



EN LA UAP
TÚ ERES PARTE
DEL CAMBIO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

TESIS

**“LA LOGÍSTICA INTEGRAL Y LA MEJORA CONTINUA EN LA
EMPRESA ICATOM DEL PERÚ EN LA CIUDAD DE ICA, 2021”**

PRESENTADA POR:

BACH. HERNANDEZ ASCONA ANA MARINA

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

ASESOR:

MG. FLORES ROJAS DE NINA KELIN YRENE

ICA - PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedico el trabajo de investigación a Dios, por darme salud, bienestar y una familia con muchos valores, además por llegar un objetivo de ser una profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres por su gran apoyo y motivación para culminar mis estudios, nada hubiera sido posible sin sus consejos y esta meta alcanzada es por ellos.

RECONOCIMIENTO

Reconocimiento especial a la Universidad Alas Peruanas. De igual manera a todos los catedráticos por su vocación de servicio en el trabajo educativo de servicio al trabajo de cada uno de ellos llega a ser merecedores de una admiración por su altruismo.

ÍNDICE

CARÁTULA	
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RECONOCIMIENTO.....	iv
ÍNDICE.....	v
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	13
1.2 DELIMITACION DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.2.1 Delimitación Espacial.....	15
1.2.2 Delimitación Social.....	15
1.2.3 Delimitación Temporal.....	15
1.2.4 Delimitación Conceptual.....	15
1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.3.1 Problema Principal.....	15
1.3.2 Problemas Secundarios.....	16
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.4.1 Objetivo General.....	16
1.4.2 Objetivos Especificos.....	16
1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.5.1 Hipótesis General.....	16
1.5.2 Hipótesis Secundarias.....	16
1.5.3 Variables (Definición Conceptual y Operacional).....	17
1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
1.6.1 Tipo y Nivel de la Investigación.....	20
a) Tipo de Investigación.....	20
b) Nivel de Investigación.....	20
1.6.2 Método y Diseño de la Investigación.....	20
a) Método de Investigación.....	20
b) Diseño de Investigación.....	20
1.6.3 Población y Muestra de la Investigación.....	20
a) Población.....	20
b) Muestra.....	21
1.6.4 Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos.....	22
a) Técnica.....	22
b) Instrumentos.....	22
1.6.5 Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación.....	23

a) Justificación.....	23
b) Importancia.....	24
c) Limitaciones.....	24
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	26
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
2.2 BASES TEÓRICAS.....	32
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	44
2.4 BASES HISTÓRICAS.....	46
2.5 BASE LEGAL.....	48
CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS....	49
3.1 Análisis de Tablas y Figuras.....	49
3.2 Discusión de Resultados.....	56
CONCLUSIONES.....	62
RECOMENDACIONES.....	63
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	64
ANEXOS.....	66
Matriz de Consistencia	
Instrumento Recolección de Datos (Validados por Expertos)	

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización.....	19
Tabla 2	Población de Estudio.....	21
Tabla 3	Muestra de Estudio.....	22
Tabla 4	Estadística de Confiabilidad.....	23
Tabla 5	Proceso de la Variable Independiente.....	49
Tabla 6	Proceso de la Dimensión 1 de la Variable Independiente.....	51
Tabla 7	Proceso de la Dimensión 2 de la Variable Independiente.....	52
Tabla 8	Proceso de la Variable Dependiente.....	53
Tabla 9	Proceso de la Dimensión 1 de la Variable Dependiente.....	54
Tabla 10	Proceso de la Dimensión 2 de la Variable Dependiente.....	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Resultado la Variable Independiente.....	50
Figura 2	Resultado de la Dimensión 1: Variable Independiente.....	51
Figura 3	Resultado de la Dimensión 2: Variable Independiente.....	52
Figura 4	Resultado la Variable Dependiente.....	53
Figura 5	Resultado de la Dimensión 1: Variable Dependiente.....	54
Figura 6	Resultado de la Dimensión 2: Variable Dependiente.....	55

RESUMEN

El proceso investigativo tuvo como finalidad fundamental para la investigadora obtener el Título de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales; siguiendo toda la estructura planteada para el desarrollo de la tesis y proponiendo como variables de estudio la logística integral y la mejora continua; variables que son muy importantes para el desarrollo de la empresa.

La tesis **“LA LOGÍSTICA INTEGRAL Y LA MEJORA CONTINUA EN LA EMPRESA ICATOM DEL PERÚ EN LA CIUDAD DE ICA, 2021”**; cuyo sentido fue investigar como la logística integral influye en la mejora continua, entendiendo que una buena gestión en la organización permitirá alcanzar sus objetivos en el tiempo propuesto, para que una gestión sea optima dependerá de la persona que lo gestione utilizando los medios o herramientas para optimizar los recursos y la operatividad de los almacenes, para poder desarrollarlas con éxito logrando una influencia en los colaboradores para que puedan desempeñarse correctamente en todas sus funciones y siguiendo los lineamientos de la empresa fundamentado en la gestión de cambio y su plan de mejoramiento.

En el Planteamiento del Problema; se detalló la descripción de la realidad problemática, identificando ciertas problemáticas respecto a la aplicación de las variables de estudios propuestas en el trabajo de investigación, justamente estos problemas fueron la motivación o impulso para desarrollar un proceso investigativo objetivo buscando la solución para una buena aplicación de las variables de estudio y que permita a la empresa un desarrollo sostenible y que sean acorde a su procesos o actividades internas y externas. Del análisis del problema se delimito la investigación, se establecieron los problemas y los objetivos, como las hipótesis y variables de la investigación. En la parte metodológica de la investigación se estableció el tipo y

nivel del trabajo siendo aplicada y descriptivo respectivamente, se estableció el método y el diseño del proceso investigativo siendo sistemático y no experimental y transversal respectivamente, se determinó la población del estudio (800) colaboradores y la muestra de estudio como es probabilístico quedó conformada por (256) colaboradores a encuestar, se determinó la técnica y su instrumento como herramientas metodológicas aplicado a los colaboradores de la empresa de manera directa y con preguntas precisas que permitieron evitar sesgos en la recolección de datos, para luego ser procesadas, analizadas y representadas en tablas, figuras e interpretación. También se argumentó la justificación, importancia y limitaciones de la investigación.

En el marco teórico; se presentaron antecedentes relacionados al trabajo, se planteó un análisis conceptual de las variables de estudio siendo estos conceptos teóricos argumentos con valiosa información de autores especialistas referentes a la logística integral y la mejora continua, el marco teórico por su amplitud requiere de un proceso objetivo y analítico para determinar los fundamentos, conceptos y argumentos que enriquezcan las variables propuestas y que sirvan como base argumentativa para el investigador en su sustentación. En esta parte también se establecen una serie de términos básicos extraídos de las bases teóricas, se argumentan las bases históricas relacionadas a la variable independiente y dependiente, y de la misma forma se argumenta la base legal.

En la presentación, análisis e interpretación de resultados; se analizó y se discutió la información obtenida de la aplicación del instrumento, los datos procesados fueron presentados en tablas y figuras y su posterior interpretación de los resultados. Estos resultados permitieron realizar la contrastación de las hipótesis. Finalmente se determinó aportes en la conclusión y recomendación.

Palabras Claves: optimizar, operatividad, cambio, plan, resultados y creatividad.

ABSTRACT

The investigative process had as its fundamental purpose for the researcher to obtain the Bachelor's Degree in Administration and International Business; following the entire structure proposed for the development of the thesis and proposing comprehensive logistics and continuous improvement as study variables; variables that are very important for the development of the company.

The thesis "INTEGRAL LOGISTICS AND CONTINUOUS IMPROVEMENT IN THE ICATOM COMPANY OF PERU IN THE CITY OF ICA, 2021"; whose meaning was to investigate how integral logistics influences continuous improvement, understanding that good management in the organization will allow it to achieve its objectives in the proposed time, so that management is optimal it will depend on the person who manages it using the means or tools to optimize the resources and the operation of the warehouses, in order to develop them successfully, achieving an influence on the collaborators so that they can perform correctly in all their functions and following the guidelines of the company based on change management and its improvement plan.

In the Statement of the Problem; the description of the problematic reality was detailed, identifying certain problems regarding the application of the study variables proposed in the research work, precisely these problems were the motivation or impulse to develop an objective investigative process seeking the solution for a good application of the variables of study and that allows the company a sustainable development and that are consistent with its internal and external processes or activities. From the analysis of the problem, the investigation was delimited, the problems and the objectives were established, such as the hypotheses and variables of the investigation. In the methodological part of the investigation, the type and level

of the work were established, being applied and descriptive, respectively, the method and design of the investigative process were established, being systematic and non-experimental and transversal, respectively, the study population (800) collaborators was determined. and the study sample, as it is probalist, was made up of (256) collaborators to be surveyed, the technique and its instrument were determined as methodological tools applied to the company's collaborators directly and with precise questions that allowed avoiding bias in the collection of data, to then be processed, analyzed and represented in tables, figures and interpretation. The justification, importance and limitations of the research were also argued.

In the theoretical framework; antecedents related to the work were presented, a conceptual analysis of the study variables was proposed, these theoretical concepts being arguments with valuable information from specialist authors regarding integral logistics and continuous improvement, the theoretical framework, due to its breadth, requires an objective process and analysis to determine the fundamentals, concepts and arguments that enrich the proposed variables and that serve as an argumentative basis for the researcher in his support. In this part, a series of basic terms extracted from the theoretical bases are also established, the historical bases related to the independent and dependent variable are argued, and the legal basis is argued in the same way.

In the presentation, analysis and interpretation of results; the information obtained from the application of the instrument was analyzed and discussed, the processed data were presented in tables and figures and their subsequent interpretation of the results. These results allowed us to test the hypotheses. Finally, contributions were determined in the conclusion and recommendation.

Keywords: optimize, operability, change, plan, results and creativity.

INTRODUCCIÓN

La tesis cuyo aspecto principal fue explicar cómo la logística integral influye en la mejora continua en la empresa Icatom; la logística integral es una herramienta que se debe utilizar de manera adecuada y para ello es importante las capacidades de los empleados y así lograr optimizar los recursos y tener una excelente operatividad de los almacenes. Estos aportes determinantes se relacionan con la mejora continua y para que los colaboradores puedan ser eficientes se debe considerar una gestión de cambio en los procesos y establecer un plan de mejoramiento en las actividades de cada personal. Es muy importante que el área de recursos humanos de la organización realice un proceso de evaluación para determinar los resultados efectivos, control de los recursos, actividades logísticas, implementación de los procesos y la creatividad del personal. El desarrollo del trabajo de investigación se ejecutó cumpliendo con las páginas preliminares, el planteamiento del problema, el marco teórico, la presentación, análisis e interpretación de resultados. Siendo tres capítulos que argumentan objetivamente el trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA:

Las empresas industriales buscan ser cada vez más competitivas, pero para lograr este objetivo deben estar preparadas, no solamente en la parte financiera sino de procesos que son muy importantes para en la productividad de las empresas; hablamos de los sistemas logísticos, o de una logística integral que viabiliza de manera efectiva la cadena de suministro en la operatividad productiva.

A nivel internacional, la logística ha ido evolucionando de acuerdo al avance de la tecnología, y esto ha hecho posible una mejora continua no solo en los procesos productivos sino también enfocado en los controles y estándares de calidad; en España las empresas industriales que han implementados mejoras en su logística sus proceso productivos han tenido un crecimiento de 30%, se ha logrado minimizar sus errores a un 50%, los productos son procesados optimizando sus recursos a un 90%, esto permite que las empresas puedan tener una sostenibilidad empresarial.

Sin una estrategia de distribución logística transfronteriza, es imposible que las exportaciones e importaciones se concreten efectivamente, de ahí la importancia de la logística internacional. Con una estrategia de distribución adecuada y con objetivos de logística bien definidos, es posible optimizar los recursos técnicos, financieros y humanos

para reducir los procesos innecesarios, controlar los costos y mejorar la productividad y eficiencia de toda una cadena de suministro global, en la que intervengan compañías de dos o más países.

En el Perú, las empresas industriales en los últimos años han venido mejorando su cadena de suministro y de abastecimiento, esto ha hecho posible que su logística integral viabilice los problemas que han tenido por muchos años y estos se veía reflejado en sus bajos niveles de producción en relación a su exportación. En la actualidad las empresas industriales han apostado por ser competitivas y de esta manera poder competir con países como Chile que ha superado su índice de exportación en los últimos años de un 35% a un 84% en exportar sus productos bandera, o en el caso de Colombia donde sus agro exportaciones se ha incrementado hasta 95% en sus productos de mayor demanda a otros países europeos.

Del análisis que se pudo procesar de la empresa Icatom del Perú en la ciudad de Ica, se pudo identificar algunos problemas que están relacionados con las variables de estudio que limitan las actividades propias de la empresa; uno de los problemas es que sus procesos logísticos son muy lentos y muchas veces la producción se detiene, los controles de calidad son muy buenos pero el personal que está a cargo carece de experiencia en esa labor, los colaboradores no tienen capacitaciones permanentes, un aspecto que si se pudo observar es que la empresa ha reestructurado sus equipos productivos por equipos modernos y de mayor escala en producción, pero el personal no ha sido preparado para su manipulación, el personal aprende en la práctica bajo un supervisor que los orienta y los guía en los procesos productivos.

1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:

1.2.1 Espacial:

Está enmarcado en el departamento de Ica, provincia y distrito de Ica; lugar donde la empresa ICATOM del Perú desarrolla sus actividades de gestión como productivas, es preciso indicar que es el entorno donde se ejecutó la investigación.

1.2.2 Social:

El capital intelectual es la parte principal en las actividades propias que gestiona y produce la organización, como tal fue de mucho interés para la investigadora en obtener información relevante y aplicar el instrumento de recolección de datos.

1.2.3 Temporal:

El proceso investigativo se dividió en dos partes fundamental en el plan de tesis, por un lado, las etapas que se refiere a la estructura y por otro lado hace referencia a las actividades que se programaron en función al tiempo durante el 2021.

1.2.4 Conceptual:

Se indago y se realizó un proceso minucioso de la información sobre la logística integral y la mejora continua; la conceptualización también abarco las dimensiones derivadas de cada variable como de sus indicadores, estos conceptos son fueron extraídos por fuentes bibliográficas confiables y respaldados por autores referido a cada materia expuesta en el plan de tesis, en este apartado también fue interés el aporte de la investigadora.

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:

1.3.1 Problema Principal:

¿En qué medida la logística integral influye en la mejora continua en la empresa Icatom del Perú en la ciudad de Ica, 2021?

1.3.2 Problemas Secundarios:

P.S.1: ¿De qué forma el optimizar los recursos influye en la mejora continua en la empresa Icatom del Perú en la ciudad de Ica, 2021?

P.S.2: ¿En qué forma la operatividad de los almacenes influye en la mejora continua en la empresa Icatom del Perú en la ciudad de Ica, 2021?

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:

1.4.1 Objetivo General:

Determinar cómo la logística integral influye en la mejora continua en la empresa Icatom del Perú.

1.4.2 Objetivos Específicos:

O.E.1: Explicar cómo el optimizar los recursos influye en la mejora continua en la empresa.

O.E.2: Explicar cómo la operatividad de los almacenes influyen en la mejora continua en la empresa.

1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN:

1.5.1 Hipótesis Principal:

La logística integral influye significativamente en la mejora continua en la empresa Icatom del Perú.

1.5.2 Hipótesis Secundarios:

H.S.1: El optimizar los recursos influye significativamente en la mejora continua en la empresa.

H.S.2: La operatividad de los almacenes influye significativamente en la mejora continua en la empresa.

1.5.3 Variables:

- **Definición Conceptual:**

Logística Integral:

El área de logística es la competente para controlar la materia prima para su procesamiento y permite que los productos terminados sean de calidad, está también incluye los elementos de la cadena de suministro y está estrechamente relacionado con la gestión de los almacenes, la logística busca satisfacer a los clientes.

Dimensiones:

- **Optimizar los Recursos:**

Permite poner en práctica los controles para los recursos tangibles e intangibles para que los procesos que se desarrollan sean efectivos en los tiempos establecidos y buscar en los clientes su satisfacción.

- **Operatividad de Almacenes:**

Hace referencia a las condiciones aceptables de los almacenes para que estos puedan cumplir con su objetivo de custodiar los bienes, para que ello se cumple efectivamente se debe preparar al personal.

Mejora Continua:

Permite superar inconvenientes en la parte administrativa, como en las operaciones productivas y en la organización de los recursos; este proceso de mejora permite que la empresa pueda alcanzar una gestión adecuada y de esta forma cumplir con sus clientes y obtener buena rentabilidad para un crecimiento empresarial.

Dimensiones:**- Gestión de Cambio:**

Permite una reestructuración en la gestión que se desarrolla, este cambio debe ajustarse de acuerdo a los resultados de un diagnóstico general sin obviar a recurso humano de todas las áreas.

- Plan de Mejoramiento:

Es donde se establecen las decisiones que se cumplirán para fortalecer el desempeño, los procesos, las actividades, y para alcanzar los objetivos. Y de esta forma replantear nuevas visiones estratégicas.

• Definición Operacional:**Logística Integral:**

Considera a todos los elementos de gestión que viabilizan la cadena de suministro en relación a los procesos productivos y de los bienes terminados con destino al mercado. Para la operatividad se consideró herramientas metodológicas para poder recolectar datos o información para su procesamiento y permite validar el desarrollo pleno de la investigación. Hernández, (2014)

Mejora Continua:

Se entiende como un esfuerzo constante para mejorar los procesos de una empresa, basado en la idea de que un flujo permanente de mejoras buscando nuevos resultados. La disposición de la técnica permitió obtener información relevante cuyo proceso estadístico determina las conclusiones enmarcadas en los argumentos del proceso investigativo. Hernández, (2014)

Operacionalización de las Variables:

Tabla 1

Operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
VARIABLE INDEPENDIENTE: LOGÍSTICA INTEGRAL	El área de logística es la competente para controlar la materia prima para su procesamiento y permite que los productos terminados sean de calidad, esta también incluye los elementos de la cadena de suministro y está estrechamente relacionado con la gestión de los almacenes, la logística busca satisfacer a los clientes.	Considera a todos los elementos de gestión que viabilizan la cadena de suministro en relación a los procesos productivos y de los bienes terminados con destino al mercado. Para la operatividad se consideró herramientas metodológicas para poder recolectar datos o información para su procesamiento y permite validar el desarrollo pleno de la investigación. (Hernández, 2014)	Optimizar los Recursos	Resultados Efectivos	Ítem: Cumplimiento
				Control de los Recursos	Ítem: Desempeño
			Operatividad de los Almacenes	Custodiar la Mercancía	Ítem: Registro
				Actividades Logísticas	Ítem: Supervisión
VARIABLE DEPENDIENTE: MEJORA CONTINUA	Permite superar inconvenientes en la parte administrativa, como en las operaciones productivas y en la organización de los recursos; este proceso de mejora permite que la empresa pueda alcanzar una gestión adecuada y de esta forma cumplir con sus clientes y obtener buena rentabilidad para un crecimiento empresarial.	Se entiende como un esfuerzo constante para mejorar los procesos de una empresa, basado en la idea de que un flujo permanente de mejoras buscando nuevos resultados. La disposición de la técnica permitió obtener información relevante cuyo proceso estadístico determina las conclusiones enmarcadas en los argumentos del proceso investigativo. (Hernández, 2014)	Gestión de Cambio	Implementar Procesos	Ítem: Conocimiento
				Creatividad Organizacional	Ítem: Aprendizaje
			Plan de Mejoramiento	Nuevas Acciones	Ítem: Desarrollo
				Análisis de los Resultados	Ítem: Eficacia

Nota: Definición conceptual y operacional

1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN:

1.6.1 Tipo y Nivel de la Investigación:

a) Tipo de Investigación:

Rodríguez, J. (2017) En base a los contenidos es aplicada, en este aspecto lo fundamental es que se indaga información para aplicarlo a un hecho real y buscar su solución inmediata.

b) Nivel de Investigación:

Bernal, C. (2014) Sobre la investigación este es descriptivo, ya que en este proceso lo que analiza son los elementos directos de un hecho nuevo o poco estudiado, para tal se debe contar con la experiencia sobre el tema.

1.6.2 Método y Diseño de la Investigación:

a) Método de Investigación:

Muñoz, C. (2015) De acuerdo a los fundamentos expuestos en el trabajo es sistémico, en este apartado la información debe ser exacta sin desvirtuarla.

b) Diseño de Investigación:

Hernández, R. (2014). El proceso desarrollo permite determinar que es no experimental y transversal, en este punto no se debe transgredir las variables.

1.6.3 Población y Muestra de la Investigación:

a) Población:

Vara, A. (2015) Es aquel que corresponde a la empresa seleccionada siendo de (800) colaboradores, esta debe estar enmarcada por las mismas características de todo el grupo humano. Se detalla en el siguiente cuadro:

Tabla 2*Población de estudio de la empresa*

ICATOM DEL PERÚ	Año
	2021
Capital Humano	800

Nota: Datos obtenidos de la administración (2021)**b) Muestra:**

Valderrama, S. (2015) Esta se deriva de la población, y debe tener las mismas propiedades en común, al ser la muestra probalístico y de corte censal se aplicó la fórmula que corresponde:

$$n = \frac{NZ^2 p \cdot q}{(N - 1) e^2 + Z^2 p \cdot q}$$

$$\frac{800 (1.96^2) \cdot (0.5) (0.5)}{(800 - 1) (0.05^2) + (1.96^2) (0.5) (0.5)}$$

$$\frac{800 (3.8416) (0.25)}{(799) (0.0025) + (3.8416) (0.25)}$$

$$\frac{800 (0.9604)}{1.9975 + 0.9604}$$

$$\frac{768.32}{2.95}$$

$$n = 256$$

Tabla 3*Muestra de Estudio*

ICATOM DEL PERÚ	Año
Capital Humano	256

Nota: Datos obtenidos de la formula.**1.6.4 Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos:****a) Técnica:**

Tafur, R. (2012) La herramienta metodológica seleccionada es la técnica, que permitió recolectar información objetiva.

b) Instrumento:

Katayama, R. (2014) Se fundamenta de acuerdo a la técnica y corresponde como por tal el cuestionario, compuesta por preguntas sobre las variables y dimensiones.

- **Validez y Confiabilidad del Instrumento:**

Hernández, R. (2014) Para validar objetivamente se recurre a profesionales expertos en metodología e investigación. Respecto a la confiabilidad se asume una prueba piloto y de sus resultados se aplica a la fórmula de Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$$\frac{26}{26-1} \left(1 - \frac{11.20}{60.60} \right)$$

$$= 0.853$$

Tabla 4
Estadística de confiabilidad

Logística Integral Mejora Continua	Nº Examinado
	26
Resultado	0.853

Nota: Datos obtenidos de la formula Alfa de Cronbach

1.6.5 Justificación e Importancia de la Investigación:

a) Justificación:

Teórica:

Este punto contempla los contenidos analizados y objetivos a la organización ICATOM del Perú, porque le permite ampliar su enfoque en el manejo de una buena logística integral y la mejora continua, de esta forma se podrá desarrollar o planificar nuevos métodos o mecanismos en la administración y gestión de la empresa ICATOM del Perú para buscar un crecimiento sostenible, empresarial y social.

Práctica:

Los contenidos analizados sobre las variables del estudio, si son considerados en cuenta por parte de los gestores podrán mejorar la parte administrativa de la empresa ICATOM del Perú y con ellos se mejorará el desempeño del capital humano y se podrá ofrecer un adecuado servicio y atención a los usuarios o clientes que requieren información o adquirir los productos que se procesan.

Metodológica:

El desarrollo investigativo hace referencia al enfoque del trabajo y a su diseño que es no experimental – transversal, y la identificación de la población a analizar para su evaluación en base a la aplicación del instrumento de medición

y obtener datos para ser procesados y analizados estadísticamente. También se considera el tipo y el nivel de la investigación.

b) Importancia:

La investigación puede ayudar a los administradores de la Empresa ICATOM del Perú a tomar en cuenta dos aspectos de interés en su organización, en primer lugar ejecutar sistemas y usar mecanismos que hagan posible que los colaboradores tenga un buen desempeño y de esta manera alcanzar los objetivos empresariales de la Empresa ICATOM del Perú y por otra parte que la empresa pueda ofrecer a los trabajadores una calidad de vida en el trabajo y buenas condiciones laborales para sus labores buscando en ellos una plena satisfacción e identificación para conseguir de ellos una efectividad y eficiencia en todos sus procesos y los niveles de gestión aumenten bajo nuevos controles para evitar inconvenientes o problemas en los procesos que se gestionan para no ocasionarle a la empresas costos innecesarios en los equipos, las maquinarias, la tecnología, las estrategias y en recursos tangibles como intangibles.

c) Limitaciones:

Durante el periodo de tiempo en el que se ejecutó la estructura del plan de tesis se presentaron limitaciones que fueron un obstáculo para el proceso investigativo y en función al tiempo, se detalla lo siguiente:

- Fue un problema poder seleccionar la empresa para formular el título del trabajo, y en base a ello dialogar con los gestores para obtener información relevante para el trabajo de investigación.

- Identificar las variables de estudio fue una limitación que se presentó a la hora de formar el título del plan de tesis, sabiendo que estas tienen que tener relación con las actividades que se ejecutan en la empresa.
- La búsqueda de información o datos fue un gran obstáculo durante el desarrollo de la investigación.
- El tiempo para desarrollar la estructura del plan de tesis fue una limitación que se presentó durante todo el proceso investigativo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:

2.1.1 Antecedentes Internacionales:

Reyes, M. (2018). *“La logística contemporánea en un entorno competitivo”*. [Tesis de pregrado, Centro Universitario UAEM valle de México]

El propósito principal fue analizar la importancia de la logística dentro del entorno competitivo. La metodología fue básico, descriptivo, no experimental y con un enfoque cuantitativo. Resultados: indican que las pequeñas y medianas empresas generan el 73% del empleo, el 60% considera que es el valor agregado de la economía de la región y el 52% es generador del PBI. Conclusión: para todas las empresas es de interés contar con una logística que permite ser complemento con los procesos productivos y para manejar una distribución de los bienes de la manera más formal y adecuada.

Lozada, C. (2016). *“La logística integral y su incidencia en la mejora continua de la empresa Alvaro Jean’s del Cantón Pelileo”*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]

Para el investigador el propósito fundamental fue determinar como la logística integral incide en la mejora continua. La investigación tuvo como enfoque cuantitativo y cualitativo, bibliográfico y documental, el tipo fue descriptiva y correlacional. Resultados: el 40% de los clientes consideran que la materia prima es de excelente calidad, un 57% considera que la producción siempre está acorde la tendencia del mercado y por último el 67% asevera la logística ha influido en la mejora de los procesos. Conclusión: en base a los argumentos para la empresa fue muy importante la aplicación de la logística integral porque permitió la mejora de su producción incidiendo favorablemente en la parte financiera.

Lagos, C. (2019). *“Desarrollo e implementación de herramientas para el mejoramiento de la gestión de la información de Last Planner”*. [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica de Chile]

De acuerdo con la tesis el propósito fue analizar si el desarrollo e implementación de las herramientas se relacionan con la gestión de la información. El trabajo fue aplicado, descriptivo y su diseño es experimental cuyos aportes son metodológicos. Los resultados previstos en la investigación señalan que la estandarización de la planificación aumento en un 50% con respecto a su nivel inicial, seis componentes mejoraron significativamente y ocho componentes mejoraron al menos un 10%. Conclusión: fue importante desarrollar e implementar las herramientas que incidieron en la mejora de la gestión de la información sobre sus procesos como en el desempeño de cada colaborador.

Corredor, C. (2016). *“Modelo de mejora continua de procesos para el negocio de generación de Endesa en Latam”*. [Tesis de grado, Universidad de Chile]

Para el autor el propósito fue considerar si el modelo de mejora continua tiene una repercusión favorable para la empresa. Se evidencia metodológicamente que la tesis fue básica, descriptiva y no experimental. Resultados: un 78% que equivale a 54 encuestados señalan que la mejora de los procesos es bueno, el 81% que equivale a 58 encuestados indican que el desempeño de los empleados han superado los niveles de productividad y por último el 84% que equivale a 63 encuestados manifiestan que el negocio ha tenido un crecimiento debido al modelo de la mejora aplicado. Conclusión: en base a la investigación la empresa ha mejorado sus procesos y ello ha permitido que el negocio tenga un crecimiento económico y a la vez competitivo.

Alarcón, J. (2017). *“Modelo de mejora continua basado en procesos y su impacto en la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios ServiFreno de la ciudad de Quito - Ecuador* [Tesis de grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]

El propósito fundamental de la investigación fue determinar si la mejora basada en procesos incide en la calidad de los servicios. La metodología fue descriptiva, propositiva y explicativa, el diseño fue no experimental. Resultado: el 47.5% de los vehículos de los clientes son de uso personal, el 22.8% lo utilizan para su trabajo, el 8% lo alquilan y el 21.7% es para realizar el servicio de taxi. Conclusión: los contenidos expuestos en el trabajo permitieron concluir que el modelo de mejora propuesto si ha impactado en la calidad de los servicios, y esto se comprobó con la percepción de los clientes ya fidelizados y la captación de nuevos clientes, esto ha beneficiado en gran medida los ingresos de la empresa superando sus objetivos establecidos.

2.1.2 Antecedentes Nacionales:

Arana, L. y Gutiérrez, J. (2020). *“Desarrollo de un sistema de logística para el soporte del control de stock en la empresa SC Ingenieros de Proyectos”*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Ica]

De acuerdo a la investigación el propósito fue establecer si el desarrollo de un sistema de logística tiene relación con el soporte de control de stock. La metodología fue aplicativo, descriptivo, su diseño fue experimental. Los resultados evidencian: un 64% considera que el sistema logístico es bueno, el 75% señala que el soporte de control en stock a mejorado sus proceso y por último el 78% indica que la empresa SC Ingenieros de Proyectos a superado todas sus metas
Conclusión: ha sido positivo el desarrollo del sistema de logística mejorando el control de stock y la eficiencia de los operadores logísticos, la imagen de la empresa también ha sido mejorado y se evidencia por los clientes.

Quesuruco, A. (2019). *“Mejora continua y gestión de los procesos logísticos en negocios Virgen del Rosario EIRL, Santa Anita”*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]

El propósito fundamental de la investigación fue determinar si la mejora continua y la gestión de los procesos logísticos inciden en el desarrollo de la empresa. El proceso investigativo fue aplicada, descriptivo y correlacional, no experimental de corte transversal y cuantitativo. Los resultados evidencian que por las 70 encuestas el 30% indican un nivel medio mientras que el 70% en un nivel alto con respecto a la planificación y el 100% indica un nivel alto con respecto a la metodología de las 5S. Conclusión: los procesos logísticos que se desarrollan se mejoraron aplicando

una mejora continua previo diagnóstico en todas las áreas que se relacionan con el departamento de logística y con los operadores logísticos.

Laguna, A., Obregón, E. y Quijada, R. (2019). *“Propuesta de mejora del proceso de atención en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas”*. [Tesis de grado, Universidad del Pacífico]

Para el autor el propósito fue analizar la importancia de proponer una mejora del proceso de atención. La metodología del trabajo fue cuantitativo, descriptivo, de corte transversal prospectivo. Resultado: el 87% que equivale a 122 encuestados señalaron que la mejora en la atención es buena, el 91% que equivale a 134 encuestados indicaron que la gestión de control del proceso de mejora es buena y por último el 94% que equivale a 141 encuestados consideran que el servicio de emergencia es bueno. Conclusión: la gestión de la institución de salud ha logrado un cambio que los pacientes ven reflejado rápidamente en su atención y esto se debe en la mejora de los procesos en el área de emergencia.

Vílchez, C. (2018). *“Mejora continua en los procesos productivos de una planta procesadora de café para aumentar la productividad, Chiclayo”*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]

El propósito principal fue establecer si la mejora continua en los procesos productivos incide en la productividad. La investigación es no experimental, descriptiva y cuantitativa. Resultados: un 68% de los trabajadores encuestados marcaron la alternativa donde evidencian que la mejora continua es adecuada, el 72% de los trabajadores encuestados marcaron la alternativa donde señalan que los procesos productivos son controlados minuciosamente y por último con 76% de

los trabajadores encuestados marcaron la alternativa donde consideran que la planta ha tenido un crecimiento empresarial. Conclusión: los resultados evidencian que el desarrollo sostenible de la empresa se debe en gran medida al proceso de mejora en la producción logrando ser una empresa competitiva para el mercado de café no solo en el Perú sino a nivel internacional.

Arellano, U. y Hinojosa, F. (2017). *“Incidencia de la gestión logística integral en la competitividad de las pymes caso: sector agregados y materiales de construcción en Tarma”*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú]

El propósito principal fue explicar si la gestión logística integral incide en el nivel de competitividad. La investigación es aplicada, descriptiva y explicativa, el método empleado es el inductivo y deductivo, no experimental según los aportes metodológicos. Los resultados: un 75% que equivale a 84 encuestados consideran que la logística integral es fundamental en los procesos, con 79% que equivale a 93 encuestados señalan que las pymes son competitivas y por último el 86% que equivale a 111 encuestados manifiestan que el sector de construcción ha tenido un crecimiento económico. Conclusión: en los últimos años se evidencia que el sector de la construcción ha superado sus objetivos a nivel nacional y se debe a los controles estrictos que se manejan en la logística logrando mantener la parte financiera en un equilibrio que beneficia a las pymes de este sector.

2.2 BASES TEÓRICAS:

2.2.1 Logística Integral:

2.2.1.1 Definición:

Mora, L. (2011). Indica que es un proceso en el cual hace posible que la cadena de suministro cumpla con los objetivos establecidos y ello influye en los procesos productivos, considerando que los operadores logísticos están preparados para las funciones que requiere la logística, y de esta forma se podrá cumplir con los clientes.

Es importante mencionar que el proceso logístico tiene una relación directa con otras áreas competentes como los almacenes, control de calidad y la parte contable o financiera, esta última es la que debe programar los pagos a los proveedores de los insumos o de la materia prima necesaria para poder cumplir con la producción.

Una buena gestión de los procesos logísticos enfocado en lograr una buena organización del personal y de ellos su desempeño efectivo para cumplir con sus funciones y la optimización de los recursos que incluye las maquinarias y equipos en buenas condiciones; en conjunto hace posible que la empresa con su producción pueda cubrir la demanda de los clientes y de los mercados disponibles.

En la actualidad, la tecnología ha hecho posible una mejora continua en la logística integral de una empresa dedicada a transformar materia prima en un producto o bien; con la maquinaria moderna se puede producir a gran escala o a volúmenes mayores para cumplir con los tiempos y con la entrega de la mercancía, y los equipos harán viable y rápido la gestión en base a la documentación de las ordenes de ingreso y salida.

Proceso histórico:

Los inicios en el uso de la logística se considera que fue durante la guerra esa situación se dio entre Roma y Grecia, y todo se refleja en tener un abastecimiento de armamento organizado y en condiciones operativas, y para lograrlo se aplicaban estrategias y los militares disponían de buenas habilidades.

Importancia:

Para cualquier empresa y sin importar el rubro se debe contar con un proceso logístico adecuado y que se ajuste a la capacidad productiva, para lograr la efectividad logística se debe contar con el personal calificado y con una preparación sobre controles, estándares, calidad, procesos entre otros factores necesarios.

2.2.1.2 Logística Integral vista como Ventaja Competitiva:

Mora, L. (2011). Señala que, las empresas deben hacer un diagnóstico de los factores que influyen directamente en el desarrollo organizacional como lo económico, lo legal, lo social y lo tecnológico; esto evidencia que el cumplimiento de estos aspectos hará posible alcanzar una buena posición en los mercados y ser una empresa competitiva.

En la actualidad existen muchas empresas nacionales como de otros países que aplican programas logísticos y están en constante desarrollo con la innovación en logística y en la preparación de sus operadores logísticos para un desempeño efectivo; es le permitirá a la organización cubrir nuevos mercados y seguir posicionándose con los mercados a los que ya se suministra y mantener a los clientes satisfechos.

Para que una empresa se mantenga en el grupo de las organizaciones altamente competitivas, esto se logra adquiriendo equipos y maquinarias modernas con capacidad ilimitada para el trabajo y a ello se suma los procesos de mejora continua, siempre cuando se apuesta por algo nuevo o por cambios en los procesos surgen problemas o inconvenientes, y es preciso capacitar al personal e implementar programas para identificar con anticipación tales aspectos negativos.

Para muchos, se dice que el proceso logístico solo servía como parte básica en darle valor a un área determinada, en este caso al área de logística, pero con el tiempo los gestores de las organizaciones se dieron cuenta que la logística influye en otros departamentos como el de almacén, contabilidad, producción, calidad, recurso humano, y otros haciendo de ellas más eficientes por la razón de estar conectadas.

Operación de los Sistemas Logísticos:

Dentro de las funciones que se gestionan en el área de logística la última etapa para el cierre de un proceso logístico es el registro de los pedidos por parte de los clientes; una vez procesado toda la información se procede a la producción y esta debe ser contralada bajo estrictas normas de calidad y tomando en cuenta los estándares de calidad. Cuando los productos o las mercancías ya están listas para su entrega esta se debe hacer con la mejor eficiencia en el transporte, en la manipulación y en la documentación, como características se pueden mencionar:

- La producción de distintas mercancías
- Cubrir la demanda de los mercados
- Tener presente a los intermediarios para los pedidos

2.2.1.3 Presencia de la Logística Integral en la Cadena de Suministro:

Rojas, M. (2011). Señalan que, los procesos logísticos mantienen una relación directa con la cadena de suministro, ambos buscan desarrollar un procedimiento adecuado para tener como resultado un producto en óptimas condiciones, y contemplando las características requeridas por los clientes y en base a los estándares de calidad en cada etapa que se gestiona en el área de logística y en los componentes de la cadena de suministro.

Los elementos que la cadena se inicia con los productores de insumos o materia prima, luego intervienen los proveedores que buscan a los clientes, los sistemas de transporte para el traslado de la materia prima, el proceso de distribución con un sistema adecuado, la gestión de los almacenes de la empresa para custodiar los insumos, la distribución interna a la planta, la producción donde se transforma en un producto final.

Se considera como objetivo fundamental de la logística disponer de las mercancías que salen directamente de la producción y sus procesos de empaque, embalado y etiquetado con destino a todas las empresas que registraron sus pedidos o directamente a los mercados para cubrir la alta demanda de los consumidores.

Para toda empresa la logística es una de las áreas importante para los negocios; en términos generales es un procedimiento en el cual se destaca la manipulación con los implementos necesarios para los operadores logísticos y el transporte de la mercancía que puede ser materia prima o el bien ya transformado para lo cual se requiere contar con equipos

para poderlo transportar de los almacenes a producción y viceversa, a ello se suma la efectividad de los operadores.

Para lograr las funciones que demanda la logística se determinan ciertas labores que a su vez están relacionadas con la cadena de suministro y se detalla a continuación:

- Registro de pedidos
- Manipulación de materiales
- La rotulación
- Envasado
- Sistema de empaque y embalaje
- Transporte de los productos
- Gestión de Almacenes
- Control de stock
- Cumplimiento con los clientes

2.2.1.4 Objetivos de la Logística Integral:

Rojas, M. (2011). Manifiesta que como parte del proceso que se desarrolla en la logística, es importante que la transformación de la materia prima en un producto terminado sea de calidad y optimizando los procesos, a ello se debe complementar con que los bienes ya listos sean los adecuados y que estén disponibles en la ubicación correcta y deben estar disponibles y cumpliendo con las características establecidas para su diseño y elaboración en base a los controles de calidad.

El departamento de logística siempre considera como parte de sus actividades lograr un proceso correcto y de esta manera cumplir con

disponer la salida de mercancía directamente a los mercados para poder cubrir la alta demanda de los clientes o consumidores.

Las consideraciones en la que se basa la logística es ofrecer el mejor servicio en sus etapas de almacenamiento y producción, realizar un análisis de los costos que beneficie a la empresa y a los clientes esto permitirá una relación perdurable en el tiempo y otra aspecto importante es la calidad que se inicia desde la concepción de la materia prima luego pasando por todas las fases de la cadena de suministro y terminando por la transformación de la materia prima en el producto final.

Para que las consideraciones mencionadas en el anterior párrafo se pueda cumplir la empresa debe invertir en maquinarias que permitan una producción de calidad y a gran escala productiva, contar con equipos que sirvan de complemento para las actividades que deben desarrollar los operadores logísticos como pallet, carretillas eléctricas y hasta sus implementos de trabajo y seguridad, es importante considerar la gestión de los almacenes y que estos estén en óptimas condiciones y que permitan una custodia o protección de acuerdo al producto.

Un objetivo que es de igual interés e importancia dentro de las actividades que desarrolla la logística es la seguridad, que puede estar enfocado en el personal y en el producto; es por ello que el recurso humano esté debidamente capacitado y se les debe ofrecer charlas permanentes para darles a conocer de los procedimientos, de los errores, de los estándares de calidad y otros aspectos relevantes para su conocimiento; y sobre el producto este también requiere de un buen control en su procesamiento, en los insumos, en las características, sus

componentes y otras consideraciones con su envase, empaçado y embalado; siempre cumpliendo los estándares de calidad para cada proceso.

2.2.2 Mejora Continua:

2.2.2.1 Definición:

Rajadell, M. (2019). Señala que es un procedimiento que todas las organizaciones deben asumir, en la actualidad donde la competencia es muy dura es importante asumir este proceso de mejora, previo diagnóstico para poder identificar aquellas áreas o departamentos que tienen ciertas limitaciones y que de alguna manera afecta a las actividades propias de la empresa y a sus colaboradores.

Para muchos la mejora continua se señala que sirve para optimizar los procesos productivos y mejorar la producción o la transformación de la materia prima, pero tal procedimiento de optimización o de mejora también sirve para los procesos administrativos, de gestión, para las labores de planta y operativas, y hasta las estratégicas que se implantan para el desarrollo organizacional de la empresa en la parte externa o interna.

Este proceso de mejora para que logre su objetivo dependerá de la experiencia y conocimiento que tenga el gestor o responsable de la empresa, ya que es el colaborador que se encarga del crecimiento de la empresa, para lo cual debe trabajar en conjunto con los empleados de los distintos niveles jerárquicos, la participación y todas opiniones serán fundamentales para fortalecer el plan de mejora continua.

Una vez que se pone en marcha este proceso y los resultados son favorables, esto no quiere decir que se logró el objetivo, esto no termina ahí, es necesario que esta mejora continua sea permanente, porque cuando se adopta nuevas estrategias o cambios, siempre estará abierto a nuevos problemas o inconvenientes que se tienen que solucionar.

Según otros autores:

Eduardo Deming: (1996), entendiendo la perspectiva del autor, poder gestionar el proceso de calidad este debe ser concreto y controlado para evitar que se desvíen las acciones de los colaboradores, es bueno entender que se puede mejorar muchos aspectos, pero se es consciente que se busca más que eso en las empresas modernas.

Fadi Kabboul: (1994), señala que cuando se desarrolla en marcha un proceso para poder mejorar diversos procesos, este que se ejecuta debe ser viable y flexible, porque se debe adaptar a todas las actividades dentro de la organización como productivas, administrativas, contables y de producción; siempre buscando la eficiencia y eficaz.

2.2.2.2 Importancia de la Mejora Continua:

Rajadell, M. (2019). La mejora continua en una empresa es un proceso estructurado en el que participan los miembros de una organización para perfeccionar su rendimiento operativo. Entre sus acciones, se busca corregir errores y reforzar los aciertos para beneficiar a los clientes, los empleados y la compañía. Se basa en la norma de entregar resultados superiores a los del día anterior.

Es un progreso habitual que ha permitido la renovación de productos, servicios y procesos. Adoptar esta filosofía conlleva muchos beneficios para la organización, como la reducción de tiempos improductivos y desperdicio de recursos, aumento de la productividad y eficiencia de la empresa en general; así como una satisfacción considerable de los clientes.

Para efectuar con éxito la mejora continua en una empresa; se debe elegir un equipo conformado por los colaboradores de diferentes áreas de la organización y con diferente rango jerárquico. La razón para ello es que así se tendrá un mayor conocimiento de toda la compañía y podrán identificar con mayor facilidad las fortalezas que se poseen y las debilidades que deben trabajar. De este modo, la empresa podrá tomar las medidas adecuadas y llevarlas a cabo en el menor tiempo posible.

Es importante llevarla a cabo para alcanzar un nivel de máxima calidad y excelencia; que diferencie a la compañía de entre la competencia. Involucra un cuidado de todo lo que conforma una organización; desde los colaboradores y las tecnologías que utilizan, hasta los métodos y procedimientos de su sistema. Se debe considerar siempre que los cambios efectuados no sean demasiado invasivos o bruscos. Para poder lograr excelentes resultados, que contribuirá a que la empresa sea más eficiente, competitiva e innovadora. Siempre a la vanguardia en servicio y calidad.

Una organización que tienda a permanecer en su zona de confort se verá rápidamente afectada por los cambios en el entorno. La que es hoy su ventaja competitiva enseguida dejará de serlo. Es necesario innovar y

evolucionar, pero es ese cambio continuo en el que se verá inmersa se requerirá un reajuste constante en sus procesos, productos y servicios y la búsqueda de la excelencia a través de la mejora continua será la que marque la dirección correcta en esa evolución. La función de la logística es la planificación y la gestión del flujo de materiales de la manera más eficaz entre nuestros proveedores y nuestros clientes finales, incluyendo la creación e implementación de sistemas de control y mejora.

2.2.2.3 Requisitos para una Mejora Continua:

Martínez, M. (2003). La mejora continua de la empresa consiste en mejorar continuamente los productos, servicios y procesos a través de pequeñas mejoras incrementales dentro de estas empresas. Se basa en la creencia de que, con el tiempo, estos cambios agregarán mejoras significativas con el tiempo y se tratan de mejoras tácticas, pero también de cambiar la cultura organizacional para enfocarse en oportunidades de mejora en lugar de problemas. Cuatro factores son fundamentales para un plan de mejora continua exitoso:

Liderazgo:

El apoyo del equipo de liderazgo de una organización generalmente se considera el primer elemento del éxito de un plan de mejora continua. Los líderes deben demostrar no solo su apoyo a la iniciativa, sino también los comportamientos que quieren que todos los empleados emulen. Si no hay suficiente apoyo para implementar el plan de mejora continua, entonces el equipo responsable de implementarlo operará en una serie de esfuerzos aislados.

Basado en la prevención más que en la solución:

Sin tiempo o capacidad mental, ningún individuo, equipo o empresa puede implementar el cambio. El problema es que a menudo son los problemas que deben resolverse los que causan una serie de "incidentes" que continúan distrayendo a los gerentes de resolver la causa raíz del problema y para empeorar las cosas, algunas culturas de la empresa celebran y recompensan a los empleados y gerentes que arreglan la mayoría de los accidentes, eliminando así la motivación para prevenir estos accidentes.

Constancia:

Este enfoque implacable e inquebrantable en la mejora es fundamental para mantener las mejoras de los procesos a largo plazo. Los cambios deben continuar para asegurarse de que no se olviden y no se detengan por la fatiga o resistencia. Los programas de mejora continua exitosos entienden que la mejora no es solo una iniciativa de gestión, sino una práctica a largo plazo que debe impregnar todo lo que hace una empresa. Crear constancia tanto en sus productos como servicios, es fundamental para alcanzar el éxito, se logrará así mantener competitiva a la organización mediante la innovación y mejoramiento constante.

Cambiar la mentalidad a largo plazo:

Los gerentes a menudo se centran en si van a cumplir sus objetivos mensuales o trimestrales y puede ser muy difícil priorizar las mejoras que solo tendrán un impacto a largo plazo. Como resultado, la mejora continua se trata tanto de la mentalidad como de las acciones. La empresa necesita comenzar a analizar el impacto a largo plazo del trabajo que está haciendo

y comprender que se puede tolerar una caída trimestral en el rendimiento si esto significa que, a largo plazo, la empresa está en una mejor posición, tanto financiera como económicamente. Para ofrecer productos y servicios sobresalientes a sus clientes.

2.2.2.4 El Ciclo Deming para la Mejora Continua:

Martínez, M. (2003). Esta metodología describe los cuatro pasos esenciales que se deben llevar a cabo de forma sistemática para lograr la mejora continua, entendiendo como tal la evolución positiva continuada de la calidad (disminución de fallos, aumento de la eficacia y eficiencia, solución de problemas, previsión y eliminación de riesgos potenciales).

El círculo de Deming está compuesto por cuatro etapas cíclicas, de forma que una vez terminada la etapa final se debe volver a la primera y repetir el ciclo de nuevo; así las actividades u acciones son reevaluadas periódicamente para incorporar nuevas mejoras en la empresa. La aplicación de esta metodología se encuentra enfocada principalmente para ser usada en empresas y organizaciones.

Las cuatro etapas que componen el ciclo son las siguientes:

Planificar: Se buscan las actividades susceptibles de mejora y se establecen los objetivos a alcanzar. Para buscar posibles mejoras se pueden realizar grupos de trabajo, escuchar las opiniones de los trabajadores, buscar nuevas tecnologías mejores a las que se están usando ahora, etc.

Hacer: Se realizan los cambios para implantar la mejora propuesta. Generalmente conviene hacer una prueba piloto para probar el funcionamiento antes de realizar los cambios a gran escala.

Controlar o Verificar: Una vez implantada la mejora, se deja un periodo de prueba para verificar su correcto funcionamiento. Si la mejora no cumple las expectativas iniciales habrá que modificarla para ajustarla a los objetivos esperados.

Actuar: Por último, una vez finalizado el periodo de prueba se deben estudiar los resultados y compararlos con el funcionamiento de las actividades antes de haber sido implantada la mejora. Si los resultados son satisfactorios se implantará la mejora de forma definitiva.

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS:

Rojas, J. (2020) En este documento encontramos algunos de los términos más importantes del dialecto administrativo:

- **Administración:**

Es parte importante que debe asumir el responsable de una organización, esta también recae a gestionar los recursos con los que se cuenta, estos pueden económicos, humanos técnicos, etc.

- **Almacén:**

Lugar donde los productos procesados llegan para su resguardo, custodia o su protección de elementos que pueden dañar directamente a la mercancía, el objetivo es mantener en buenas condiciones los productos.

- **Carretillas:**

Herramientas necesarias para la manipulación o transporte de la materia prima como de

los productos procesados; estas pueden ser de distintos tamaños o capacidades según lo que se desea movilizar.

- **Control:**

Proceso que permite que el trabajador tenga un desempeño adecuado cumpliendo con las normas y reglas establecidas, el control puede llegar hasta la productividad de los bienes en condiciones adecuadas.

- **Desarrollo Sostenible:**

La sostenibilidad es el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones, las empresas desean estar presentes en tiempos futuros.

- **Efectividad:**

Consiste en el cumplimiento eficiente y eficaz del personal según sus competencias.

- **Flujograma:**

Estrategia técnica que permite ofrecer una información que le puede servir para las actividades internas por departamentos y que su función es viabilizar un proceso de manera rápida para su trámite.

- **Gestión:**

Es el objetivo que asume el gerente, administrador, jefes de áreas y colaboradores con la única finalidad de alcanzar sus metas establecidas.

- **Gestión Ambiental:**

La gestión ambiental es un proceso que está orientado a resolver los problemas de carácter ambiental, con el propósito de lograr un desarrollo sostenible.

- **Insumos:**

Elementos que sirven de complemento en los procesos de producción, estos deben ser controlados según las normas de calidad y las características propias.

- **Logística:**

Forma parte importante de la empresa para que se cumpla con los pedidos de los clientes logrando su satisfacción y beneficiando a la organización.

- **Mejora de Procesos:**

Para que una empresa cumpla con sus objetivos establecidos se debe planificar un programa de mejoramiento en las etapas de productividad.

- **Operaciones:**

Son secuencias establecidas para que se siga un proceso cuando se requiere cumplir con una actividad.

- **Operador Logístico:**

Se considera al personal que trabajo en área de logística y que tiene pleno conocimiento de las acciones que se desarrollan en el área.

2.4 BASES HISTORICAS:

En 1950 se descubre el potencial de la logística integral y la concienciación de los costos totales. El enfoque de costo como estructura sistémica permitió revelar que, para llegar al costo total menor, no siempre es necesario cortar o eliminar una parte del proceso, lo importante es incrementar la efectividad con la que se realizan las tareas para eliminar los costos. En 1965, las empresas comienzan a enfocarse y a especializarse en la logística, haciéndola de su única actividad económica, con lo que su especialización la llevo a reducir los costos de la misma. Esto fomento que las empresas cuyo giro comercial no es la logística recurrieran a estas empresas que, si lo son, debido a que su subcontratación representaba un costo menor a hacerlo por ellas mismas. Lo que quiere decir que esta época se caracterizó por el outsourcing de las organizaciones no especializadas en logística para contratar a una que si lo esté. Alrededor del año 1995, el enfoque evoluciona

de ser solo un esfuerzo de la empresa para mejorar su logística a mejorar las relaciones con los clientes, distinguiendo entre estos a los clientes más importantes (clientes estratégicos) y de igual forma mejorar las relaciones con los proveedores y establecer alianzas con ellos. Esto da como resultado la inclusión de estos personajes en la planeación estratégica de la empresa y de la importancia de la colaboración y cooperación para hacerle frente a la globalización de los mercados. La mejora continua tiene su origen en Japón, en la filosofía de trabajo Kaizen, que se basa en el precepto de que “Hoy mejor que ayer, y mañana mejor que hoy”. Aunque ya se había utilizado antes el concepto de la mejora continua, fue la marca japonesa Toyota quien popularizó el término y terminó por convertirlo en toda una filosofía de empresa. Para los procesos de mejora generalmente se elige a un equipo formado por trabajadores de diferentes áreas de la empresa y con distinto rango jerárquico, para tener diferentes puntos de vista. Este grupo de trabajo se encarga de analizar procesos o productos dentro de la empresa, e identificar fortalezas y debilidades. Una vez hecho esto, se proponen las soluciones y se llevan a cabo las acciones necesarias para implantarlas. Como concepto la mejora continua surge en el siglo XX con la intención de mejorar los productos, servicios y procesos productivos. Postula que la mejora es una actitud general y estable en los procesos. Cuando hay crecimiento y desarrollo en una organización o comunidad, es necesaria la identificación de todos los procesos y el análisis mensurable de cada paso llevado a cabo. Algunas de las herramientas utilizadas incluyen las acciones correctivas, preventivas y el análisis de la satisfacción en los miembros o clientes. Se trata de la forma más efectiva de mejora de la calidad y la eficiencia en las organizaciones. En el caso de empresas, los sistemas de gestión de calidad, normas ISO y sistemas de evaluación ambiental, se utilizan para conseguir calidad total.

2.5 BASE LEGAL:

Ley del ejercicio profesional del licenciado en administración (El Peruano Ley N°31060) Publicado el 25 de Octubre de 2020.

Artículo 1. Objeto de la Ley; La presente ley tiene por objeto normar a nivel nacional el ejercicio profesional del licenciado en administración y de sus distintas especialidades y menciones.

Artículo 2. La profesión de licenciado en administración; El título profesional de licenciado en administración, con sus diferentes denominaciones, es otorgado por las universidades del país creadas y reconocidas con arreglo a la ley de la materia. Los títulos profesionales otorgados en el extranjero son reconocidos conforme a la Ley 30220, Ley Universitaria.

Artículo 3. Rol de la profesión; El ejercicio de la profesión de licenciado en administración, como formación humanística, científica y tecnológica es una actividad civil y profesional, y se desarrolla en materias de planificación, organización, dirección y control.

Artículo 4. Alcance La presente ley es de aplicación para los licenciados en administración en sus diferentes denominaciones: licenciado en ciencias administrativas, administración de las empresas, la administración en cooperativismo, administración de negocios internacionales, como de la comercialización, administración financiera, administración pública, dirección de empresas, ciencias gerenciales, ciencias de la gestión, administración militar y policial, administración turística y hotelera, marketing y todos los diversos títulos análogos a los de licenciados en administración en sus distintas especialidades, así como también todas aquellas carreras profesionales que en un futuro se constituyan con el perfil y competencias del licenciado en administración.

Artículo 5. Requisitos para el ejercicio profesional; La profesión en administración es ejercida por quien ostente el título de licenciado en administración y en sus diversas denominaciones análogas contempladas en el artículo 4.

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

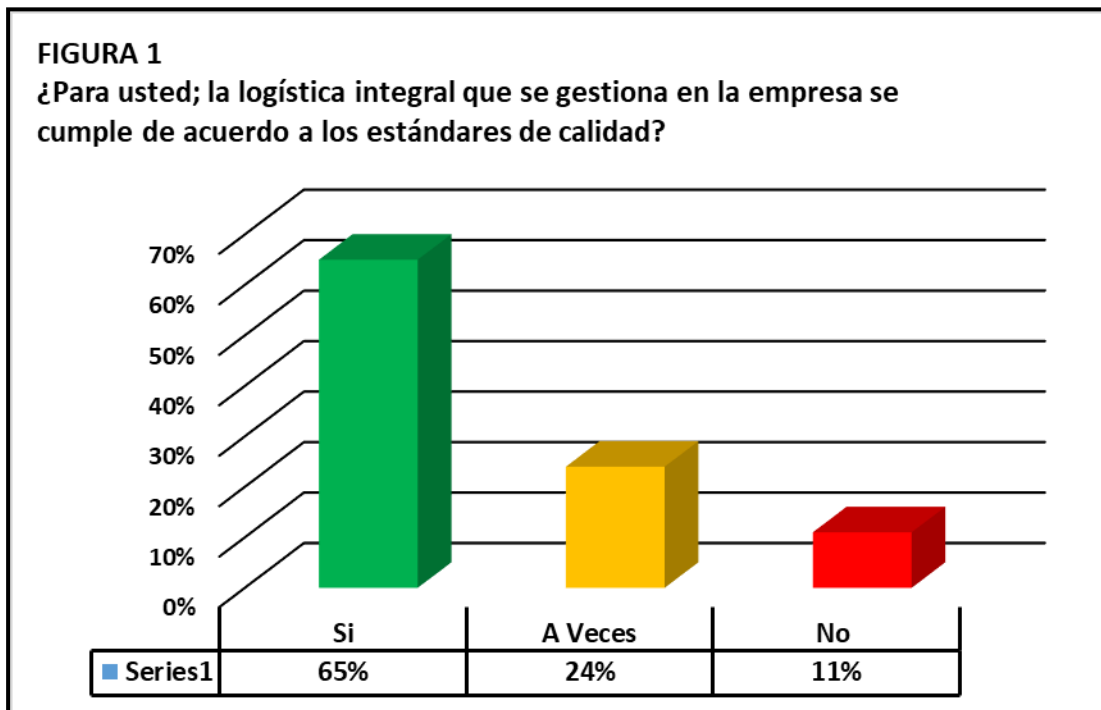
3.1 Análisis de Tablas y Figuras:

En este punto se procesan los datos extraídos de la aplicación del instrumento, presentados en tablas donde se detalla la frecuencia, el porcentaje, porcentaje valido y porcentaje acumulado; luego los resultados se presentan en las figuras que reflejan de una manera clara los datos. En esta presentación se argumenta de manera objetiva la interpretación de los resultados.

TABLA 5
Proceso de la variable independiente

Alternativas	LOGÍSTICA INTEGRAL			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	166	65%	65%	89%
A Veces	61	24%	24%	11%
No	29	11%	11%	100%
TOTAL	256	100%	100%	

Nota: Datos obtenidos del cuestionario



Interpretación:

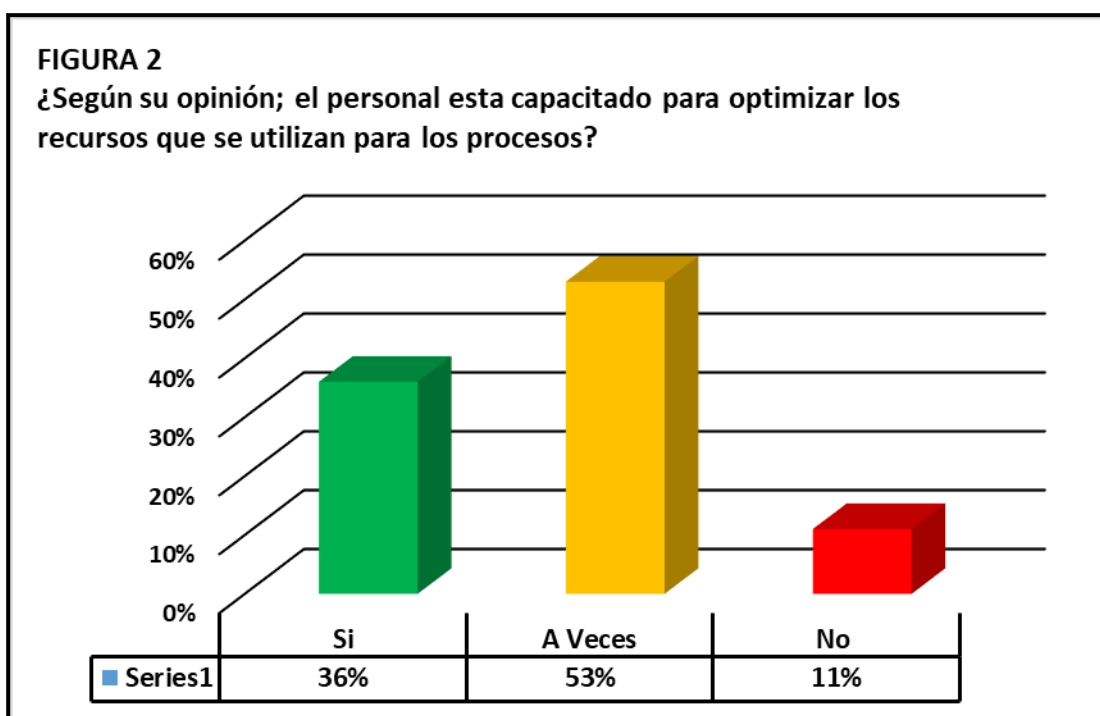
Se observa en la figura que el mayor porcentaje de colaboradores considera que: **La logística integral que se gestiona en la empresa si se cumple de acuerdo a los estándares de calidad, siendo el porcentaje de 65%**. Sin embargo, existen colaboradores que marcaron la alternativa a veces con un 24% y no con un 14%.

TABLA 6

Proceso de la dimensión

Alternativas	OPTIMIZAR LOS RECURSOS			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	93	36%	36%	89%
A Veces	135	53%	53%	11%
No	28	11%	11%	100%
TOTAL	256	100%	100%	

Nota: Datos obtenidos del cuestionario



Interpretación:

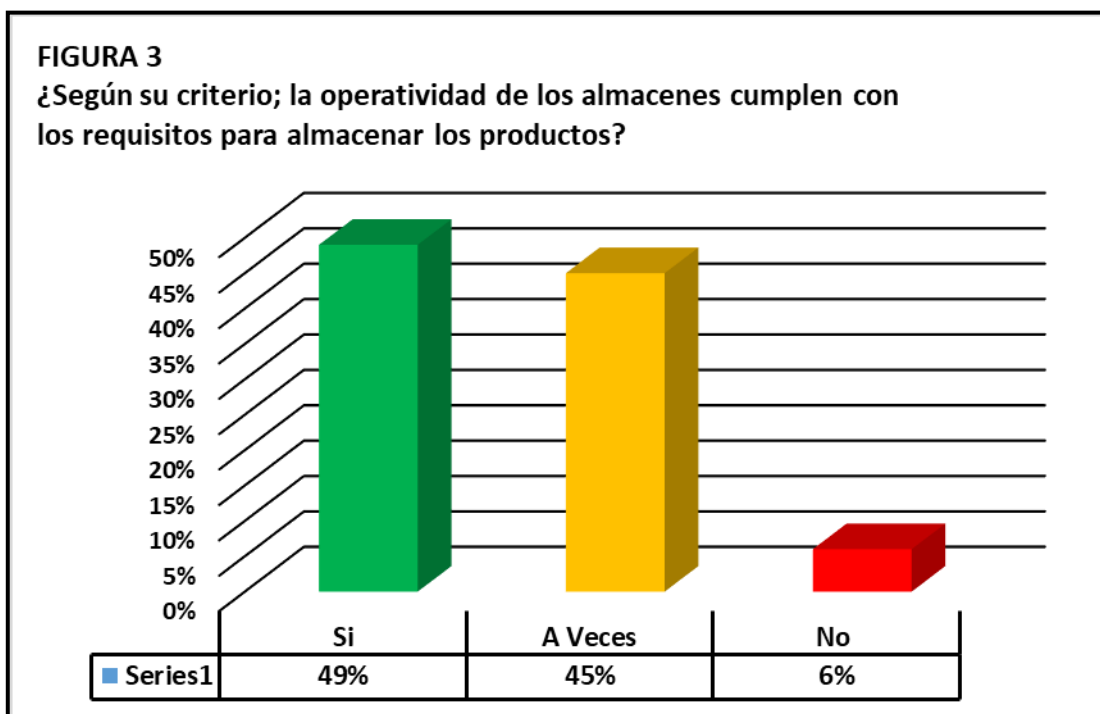
Se observa en la figura que el mayor porcentaje de colaboradores considera que: **el personal a veces está capacitado para optimizar los recursos que se utilizan para los procesos, siendo el porcentaje de 53%**. Sin embargo, existen colaboradores que marcaron la alternativa si con un 36% y no con un 11%.

TABLA 7

Proceso de la dimensión

Alternativas	OPERATIVIDAD DE LOS RECURSOS			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	126	49%	49%	84%
A Veces	115	45%	45%	6%
No	15	6%	6%	100%
TOTAL	256	100%	100%	

Nota: Datos obtenidos del cuestionario



Interpretación:

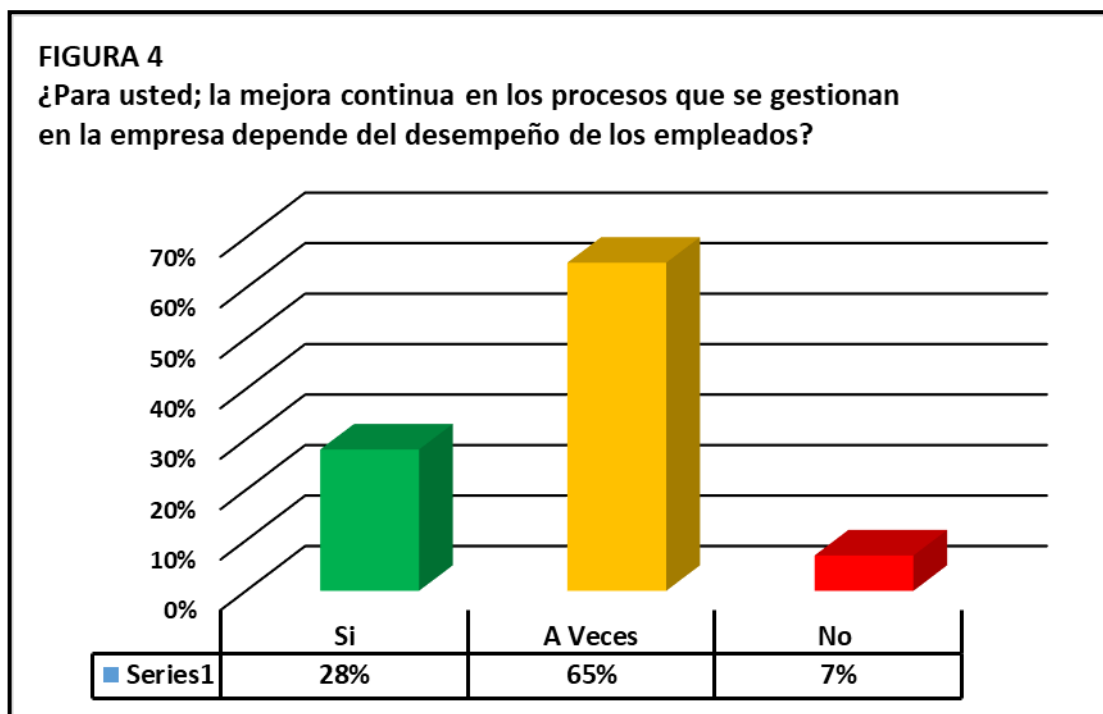
Se observa en la figura que el mayor porcentaje de colaboradores considera que: **la operatividad de los almacenes si cumple con los requisitos para almacenar los productos, siendo el porcentaje de 49%**. Sin embargo, existen colaboradores que marcaron la alternativa a veces con un 45% y no con un 6%.

TABLA 8

Proceso de la variable dependiente

Alternativas	MEJORA CONTINUA			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	71	28%	28%	93%
A Veces	168	65%	65%	7%
No	17	7%	7%	100%
TOTAL	256	100%	100%	

Nota: Datos obtenidos del cuestionario



Interpretación:

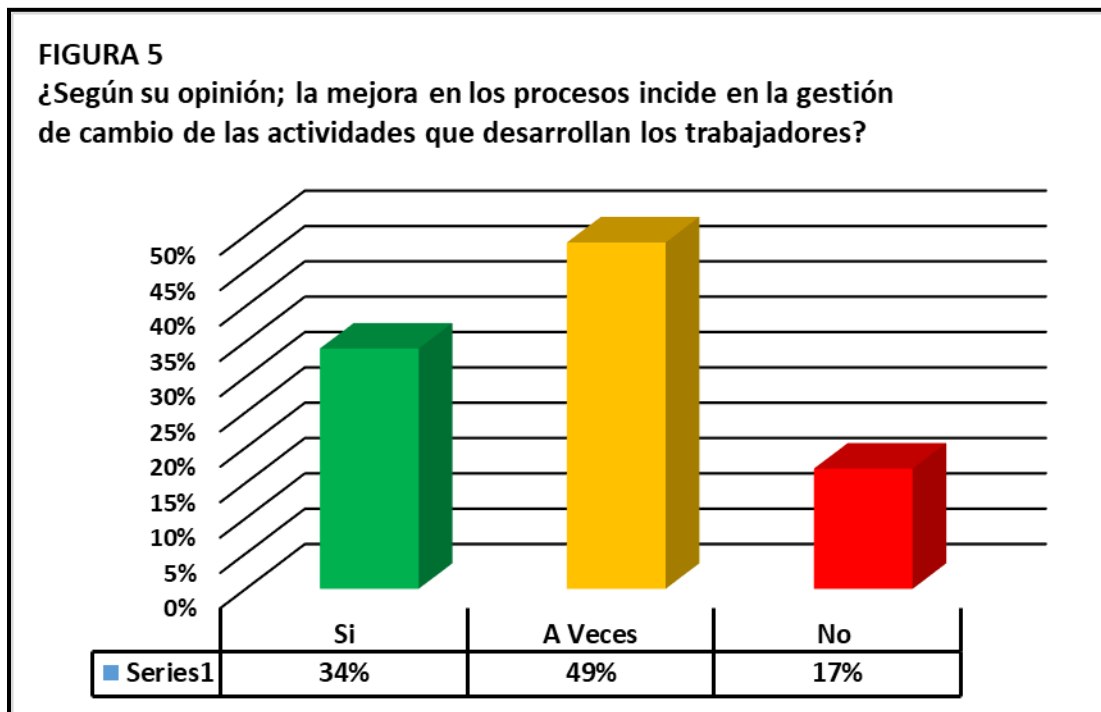
Se observa en la figura que el mayor porcentaje de colaboradores considera que: **La mejora continua en los procesos que se gestionan en la empresa a veces depende del desempeño de los empleados, siendo el porcentaje de 65%**. Sin embargo, existen colaboradores que marcaron la alternativa se con un 28% y no con un 7%.

TABLA 9

Proceso de la dimensión

Alternativas	GESTIÓN DE CAMBIO			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	87	34%	34%	83%
A Veces	126	49%	49%	17%
No	43	17%	17%	100%
TOTAL	256	100%	100%	

Nota: Datos obtenidos del cuestionario



Interpretación:

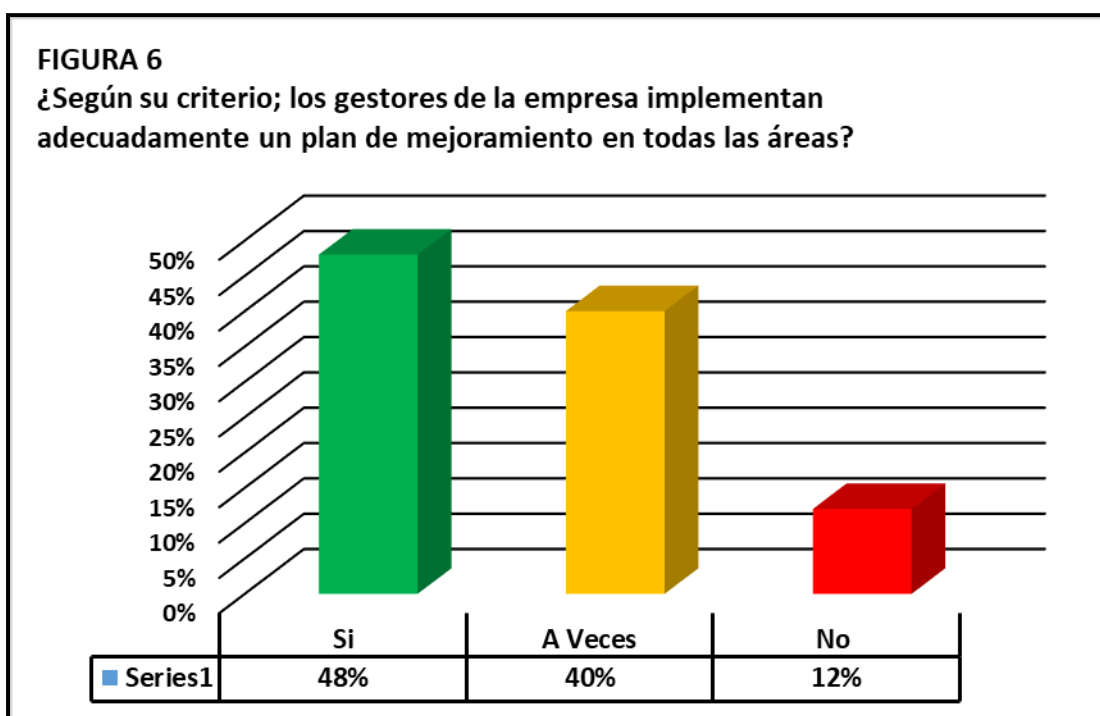
Se observa en la figura que el mayor porcentaje de colaboradores considera que: **la mejora en los procesos a veces incide en la gestión de cambio de las actividades que desarrollan los trabajadores, siendo el porcentaje de 49%**. Sin embargo, existen colaboradores que marcaron la alternativa si con un 34% y no con un 17%.

TABLA 10

Proceso de la dimensión

Alternativas	PLAN DE MEJORAMIENTO			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	124	48%	48%	88%
A Veces	102	40%	40%	12%
No	30	12%	12%	100%
TOTAL	256	100%	100%	

Nota: Datos obtenidos del cuestionario



Interpretación:

Se observa en la figura que el mayor porcentaje de colaboradores considera que: **los gestores de la empresa si implementan adecuadamente un plan de mejoramiento en todas las áreas, siendo el porcentaje de 48%**. Sin embargo, existen colaboradores que marcaron la alternativa a veces con un 40% y no con un 12%.

3.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS:

Hipótesis General:

Ha: La logística integral influye significativamente en la mejora continua en la empresa Icatom del Perú.

Ho: La logística integral no influye significativamente en la mejora continua en la empresa Icatom del Perú.

Margen de Error: 0.05

Estadístico de Prueba:

a) **Establecer el nivel de significación:**

La tabla posee: 3 filas y 2 columnas $(F-1)*(C-1) = 2 = G.L$

b) **Cálculo de la frecuencia observada:**

LOGÍSTICA INTEGRAL	MEJORA CONTINUA
166	71
61	168
29	17

c) **Cálculo de la frecuencia teórica:**

LOGÍSTICA INTEGRAL	MEJORA CONTINUA
91.5	91.5
114.5	114.5
23	23

d) **Calculando el CHI CUADRADA:**

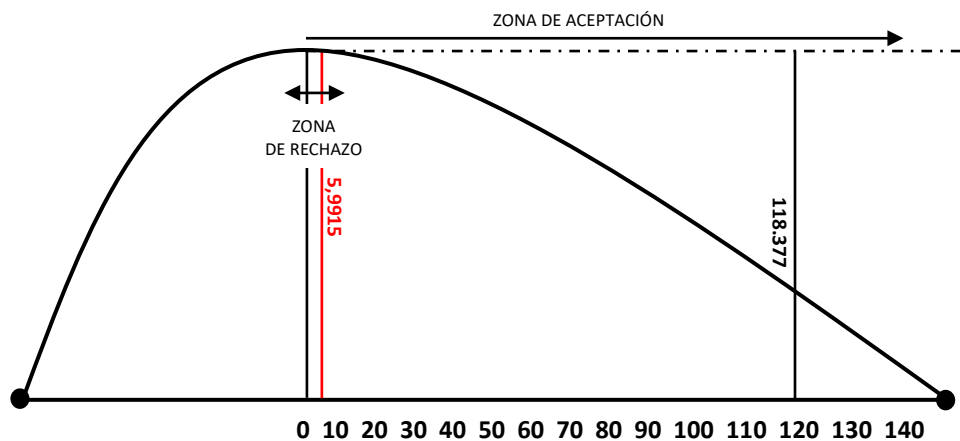
$$\frac{(F_o - F_t)^2}{F_t} = 118.3774$$

e) Se utiliza la distribución del CHI CUADRADO:

Distribución Chi							
V/P	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
2	13.8150	11.9827	10.5965	9.2104	7.3778	5.9915	4.6052

Chi Calculado: 118.3774 > 5.9915 Chi Critico

Gráfica:



Decisión:

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: la logística integral influye significativamente en la mejora continua en la empresa Icatom del Perú.

Hipótesis Específica 1:

Ha: El optimizar los recursos influye significativamente en la mejora continua en la empresa.

Ho: El optimizar los recursos no influye significativamente en la mejora continua en la empresa.

Margen de Error: 0.05

Estadístico de Prueba:**a) Establecer el nivel de significación:**

La tabla posee: 3 filas y 2 columnas $(F-1)*(C-1) = 2 = G.L$

b) Cálculo de la frecuencia observada:

OPTIMIZAR LOS RECURSOS	MEJORA CONTINUA
93	71
135	168
28	17

c) Cálculo de la frecuencia teórica:

LOGÍSTICA INTEGRAL	MEJORA CONTINUA
36	36
151.5	151.5
22.5	22.5

d) Calculando el CHI CUADRADA:

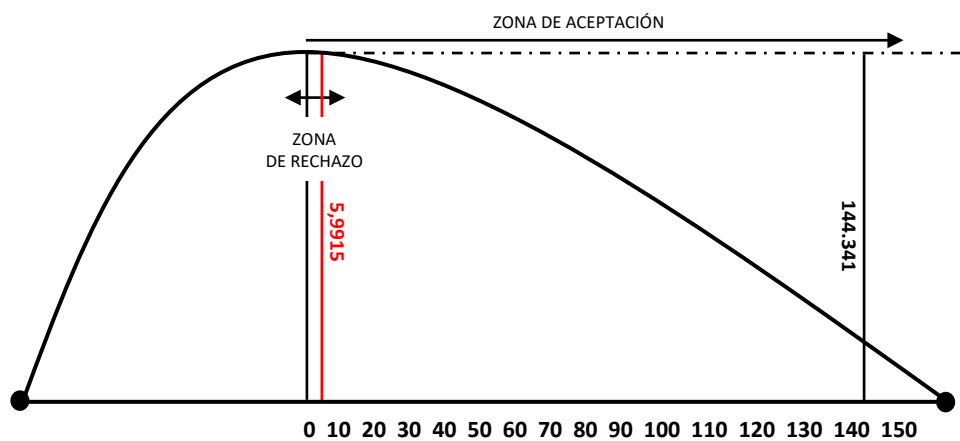
$$\frac{(F_o - F_t)^2}{F_t} = 144.3413$$

e) Se utiliza la distribución del CHI CUADRADO:

Distribución Chi							
V/P	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
2	13.8150	11.9827	10.5965	9.2104	7.3778	5.9915	4.6052

Chi Calculado: 144.3413 > 5.9915 Chi Critico

Gráfica:



Decisión:

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: el incremento de la productividad influye significativamente en la mejora continua en la empresa.

Hipótesis Específica 2:

Ha: La operatividad de los almacenes influye significativamente en la mejora continua en la empresa.

Ho: La operatividad de los almacenes no influyen significativamente en la mejora continua en la empresa.

Margen de Error: 0.05

Estadístico de Prueba:**a) Establecer el nivel de significación:**

La tabla posee: 3 filas y 2 columnas $(F-1)*(C-1) = 2 = G.L$

b) Cálculo de la frecuencia observada:

OPERATIVIDAD DE LOS ALMACENES	MEJORA CONTINUA
126	71
115	168
15	17

c) Cálculo de la frecuencia teórica:

OPERATIVIDAD DE LOS ALMACENES	MEJORA CONTINUA
98.5	98.5
141.5	141.5
16	16

d) Calculando el CHI CUADRADA:

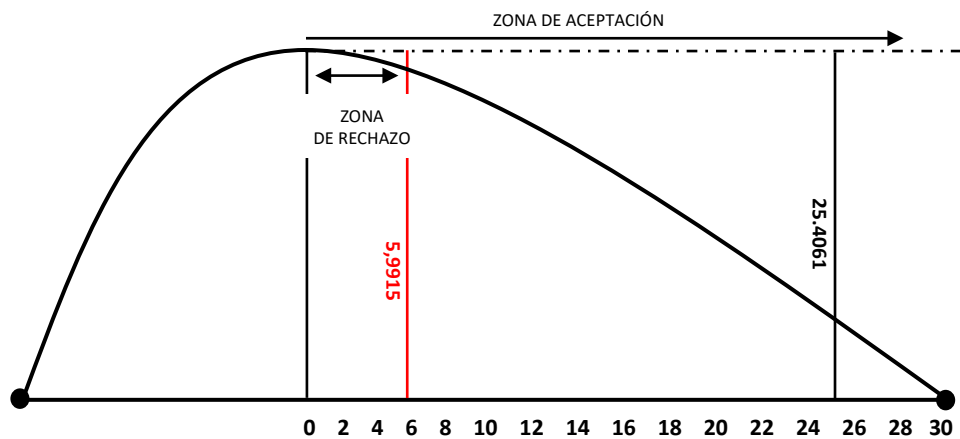
$$\frac{(F_o - F_t)^2}{F_t} = 25.4061$$

e) Se utiliza la distribución del CHI CUADRADO:

Distribución Chi							
V/P	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
2	13.8150	11.9827	10.5965	9.2104	7.3778	5.9915	4.6052

Chi Calculado: 25.4061 > 5.9915 Chi Critico

Gráfica:



Decisión:

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: la operatividad de los almacenes influye significativamente en la mejora continua en la empresa.

CONCLUSIONES

- En la tesis se analizó cómo la logística integral influye en la mejora continua en la empresa Icatom, donde fue importante optimizar los recursos y la operatividad de los almacenes, para lograr un trabajo bajo las normas y reglas de la organización. Esto fue respaldado por el 65% de los encuestados quienes determinaron que la logística integral si cumple con los estándares de calidad influyendo en la mejora continua.

- En la tesis se determinó cómo el optimizar los recursos influye en la mejora continua en la empresa Icatom, consiguiendo una optimización en base a los resultados efectivos y a los controles de los recursos humanos, tecnológicos y de materiales contribuyendo con los procesos productivos. Esto fue respaldado por el 53% de los encuestados quienes señalaron que la optimización de los recursos a veces influye en la mejora continua.

- En esta tesis se detalló cómo la operatividad de los almacenes influye en la mejora continua en la empresa Icatom, esta operatividad dependió del trabajo eficiente del personal para custodiar la mercancía y desarrollar sus actividades logísticas en base a las reglas de cada operador logístico. Esto fue respaldado por el 49% de los encuestados quienes consideraron que la operatividad de los recursos si influyen en la mejora continua.

RECOMENDACIONES

- Establecida la conclusión respecto a las variables de estudio se recomienda fortalecer los procesos que se desarrollan para la logística y la mejora continua, en vista que sus resultados son positivos, es importante hacer evaluaciones continuas para no tener percances en las actividades del personal sobre la logística y no limitar los procesos de mejoramiento.

- Establecida la conclusión respecto a la optimización de los recursos se recomienda hacer una reestructuración sobre esta dimensión, cuyo resultado demostró que esta actividad es regular, por ello se debe identificar aspectos que limitan estos procesos, dándole su solución para que influya de manera positiva en la mejora continua en todas las áreas competentes sobre la logística.

- Establecida la conclusión respecto a la operatividad de los almacenes se recomienda que fortalecer todas las actividades relacionadas a la gestión de los almacenes sobre las condiciones para la custodia de la mercancía y de las actividades logísticas del personal sobre los conocimientos técnicos y del empleo de los recursos adecuados para una labor efectiva del personal cumplir con los objetivos de la empresa.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Alarcón, J. (2017). "Modelo de mejora continua basado en procesos y su impacto en la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios ServiFreno de la ciudad de Quito - Ecuador [Tesis de grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]
- Arana, L. y Gutiérrez, J. (2020). "Desarrollo de un sistema de logística para el soporte del control de stock en la empresa SC Ingenieros de Proyectos". [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Ica]
- Arellano, U. y Hinostroza, F. (2017). "Incidencia de la gestión logística integral en la competitividad de las pymes caso: sector agregados y materiales de construcción en Tarma". [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú]
- Bernal Torres, C. (2014). *Fundamentos de investigación*. PEARSON
- Corredor, C. (2016). "Modelo de mejora continua de procesos para el negocio de generación de Endesa en Latam". [Tesis de grado, Universidad de Chile]
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGrawHill Education
- Katayama Omura, R. (2014). *Introducción a la investigación cualitativa: fundamentos, métodos, estrategias y técnicas*. Fondo Editorial UIGV
- Lagos, C. (2019). "Desarrollo e implementación de herramientas para el mejoramiento de la gestión de la información de Last Planner". [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica de Chile]
- Laguna, A., Obregón, E. y Quijada, R. (2019). "Propuesta de mejora del proceso de atención en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas". [Tesis de grado, Universidad del Pacífico]
- López Lemos, P. (2016). *Herramientas para la mejora de la calidad: métodos para la mejora continua y la solución de problemas*. FC Editorial

- Lozada, C. (2016). *“La logística integral y su incidencia en la mejora continua de la empresa Alvaro Jean´s del Cantón Pelileo”*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]
- Mora García, L. (2011). *Gestión logística integral*. Marge Book
- Muñoz Razo, C. (2015). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. PEARSON
- Quesuruco, A. (2019). *“Mejora continua y gestión de los procesos logísticos en negocios Virgen del Rosario EIRL, Santa Anita”*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]
- Rajadell Carreras, M. (2019). *Creatividad: emprendimiento y mejora continua*. Reverte
- Reyes, M. (2018). *“La logística contemporánea en un entorno competitivo”*. [Tesis de pregrado, Centro Universitario UAEM valle de México]
- Rodríguez Sosa, J. (2017). *Metodología de la investigación*. Fondo Editorial USIL
- Rojas López, M. (2011). *Logística integral: una propuesta práctica para su negocio*. Ediciones de la U
- Tafur Portilla, R. (2012). *La tesis universitaria*. MANTARO
- Valderrama Mendoza, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: cuantitativa, cualitativa y mixta*. San Marcos
- Vara Horna, A. (2015). *Siete pasos para elaborar una tesis*. MACRO
- Vílchez, C. (2018). *“Mejora continua en los procesos productivos de una planta procesadora de café para aumentar la productividad, Chiclayo”*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: LA LOGÍSTICA INTEGRAL Y LA MEJORA CONTINUA EN LA EMPRESA ICATOM DEL PERÚ EN LA CIUDAD DE ICA, 2021

PROBLEMAS	OBJETIVOS	MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema Principal: ¿En qué medida la logística integral influye en la mejora continua en la empresa Icatom del Perú en la ciudad de Ica, 2021?</p> <p>Problemas Secundarios: P.S. 1: ¿De qué forma el optimizar los recursos influye en la mejora continua en la empresa Icatom del Perú en la ciudad de Ica, 2021?</p> <p>P.S. 2: ¿De qué forma la operatividad de los almacenes influye en la mejora continua en la empresa Icatom del Perú en la ciudad de Ica, 2021?</p>	<p>Objetivo General: Determinar cómo la logística integral influye en la mejora continua en la empresa Icatom del Perú.</p> <p>Objetivos Específicos: O.S. 1 Explicar cómo el optimizar los recursos influye en la mejora continua en la empresa Icatom del Perú. O.S. 2: Explicar cómo la operatividad de los almacenes influye en la mejora continua en la empresa Icatom del Perú.</p>	<p>La logística son todas las operaciones llevadas a cabo para hacer posible que un producto llegue al consumidor desde el lugar donde se obtienen las materias primas, pensando por el lugar de su producción. (Rojas, 2011)</p> <p>La mejora continua se entiende como un esfuerzo constante para mejorar todos los procesos de una empresa. Se basa en la idea de que un flujo permanente de pequeñas mejoras, ejecutadas de forma interrumpida, tendrá resultados positivos. (López, 2016)</p>	<p>Hipótesis Principal: La logística integral influye significativamente en la mejora continua en la empresa Icatom del Perú.</p> <p>Hipótesis Secundarias: H.S. 1: El optimizar los recursos influye significativamente en la mejora continua en la empresa. H.S. 2: La operatividad de los almacenes influye significativamente en la mejora continua en la empresa.</p>	<p>Variable Independiente: Logística Integral</p> <p>Dimensiones: - Optimizar los Recursos - Operatividad de los Procesos</p> <p>Variable Dependiente: Mejora Continua</p> <p>Dimensiones: - Gestión de Cambio - Plan de Mejoramiento</p>	<p>Tipo de Investigación: Aplicada Nivel de Investigación: Descriptivo Método de Investigación: Sistémico Diseño de Investigación: Experimental, Transversal– Descriptivo Población: Está conformada por (800) trabajadores de la empresa Icatom del Perú Muestra: Es probabilístico, siendo (256) trabajadores a encuestar Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>

ANEXO 2: INSTRUMENTO



CUESTIONARIO SOBRE:

VARIABLE INDEPENDIENTE: LOGÍSTICA INTEGRAL

VARIABLE DEPENDIENTE: MEJORA CONTINUA

Estimado Sr. (a) se le solicita su colaboración, contestando las siguientes preguntas. La información sólo tiene validez para sustentar un trabajo de investigación y se le pide dar su respuesta con la mayor objetividad, marcando con una (X) su respuesta. Agradeciéndole por anticipado su colaboración:

PREGUNTAS	ESCALA DE VALORACIÓN		
	SI	A VECES	NO
1. ¿Para usted; la logística integral que se gestiona en la empresa se cumple de acuerdo a los estándares de calidad?			
2. ¿Según su opinión; el personal está capacitado para optimizar los recursos que se utilizan para los procesos?			
3. ¿Según su opinión; los procesos logísticos tienen resultados efectivos?			
4. ¿Según su opinión; los procesos logísticos están sujetos a los controles de los recursos?			

5. ¿Según su criterio; la operatividad de los almacenes cumplen con los requisitos para almacenar los productos?			
6. ¿Según su criterio; los almacenes están en la capacidad de custodiar la mercancía?			
7. ¿Según su criterio; los almacenes están acondicionados para las actividades logísticas?			
8. ¿Para usted; la mejora continua en los procesos que se gestionan en la empresa dependen del desempeño de los empleados?			
9. ¿Según su opinión; la mejora incide en la gestión de cambio de las actividades que desarrollan los trabajadores?			
10. ¿Según su opinión; la empresa implementa sus procesos de acuerdo al desempeño de sus empleados?			
11. ¿Según su opinión; los gestores y los empleados comparte su creatividad organizacional como parte de su proceso de mejora?			
12. ¿Según su criterio; los gestores de la empresa implementan adecuadamente su plan de mejoramiento en todas las áreas?			
13. ¿Según su criterio; los colaboradores demuestran nuevas acciones en su desempeño?			
14. ¿Según su criterio; se analizan los resultados para mejora su plan de mejoramiento?			

Anexo 02: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Herrera Pérez Humberto Alexander
 1.2 Grado académico: Magister
 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente
 1.4 Título de la Investigación: LA LOGÍSTICA INTEGRAL Y LA MEJORA CONTINUA EN LA EMPRESA
 ICATOM DEL PERÚ EN LA CIUDAD DE ICA, 2021
 1.5 Autor del instrumento: Hernández Asoona Ana Marina
 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura en Administración y Negocios Internacionales
 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					93
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					90
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					92
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					90
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					93
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos técnicos-científicos y del tema de estudio.					90
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					92
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					95
SUB TOTAL						915
TOTAL (PROMEDIO)						91.5

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 18.30

VALORACION CUALITATIVA: Dieciocho con treinta

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Valido

Ica, 08 de Diciembre del 2021



Posfirma
DNI: 21519948

Anexo 02: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Quispe Almeida José Damián
 1.2 Grado académico: Magister
 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente
 1.4 Título de la Investigación: LA LOGÍSTICA INTEGRAL Y LA MEJROA CONTINUA EN LA EMPRESA ICATOM DEL PERÚ EN LA CIUDAD DE ICA, 2021
 1.5 Autor del instrumento: Hernández Ascona Ana Marina
 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura en Administración y Negocios Internacionales
 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					88
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					90
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					88
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					90
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					90
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio.					90
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					90
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					88
SUB TOTAL						894
TOTAL (PROMEDIO)						89.40

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 17.88

VALORACION CUALITATIVA: Diecisiete con ochenta y ocho

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Valido

Ica, 08 de Diciembre del 2021



Posfirma
DNI 21884482

Anexo 02: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Boza Muñoz Joan Carlos
 1.2 Grado académico: Magister
 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente
 1.4 Título de la Investigación: LA LOGÍSTICA INTEGRAL Y LA MEJORA CONTINUA EN LA EMPRESA ICATOM DEL PERÚ EN LA CIUDAD DE ICA, 2021
 1.5 Autor del instrumento: Hernández Ascona Ana Marina
 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura en Administración y Negocios Internacionales
 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario


INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					92
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					95
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					95
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					92
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					95
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio.					95
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					95
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					95
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					95
SUB TOTAL						944
TOTAL (PROMEDIO)						94.4

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 18.88

VALORACION CUALITATIVA: Dieciocho con ochenta y ocho

OPINION DE APLICABILIDAD: Valido

Ica, 20 de Enero del 2021



Posfirma
DNI: 21568430