidad de logística de la empresa?

Figura 3



*Fuente: base de datos y tabla de frecuencia.*

Interpretación:

En la figura 3, de acuerdo a los resultados de la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Lkl asociados sac. Un 39% respondieron estar en desacuerdo con los instrumentos y herramientas que se usan no ayudan para mejorar los suministros de forma adecuada ni oportuna, pero hay un 17% cree estar de acuerdo.

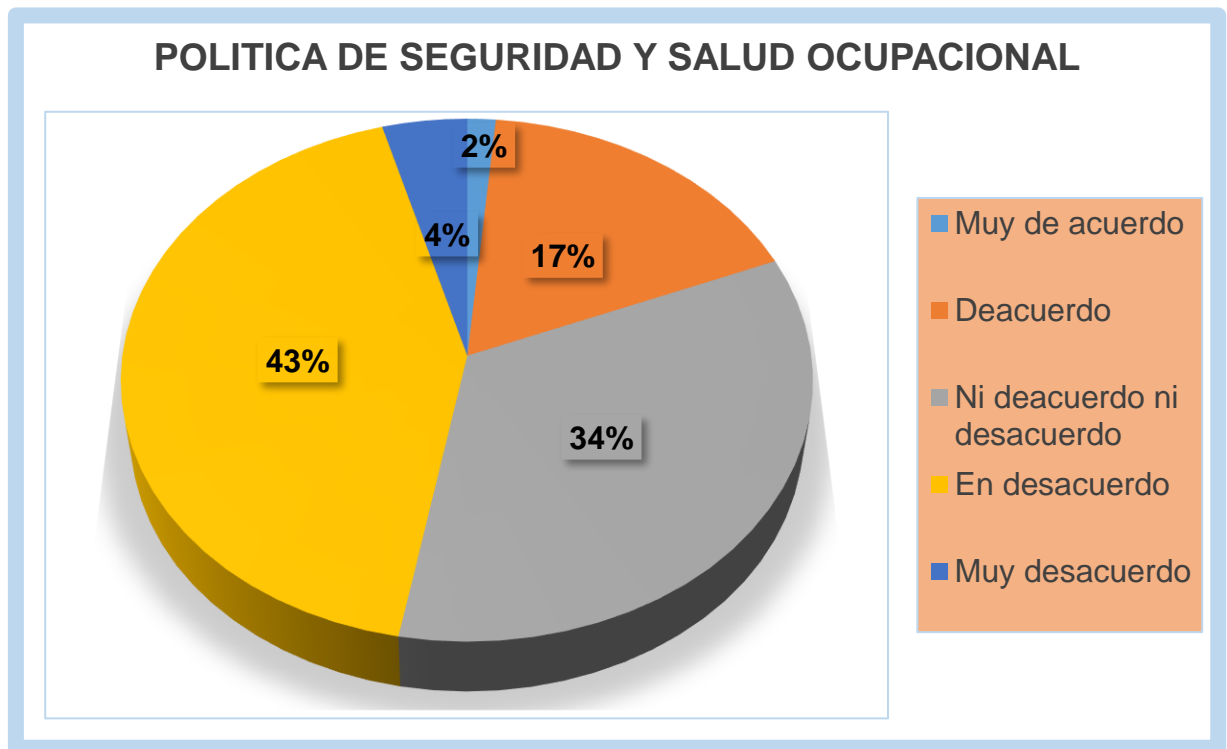
Eso nos indica de acuerdo al resultado observado las herramientas y los instrumentos que se usan en la empresa Lkl asociados sac. son muy antiguos muy mecanizados que no ayudan para mejorar los suministros de forma adecuada ni oportuna.

Objetivo específico: 3

Asegurar el bienestar familiar de los colaboradores para mejorar el rendimiento en el trabajo y estar en un nivel competitivo a la altura de la exigencia laboral.

¿Estás de acuerdo con la política de seguridad y salud ocupacional y medio ambiente que emplea la empresa, para el bienestar de tu familia?

Figura 4



*Fuente: base de datos y tabla de frecuencia.*

Interpretación:

Según los resultados de la figura 4 el 43% consideran estar en desacuerdo con la política de seguridad y salud ocupacional, y hay un 17% que están de acuerdo con la política de seguridad y salud, mientras que un 34% ni de acuerdo ni desacuerdo, pero también un 4% muy desacuerdo, tan solo un 6% creen estar muy de acuerdo.

Se demostró que en la empresa Lkl Asociados SAC, no tiene una política clara en seguridad y salud ocupacional, teniendo un descuido un área muy importante como recursos humanos. Es imposible pedir la mejora en el rendimiento de sus labores a los colaboradores.

## Análisis inferencial prueba de hipótesis

H1:  $\mu =$  Rediseño de proceso logístico mejorará eficientemente los procesos de la gestión logística.

H0:  $\mu \neq$  Rediseño de proceso logístico no mejorará eficientemente los procesos de la gestión logística.

Tabla. 3

Correlación de hipótesis entre V1 Rediseño de procesos V2 mejora de gestión logística.

			Rediseño de procesos	Mejora de gestión logística
Rho	Rediseño de procesos.	Coeficiente de correlación	1.000	,694**
		Sig.(bilateral)	-	,000
Spearman		N	23	23
	Mejora de gestión logística.	Coeficiente de correlación	,694**	1,000
		Sig.(bilateral)	,000	-
		N	23	23

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

Fuente: base de datos encuesta rediseño de procesos de empresa Lkl.

Interpretación:

Los resultados de la prueba de correlación sobre rediseño de procesos y mejora de gestión logística en la que se observó que el resultado de probabilidad ( $p=0,000$ ) el resultado es menor a 0.05 la cual se tomó la decisión de rechazar hipótesis nula. Y se infirió la existencia de una relación positiva como también significativa entre rediseño de proceso y mejora de gestión logística, para la mejora de la gestión logística mediante el rediseño de procesos. El valor Rho = ,694\*\* que nos indicó la relación positiva y nivel alto por tal razón se afirma que con el rediseño del proceso logístico, se optimizara eficientemente todo el proceso de la gestión logística en la empresa Lkl asociados sac.

## **V. DISCUSIÓN:**

Luego de haber analizado los resultados logrados fueron cotejados con los trabajos de investigación hechos por distintos autores, que fueron citados en los antecedentes y el marco teórico, en donde en algunos casos se mostró coincidencias y en otras diferencias.

Concerniente al objetivo general, Mejorar los procesos logísticos con un rediseño adecuado para aumentar la eficiencia del sistema, minimizando las limitaciones que existen en el área, y elevando los índices de productividad, de acuerdo a los resultados obtenidos y, a las informaciones recolectadas con el método de escala de Likert se logró observar, el diseño de proceso logístico actual para los colaboradores no ayuda a mejorar, el buen desenvolvimiento del proceso logístico, ya que un 36% están en desacuerdo y 18% muy desacuerdo que hacen un total de 54% que no ven ninguna mejora con el diseño actual que se está aplicando en los procesos logísticos de la empresa Lkl Asociados Sac, y solo un 13% está de acuerdo, estos descubrimientos guardan un alto porcentaje de concordancia con los resultados obtenidos. Mansilla (2016). Aboco su trabajo de investigación en mejora de procesos logísticos proponiendo un proyecto de rediseño para emplear un modelo de procedimiento de sistema logístico óptimo con la reducción de procedimientos burocráticos que restringen la optimización de una gestión logística eficaz y eficiente en mayoría de las áreas logísticas de la empresa, después de diferentes mediciones con una muestra de 42 colaboradores que fueron encuestados el resultado de 58% desaprobaron el diseño del proceso logístico de la empresa Fiddoplast SA donde un 10% aprobaron el proceso logístico. Por otro lado, Cabanillas - Limo (2018) donde se notaban claramente las tareas que realizaban durante el desarrollo de sus funciones diarias no satisficieron a la alta exigencia del mercado actual, porque los procedimientos mecánicos que se imponían eran casi obsoletos ejecutarla en la compañía Lambayecana consorcio de fruta. Con estos resultados de acuerdo a nuestro punto de vista afirmamos que el rediseño es una opción que contribuirá favorablemente con la mejora de gestión logística.

Según objetivo específico uno, diagnosticar los procesos actuales de la logística y luego proponer un método de procesos de gestión logística más dinámica para asegurar la ejecución de la operación que se realicen con menor costo Y tiempo. se logró diagnosticar dos puntos débiles del proceso actual de logística tipo de comunicación y grado de coordinación. A la pregunta ¿crees que hay una comunicación efectiva para una buena coordinación, entre los colaboradores para hacer la entrega a tiempo los productos? un 37% respondieron negativamente mostraron su desacuerdo y un 17% muy desacuerdo donde hacen un total 54% que no aprueban la efectividad de las coordinaciones del proceso logístico actual, se evidencia claramente y consideran que eso está generando mayor costo y tiempo a la empresa Lkl Asociados Sac. Pero hay un 11% cree que hay buena comunicación y coordinación en las operaciones de gestión logística. Los datos al ser comparados. En donde hay concordancia con la teoría tomada como antecedente donde encontramos los resultado obtenidas por Espino (2016) donde centró su investigación directamente en mejora de gestión logística área de compras y abastecimiento pensando en los incrementos de la productividad para alcanzar maximizar la dinámica de los trabajadores y así mejorar las operaciones y a consecuencia también hubo más aciertos eficaces con una muestra de 40 colaboradores encuestados respondieron un 52% desapruaba la dinámica en la operación del proceso de compras y abastecimiento de la empresa Concesionarias De Alimentos Lima S.A. Pero tan solo el 9% estuvo desacuerdo con la dinámica en las operaciones del proceso de compras y abastecimiento de la Empresa Concesionaria De Alimentos Lima. Con los siguientes resultados se confirmó que si hay una comunicación eficaz abra una buena coordinación, que mejorara la fluidez de los procesos.

En este objetivo específico 2, Implementar instrumentos y herramientas para mejorar los Suministros y actuar de forma oportuna y adecuada, donde se analizó, la encuesta realizada a la pregunta ¿Crees que para la buena administración de los suministros las herramientas actuales son adecuados el uso de acuerdo a la capacidad de logística de la empresa? obteniendo, un 39% que respondieron estar en desacuerdo, y el 1% muy desacuerdo que hacen un total de 40% desapruaban los instrumentos y herramientas que se usan en la actualidad en el área logística y un 17% aprueban, Pero hay un dato que me llamó la atención de

acuerdo a los resultados el 37% optaron por estar ni acuerdo ni desacuerdo eso indica el poco interés o desconocimiento de la importancia de emplear instrumentos adecuados para mejorar los suministros de los productos en el almacén de forma adecuada y oportuna. La cual fue comparado con otra investigación que reviso la relevancia de uso de los instrumentos adecuados en la área logística, Sánchez (2014) puso como ejemplo lo sucedido en los años cuarenta, durante la segunda guerra mundial, estrategia usada por EE.UU De Norteamérica para clarificar la inmensa importancia que hay en la logística el uso de los instrumentos y herramientas para mejorar los suministros de equipos de forma adecuada y oportuna para mantener la alta Competividad, siendo pioneros en sistemas de planificación de requerimiento de materiales más conocido en la actualidad como sistema MRP (Material Requirements Planning Systems) es el sistema que implanto, el referido autor en el diseño de gestión de almacén para la Empresa Del Sector Juguetero Españolas. Donde hizo encuesta a los colaboradores para saber si el uso de instrumentos y herramientas eran adecuadas para suministrar los productos a los clientes en forma adecuada y eficiente donde el 68% desaprobaron sobre las herramientas e instrumentos usados por la empresa juguetera no era adecuada para suministrar los productos de forma adecuada he eficiente, y tan solo el 11% aprobaron. dando una recomendación final rediseñar los procesos logísticos de la empresa sector juguetero de España. Este hecho nos afirma que es necesario renovar los instrumento y herramienta actuales de la empresa Lkl Asociados Sac la cual se verá los resultados con la mejora del sistema del proceso logístico.

Por último de acuerdo el objetivo específico 3. Asegurar el bienestar familiar de los colaboradores para mejorar el rendimiento en el trabajo y estar en un nivel competitivo a la altura de la exigencia laborales, se evidenció que existe una mala gestión de bienestar familiar donde que es uno de los pilares muy esenciales para mejorar el rendimiento del trabajador, de acuerdo a la pregunta ¿Estás de acuerdo con la política de seguridad y salud ocupacional y medio ambiente que emplea la empresa, para el bienestar de tu familia? un 43% están en desacuerdo con la política de seguridad y salud ocupacional aplicada por la Empresa Lkl Asociados Sac como también el 4% muy desacuerdo asiendo un total de 47%



desaprueban la política de bienestar familiar en los trabajadores y un 17% están de acuerdo con la política de seguridad y salud ocupacional aplicada por la empresa. Los siguientes datos son comparados, con lo encontrado por Guevara (2015) hizo una investigación sobre relación familiar y rendimiento laboral en Tungurahua – Ambato – Ecuador con 112 trabajadores divididos en 57 externas y 55 internas de la Empresa Confecciones López, donde la técnica que se usó para la recolección de datos fue la encuesta que un 88% correspondiente a 99 trabajadores consideran que no tiene cultura adoptada una política de velar por el bienestar familiar en la empresa piden mayor atención y constantes capacitaciones para asegurar el bienestar familiar de los colaboradores para mejorar el rendimiento y ser muy competitivo en el mercado laboral, mientras que 12% que corresponde a 13 trabajadores manifestaron lo contrario. Los hallazgos de los siguientes resultados confirmaron que la práctica de una buena gestión en seguridad y salud ocupacional eficaz y eficiente nos asegura un gran rendimiento en los trabajadores y así contribuir en la mejora de la ejecución del proceso.

## **VI. CONCLUSIONES.**

1. En esta tesis se determinó la mejora de los procesos logísticos donde se pusieron en evidencia los procesos que se estuvo empleando es muy mecanizada siendo una desventaja ante los competidores aplicarlas en la actualidad para lo cual se inmensa propuso mejorar con un rediseño de procesos adecuados que aumentó eficientemente el sistema, la cual acabó con las limitaciones que existieron en el área de logística de la empresa Lkl Asociados Sac. La cual elevó inmensamente la productividad en las operaciones
2. Se logró diagnosticar la comunicación de los procesos actuales de logística que se estuvo empleando en la empresa, donde se puso en evidencia la falta de comunicación como consecuencia existe diversas descoordinaciones que hubo entre los procesos de compras, almacenaje, inventario, transporte y servicio al cliente, que genera retraso en la entrega de productos asía los clientes, resultado de eso la empresa perdió credibilidad y por ende clientes, todo eso se resume en pérdidas económicas a la empresa Lkl asociados sac.
3. Con los siguientes resultados también se puso en evidencia que uno de los factores muy importantes para constante mejora y para lograr satisfacer a los clientes, son la empleabilidad de los instrumentos y herramientas adecuadas y así se logró que los suministros de los productos se dieran de forma adecuada y en el momento oportuno, con lo cual asegurará la recuperación de credibilidad de la empresa Lkl Asociados sac. en la alta competitividad del mercado.
4. Finalmente hubiera sido innecesario que no se toque el bienestar familiar de los colaboradores para la ejecución del rediseño para la mejora de los procesos, ya que es uno de los fuentes principales de toda compañía, por tal razón también se puso en evidencia que la política de seguridad y salud ocupacional que se empleaba en la empresa Lkl Asociados Sac, no fueron adecuadas, con el cambio de política de seguridad y salud ocupacional acorde a lo estipulado en el iso 45001 mejoro el rendimiento en el trabajo de los colaboradores encontrándose en un nivel competitivo como lo exige la alta competitividad laboral.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. De acuerdo al conocimiento que se obtuvo mediante la conclusión, para mejorar los niveles de proceso de gestión logístico y competir en condiciones similares en el exigente mercado actual, recomiende ejecutar un plan de rediseño para actualizar e implementar un 60% de los procedimientos de la gestión logística de la empresa Lkl Asociados Sac. Son casi obsoletos mejor planeación.
2. Para el objetivo específico uno, para mejorar las comunicaciones en los procesos y evitar las descoordinaciones es muy relevante implantar una comunicación interna más fluida mediante muchos medios, como llamadas telefónicas personales, el uso de la aplicación WhatsApp business uno de los medios más usados en la actualidad y programar reuniones de trabajo diariamente sobre la tarde todos los encargados de cada área así coordinar anticipadamente y comunicar de inmediato a los colaboradores para que puedan tomar conocimiento, así mejorar la dinámica de todos los procesos de la gestión logística en la empresa.
3. Como también recomendamos modernizar e implementar los equipos y herramientas del trabajo como, adquirir un software más conocidas en la gestión informática de las empresas como SAP para la gestión logística, instalación de GPS y aplicativos de ruteo para las unidades de transporte, implementar la compra de teléfonos celulares de mediana gama para los colaboradores, así llevar mejor control más eficiente de los productos como también de los colaboradores de tal forma adelantándose a los posibles contratiempos en la entrega de productos y facilitar las tomas de decisiones informando en tiempo real.
4. Como último recomiéndanos implementar el sistema BS OHSAS 18001 para PYMES una política de seguridad y salud ocupacional, para motivar a los trabajadores así asegurar el bienestar familiar de todo los colaboradores, la cual repercutirá en mejora del rendimientos en el cumplimiento de los labores de los trabajadores e incrementa la confianza asía la empresa.

## REFERENCIAS

Alfaro, Gonzales, Clara y PIN, Montserrat. (2016) Economía de la empresa 2º Bachillerato Andalucía. Madrid: McGraw- Hill,2016. ISBN: 8448609336

Anaya y Polanco (2007) Innovación y mejora de procesos logísticos: ESIC EDITORIAL. Av de valdenigrales 28223 Posuelo de Alarcon(Madrid)

Aramburú y Espinoza, (2015). La reingeniería de procesos y su efecto en la calidad del servicio de la Mype "BG Electricistas Industriales" E.I.R.L. (Tesis de Licenciatura en Administración, Facultad de Negocios). Universidad Privada del Norte: Trujillo.

Arvis, Ojala, Wiederer, Shepherd, Raj, Dairabayeva, Kiiski, (2018) Connecting to Compete 2018 Trade Logistics in the Global Economy BANCO MUNDIAL. Conecting to complete 2018: Logistic Performance Index. Washington. SECTION 3 Logistics trends, reform implementation, and the Logistics Performance Index PJ. (31- 39 ) [LPI2018.pdf \(worldbank.org\)](#)

Bamford, Thornton, Bamford - Or Insight, (2009) Health care logistics redesign. Pages 140-152 | Taylor & Francis Published online: 14 Aug 2019.

Browne, Behrends, Woxenius, Giuliano. (2018) Urban logistics: Management, policy and innovation in a rapidly changing environment. KOGAN PAGE.

Cadena. (2016). Gestión del Pronóstico Estratégico: una herramienta de planificación en las empresas. CESA, Bogotá: 2016. ISBN: 9789588988054.

Carifio, James; Perla, Rocco J. (2007). «Ten Common Misunderstandings, Misconceptions, Persistent Myths and Urban Legends about Likert Scales and Likert Response Formats and their Antidotes». Journal of Social Sciences 3 (3): 106-116.

Carvalho Cantergiani, Carolina (2016) Diseño de un modelo basado en agentes para simular el crecimiento urbano en el Corredor del Henares (Comunidad de Madrid) Universidad de Alcalá. Departamento de Geología, Geografía y Medio Ambiente. Madrid (España)

Castellanos. (2017) Logística comercial e internacional. Universidad del Norte, Barranquilla: 2017. ISBN: 9789587415629.

Castillo y Cerrón (2015) Diagnósticos y propuestas de mejoras para el rediseño de los procesos, redistribución del almacén central, y el cálculo de la proyección de la demanda en una empresa comercializadora retail de productos deportivos. Tesis de posgrado. "Pontificia Universidad Católica del Perú" Lima, Perú.

Cavanillas – limo (2018) estrategias logísticas para optimizar la cadena de aprovisionamiento en la Empresa Lambayecana Consorcio De Frutas S.A.C durante los años 2015-2016 en la universidad San Martín de Porras, facultad de ciencias administrativas y recursos humanos escuela profesional de administración de negocios internacionales, Chiclayo Perú 2018

Cristhian David Bernal Alejandro Sepúlveda Díaz (2018) Propuesta de rediseño para procesos logísticos mejorando la entrega del material en custodia para la empresa alcomex s.a.s Universidad De La Salle Facultad De Ingeniería Industrial Bogotá, D.C 2018.

David Bernal - Sepúlveda Díaz (2018) propuesta de rediseño para procesos logísticos mejorando la entrega del material en custodia para la empresa alcomex s.a.s Universidad De La Salle Facultad De Ingeniería Industrial Bogotá, D.C 2018.

Deza (2020) Efectos de la gestión logística en la rentabilidad: una revisión de la literatura científica. Universidad Privada Del Norte <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/23791>

Escudero Chauvel.(2015) Rediseño y mejora de Centro de abastecimiento de alimentos y Estudios Avanzados. Universidad Nacional Facultad de Ciencias Económicas. Córdoba Argentina.

Espino Acevedo Edward Jesús (2016) Implementación de mejora en la gestión compras para incrementar la productividad en un concesionario de alimentos. Universidad San Ignacio de Loyola, facultad de ingeniería. Lima – Perú 2016.

Esteve Pernía (2018) Rediseño de los procesos logísticos de exportación en un 3PL. Aplicación a un 3PL para los clientes de vino. Universidad Politècnica de València. Departamento de Organización de Empresas. Valencia España.

Foss, Lyngsie, y Zahra (2015). Organizational Design correlates of Entrepreneurship: The Roles of Decentralization and Formalization for Opportunity Discovery and Realization. Strategic Organization, 13(1), 32-60 <https://doi.org/10.1177/1476127014561944>

García y Bermeo (2017) Logística empresarial. Editorial UTMACH, 2018 Km. 5 1/2 Vía Machala Pasaje Machala – Ecuador.

Gutierrez calsin (2021) Propuesta de mejora para rediseñar el proceso de homologación como empresa propia, basada en Gestión por Procesos en la empresa transportes Kalá. Universidad Católica de Santa María. Arequipa, Perú.

Hernández, C. (2015). Reingeniería: una herramienta para el trabajo administrativo. Ciencia administrativa (2), 100-108.

Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, págs. 69-90 Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714.

Karlsson (2016) Research methods for operations management. Routledge. Taylor y Francis Group New York.

Kumar, Ozdamar, Zhang. (2008) Supply chain redesign in the healthcare industry of Singapore. Publisher: Emerald Publishing Limited Date: 03/14/2008.

Lefcovich, M. (2004). Reingeniería de procesos. Recuperado el 15 de mayo de 2015, de Gestiopolis.com: <http://www.gestiopolis.com/reingenieria-de-procesos/>

López, (2017) Rediseño del área logística para reducir los costos operativos de la empresa Materiales E.I.R.L. “Universidad Privada del Norte” Trujillo, Perú.

Pardo. (2017). Gestión por procesos y riesgo operacional. AENOR Internacional, S.A.U, España: 2017. ISBN: 9788481439496

Pérez (2015) Rediseño de procesos de recepción, almacenamiento, picking y despacho de productos para la mejora en la gestión de pedidos de la empresa distribuidora Hermer en el Perú. “Universidad San Martín de Porres”. Lima, Perú.

Prakash, Y., y Gupta, M. (2008). Exploring the Relationship between Organisation Structure and perceived Innovation in the Manufacturing Sector of India. Singapore Management Review, 30(1), 55

Rangel, (2017). Diseño del sistema de almacenamiento y control de inventarios de los productos nacionales en la empresa HSC Ingeniería. “Pontificia Universidad Javier”. Cali, Colombia. <https://www.semanticscholar.org/paper/Dise%C3%B1o-del-sistema-de-almacenamiento-y-control-de-Sarasa-Suavita/bbf7e283f3d425aff92159ff34e9de5330bb57f0>

Reynalte y Rojas. (2020) Gestión de almacenes para mejorar la productividad en el almacén de la empresa Termoclima Andina S.A.C, Lima, 2020. Universidad César Vallejo.

Rosales (2015) Rediseño de distribución de almacén Aplicando Logística en el suministro de materiales. “Instituto Tecnológico de Colima”, México. <https://dspace.itcolima.edu.mx/jspui/handle/123456789/212>

Sánchez (2014) Rediseño del flujo de materiales en un almacén de materias primas en una maquiladora de componentes electrónicos. Universidad de Sonora. Hermosillo México

Schönsleben. (2018) Integral logistics management: operations and supply chain management within and across companies. Taylor y Francis Group New York.

Schuhmacher, Hummel. (2016) Elsevier Decentralized control of logistic processes in cyber-physical production systems at the example of ESB logistics learning factory. Elsevier ScienceDirect.

Sosa y Pérez, F. (2007). La cadena de valor y el costeo ABC: herramientas fundamentales para el proceso de toma de decisiones. Argentina: El Cid Edito.

Tolosa (2017) Técnicas de mejora continua en el transporte. MARGE BOOKS.

Tomanek, R. (2016). Koleje Śląskie as an Example of H. Mintzberg's Structural Configuration Theory Application in Designing Organizational Structure of a Railway Operator. En Transport Development Challenges in the Twenty-First Century (p. 231-239). Springer.

Valverde, Panta, Escobar (2015) Propuesta de plan de mejora de la gestión de almacén de la empresa San Pedro SAC. "Instituto Superior Tecnológico Privado Jhon Von Neuman" Tacna, Perú.

Vivar Y Zhindón. 2015. Propuesta de un modelo de gestión para la mejora de los procesos logísticos de la flota tracto de camiones de la empresa LOGIMANTA S.A. Cuenca. Tesis (Magister en Administración de empresas). Cuenca, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana facultad de ingeniería comercial Ecuador, 2015. Disponible en: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7939/1/UPS%20CT004786.pdf>

Yei Gabriela Guevara Noboa (2015) Las Relaciones Familiares Y El Rendimiento Laboral De Las Trabajadoras De La Empresa Confecciones Lopez De La Ciudad De Ambato. universidad técnica de ambato facultad de jurisprudencia y ciencias sociales carrera de trabajo social. Ambato – Ecuador 2015.

## ANEXO N° 01 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

<b>Matriz de operacionalización de variables</b>					
<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensi ones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
<p>Variable Independiente</p> <p><b>Rediseño de procesos</b></p>	<p>Carvalho (2016) El rediseño de procesos trata de buscar la mejor técnica para resolver cómo perfeccionar los procesos existentes. El mejor escenario posible es la reducción de costes y la mejora de la productividad mediante el cambio y la actualización</p>	<p>Carvalho (2016) El rediseño de procesos establece metas claras Identifica cada proceso de negocio y prioriza. Hace que la captura y el procesamiento de datos sea una parte habitual de la jornada de trabajo y un flujo de trabajo. Da poder a las personas que controlan. Este variable se midió mediante una encuesta a los trabajadores de la empresa Lkl Asociados Sac utilizando la escala de Likert.</p>	<p>Actualiza ción de proceso</p> <p>Costos y tiempo de ejecución faces.</p>	<p>Quineche (2013)</p> <p>Identificación de las responsabilidades.</p> <p>Eficiencias del proceso.</p> <p>Modernización de instrumentos</p> <p>Determinación del costo actual del proceso.</p> <p>Medición de la rapidez del proceso.</p> <p>Medición del tiempo por fase.</p>	<p>Escala ordinal.</p> <p>Escala de valoración comparativa</p>



<p>Variable Dependiente</p> <p><b>Mejora de gestión logística</b></p>	<p>Escudero (2015) La mejora de la gestión logística busca Optimizar engranando los procesos de las organizaciones , para generar la mayor eficiencia, integrando la planeación, dirección y organización de distintas operaciones como producción, distribución y abastecimiento .</p>	<p>Florencia Del Medico (2021) La mejora de la gestión logística busca invertir en tecnología, planificación, ejecución, seguimiento y mejora. Seguimiento de indicadores clave de rendimiento (KPIs) Conocimiento del mercado y demanda. Adoptar un sistema de enrutamiento eficiente. Este variable se midió mediante una encuesta a los trabajadores de la empresa Lkl Asociados Sac utilizando la escala de Likert.</p>	<p>Mejora continua.</p> <p>Comunicación y seguridad.</p>	<p>Chain (2021)</p> <p>Aumentar la competitividad de la empresa.</p> <p>Mejora de Niveles de ventas y despacho.</p> <p>Aumentar los niveles de calidad. en cada etapa</p> <p>Niveles de comunicación entre áreas.</p> <p>Existencia de medios de comunicación .</p> <p>Política de seguridad y salud ocupacional.</p>	<p>Escala ordinal.</p> <p>Escala de valoración comparativa</p>
---	---	---	--	---	--

## ANEXO N° 02

**Cuestionario 01 para el variable rediseño de procesos:** Escala Likert de 5 puntos

Introducción: A continuación, encontrara algunos indicadores para describir asi mismo. Lea cada reactivo y marca con una (x) la opción que mejor lo describe. No hay respuesta correcta ni incorrectas las opciones son la siguiente:

1. Muy de acuerdo. 2. De acuerdo. 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4. En desacuerdo 5. Muy en desacuerdo.

N°	Reactivos	1	2	3	4	5
1	¿estás de acuerdo con el diseño actual del proceso logístico, Crees que facilita mejorar tu labor diario?					
2	¿Usted considera que el líder de área toma decisiones oportunas?					
3	¿Usted sabe identificar con facilidad las estrategias de tiempo y costo de los procesos de la empresa?					
4	¿Es adecuado el proceso establecido de atención al cliente por la empresa?					
5	¿Que te parece el sistema de control de inventarios que posee la empresa.?					
6	¿ Cuantas veces llaman los clientes para consultar el estado de su pedido, crees que hay una buena coordinación, entre los colaboradores para hacer la entrega a tiempo los productos?					
7	¿En qué nivel afectan los costos logísticos al precio del servicio?					
8	¿La guía del proceso genera adecuados costos de mano de obra?					
9	¿Crees que los tiempos que ejecuta cada proceso son adecuados?					
10	¿Crees que es eficaz y eficiente la ejecución del proceso que formas parte?					
11	¿Usted considera que la tercerización de algunos procesos mejore tiempos y costos a la empresa?					
12	¿Cuándo usted atiende a los clientes que tan satisfecho lo ve?					

## ANEXO N° 03

### Cuestionario dos para la variable de mejora de la gestión logística.

Introducción: A continuación, encontrará algunos indicadores para describir así mismo. Lea cada reactivo y marca con una (x) la opción que mejor lo describe. No hay respuesta correcta ni incorrectas las opciones son la siguiente:

5. Muy de acuerdo.      4. De acuerdo.      3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.      2. En desacuerdo      1. Muy en desacuerdo.

N°	Reactivos	1	2	3	4	5
1	¿Crees que para la buena administración de los suministros las herramientas actuales son adecuados de acuerdo a la capacidad de logística de la empresa?					
2	¿A usted como trabajador se le permite implementar mejoras en su puesto de trabajo?					
3	¿Crees que hay clientes que pertenecen a un programa de fidelización?					
4	¿Usted considera que crecieron las ventas en la empresa? (1/2 año, año)?					
5	¿Usted cómo califica la experiencia de los trabajadores más influyentes?					
6	¿Usted considera que tienen la capacidad de mejorar los procesos en su área?					
7	¿Cuál es la disponibilidad de poder comunicarte con gerente de operaciones?					
8	¿Cada qué periodo usted se comunica con el encargado de la otra área.?					
9	¿Usted considera que la empresa ha cambiado la tecnología en los últimos 5 años?					
10	¿Estás de acuerdo con la política de seguridad y salud ocupacional y medio ambiente que emplea la empresa, para el bienestar de tu familia?					
11	¿Dispone usted de un celular provisto por la empresa?					
12	¿Usted asiste a la charla de seguridad diaria y cumple con llenado de ATS antes de iniciar su labor ?					

## ANEXO N° 04

### Validez del instrumento a través de juicio de expertos para variable rediseño de procesos.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

##### Variable Independiente: Rediseño de procesos

##### I. Datos generales

Apellidos y nombres del experto : YIPANQUI PELLIHISAMÁN, WILLIAN  
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HGA.  
 Especialidad : MAESTRIA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS-UNSCH  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Betuel Laban Mariño Alarcon

##### II. Aspectos de Validación

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

Criterios	Indicadores	1	2	3	4	5
Claridad	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				✓	
Objetividad	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>REDISEÑO DE PROCESOS.</b>					✓
Actualidad	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>REDISEÑO DE PROCESOS.</b>					✓
Organización	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
Suficiencia	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
Intencionalidad	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				✓	
Consistencia	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				✓	
Coherencia	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>REDISEÑO DE PROCESOS.</b>					✓
Metodología	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓	
Pertinencia	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>Puntaje total</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

##### III. Opinión de aplicabilidad

Promedio de valoración:

46

Lima, 11 de MARZO de 2022.

My Willian Yipanguí Pellihisamán  
 CEA: 128

MAESTRIA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS  
 UNSCH



# ANEXO 05



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

**Variable Independiente: Rediseño de procesos**

### I. Datos generales

Apellidos y nombres del experto : Walter Ledesma Estrada  
 Institución donde labora : Instituto de Negocios y Metodología  
 Especialidad : Administración Mg en Marketing Empresarial  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario UNSCH  
 Autor (s) del instrumento (s) : Betuel Laban Mariño Alarcon

### II. Aspectos de Validación

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

Criterios	Indicadores	1	2	3	4	5
Claridad	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
Objetividad	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: REDISEÑO DE PROCESOS..					X
Actualidad	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: REDISEÑO DE PROCESOS.					X
Organización	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
Suficiencia	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
Intencionalidad	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
Consistencia	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
Coherencia	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: REDISEÑO DE PROCESOS.				X	
Metodología	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
Pertinencia	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>Puntaje total</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. Opinión de aplicabilidad

Existe correspondencia y lógica en la investigación

Promedio de valoración:

45

Lima, 11 de Marzo de 2022.

Walter Ledesma Estrada  
 Mg. en Marketing Empresarial  
 c/cad: 001235



**ANEXO 06**



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**  
**Variable Independiente: Rediseño de procesos**

**I. Datos generales**

Apellidos y nombres del experto : Mano Antonio Alarcón Jarvis  
 Institución donde labora : Consultor Privado de Proyectos  
 Especialidad : Mag. en Marketing Empresarial - UNSCH.  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Betuel Laban Mariño Alarcon

**II. Aspectos de Validación**

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

Criterios	Indicadores	Indicadores				
		1	2	3	4	5
Claridad	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
Objetividad	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>REDISEÑO DE PROCESOS.</b>				X	
Actualidad	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>REDISEÑO DE PROCESOS.</b>					X
Organización	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
Suficiencia	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
Intencionalidad	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
Consistencia	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
Coherencia	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>REDISEÑO DE PROCESOS.</b>					X
Metodología	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
Pertinencia	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>Puntaje total</b>					X	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. Opinión de aplicabilidad**

---



---



---

Promedio de valoración:

45

Lima, 12 de Marzo de 2022.

*Mano Antonio Alarcón Jarvis*  
 Mag. en Marketing Empresarial  
 CIP. 101330.



**ANEXO N° 07**

**Validez de instrumento a travez dejuicio de expertos para variable mejora de gestion logistica.**



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**  
**Variable dependiente: Mejora de la gestión logística**

**I. Datos generales**

Apellidos y nombres del experto : Walter Ledesma Estrada  
 Institución donde labora : Instituto de Negocios y Metodología  
 Especialidad : Administración Mg. en Marketing Empresarial  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario UNSCH  
 Autor (s) del instrumento (s) : Betuel Laban Mariño Alarcón

**II. Aspectos de Validación**

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

Criterios	Indicadores	Indicadores				
		1	2	3	4	5
Claridad	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
Objetividad	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable:MEJORA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA.					X
Actualidad	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: MEJORA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA.					X
Organización	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
Suficiencia	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
Intencionalidad	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
Consistencia	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
Coherencia	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: MEJORA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA.					X
Metodología	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
Pertinencia	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>Puntaje total</b>					X	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**II. Opinión de aplicabilidad**

Las preguntas contribuyen a la validación de la variable

Promedio de valoración:

46

Lima, 13 de Marzo de 2022.

*[Firma]*  
 Walter Ledesma Estrada  
 Mg. en Marketing Empresarial  
 C/ud: 001235





**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**  
**Variable dependiente: Mejora de la gestión logística**

**I. Datos generales**

Apellidos y nombres del experto : Alarcón Javier Mario Antonio  
 Institución donde labora : Consultor Privado de Proyectos  
 Especialidad : Mag. en Marketing Empresarial - UNSCH.  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Betuel Laban Mariño Alarcón

**II. Aspectos de Validación**

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

Crterios	Indicadores	1	2	3	4	5
Claridad	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
Objetividad	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: MEJORA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA.				X	
Actualidad	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: MEJORA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA.					X
Organización	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
Suficiencia	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
Intencionalidad	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
Consistencia	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
Coherencia	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: MEJORA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA.					X
Metodología	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
Pertinencia	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>Puntaje total</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**II. Opinión de aplicabilidad**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Promedio de valoración:

45

Lima, 12 de Marzo de 2022.

Javier Mario Antonio Alarcón  
 Mag. en Marketing Empresarial  
 CIP. 101330.



**ANEXO N° 09**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**Variable dependiente: Mejora de la gestión logística**

**I. Datos generales**

Apellidos y nombres del experto : YUPANQUI PILLIHUAMAN, WILLIAM  
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA  
 Especialidad : MAESTRIA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS - UNSCH  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Betuel Laban Mariño Alarcón

**II. Aspectos de Validación**

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

Criterios	Indicadores	1	2	3	4	5
Claridad	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				✓	
Objetividad	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable:MEJORA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA.					✓
Actualidad	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: MEJORA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA.					✓
Organización	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
Suficiencia	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
Intencionalidad	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				✓	
Consistencia	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				✓	
Coherencia	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: MEJORA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA.					✓
Metodología	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓	
Pertinencia	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>Puntaje total</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


**II. Opinión de aplicabilidad**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Promedio de valoración: 46

Lima, 11 de MARZO de 2022.

  
 Mg. William Yupanqui Pillihuaman  
 MAESTRIA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS - UNSCH  
 CEA : 128

ANEXO N° 10

Carta enviada a la Empresa Lkl Asociados Sac. Solicitando permiso

Lima 05 de enero del 2022

Sra. Kelly Zapatero Castro

Gerenta de la Empresa Lkl Asociados Sac.

Sr. Luis Felipe Morey Medina

Jefe De Ventas De La Empresa Lkl Asociados SAC.

Estimados Y Distinguidos Señores:

Me place extenderles un cordial saludos a ustedes y en seguida solicitarle permiso, para hacer un proyecto de tesis titulada: **Mejora de la gestión logística a través del rediseño de procesos de la empresa Lkl Asociados Sac Lima 2021**, en la cual usare los datos e información que me permitirá desarrollar mi trabajo de investigación en su prestigiosa empresa LKL ASOCIADOS SAC para obtener el título universitario en administración en la Universidad Cesar Vallejo sede este.

Siendo parte de su empresa como colaborador en el área logística en consecuencia opte por realizar un rediseño de los procesos en la gestión logística como ya líneas arriba mencionada. posteriormente será de mucha utilidad para su uso en la empresa, puesto que el trabajo se ara tomando en cuenta las ultimas normas estandarizadas en calidad trabajo en equipo y el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) en el área logística con el objetivo de estar a la altura de los competidores o sobrepasar a ello. Terminada este proyecto será entregado a la empresa LKL ASOCIADOS SAC.

Esperando su respuesta, agradezco su atención a mi solicitud y pedirle su comprensión y apoyo en dar facilidades para los trabajos que se realizara ya que prometo poner mi máximo esfuerzo para realizar la mejor investigación para el bien de la empresa. Aprovecho la oportunidad para reitérale mi más alta consideración y estima personal.

ATENTAMENTE:



---

Betuel Laban Mariño Alarcón

DNI:40254423

(Bachiller en Adm.Y.Neg.Int)



ANEXO Nº 11

Respuesta de la empresa LKL ASOCIADOS SAC que autoriza



Carta n°108

Lima 18 de Enero del 2022

Sr. Betuel Laban Mariño Alarcon

Según su carta recibida 05 de enero por su persona, damos el permiso la realización de su tesis

Titulada, *Mejora de la Gestión logística a través del rediseño de procesos de la empresa LKL Asociados SAC Lima 2021.*

Esperamos que nuestra ayuda sea consecuente a su desarrollo profesional.

Atentamente.

Kelly Asunción Zapatero Castro

Gerente General

**COOPER**  
Crouse-Hinds

UNIVER CONDUIT

**MG** MOGEN ELECTRIC

**OEC**  
ESTD. 1974

**PST**  
CONSTRUCTION ELECTRICITY  
WIRING SYSTEM

**UNISTRUT**