



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y  
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**TESIS**

**“LA LOGÍSTICA CORPORATIVA Y LA  
EFECTIVIDAD DE LA EMPRESA DE  
TRANSPORTE DE CARGA EXPRESO GRAEL  
SAC DE LIMA METROPOLITANA 2019”**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. JORGE FELIX CRESPO ALARCON**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
EN ADMINISTRACION Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**ASESOR:**

**DR. JUAN GODOY CASO**

**LIMA- PERÚ**

**2020**

**DEDICATORIA:**

A mi padre, madre y hermanos quienes me apoyaron todo el tiempo,

A los profesores quienes estudiaron y aprobaron la tesis,

A todos que me apoyaron hasta la conclusión de la tesis,

Para ellos es la dedicatoria de la tesis.

**AGRADECIMIENTO:**

Gracias a Dios por permitirme disfrutar de mi familia.

Mi especial agradecimiento para los distinguidos Miembros del Jurado,

Por su criterio objetivo en la evaluación de este trabajo de investigación.

Así mismo, mi agradecimiento para mis abuelos, padres, familiares y amigos,

Por las sugerencias recibidas para el mejoramiento de este trabajo.

Muchas gracias para todos.

## RESUMEN:

**“LA LOGÍSTICA CORPORATIVA Y LA EFECTIVIDAD DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA EXPRESO GRAEL SAC DE LIMA METROPOLITANA 2019”**; es un aporte académico y profesional, cuyo problema se ha identificado en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana. Dicho problema se concreta en la falta de cumplimiento de las metas y objetivos empresariales, por razones internas y mayoritariamente externas como las lluvias, el alza de precios de combustible, el alza de precios de repuestos, las prohibiciones para circular en la ciudad, etc.

Esta problemática se expresa en la siguiente pregunta: ¿Cómo influye la logística corporativa en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana?

Ante la problemática se propone la solución a través de la formulación de la hipótesis: Existe influencia significativa de la logística corporativa en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.

Este trabajo se ha orientado al siguiente objetivo: Determinar la influencia de la logística corporativa en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.

La investigación es de tipo aplicada; del nivel descriptivo-explicativo; se utilizó los métodos descriptivo e inductivo. El diseño es el no experimental.

La población estuvo compuesta por 57 personas y la muestra estuvo compuesta por 50 personas. El tipo de muestreo aplicado es el muestreo probabilístico.

Las técnicas utilizadas para la recopilación de datos fueron las encuestas. El instrumento utilizado fue el cuestionario. Se aplicaron las siguientes técnicas de análisis de información: análisis documental, indagación, conciliación de datos, tabulación, comprensión de gráficos. Se aplicó las siguientes técnicas de procesamiento de datos: ordenamiento y clasificación, registro manual, proceso computarizado con Excel y proceso computarizado con SPSS.

El resultado más importante es que el 85 por ciento de los encuestados acepta que existe influencia significativa de la logística corporativa en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.

**Palabras clave:** Logística corporativa; efectividad empresarial; empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.

## ABSTRACT

**"THE CORPORATE LOGISTICS AND EFFECTIVENESS OF THE EXPRESS LOAD TRANSPORTATION COMPANY GRAEL SAC DE LIMA METROPOLITANA 2019"**; is an academic and professional contribution, whose problem has been identified in the effectiveness of the cargo transport company Express Grael SAC of Metropolitan Lima. This problem is manifested in the lack of compliance with business goals and objectives, for internal and mostly external reasons such as the rains, the rise in fuel prices, the rise in spare parts prices, the prohibitions to circulate in the city, etc.

This problem is expressed in the following question: How does corporate logistics influence the effectiveness of the Express Grael SAC freight transport company in Metropolitan Lima?

Given the problem, the solution is proposed through the formulation of the hypothesis: There is a significant influence of corporate logistics on the effectiveness of the cargo transport company Expresso Grael SAC of Metropolitan Lima.

This work has been oriented to the following objective: Determine the influence of corporate logistics on the effectiveness of the cargo transport company Expresso Grael SAC of Metropolitan Lima.

The research is of the applied type; from the descriptive-explanatory level; the descriptive and inductive methods were used. The design is non-experimental.

The population was composed of 57 people and the sample consisted of 50 people. The type of sampling applied is probabilistic sampling.

The techniques used for the data collection were the surveys. The instrument used was the questionnaire. The following techniques of information analysis were applied: documentary analysis, inquiry, data reconciliation, tabulation, graphic comprehension. The following data processing techniques were applied: ordering and classification, manual registration, computerized process with Excel and computerized process with SPSS.

The most important result is that 85 percent of the respondents accept that there is significant influence of corporate logistics on the effectiveness of the cargo transport company Express Grael SAC of Metropolitan Lima.

**Keywords:** Corporate logistics; business effectiveness; cargo transport company Expreso Grael SAC of Metropolitan Lima.

**“LA LOGÍSTICA CORPORATIVA Y LA EFECTIVIDAD DE LA  
EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA EXPRESO GRAEL SAC DE  
LIMA METROPOLITANA 2019”**

**ÍNDICE**

Título	01
Dedicatoria	02
Agradecimiento	03
Resumen	04
Abstract	06

**CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

I.1. Planteamiento del problema	15
I.2. Formulación del problema	22
I.3. Objetivos de la investigación	23
1.3.1. Objetivo general	23
1.3.2. Objetivos específicos	23
I.4. Justificación del estudio	23
I.5. Limitaciones de la investigación	24

**CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes del estudio	25
2.2. Bases teóricas	37
2.2.1. Logística corporativa	37
2.2.2. Efectividad empresarial	47
2.2.3. Empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC	51
2.3. Definición de términos	58
2.3.1. Términos de logística corporativa	58
2.3.2. Términos de efectividad empresarial	64
2.4. Hipótesis	68

2.4.1. Hipótesis general	68
2.4.2. Hipótesis específicas	68
2.5. Variables	69
2.5.1. Definición conceptual de las variables	69
2.5.2. Definición operacional de las variables	70
2.5.3. Operacionalización de las variables	71

### **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

3.1. Tipo y nivel de la investigación	73
3.2. Descripción del ámbito de la investigación	73
3.3. Población y muestra	73
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	75
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	76
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	78

### **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

4.1. Análisis e interpretación de los resultados	80
--	----

### **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN**

5.1. Discusión de los resultados de la investigación	109
--	-----

CONCLUSIONES	110
--------------	-----

RECOMENDACIONES	111
-----------------	-----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	113
----------------------------	-----

ANEXOS	115
--------	-----

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Definición conceptual de las variables	69
<b>Tabla 2:</b> Definición operacional de las variables	70
<b>Tabla 3:</b> Variables y Dimensiones de la Investigación	71
<b>Tabla 4:</b> Definición operativa de variables e indicadores	72
<b>Tabla 5:</b> Detalle de la fórmula de la muestra	74
<b>Tabla 6:</b> Determinación del coeficiente de contabilidad	77
<b>Tabla 7:</b> La planeación, gestión y control de los servicios va desde el punto de origen hasta el punto de entrega	80
<b>Tabla 8:</b> La empresa pone énfasis en realizar una adecuada preparación (capacitación) al personal.	81
<b>Tabla 9:</b> Es política de la empresa, entregar los productos en el tiempo acordado	82
<b>Tabla 10:</b> El proceso de distribución y traslado que utilizan brinda seguridad para los productos	83
<b>Tabla 11:</b> La empresa asigna responsables para cada uno de los procesos	84
<b>Tabla 12:</b> La empresa identifica las necesidades de los clientes	85
<b>Tabla 13:</b> Los medios de transporte utilizados para el trasladar las mercaderías, son unidades modernas	86
<b>Tabla 14:</b> La empresa cuenta con un sistema, el cual ayuda a controlar	87
<b>Tabla 15:</b> La empresa tiene contacto físico de las mercaderías encargadas	88
<b>Tabla 16:</b> La empresa es capaz, competente, hacer las cosas y desempeñar su servicio	89
<b>Tabla 17:</b> Una adecuada negociación con los proveedores podría mejorar la eficiencia	90
<b>Tabla 18:</b> La optimización de los procesos logísticos favorece la eficiencia	91
<b>Tabla 19:</b> La empresa realiza permanente innovación en función a las metas y objetivos	92
<b>Tabla 20:</b> La empresa va de la mano de acuerdo a las exigencias que exige el mercado	93

<b>Tabla 21:</b> Los servicios brindados durante los últimos 3 años van en ascenso	94
<b>Tabla 22:</b> Nuestra misión: “Brindar servicios efectivos e innovadores de primera calidad en el transporte terrestre de carga...”	95
<b>Tabla 23:</b> El nivel de servicio brindado por la empresa está mejorando	96
<b>Tabla 24:</b> Correlación entre las variables	97
<b>Tabla 25:</b> Correlación entre las variables	99
<b>Tabla 26:</b> Correlación entre las variables	101
<b>Tabla 27:</b> Correlación entre las variables	103
<b>Tabla 28:</b> Correlación entre las variables	105
<b>Tabla 29:</b> Correlación entre las variables	107
<b>Tabla 30:</b> Matriz de Consistencia	115
<b>Tabla 31:</b> Cuestionario de Encuesta	117

## ÍNDICE DE FIGURAS O GRÁFICOS

<b>Figura 1:</b> La planeación, gestión y control de los servicios va desde el punto de origen hasta el punto de	80
<b>Figura 2:</b> La empresa pone énfasis en realizar una adecuada preparación (capacitación) al personal	81
<b>Figura 3:</b> Es política de la empresa, entregar los productos en el tiempo acordado	82
<b>Figura 4:</b> El proceso de distribución y traslado que utilizan brinda seguridad para los productos	83
<b>Figura 5:</b> la empresa asigna responsables para cada uno de los procesos	84
<b>Figura 6:</b> La empresa identifica las necesidades de los clientes	85
<b>Figura 7:</b> Los medios de transporte utilizados para el trasladar las mercaderías, son unidades modernas	86
<b>Figura 8:</b> La empresa cuenta con un sistema, el cual ayuda a controlar	87
<b>Figura 9:</b> La empresa tiene contacto físico de las mercaderías encargadas	88
<b>Figura 10:</b> La empresa es capaz, competente, hacer las cosas y desempeñar su servicio	89
<b>Figura 11:</b> Una adecuada negociación con los proveedores podría mejorar la eficiencia	90
<b>Figura 12:</b> La optimización de los procesos logísticos favorece la eficiencia	91
<b>Figura 13:</b> La empresa realiza permanente innovación en función a las metas y objetivos	92
<b>Figura 14:</b> La empresa va de la mano de acuerdo a las exigencias que exige el mercado	93
<b>Figura 15:</b> Los servicios brindados durante los últimos 3 años van en ascenso	94
<b>Figura 16:</b> Nuestra misión: “Brindar servicios efectivos e innovadores de primera calidad en el transporte terrestre de carga	95
<b>Figura 17:</b> El nivel de servicio brindado por la empresa está mejorando	96

## I. INTRODUCCIÓN

**“LA LOGÍSTICA CORPORATIVA Y LA EFECTIVIDAD DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA EXPRESO GRAEL SAC DE LIMA METROPOLITANA 2019”**; es un aporte académico y profesional, cuyo problema se ha identificado en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana. Dicho problema se concreta en la falta de cumplimiento de las metas y objetivos empresariales, por razones internas y mayoritariamente externas como las lluvias, el alza de precios de combustible, el alza de precios de repuestos, las prohibiciones para circular en la ciudad, etc.

Para una razonable presentación del trabajo se tiene los siguientes capítulos:

En el Capítulo I, presenta el planteamiento de investigación, que en detalle contiene el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos de la investigación, como la justificación y las limitaciones del trabajo.

En el Capítulo II. Presenta el marco teórico de la investigación; en detalle contiene los antecedentes del estudio, las bases teóricas, la definición de términos. Asimismo, se tiene la hipótesis como las variables del trabajo.

En el Capítulo III, presenta la metodología de la investigación y en detalle se tiene el tipo y nivel de investigación, descripción del ámbito de la investigación, la población y muestra, como las técnicas e instrumentos para la recolección de datos, la validez y confiabilidad del instrumento y el plan de recolección y procesamiento de datos aplicado.

En el Capítulo IV, se tiene los resultados con el análisis e interpretación de los resultados correspondientes de la investigación y su contrastación de la hipótesis.

En el Capítulo V, se tiene la discusión de resultados mediante la comparación de los resultados obtenidos en el trabajo con los resultados de otros investigadores.

A continuación, se presentan las conclusiones como las recomendaciones del trabajo de investigación.

Luego se presentan las referencias bibliográficas que han servido de base para los antecedentes como para el marco conceptual respectivo.

Finalmente se presentan los anexos del trabajo.

# CAPÍTULO I:

## EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El problema ha sido identificado en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana. Dicho problema se concreta en la falta de cumplimiento de las metas y objetivos empresariales, por razones internas y mayoritariamente externas como las lluvias, el alza de precios de combustible, el alza de precios de repuestos, las prohibiciones para circular en la ciudad, etc.

Al respecto, según la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana, en su Memoria Anual 2018, señala que del 100% de metas, la empresa en promedio ha logrado el 70% y en relación con los objetivos se han logrado el 75%. Si bien la diferencia sobre el total no es mucha, sin embargo, esta empresa necesita lograr el 100% de sus metas y el 100% de sus objetivos para que entren en un proceso de efectividad total y de ese modo puedan imponerse a grupos nacionales e internacionales que están entrando al país para permanecer en el mercado a largo plazo.

#### **Contexto internacional:**

Fonseca (2017) escribe sobre la problemática del transporte de carga por carretera en España, considera que:

Aprovechando la estupenda ocasión que compartimos con el Viceministro Alejandro Maya, el Director General de Tránsito y Transporte Manuel González, durante el 2do Encuentro de Empresarios de Transporte de Fedetranscarga, para discutir los problemas empresariales del sector del transporte de carga por carretera invitados por Henry Cárdenas y Arnulfo Cuervo, Presidente y Vicepresidente de este joven gremio económico, escribí estas conclusiones del panel en que participamos, y algunas adicionales producto de mi análisis personal, que comparto con el ánimo de contribuir a la resolución de la difícil situación que se enfrenta en este gremio y en el camionero.

Los temas más álgidos son el saneamiento de la flota camionera nacional, la sobreoferta vehicular (estos dos, relacionados entre sí) incluyendo la regulación de la entrada de camiones nuevos al mercado, la libertad vigilada en corredores importantes (regulación condicionada) y las sanciones a las Empresas que soportan un mecanismo irresistible en el mercado por culpa de esta regulación parcial, las multas por sobrepesos en básculas, las auditorías que realiza la Superintendencia del ramo a empresas organizadas, la falta de control y sanción sobre empresas relacionadas que realizan transporte público sin tener licencia. Prácticamente ninguno de los problemas que enfrenta el sector es nuevo; se podría decir que la mayoría han sido repetitivos desde hace 21 años, cuando se manifestó el primer descontento de los Camioneros con un paro, que se repetiría casi año tras año desde entonces. Pero se ha mejorado mucho en su comprensión, lo que permite tener esperanzas para avizorar la llegada de una política pública de largo plazo completa, que dirija las tensiones hacia la mejora general de la competitividad y desarme los enfrentamientos entre sus Actores para siempre.

Guadarrama (2018) escribe sobre la difícil situación que atraviesa el autotransporte de carga en México:

La administración federal cerrará el sexenio con un problema que espera resolverse en los próximos meses: detener los ataques de la delincuencia organizada contra el autotransporte de carga. De acuerdo con la Confederación Nacional de Transportistas Mexicanos (Conatram), cada mes son asaltados mil 200 unidades en carreteras y autopistas del país. De acuerdo con los voceros del organismo, “lo que poco se menciona es que, junto con las unidades, los operadores son secuestrados y en muchos casos se desconoce su paradero”.

Francisco Javier Borrego Adame, vicepresidente de la Zona Norte de la Conatram, comentó que por esta razón se prepara una nueva iniciativa de ley en la Comisión de Comunicaciones y Transportes de la Cámara de Diputados, misma que se presentará en breve como punto de acuerdo.

Precisó que son 40 unidades por día las que son robadas, llevándose la mercancía que transportan y que, “en algunas ocasiones, el operador también desaparece. Muchas veces perdemos la unidad y al chofer y, de remate, las

empresas que nos contratan quieren que nosotros paguemos la mercancía robada”.

De acuerdo con algunos operadores, hay familias que, en diversas partes de la República, “se mantiene en busca de los choferes desaparecidos”; lo que incrementa los problemas no sólo para el hombre-camión, sino para las empresas y las organizaciones de auto transportistas.

Borrego Adame comentó que el robo de unidades ha llegado, incluso, a 80 desapariciones diarias, sobre todo en las carreteras de San Luis Potosí, Querétaro, Guanajuato, el Bajío, Estado de México, Puebla, Oaxaca y Veracruz. Destacó que la problemática se ha incrementado, dado que algunas compañías aseguradoras ya no quieren emitir pólizas a los camiones, salvo que los auto transportistas acepten un cobro que es de más del doble o del triple por la cobertura de una unidad, para asegurar la inversión.

En tal contexto hizo un llamado a la Procuraduría General de la República y la Policía Federal, dado que “de nada sirve que haya retenes militares o de la policía si no están haciendo nada y las unidades desaparecen todos los días delante de sus ojos”.

En la iniciativa se propondrá que el cuerpo de investigación de la Policía Federal detecte las zonas donde han desaparecido los camiones con mercancías (como equipo electrodoméstico, de construcción y víveres), y se garantice la seguridad donde los operadores deben detenerse para descansar dos horas por cinco de trabajo, como lo establece la norma de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT).

Dado que la dependencia incumplió con la norma de horas de manejo y descansos, al no emitir la lista de “paraderos seguros”, los operadores prefieren seguir manejando y no detenerse en zonas para descansar, porque saben que en cualquier momento los pueden asaltar, lo que provoca accidentes carreteros. En la problemática se destaca también el alza de combustible que se lleva cerca del 50 por ciento del flete, además de que hay una demanda de 50 mil transportistas por la falta de operadores. Como parte de sus propuestas, va a promoverse el empleo entre jóvenes y abrirán una escuela de manejo.

Saavedra (2018) sobre el transporte de carga en Chile indica que:

Las decisiones tomadas desde el Gobierno en pos de regular u ordenar ciertos aspectos del sector privado, suelen ser complejas y están altamente influenciadas por distintos actores -las empresas, los gremios, los sindicatos- que interactúan fuertemente con el gobierno buscando lograr la captura del regulador y obtener así los resultados que particularmente más les convengan. A pesar de estas presiones, el gobierno debe ser capaz de obtener la mayor cantidad de información confiable respecto de los beneficiarios, perjudicados, monto del impacto etc., que pudiese conllevar la política o programa que está promoviendo.

Sin embargo, cuando el gobierno o un ministerio desean llevar a cabo una política o acción en un sector del cual tiene poca información, la tarea se vuelve tanto más compleja. La inexistencia de información fidedigna y de actores establecidos genera conflictos inmediatos, tanto por la toma de decisiones sin información suficiente, como por la imposibilidad de los afectados de ser representados y de negociar en una mesa de trabajo. Un ejemplo de esto es el sector de transporte de carga en Chile, el cual es uno de los sectores más atomizados, atrasados y poco formalizados del país.

El transporte de cargas en Chile representa el 86% del total de cargas transportadas, es una industria de profesionalización reciente, y tremendamente atomizada. Según el único registro existente, realizado por el Banco Central el año 2003, existen 39.000 empresas de transporte, de las cuales cerca de 30.000 serían empresas informales. Casi el 70% de las empresas cuenta con un camión, y facturan alrededor del 40% de las ventas totales. No se sabe a ciencia cierta cuántos de estos camiones se utilizan para ofrecer un servicio de transporte puro, y cuantos equipos privados, parte del proceso productivo de una empresa.

Este sector se encuentra hoy, viviendo importantes conflictos tanto económicos, como laborales los cuales tienen como una de sus causas, la acción desde la autoridad de Gobierno sin la información suficiente al momento de legislar.

La situación del transporte de cargas en Chile, causa importante de los conflictos que se viven hoy, responden a una inadecuada captura de información por parte del Gobierno antes de implementar una política de

regulación. Parece necesario entonces, que el Estado mejore su relación con este sector, comenzando por mejorar la información disponible respecto de la industria a través de un censo del transporte. Tener información confiable y fidedigna permitirá sin duda mejorar la asignación de recursos tanto privados (comerciales y de inversión), como públicos.

La formalización es necesaria pues permite asegurar que se cumple con la legislación existente en términos de prevención de riesgos, relaciones laborales, horas de conducción, estado de los equipos que circulan por las vías públicas, pago de impuestos, etc. El Gobierno son duda debiese estar interesado en dar este primer paso que es la formalización del sector. También es necesario fomentar la competencia leal, mediante un aumento en la formalización y un mejoramiento en la capacidad y efectividad fiscalización del marco regulatorio que rige al sector. Otro de los desafíos que enfrenta el sector, es la profesionalización de los conductores. Se requiere aumentar las competencias y capital humano de este sector, especialmente en aquellos rubros dedicados a cargas peligrosas. En países como España, existe una escuela de conductores de camiones, donde elegir ser conductor, es una alternativa adicional al resto de las que enfrenta el estudiante una vez que termina el colegio. Existen escuelas formales, autorizadas por mismo gobierno para ofrecer un servicio de alto nivel, donde el postulante se enfrenta a simuladores cuasi-reales, en diferentes condiciones ambientales y climáticas. Este tipo de iniciativas deben ser apoyadas por el gobierno a través de entidades como Corfo, dado que es difícil traspasar el costo de estos requerimientos a los propios conductores.

El sector requiere además que el gobierno establezca una Política Nacional de Transporte, que señale cuales son las líneas estrategias que el país espera del sector, así como que se establezca un organismo coordinador que involucre tanto a las organizaciones públicas como privadas que intervienen en la industria, a fin de mejorar la eficiencia y pertinencia de los programas y políticas a implementar.

En un país con un nivel de transporte de carretera como el existente, el Gobierno debe promover la sustentabilidad económica, laboral y ambiental de las empresas que operan, por lo que resulta indispensable promover el mejoramiento de la relación con el sector, y orientar sus políticas hacia su

formalización, profesionalización y modernización. Esto podría lograrse con un incentivo desde el gobierno – tributario por ejemplo-, a que las empresas primero se formalicen y luego inviertan en implementación tecnológica. Esto permitiría, no solo tener un sector ofreciendo un servicio de mejor calidad, también reduciría los accidentes en la ruta, mejoraría los conflictos laborales y por, sobre todo, se fomentaría la eficiencia energética, tema que pese a su importancia, se ha dejado muy de lado.

### **Contexto nacional:**

Según el Diario Gestión (2018):

Las lluvias e inundaciones en el país ya impactan actividades como el segmento de transporte de carga. El presidente de la Unión Nacional de Transporte (UNT), Javier Marchese Quiroz, calcula que estas pérdidas llegan a los S/ 30 millones diarios. Sostuvo que a la fecha habría unas 30,000 unidades de transporte afectadas por los desbordes de ríos y deslizamientos a nivel nacional y que, en promedio, cada unidad cobra S/ 1,000 por día. En el caso de la costa norte se registran inundaciones en zonas cercanas a la frontera con Ecuador, y en Bayóvar. También refirió problemas en el cruce de Piura y Sullana debido al colapso de puentes. Mencionó que en la sierra de La Libertad (Huamachuco) los deslizamientos de tierra ya generan interrupción en el tránsito de transporte de carga. Consideró que las lluvias continuarán hasta fines de marzo. "En este mes, los fletes aumentan ante el riesgo de que los camiones queden afectados", dijo tras anotar que otro riesgo latente es que las aseguradoras no cubren póliza de seguro de camiones afectados por desastres naturales.

Por su parte, el presidente de la Asociación de Propietarios de Transporte Interprovincial, José Navarrete Tapia, sostuvo que en el transporte de pasajeros, al día se registran pérdidas de S/ 7.5 millones por el tema de las lluvias en la costa norte, y que al menos unas 250 empresas se verían afectadas.

Navarrete señaló que hasta el día martes el traslado de viajes por tierra se hacía desde Lima hasta Trujillo. Sin embargo, las inundaciones han extendido el bloqueo de vías hasta Chimbote y Barranca. Mencionó que las lluvias van a durar hasta abril.

Por su parte, el vicepresidente de la Asociación Nacional del Transporte Terrestre de Carga (Anatec), Bruno Aberasturi Seoane, detalló que por efecto de las lluvias los costos fijos de los camiones se incrementan en un 100%. "Los clientes no reconocen la variación de tarifas y esto lo asume el transportista", subrayó. En la costa norte habrá unas 2,500 unidades de carga pesada afectadas, que llevan suministros en minería, consumo, menaje y perecibles.

Según el Diario Gestión (2018):

Geovani Diez, presidente del gremio GTL Perú y América, confirmó el paro para el lunes 18 de febrero. "No nos gusta la idea, pero no tenemos más remedio que tomar esta medida", afirmó. Cerca de 4,850 camioneros que operan desde el área del puerto del Callao en Lima, así como miles más en el norte del país, participarán en el paro.

Miles de compañías de camiones se unirán a una huelga nacional indefinida el lunes después de que se rompieran las conversaciones con el Gobierno peruano, dijo Geovani Diez, presidente del gremio GTL Perú y América.

Cerca de 4,850 camioneros que operan desde el área del puerto del Callao en Lima, así como miles más en el norte del país, participarán en el paro, afirmó Diez en entrevista telefónica.

Diez afirmó que las conversaciones con el gobierno durante el año pasado no produjeron soluciones a los principales problemas de la industria, que incluyen peajes, costos de combustible, bajas tarifas de transporte y largas colas en el puerto.

El transporte de minerales al Callao y otros puertos se verá afectado por el paro, advirtió Diez. La huelga también afectará al menos al 30-40% de la distribución de combustible del país. Además, los mercados en la capital, Lima, comenzarán a sufrir escasez de arroz, azúcar, frutas del norte luego de dos o tres días de iniciada la huelga, predijo. "No nos gusta la idea, pero no tenemos más remedio que tomar esta medida", agregó. El puerto de Callao maneja tres cuartas partes del comercio exterior del país. Perú es el segundo mayor exportador de cobre del mundo.

Como alternativa de solución para la situación problemática expresada en la falta de efectividad de la empresa en estudio, por cuestiones de especialidad, se propone a la logística corporativa, la misma que al contar con los recursos logísticos, políticas logísticas, actividades logísticas, gestión logística eficiente y además aplicar el control logístico respectivo permitirá lograr las metas y objetivos y por tanto la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana. Asimismo, la logística corporativa al planearse, organizarse, dirigirse, coordinarse, controlarse y retroalimentarse adecuadamente facilitará el logro de las metas y objetivos empresariales y por tanto la efectividad para la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cómo influye la logística corporativa en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- 1) ¿Cómo inciden los recursos logísticos en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana?
- 2) ¿Cómo influyen las políticas logísticas en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana?
- 3) ¿Cómo inciden las actividades logísticas en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana?
- 4) ¿Cómo influye la gestión logística en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana?
- 5) ¿Cómo incide el control logístico en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana?

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la influencia de la logística corporativa en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- 1) Establecer la incidencia de los recursos logísticos en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.
- 2) Determinar la influencia de las políticas logísticas en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.
- 3) Establecer la incidencia de las actividades logísticas en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.
- 4) Determinar la influencia de la gestión logística en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.
- 5) Establecer la incidencia del control logístico en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.

### **1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

#### **1.4.1. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

Desde el punto de vista metodológico este trabajo se justifica porque parte de la identificación de un problema determinado en la falta de efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana y sobre dicha problemática, metodológicamente presenta la solución a través de la logística

corporativa. Además, sobre los elementos anteriores formula los objetivos y genera todos los aspectos metodológicos del trabajo de investigación.

#### **1.4.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

Éste trabajo se justifica porque trata dos importantes teorías como son la logística corporativa y la efectividad empresarial.

La logística corporativa facilitará amplia información sobre los recursos, políticas, actividades, gestión y control de los bienes y servicios que necesitan las empresas para lograr sus metas y objetivos, es decir la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.

#### **1.4.3. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

Este trabajo se justifica porque busca solucionar el problema de la falta de efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana, mediante la logística corporativa en este tipo de empresas. Todos los elementos de la logística corporativa se pondrán al servicio de las empresas para facilitar economía y eficiencia empresarial, creatividad e innovación empresarial, el logro de las metas y objetivos empresariales hasta lograr la misión empresarial, todo lo cual constituye la efectividad empresarial.

#### **1.4.4. JUSTIFICACIÓN SOCIAL**

Esta investigación se justifica socialmente porque interesa a los accionistas, directivos, funcionarios, trabajadores; clientes, proveedores, acreedores y otros grupos de interés; porque la logística corporativa facilitará la información que permitirá tomar las decisiones más pertinentes para la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.

#### **1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

Este trabajo está limitado al tratamiento de sus variables e indicadores.

Siendo así solo se refiere al problema de la falta de efectividad empresarial y propone la solución, por cuestiones de especialidad, a través de la logística corporativa.

Asimismo, este trabajo está limitado a las empresas de transporte de carga y en cuanto a la dimensión temporal, será un trabajo de actualidad.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

Andrade (2015) en su Tesis: Gestión logística en las operaciones del transporte internacional para el desarrollo del comercio en el Puerto del Callao. Considera que:

Muchos estudios demuestran que los países cuyas economías están más orientadas hacia el exterior suelen crecer con más rapidez que los demás. Por lo tanto para experimentar un crecimiento sostenido, la economía debe estar abierta al comercio con el resto del mundo, en las últimas décadas, ningún país ha logrado mejorar sustancialmente el nivel de vida de los habitantes sin abrirse a los demás; en muchos casos, las deficiencias de la infraestructura institucional y del mercado en lo relativo al comercio limitan su capacidad empresarial. Esto se traduce en costos de transacciones elevadas y variables que aumentan la incertidumbre y constituyen un “impuesto implícito” sobre el comercio que puede exceder los costos producidos por las barreras al acceso a los mercados. Las aduanas, en una economía abierta se han integrado al proceso de comercio exterior con una nueva concepción y como un elemento dinamizador del mismo, sobre la base de la eficiencia y agilidad de los procesos aduaneros. Sin embargo el comercio se ve obstaculizado por trabas administrativa; entre ellas, pueden mencionarse la vigencia de una legislación o bien disposiciones obsoletas o incoherentes, los engorrosos requisitos de carácter normativo o relativos a la documentación oficial, la aplicación arbitraria de normas y procedimientos, las dificultades para efectuar pagos o transferencias, la existencia de obstáculos oficiales en puertos o aeropuertos o la falta de fuentes de información sobre los mercados y las prácticas de comercialización. Es probable que todos estos factores demoren la circulación de las mercancías y los servicios y aumenten los costos del comercio.

La realidad portuaria nacional es la siguiente: Instalaciones portuarias con más de 40 años; Amarraderos insuficientes para naves de más de 200 mts.; Reducida profundidad operativa (10.5 mts); Pocos patios de contenedores; Carencia de grúas pórtico; Congestión en las vías de acceso terrestre al puerto; falta de fluidez de información y simplificación de procesos.

Las consecuencias que se observa en el comercio exterior son: Ineficiencia en la cadena logística portuaria; Incremento de costos; Incremento de fletes; Bajo nivel de competitividad de nuestras exportaciones; Desaliento a las inversiones.

Se verifica que la hipótesis es correcta; por lo que a continuación se enlistan las conclusiones obtenidas en el desarrollo del trabajo: Que la investigación realizada si aporta a las empresas nacionales debido a la constante búsqueda de nuevos mercados e iniciativa propia de estas empresas, tratando de buscar la mejor forma de hacerse competitivos tanto a nivel nacional como internacional. Dicha búsqueda ha llevado a que el nivel de comercio exterior de la ciudad se relativamente alto, pues las empresas tienen buenas participaciones de las importaciones en sus compras y de las exportaciones en sus ventas. La investigación si aporta a las operaciones portuarias, puesto que es un tema que se encuentra en constante evolución, requiriendo cada vez mayor especialización y eficiencia para actuar como intercambiadores modales de alto rendimiento; es por esto que las Reglas de Operación y definición de la capacidad de la infraestructura debe ser continuamente analizada para garantizar que el nivel de servicio prestado siempre tienda al óptimo. La investigación realizada si aporta en el análisis detallado de la capacidad de la infraestructura debe realizarse con parámetros que respondan a las condiciones reales, ya que, de otra forma, existe una gran probabilidad de que la infraestructura no se aproveche eficientemente. La investigación si aporta ya que la capacidad portuaria debe ser un valor conocido por los interesados en la explotación de la infraestructura, ya que de esto depende la eficiencia de las operaciones.

Quintero y Sotomayor (2018) en su Tesis: Propuesta de mejora del proceso logístico de la Empresa Tramacoexpress Cia. Ltda Del Cantón Durán. Considera que:

Realizó el análisis de los factores políticos, económicos, sociales y tecnológicos (PEST) relacionados con el giro de negocio de la compañía Tramacoexpress Cía. Ltda. determinó los siguientes aspectos: 1) Factores Políticos: cualquier medida planteada por el poder ejecutivo (gobierno) en empresa dedicada al servicio de mensajería incide en los índices de rentabilidad y estabilidad de la compañía. 2) Factores Económicos: se puede determinar que las nuevas medidas adoptadas por el gobierno repercuten en la

economía de país por lo cual perjudican a las empresas de mensajería ya que los clientes dejan de enviar los paquetes por las alzas de precios en las tarifas.

3) Factores socio-culturales: se concluye que los servicios de paqueterías en nuestra sociedad no son muy utilizados por la desconfianza de los clientes temor de pérdida de la mercadería o entrega tardía de los productos. 4) Factores Tecnológicos: las empresas dedicadas al servicio de mensajería se ven afectadas por la tecnología debido a la sustitución de documentos físicos por digitales, pero también es una oportunidad para prestar servicios eficientes de manera ordenada y con probabilidades altamente competitivas.

El personal de la empresa no es continuamente capacitado lo que provoca desorden por desconocimiento de los procesos dentro del área de Logística de la empresa, los vehículos se encuentran en mal estado por falta de programa de mantenimiento y no se cuenta con suficientes conductores lo que ocasiona el retraso de los envíos. El sistema informático SLAC no es manejado adecuadamente por el personal que labora dentro de las diferentes áreas de la empresa, no se ingresa la información en el momento oportuno retrasando así los procesos que se desarrollan diariamente en área logística por falta de información en la plataforma. La falta de materiales para la manipulación de la carga es una de las causas por las que esta llega a su destino en mal estado, recibiendo quejas de los clientes que hacen uso del servicio.

Por medio de la investigación se concluye que los inconvenientes dentro del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress Cia. Ltda genera insatisfacción del servicio brindado. La percepción de la mayoría de los clientes del servicio no es buena, esto debido a que la mayor parte de las encomiendas llegan a su destino en retraso o en mal estado sin que el cliente tenga acceso a garantías.

A través de los indicadores de gestión se espera medir el desempeño de varios procesos que se llevan a cabo dentro del área logística con el fin de reducir errores y encontrar posibles soluciones para los mismos con el fin de dar respuesta inmediata para los requerimientos del cliente. A través de las capacitaciones se podrá reducir errores dentro del área logística y la correcta manipulación y zonificación de la carga. Es importante mantener en capacitación constante al personal en temas de atención al cliente, manipulación de la carga, control y calidad, trabajo en equipo.

Kou (2016) en su Tesis: Análisis bajo la metodología SCOR del sistema logístico de una empresa comercializadora cuyo CORE principal es distribuir al Estado. Establece que:

Se concluye en que, el principal aporte del presente proyecto de investigación consiste en presentar un análisis descriptivo de la situación actual del sistema logístico de una empresa cuyo core principal es distribuir al Estado a través de la herramienta metodológica SCOR. Este análisis toma mayor relevancia en la medida en que es un caso real cuyo actor forma parte de la cadena de suministro de programas públicos de asistencia alimentaria. Sumado a ello, el presente será complementado con propuestas de mejores prácticas y acciones de mejora respecto a los gaps encontrados en la cadena logística actual de la empresa con la finalidad de generar valor en base a la eficiencia y la eficacia. Tras identificar varios problemas respecto a la gestión del sistema logístico de la Empresa Comercial E, se decidió aplicar una herramienta que permita analizar cada uno de sus procesos, planificación, aprovisionamiento, producción, distribución y logística inversa. De esta manera, se optó por la herramienta de gestión, Supply Chain Operation Reference Model (SCOR). Es así que, tras realizar el análisis descriptivo de la empresa, se determinó que ninguno de sus procesos internos habían obtenido la mínima calificación de tres puntos.

En relación al proceso de planificación, se determinó que la Empresa Comercial E, presenta problemas respecto a la planificación de largo y mediano plazo; ya que prefiere trabajar realizando planificaciones a muy corto plazo. No obstante, esto ha repercutido negativamente en la empresa, ya que, al no aplicar ningún tipo de herramienta o método de pronóstico le impide gestionar adecuadamente la programación de los demás procesos, lo que origina deficiencias en la respuesta al cliente.

En relación al proceso de aprovisionamiento, se detectó que la Empresa Comercial E, presenta una trasposición de funciones entre su jefe de abastecimiento y el jefe de producción, además de falta de comunicación; lo cual repercute negativamente en la gestión de compras en la medida de que no se compraba la materia prima necesaria, sino en cantidades mayores o menores a lo requerido. Sumado a ello, la empresa carecía de procedimientos claros para gestionar las órdenes de compra. No obstante, la empresa en

estudio mantiene buenas relaciones con sus proveedores bajo una filosofía ganar-ganar; mas no los involucra en los procesos internos de la empresa.

En relación al proceso de manufactura, se identificaron tres problemas importantes dentro de la Empresa Comercial E. En primer lugar, se determinó que había desconocimiento de tiempos y ciclos estándar de producción, además de evitar utilizar herramientas de medición de performance. Lo cual, ha repercutido negativamente ya que impide programar las operaciones de manera eficaz y eficiente. En segundo lugar, se evidenció problemas respecto a la colaboración de actores, clientes y usuario final, en los proyectos de mejora continua de la empresa. La razón principal se debe a la naturaleza de su negocio, ya que, esta solo tiene la necesidad de cumplir con las características, parámetros y calidad de los productos que se establecen en las bases, para seguir manteniendo el contrato por el lapso de tiempo pactado. De esta manera, no tiene necesidad de involucrar a clientes o al usuario final en algún tipo de proyecto de mejora. En tercer lugar, se identificó que la Empresa Comercial E tiene desconocimiento de la práctica de la manufactura esbelta y todavía no está en sus planes en implementar esta cultura a la organización

En relación al proceso de distribución, se determinaron dos clases de problemas. En primer lugar, se identificó que la empresa Comercial E no aplicaba ningún tipo de métricas de evaluación e indicadores de desempeños; así como ningún análisis de la data. Por lo cual, es difícil de determinar el nivel de performance respecto a un nivel de respuesta al cliente eficaz y eficiente. En segundo lugar, se determinaron problemas para aplicar programas formales para entrenar al personal encargado del servicio al cliente.

En relación al proceso de logística inversa, se detectó que la Empresa Comercial E no cuenta con un área específica encargada de gestionar las devoluciones o alguna área ya existente que cumpla con la tarea de realizar las funciones de este proceso. Lo que originó que no haya procesos claros para la gestión logística inversa.

Molina (2015) en su Tesis: Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales SA. Señala que:

La presente investigación aborda la problemática de los modelos logísticos para mejorar la satisfacción de los clientes, por ello se planteó como objetivo general, planificar e implementar un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S. A.; para el efecto se llevó a cabo una investigación descriptiva, deductiva, cuantitativa, empleando las técnicas de la encuesta, entrevista y del instrumento del cuestionario a una muestra de 45 clientes y de 10 trabajadores, cuyos resultados evidenciaron la falta de un modelo logístico, por ello no se planifican los procesos de compras, recepción y almacenamiento que se realizan de manera aislada, con posterioridad del pedido del cliente, a lo que se debe añadir que tampoco se han evaluado las rutas ni los costos del transporte en la distribución de productos publicitarios al domicilio de los clientes, siendo el atraso que manifiesta el comprador hasta de cinco días, generando inclusive que sus clientes puedan perder contratos de trabajo si no tienen a tiempo los artículos que le suministra Letreros Universales S. A. Por este motivo se plantea un modelo administrativo, que se basa en la aplicación de los métodos del punto de pedido, lote económico del pedido, modelo de transporte y red PERT para mejorar la productividad, alcanzando la inversión en esta alternativa, 46,81% de TIR, \$32.389,64 de VAN, recuperación del capital a invertir en 2 años y 3 meses y coeficiente beneficio / costo de 2,02 que evidenciaron la factibilidad de la propuesta

Se concluye que la no planificación adecuada en la compra de materias primas ni de las rutas de transporte para los bienes que la empresa comercializa, sirviendo al cliente en la entrega de los mismos, afectan en gran manera el flujo de proceso productivo de la empresa

Se detallaron los procesos relacionados con la logística de entrada y de salida a través de la medición de los mismos con indicadores de gestión económicos (TIR-VAN) para mejorar la productividad, alcanzando la inversión en esta alternativa, 46,81% de TIR, \$32.389,64 de VAN, recuperación del capital a

invertir en 2 años y 3 meses y coeficiente beneficio / costo de 2,02 que evidenciaron la factibilidad de la propuesta.

Se ha observado que el proceso de compra, recepción y almacenamiento de los materiales en la bodega de la empresa no está correctamente planificada, enteramente la distribución se realiza sin ningún criterio por parte del transportista.

Se evaluó el tiempo y las rutas del proceso de distribución de los productos publicitarios al domicilio del comprador, observándose que la principal preocupación radica en que la empresa demora en entregarles los productos publicitarios en su domicilio, hasta cinco días, según el 67% de los clientes, esta situación incidió para que se atrasen en sus obras (49%), lo que también les genera problemas con sus clientes, provocando un alto riesgo en la pérdida del contrato correspondiente de su trabajo en caso de no entregar a tiempo el producto.

Por este motivo se proyectó una propuesta consistente en un modelo administrativo, para priorizar la estrategia de logística que puede optimizar la distribución de los productos publicitarios en el mercado a los clientes, la cual se basa en la aplicación de los métodos del punto de repedido bajo conocimientos de los inventarios máximos y mínimos, del lote económico del pedido y del modelo de transporte a través del uso del Solver del programa Excel y de la red PERT en el soporte informático de Microsoft Project. Se espera que esta implementación optimice la distribución hasta un 75% en la empresa Letreros Universales S. A.; beneficiando a los clientes, personal de la empresa, directivos y del desarrollo económico de la localidad.

Bohorquez y Puello (2013) en su Tesis: Diseño de un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa Coralinas & Pisos S.A. y Corpisos S.A. en el Municipio de Turbaco, Bolívar. Señala lo siguiente:

A lo largo de la historia, la gestión logística ha sido parte fundamental de los procesos administrativos y organizacionales; desde que empezó a tomar forma en el ámbito militar hasta la actualidad, se ha convertido en un aliado imprescindible del sector empresarial, debido a que es considerada el conjunto de métodos necesarios para la correcta planificación y gestión de actividades.

La logística es importante para el desarrollo de las organizaciones; hoy en día, se está incluyendo entre los programas de acción de las empresas con el fin de mejorar sus actividades. La logística es un modelo, un marco de referencia y un mecanismo de planificación que permite reducir la incertidumbre en un futuro desconocido. En logística se manejan diferentes técnicas, las cuales son necesarias para agilizar los procesos y reducir los costos.

Autores como (Bowerso, D. J et al 1986; Langley, C.J et al 1986; Cristopher 1994), aunque dan diversas definiciones de logística y la manera adecuada en que estas se deben manejar en dichas empresas, Hay un punto donde se ponen de acuerdo en definir que la logística es un proceso donde interactúan el aprovisionamiento de materia prima, insumos, servicios, etc. La planificación y programación de la producción, sistemas de información y la distribución final hasta el cliente. Las tendencias actuales de los mercados hacia una apertura económica cada vez mayor hacen que todas las empresas trabajen en el desarrollo de una mejora continua y en la alta productividad en sus procesos, para así, generar una rentabilidad que les permita ser estables en el mercado por periodos prolongados.

Este desarrollo se hace posible en gran parte a los ajustes adecuados en los procesos logísticos, los cuales tienen como objetivo economizar los costos y agilizar los procesos dentro de la organización. La empresa que no posea un sistema logístico estructurado y funcional carece de los medios y los métodos para llevar a cabo su organización, los procesos internos y externos se tornan lentos e ineficientes haciendo a la empresa incapaz de prestar un buen servicio y por ende poniendo en riesgo la rentabilidad y existencia de la misma.

Por dichas razones se hace necesario resaltar la importancia que tiene la gestión logística para las empresas, ya que gracias a ella las empresas pueden permitirse ser más eficientes en sus distintas áreas, como es el caso del área de compras, producción, transporte, almacenaje, manutención, atención al cliente y distribución; todo esto con el fin de hacer a la empresa más eficiente para así obtener una mayor rentabilidad y permanencia en el mercado. La empresa Coralinas & Pisos S.A. Corpisos S.A. no puede ser indiferente a la implementación de un modelo de gestión logística, pues, aunque bien se sabe que dicha empresa lleva 19 años en el mercado de la fabricación de pisos, sus

procesos logísticos tiene que ir acorde a las tendencias actuales; las cuales se caracterizan por un alto ritmo de renovación, cambio y competitividad; lo que ha desarrollado en el campo de la logística nuevos estilos de gestión. Se puede decir según Carrasco, que entre las exigencias y tendencias actuales de la logística se destacan las siguientes líneas: Esfuerzo permanente de mejora e innovación; Rediseñar la organización orientándola a los procesos; Estructurar la cadena logística en relación con la estructura de los productos; Rediseñar el sistema logístico propio; Promover el conocimiento en la cadena logística; Promover el desarrollo y la implicación del personal; Cooperar en el desarrollo de los productos; Interconectar los sistemas de información; Concentrar los recursos propios en el núcleo del negocio

Se concluye en que la recolección de datos sobre la empresa Coralinas & Pisos S.A. Y Cospisos S.A. y la transformación de los mismos en información permitió diseñar la ruta por la cual la empresa debería enfocarse de ahora en adelante; la cual consiste en mejorar su gestión logística y su cadena de suministro mediante la modificación de algunos de sus procesos y la implementación de nuevas herramientas de trabajo, para lograr la eficiencia organizacional y por ende garantizar un sostenimiento y permanencia en el mercado actual. El desarrollo del presente proyecto permitió poner en práctica todos aquellos conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera profesional cursada, incentivando el uso de herramientas para la solución de problemas empresariales; también aportó el entendimiento de cómo funciona la gestión logística de las empresas en un entorno real.

Milla y Silva (2013) en su Tesis: Plan de mejora del almacén y planificación de las rutas de transporte de una distribuidora de productos de consumo masivo. Señala que:

La gestión de almacenes y distribución física de productos terminados son dos aspectos ampliamente estudiados en la logística. Sin embargo, muchas empresas medianas en el Perú, específicamente en el sector de comercialización de productos de consumo masivo, adolecen de eficiencia y buenas prácticas en los procesos que involucran ambos aspectos. El presente trabajo de tesis tiene como objetivo principal brindar un plan de mejora integral para la gestión de los procesos logísticos de una distribuidora de productos de consumo masivo abarcando para ello problemas desde la

entrada de productos hasta su distribución a los clientes. Para lograrlo, se realizó un estudio de la situación actual de los procesos de recepción, almacenaje, picking y despacho, diseño de rutas y entrega de productos identificando los principales problemas. A partir de ello y mediante la aplicación de buenas prácticas y algoritmos matemáticos para la modelación y optimización de procesos se propone el plan de mejora integral.

En la gestión de almacenes se propone la paletización y redistribución de las principales líneas de productos en el almacén aplicando para ello el método húngaro. Ello permitirá la reducción de un 9.1% en los recorridos realizados mensualmente y una disminución de tiempos en el despacho de productos. En la gestión de la distribución física de productos se propone, para las cuatro zonas en estudio, dos rutas de transporte teniendo en cuenta el estudio de clústeres o agrupación de puntos de reparto. Para ello se aplica el algoritmo de Clarke & Wright o método del ahorro lo que permite una reducción del 25.68% de la distancia total recorrida por ambas rutas.

Finalmente, en el proceso de reparto de productos ambas rutas son modeladas para simular la asignación de dos o tres transportistas encontrando que solo para la segunda ruta la inversión en un transportista adicional permite la disminución del tiempo promedio de distribución en un 2.80% y la reducción del 7.73% de los costos totales. El tiempo estimado para la puesta en práctica del plan de mejora es de 4 meses y el costo estimado es de 87,193.63 Nuevos Soles.

Resumen de mejoras a implantar

Propuesta de mejora en la distribución del almacén: El enfoque de solución está orientado a mejorar la ubicación de las principales líneas de productos de la distribuidora. Para ello, se propone la adquisición de un anaquel acumulativo con estancias que permitan la entrada de paletas de 1,000mm x 1,200mm. Se considera que las líneas a asignar en este tipo de almacenaje son aquellas cuya carga y rotación son cantidades representativas y que, a su vez, puedan ser paletizadas. Esta solución permitirá, además de contar con la carga paletizada, el tener dichas líneas de productos mucho más cerca de la puerta de despacho. Para la ubicación física de los productos en el anaquel, se empleó el método húngaro, el cual permite asignar cada una de las líneas de productos seleccionadas (siete líneas) a cada una de las zonas en el anaquel.

Por otro lado, también será necesaria la capacitación de todo el personal involucrado en la mejora (38 personas en total) sobre el manejo de montacargas, la nueva distribución, así como los beneficios que esto conlleva. Propuesta de mejora en la recepción de productos: En relación a la mejora en la recepción de productos, se determinaron dos propuestas de solución. La primera de ellas, es contar con la carga de productos de manera paletizada con lo cual se facilitará la ubicación de los pallets en anaqueles acumulativos aprovechando el espacio cúbico de las estancias a utilizar. Para ello, será necesario un estudio de estandarización de carga en pallets que sea realizado por una consultora externa especialista en el tema. Con el fin que esta mejora sea desarrollada de manera exitosa, es necesaria la capacitación de todo el personal involucrado, sobre la paletización estándar y los pasos a seguir en esta mejora.

Por otro lado, la segunda parte de la mejora es la implementación de lectoras de código de barras lo cual agilizará los procesos de recepción de los pedidos y se disminuirá el porcentaje de error humano que se obtiene al realizar esta actividad de manera manual. Es necesario además de la implementación, una capacitación al personal en el manejo de lectoras de códigos de barra con el fin que se continúe de manera óptima el desarrollo de esta solución.

Propuesta de mejora en el picking y despacho de productos: Después de plantear las mejoras para la distribución física del almacén, así como para la recepción de productos, se considera necesario proponer la implementación de una estrategia tipo batch para la carga paletizada, en la que cada operario trabaje varios pedidos por vez. Por otro lado, para aquellas líneas de productos cuya carga sea unitaria o no paletizada, se propone la estrategia de picking por zonas, donde el área en la cual se preparan los pedidos se agrupa en zonas y en cada una de éstas un operario se ocupe de varias líneas. La implementación de esta mejora consiste en la capacitación del personal involucrado tanto en el picking como en el despacho de los productos, sobre las estrategias de picking tipo batch y por zonas.

Propuesta de mejora en el diseño de rutas de transporte: La propuesta presentada ante este problema se basa en mejorar el proceso de diseño de rutas de transporte utilizando el algoritmo de Clarke & Wright, el cual busca optimizar la distancia total a ser recorrida por cada camión. Para ello se

empleó el software llamado VRP Solver el cual, a través del algoritmo antes mencionado, determina la ruta óptima a recorrer por cada camión. Asimismo, la propuesta de ruteo es considerada para la determinación de la cantidad de personal óptimo en el proceso de entrega, el cual se explicará posteriormente. Se debe considerar que dicho estudio debe extenderse a las demás zonas de reparto, el cual puede ser realizado por una consultora externa.

Propuesta de mejora en el proceso de entrega: El enfoque de solución al proceso de entrega está basado en la evaluación de la alternativa de contar con un recurso adicional para este proceso, teniendo inicialmente el estudio de las rutas 1 y 2. Se considera necesario continuar con dos recursos para la ruta 1, a partir del resultado del análisis de costos y de la prevalencia de clústeres con uno y dos clientes. Por otro lado, para el caso de la ruta 2, se propone contratar un recurso adicional, lo cual reduce el monto total de los costos y cubre un mayor número de clientes a ser atendidos por vez. Por todo lo anterior, se considera necesario realizar una capacitación a todos los nuevos colaboradores que ingresen a la distribuidora para darles a conocer la gama de productos que se maneja, las rutas y actividades involucradas en el proceso de entrega.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. LOGÍSTICA CORPORATIVA**

Para Dorta (2013) en su libro: Transporte y Logística Internacional; considera que:

La importancia de llevar a cabo una buena gestión logística reside principalmente en los costes y el servicio al cliente. Los costes logísticos incluyen la gestión de inventarios, el procesamiento de pedidos, los fletes de transporte, los seguros, el almacenamiento, el manejo, la carga y descarga, el embalaje y la documentación. Estos costes tienen un peso muy importante en el precio final del producto.

Una adecuada gestión logística no sólo economiza los costes señalados, sino que también reduce o elimina los denominados costes ocultos, más difíciles de valorar pero no por ello menos importantes. Estos costes, que se pueden evitar, incluyen los asociados a la pérdida de ventas por falta de satisfacción de clientes y distribuidores, el coste por demora, los intereses del capital invertido en la mercancía, directamente relacionados con la duración del envío, y las pérdidas por falta de un seguro que cubra los riesgos.

Un buen servicio supone cumplir los plazos de entrega convenidos y entregar la mercancía en buenas condiciones. Este buen servicio incrementará las ventas y los beneficios.

La logística aborda el flujo de los materiales, los productos terminados y la información asociada con los mismos, desde el proveedor hasta el cliente, con la calidad requerida, en el lugar y momentos precisos, y con los mínimos costes. Esta actividad comprende el estudio integrado de funciones básicas de la organización, como la gestión de aprovisionamientos, la gestión de producción y la gestión de distribución.

El transporte juega un papel importante dentro de la cadena logística, básicamente en los procesos de aprovisionamiento y distribución; sin embargo, éstos a la vez guardan estrecha relación con los procesos productivos y, por esa razón, no puede aislarse el transporte de la cadena logística.

La logística tiene una importancia estratégica en las empresas. Existen estudios que reflejan que la ventaja competitiva de algunas de ellas reside precisamente en sus operaciones logísticas. Este es el caso de la cadena de moda ZARA y del resto de marcas de la multinacional española Inditex.

Los altos niveles de competencia en algunos mercados llevan a algunas empresas a iniciar relaciones de intercambio de información, materiales y recursos con los proveedores y clientes, en una forma mucho más integrada. La gestión de la cadena de suministro incluye las actividades asociadas desde la obtención de materiales para la producción, hasta su colocación en el mercado, es decir, la cadena de suministro se extiende desde el proveedor de tu proveedor hasta el cliente de tu cliente.

La logística se desarrolla mediante una serie de actividades en cadena y de forma interrelacionada. La manera de llevar a cabo una de las actividades logísticas influye en las demás. Por ejemplo, la utilización de un determinado medio de transporte determina el tiempo que tendrán que estar almacenados los productos en los mercados de destino, la gestión del control de inventarios y pedidos, los embalajes a utilizar, etc.

Como consecuencia del gran desarrollo de las comunicaciones y la tecnología, en los últimos años se ha producido una reducción de los costes y se ha mejorado el servicio al cliente. El control de inventarios y el procesado de los pedidos son cada vez más eficientes. Los costes de transporte se han reducido a través de mejoras técnicas como el uso del contenedor multimodal o la simplificación documental a través del transporte combinado multimodal.

Según Martín-Andino (2017) en su libro: *Gestión de operaciones y logística*; considera que:

Logística es la función de la empresa encargada de llevar el producto correcto, al lugar correcto, en las condiciones de cantidad y calidad correctas, en el momento correcto y con los costes mínimos. Con relación al campo de la Producción, la Logística trata de aplicar estos principios a la transformación de los productos y de aportar los medios para conseguirlo.

Producción es la transformación, no necesariamente física, sino económica de unos recursos como: materias primas, capital, trabajo, gerencia, ideas, etc. en otros productos finales con distinto valor.

Al producir se crean dos flujos económicos: uno, debido al uso de los recursos, pues no son gratuitos; otro, el valor que el mercado da a los productos resultantes. El primero de ellos se le conoce como Coste incorporado; el segundo, como Valor añadido.

El rendimiento económico - beneficio - resultante de la transformación será:  
$$\text{Rendimiento} = \text{Valor añadido} - \text{Coste Incorporado}$$

Podríamos decir que: La Producción es la función de la empresa encargada de la transformación económica de los recursos en bienes o servicios, de manera que el Rendimiento, beneficio sea el máximo.

La Producción siempre tiene tres objetivos básicos (sobrentendemos otro más, que es producir con calidad): Servicio al mercado. (Tomemos como ejemplo de servicio al mercado la rapidez en las entregas y la variedad de productos)

Eficiencia en el uso de recursos. (Los recursos deben estar permanentemente ocupados en añadir valor al producto. Cualquier cambio en el tipo de producto requerirá cambios en el proceso y, en consecuencia, los recursos estarán, durante el tiempo de adaptación del proceso, parados o en otro uso alternativo, pero no produciendo).

(Uno de los múltiples costes productivos es el coste del stock; un aumento en el nivel de stock, implicará un aumento en el coste)

La consecución plena de estos tres objetivos es compleja, pues todos son antagonistas entre sí. De manera que, a título de ejemplo, un gerente que desee mejorar la rapidez de las entregas, debería – sin entrar en más detalles- aumentar los niveles de stock, con lo que también aumentarían los costes, lo cual no es deseable. Si lo que quiere, es ampliar la gama de productos ofrecidos a sus clientes, perjudicará el rendimiento del sistema productivo, como consecuencia de un aumento de las paradas entre cambios de producto. Dada la existencia en la producción de variables que evolucionan de manera

desfavorable cuando se toma una decisión, conseguir un rendimiento máximo de la transformación económica descrita no es tarea fácil y del “saber hacer” se derivan las ventajas competitivas, que hacen a una empresa, entre otros aspectos de la gestión, superior a sus competidoras.

Dos son fundamentalmente los objetivos de la Logística: Conseguir unos costes compatibles con un servicio determinado. Dar un Servicio adecuado a lo solicitado por los clientes.

Costes de la Logística. Dada la cantidad de cometidos y departamentos que operan en la función Logística no es posible conseguir un coste óptimo para el conjunto, más bien al contrario, puede suceder que la mejora de un departamento suponga el empeoramiento de otros. Por ejemplo, supongamos que un departamento de Logística tiene a su cargo las funciones de Aprovisionamientos, Almacenes y Transporte. En este caso el coste del departamento de Logística viene determinado por:  $\text{Coste Total logístico} = \text{Coste de los aprovisionamientos} + \text{Coste del almacenaje} + \text{Coste del transporte}$ .

El responsable de los Aprovisionamientos decide aumentar la cantidad por lote para obtener mayores descuentos de los proveedores. Cabría esperar que el coste logístico disminuyera en esa cantidad, pero eso no sucede, porque con esa política de compras estamos aumentando los costes de almacenaje, de manera que el beneficio obtenido no será la totalidad de los descuentos del proveedor, e incluso podría suceder que hubiera pérdidas.

El análisis de los costes se debe hacer comparando lo que sucede en con los costes afectados, en nuestro caso los dos citados, veamos cómo se comportan ambos costes: El coste de los productos comprados disminuye a medida que aumenta la cantidad por lote.

De la comparación de ambos costes se deduce que hay una cantidad concreta que hace el coste total de ambos departamentos -Abastecimientos y Almacén- sea el menor posible. Esta manera de comparar costes de dos departamentos para ver cuál es la opción que hace el coste mínimo es lo que llamaremos Intercambios de Costes. Esta misma situación puede darse con otros

departamentos y otras variables, que no sean las cantidades compradas. A título de ejemplo veamos la aplicación de algunas de ellas.

Como se puede deducir, la reducción de costes no se puede hacer de manera individual hay que hacerlo en conjunto, esto ha hecho que la gestión de todos los departamentos implicados sean gestionados por un sólo responsable bajo el campo de la Logística.

Nivel de Servicio: Podemos definir Nivel de Servicio como: La opinión que tienen los clientes de la empresa o departamento que realiza las labores logísticas. Esta es una definición teórica con poca aplicación práctica. Otras definiciones con utilidad en la práctica son las siguientes: El tiempo transcurrido entre la recepción de una orden y el suministro del material. El tamaño mínimo de la orden aceptada por el suministrador. El porcentaje de artículos de los que no hay existencias. El porcentaje de órdenes no suministradas. El porcentaje de artículos que llegan en perfectas condiciones al cliente. Existen muchas maneras de conocer el servicio al cliente las anteriores son medidas objetivas que no consideran directamente la opinión de estos. Otra forma es a través de las encuestas donde se pregunta a los clientes sobre determinados aspectos del servicio.

Los ingresos también están sujetos a tasas decrecientes, en este caso, respecto a los aumentos o mejoras de servicio. Algunos de los aspectos mejorables para conseguir aumentar el servicio a los clientes son: El plazo de entrega. La calidad de los productos. Información previa sobre los plazos de entrega. El precio de los artículos. Servicio posventa. Etc.

Según Ballou (2014) en su Libro: Logística. Administración de la cadena de suministro:

Tan remotamente como lo registra la historia, los bienes que las personas querían no se producían en el lugar donde querían que se consumieran, o no eran accesibles cuando la gente los quería consumir.

La comida y otras mercancías útiles o de conveniencia estaban ampliamente dispersas y sólo disponibles en abundancia en ciertas épocas del año. Los antiguos podían consumir los bienes en su ubicación inmediata o moverlos a

un lugar preferido, almacenándolos para usarlos más tarde. Sin embargo, como todavía no existían transportes y sistemas de almacenamiento bien desarrollados, el movimiento de los bienes estaba limitado a lo que un individuo pudiera mover personalmente, y el almacenamiento de las mercancías perecederas era posible sólo por un breve espacio de tiempo.

El sistema limitado de movimiento-almacenamiento por lo general obligaba a las personas a vivir cerca de las fuentes de producción y a consumir más bien un rango estrecho de bienes. Incluso hoy en día, en algunas zonas del mundo, el consumo y la producción tienen lugar sólo dentro de una región geográfica muy limitada. Todavía pueden observarse sorprendentes ejemplos en las naciones en vías de desarrollo de Asia, América del Sur, Australia y África, donde parte de la población vive en aldeas pequeñas y autosuficientes, y la mayoría de los bienes que necesitan los residentes se producen o se adquieren en las cercanías inmediatas. Se importan pocos bienes de otras zonas. Por lo tanto, la eficiencia de la producción y el estándar económico de vida por lo general son bajos. En este tipo de economías, un sistema de logística bien desarrollado y económico alentaría el intercambio de bienes con otras zonas de producción del país, o incluso del mundo.

Según Ballou (2014) en su Libro: Logística. Administración de la cadena de suministro:

Los sistemas de logística eficientes permiten a los negocios del mundo tomar ventaja del hecho de que las tierras y las personas que las habitan no son igualmente productivas. La logística es la esencia del comercio. Contribuye a aumentar el estándar económico de vida de todos nosotros. Para la empresa individual que opera en una economía de alto nivel es vital la buena dirección de las actividades de logística. Los mercados a menudo se encuentran en una esfera de acción nacional o internacional, en tanto que la producción puede estar concentrada en relativamente pocos puntos. Las actividades de logística proporcionan el puente entre las ubicaciones de producción y las de mercado, separadas por el tiempo y la distancia. La dirección eficaz de estas actividades es el tema principal de este libro.

La logística de los negocios es un campo relativamente nuevo del estudio integrado de la gerencia, si lo comparamos con los tradicionales campos de las finanzas, el marketing y la producción. Como mencionamos anteriormente, los individuos han llevado a cabo actividades de logística durante muchos años. Las empresas también se han ocupado continuamente de las actividades de movimiento y almacenamiento (transporte-inventario). La novedad de este campo estriba en el concepto de dirección coordinada de las actividades relacionadas, en vez de la práctica histórica de manejarlas de manera separada, además del concepto de que la logística añade valor a los productos o servicios esenciales para la satisfacción del cliente y para las ventas. Aunque la dirección coordinada de la logística no se había practicado de manera general sino hasta hace poco tiempo, la idea se remonta al menos a 1844.

Según Ballou (2014) en su Libro: Logística. Administración de la cadena de suministro:

La definición del diccionario para el término logística es la siguiente: Rama de la ciencia militar relacionada con procurar, mantener y transportar material, personal e instalaciones. Esta definición pone a la logística en un contexto militar. Dado que los objetivos y las actividades empresariales difieren de las militares, esta definición no capta la esencia de la gerencia o dirección de la logística de los negocios. Una mejor representación de este campo puede reflejarse en la definición promulgada por el Consejo de Dirección Logística (CLM, por sus siglas en inglés), organización profesional de gerentes de logística, docentes y profesionales que se formó en 1962 con el propósito de continuar la educación y fomentar el intercambio de ideas. Su definición es la siguiente: La logística es el Capítulo del proceso de la cadena de suministros que planea, lleva a cabo y controla el flujo y almacenamiento eficientes y efectivos de bienes y servicios, así como de la información relacionada, desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el fin de satisfacer los requerimientos de los clientes.

Esta es una definición excelente, ya que transmite la idea de que los flujos del producto tienen que ser manejados desde el punto donde se encuentran como materias primas hasta el punto donde finalmente son descartados. En ésta, la

logística también se ocupa del flujo de los servicios, así como de los bienes físicos, un área de crecientes oportunidades de mejora. También sugiere que la logística es un proceso, es decir, que incluye todas las actividades que tienen un impacto en hacer que los bienes y servicios estén disponibles para los clientes cuándo y dónde deseen adquirirlos. Sin embargo, la definición implica que la logística es una parte del proceso de la cadena de suministros, no todo el proceso.

Según Ballou (2014) en su Libro: Logística. Administración de la cadena de suministro:

La administración de la cadena de suministros (SCM, por sus siglas en inglés) es un término que ha surgido en los últimos años y que encierra la esencia de la logística integrada; incluso, va más allá de eso. El manejo de la cadena de suministros enfatiza las interacciones de la logística que tienen lugar entre las funciones de marketing, logística y producción en una empresa, y las interacciones que se llevan a cabo entre empresas independientes legalmente dentro del canal de flujo del producto. Las oportunidades para mejorar el costo o el servicio al cliente se alcanzan mediante la coordinación y la colaboración entre los miembros de los canales de flujo, donde tal vez algunas actividades esenciales de la cadena de suministros no estén bajo control directo del gerente de logística. Aunque términos usados en definiciones anteriores, como distribución física, manejo de materiales, logística industrial, dirección de canales de flujo e incluso crematística se utilizan para describir la logística, han promovido este amplio alcance de la logística, ha habido pocos intentos para llevar la logística más allá de las propias fronteras empresariales de una compañía, o incluso más allá de su propia función logística interna. Hoy en día, las empresas al menudeo están logrando éxito al compartir información con sus proveedores, los cuales, a cambio, están de acuerdo en mantener y administrar los inventarios en los anaqueles de los minoristas.

Según Ballou (2014) en su Libro: Logística. Administración de la cadena de suministro:

La administración de la cadena de suministros (SCM) es la integración de estas actividades mediante mejoramiento de las relaciones de la cadena de suministros para alcanzar una ventaja competitiva sustentable. Después de un estudio cuidadoso de las diversas definiciones existentes, Mentzer y otros proponen la definición más amplia y general que sigue: La administración de la cadena de suministros se define como la coordinación sistemática y estratégica de las funciones tradicionales del negocio y de las tácticas a través de estas funciones empresariales dentro de una compañía en particular, y a través de las empresas que participan en la cadena de suministros con el fin de mejorar el desempeño a largo plazo de las empresas individuales y de la cadena de suministros como un todo.

Es importante notar que la dirección de la cadena de suministros trata de la coordinación de los flujos de producto mediante funciones y a través de las compañías para lograr la ventaja competitiva y la productividad para empresas individuales en la cadena de suministros, y para los miembros de la cadena de suministros de manera colectiva. En la práctica es difícil separar la dirección de la logística de los negocios de la dirección de la cadena de suministros. En muchos aspectos, promueven la misma misión: Llevar los bienes o servicios adecuados al lugar adecuado, en el momento adecuado y en las condiciones deseadas, a la vez que se consigue la mayor contribución a la empresa. Algunos proponen que la dirección de la cadena de suministros es sólo otro nombre para la dirección integrada de la logística de los negocios (IBLM, por sus siglas en inglés) y que con los años se ha fomentado el amplio alcance de la administración de suministros. Por lo contrario, otros dicen que la logística es un subgrupo de la dirección de la cadena de suministros (SCM, por sus siglas en inglés), donde la SCM considera temas adicionales más allá de los del flujo del producto. Por ejemplo, a la SCM le puede interesar la fijación de precios y la calidad de la manufactura. Aunque la SCM promueve ver el canal de suministros en su mayor amplitud, la realidad es que las empresas no practican este ideal. Fawcett y Magan descubrieron que las

empresas que practican la integración de la cadena de suministros limitan su alcance a un nivel hacia arriba y uno hacia abajo.

### **La cadena de suministros:**

Según Ballou (2014) en su Libro: Logística. Administración de la cadena de suministro:

Logística y cadena de suministros es un conjunto de actividades funcionales (transporte, control de inventarios, etc.) que se repiten muchas veces a lo largo del canal de flujo, mediante las cuales la materia prima se convierte en productos terminados y se añade valor para el consumidor. Dado que las fuentes de materias primas, las fábricas y los puntos de venta normalmente no están ubicados en los mismos lugares y el canal de flujo representa una secuencia de pasos de manufactura, las actividades de logística se repiten muchas veces antes de que un producto llegue a su lugar de mercado. Incluso entonces, las actividades de logística se repiten una vez más cuando los productos usados se reciclan en el canal de la logística, pero en sentido inverso. En general, una sola empresa no es capaz de controlar todo su canal de flujo de producto, desde la fuente de la materia prima hasta los puntos de consumo final, aunque esto sería una oportunidad emergente. Para propósitos prácticos, la logística de los negocios para una empresa individual tiene alcance más limitado. Normalmente, el máximo control gerencial que puede esperarse acaba en el suministro físico inmediato y en los canales físicos de distribución. Canal físico de suministros se refiere a la brecha de tiempo y espacio entre las fuentes inmediatas de material de una empresa y sus puntos de procesamiento. De manera similar, canal físico de distribución se refiere a la brecha de tiempo y espacio entre los puntos de procesamiento de una empresa y sus clientes. Debido a las semejanzas en las actividades entre los dos canales, el suministro físico (por lo común conocido como administración de materiales) y la distribución física comprenden aquellas actividades que están integradas en la logística de los negocios. La dirección de la logística de los negocios se conoce ahora popularmente como dirección de la cadena de suministros.<sup>9</sup> Se usan otros términos, como redes de valor, corrientes de valor y logística ágil para describir un alcance y un propósito parecidos.

### **2.2.2. EFECTIVIDAD EMPRESARIAL**

Para Terry (2013):

La efectividad empresarial se refiere al grado en el cual las empresas logran sus objetivos y metas u otros beneficios que pretendía alcanzar, previstos en la legislación o fijados por los directivos de la entidad.

La mejora de la efectividad empresarial busca que los recursos humanos faciliten el logro de las metas, objetivos y misión institucional. La mejora de la efectividad empresarial, busca que los recursos materiales y financieros faciliten lo que quieren lograr la entidad, es decir sus metas, objetivos y misión a cualquier costo, sin interesar los medios, es decir la misión sí o sí. Los administradores tienen que orientar todos sus esfuerzos para que los recursos institucionales sean utilizados en las actividades, procesos y procedimientos se orienten única y totalmente a las metas, objetivos y misión empresarial. La administración por resultados está directamente relacionada con la efectividad empresarial, porque esta se entiende solo si se trata de las metas, objetivos y misión institucional.

Si un auditor se centra en la mejora de la efectividad, deberá comenzar por identificar las metas de los programas de la entidad y por operacionalizar las metas para medir la efectividad. También necesitará identificar el grupo meta del programa y buscar respuestas a preguntas como: Ha sido alcanzada la meta a un costo razonable y dentro del tiempo establecido; Se definió correctamente el grupo meta; Está la gente satisfecha con la educación y equipo suministrados; En qué medida el equipo suministrado satisface las necesidades del grupo meta; Está siendo utilizado el equipo por los ciudadanos.

La gestión efectiva está relacionada al cumplimiento de las acciones, políticas, metas, objetivos, misión y visión de la entidad tal como lo establece la gestión empresarial moderna.

Para Chiavenato (2013):

La efectividad empresarial se plasma en la gestión, siendo así es el proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales

de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que una persona no podría alcanzar por si sola. En este marco entra en juego la competitividad, que se define como la medida en que una entidad, bajo condiciones de competencia es capaz de producir bienes y servicios que superen la prueba de los mercados, manteniendo o expandiendo al mismo tiempo las rentas reales. También en este marco se concibe la calidad, que es la totalidad de los rasgos y las características de un producto o servicio que refieren a su capacidad de satisfacer necesidades expresadas o implícitas de la empresa.

La efectividad empresarial, también es el conjunto de acciones que permiten obtener el máximo rendimiento de las actividades que desarrollan la entidad. Es hacer que los miembros de una entidad trabajen juntos con mayor productividad, que disfruten de su trabajo, que desarrollen sus destrezas y habilidades y que sean buenos representantes de la empresa, presenta un gran reto para los directivos de la misma.

La gestión puede considerarse en mejora si: i) Se están logrando los objetivos operacionales de la entidad; ii) Disponen de información adecuada hasta el punto de lograr los objetivos operacionales de la entidad; iii) Si se prepara de forma fiable la información administrativa, financiera, económica, laboral, patrimonial y otras de la entidad; y, iv) Si se cumplen las leyes y normas aplicables. Mientras que la gestión institucional es un proceso, su eficacia es un estado o condición del proceso en un momento dado, el mismo que al superar los estándares establecidos facilita alcanzar la eficacia.

La determinación de si una gestión es efectiva o no y su influencia, constituye una toma de postura subjetiva que resulta del análisis de si están presentes y funcionando eficazmente los cinco componentes de Control Interno del Informe COSO: entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión. El funcionamiento eficaz de la gestión y el control, proporciona un grado de seguridad razonable de que una o más de las categorías de objetivos establecidos va a cumplirse.

Para Johnson y Scholes (2013):

La efectividad debe entenderse como la innovación continua días empresas para lograr sus metas, objetivos y misión a los menores costos, menores tiempos, menores movimientos y con el mayor beneficio posible. La mejora de la efectividad, es sinónimo de cambio en todo su contexto, políticas, estrategias, tácticas, acciones; procesos, procedimientos y técnicas que vienen desarrollándose, todo con el propósito de lograr eficiencia, efectividad, productividad y competitividad a favor de los usuarios de los servicios que presta la entidad. Si bien siempre fue necesario aplicar la mejora en la efectividad, evitando quedar atrapado en los moldes que dieron origen a las pasadas situaciones, hoy los cambios son más veloces y poderosos, razón por la cual continuar viendo los procesos con los paradigmas del pasado llevará a institución a la pérdida de competitividad y la falta de confianza ciudadana. Es necesario reactualizar constantemente los paradigmas. Revisar y criticar éstos de manera permanente se hace una necesidad y una obligación.

La mejora de la efectividad implica alistar a todos los miembros de la institución en una estrategia destinada a mejorar de manera sistemática los niveles de calidad y productividad, reduciendo los costos y tiempos de respuestas, mejorando los índices de satisfacción de los contribuyentes y usuarios del sistema en general, para de esa forma mejorar la calidad de la prestación del servicio institucional.

Mejorar la efectividad implica reducir constantemente los niveles de tiempos de atención, oportunidad de la atención, calidad de atención, algo que se adecua a la época actual signada en la necesidad de salvaguardar los escasos recursos.

La mejora de la efectividad implica tanto la implantación de un sistema, como también el aprendizaje continuo de la organización, el seguimiento de una filosofía de gestión eficiente y efectiva, y la participación activa de todo el personal. La entidad, no puede seguir dando la ventaja de no utilizar plenamente la capacidad intelectual, creativa y la experiencia de todo su personal. Ha finalizado la hora en que unos pensaban y otros sólo trabajaban. Como en los deportes colectivos donde existía una figura pensante y otros

corrían y se sacrificaban a su rededor, hoy ya en los equipos todos tienen el deber de pensar y correr. De igual forma como producto de los cambios sociales y culturales, en las instituciones todos tienen el deber de poner lo mejor de sí para el éxito de dichas instituciones. Sus puestos de trabajo, su futuro y sus posibilidades de crecimiento de desarrollo personal y laboral dependen plenamente de ello. Hoy el personal de las instituciones debe participar de equipos de trabajo tales como los círculos de control de calidad, los equipos de benchmarking, los de mejora de procesos y resolución de problemas. Con distintas características, objetivos especiales y forma de accionar, todos tienen una meta fundamental similar: la mejora de los procesos y, productos y servicios de las empresas .

Si es tan evidente y necesaria la mejora de la efectividad, como es factible que muchos directivos y funcionarios se nieguen a verla y adoptarla, o dicho en otras palabras, porqué se niegan a tomar conciencia de dicha imperiosa necesidad. Se puede decir que se niegan por varias razones, siendo las principales: en primer lugar, la tan mencionada resistencia al cambio, en segundo lugar, la necesidad de compromiso, persistencia y disciplina que la mejora continua requiere, en tercer lugar, el poseer tanto una ética de trabajo, como una cultura de creer y querer la mejora continua, y en cuarto término la exigencia de un aprendizaje permanente. Como se mencionó al principio, el fuerte conservadorismo, que lleva a no cuestionar paradigma alguno, sumado a la falta de apertura mental para contemplar y comprender el cambio en el entorno, como así también la incapacidad de ver en la mejora continua una ventaja estratégica (o una desventaja o debilidad en caso de no aplicarla) lleva a las instituciones a permanecer firmes en los procesos, productos, servicios y formas de gestión que le permitieron crecer y desarrollarse en el pasado.

Según Johnson y Scholes (2013):

La efectividad no implica tratar de hacer mejor lo que siempre se ha hecho. Mejorar la efectividad implica aplicar la creatividad e innovación con el objeto de mejorar de forma continua los tiempos de preparación de las atenciones a los usuarios, mejorar la forma de organizar el trabajo pasándolo del trabajo por proceso al trabajo por producto o en células, mejorar la capacitación del personal ampliando sus conocimientos y experiencias

mediante un incremento de sus polivalencias laborales. Mejorar la efectividad significa cambiar la forma de ver y producir la calidad, significa dejar de controlar la calidad para empezar a diseñarla y producirla. Todo ello y mucho más significa la mejora la efectividad, por ello tantos huyen de ella, y por ello es tan necesaria, lo cual lleva a los que la adoptan a conciencia y como una filosofía de vida y de trabajo a mejorar no sólo la institución, sino además la calidad de vida en el trabajo.

### **2.2.3. EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA EN LIMA METROPOLITANA**

#### **EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA EXPRESO GRAEL SAC DE LIMA METROPOLITANA:**

Es una empresa líder en el sector de Transporte y Distribución de Carga, Mudanzas, Embalajes y Almacenaje. Con equipo especializado Local y Nacional.

En **EXPRESO GRAEL SAC** tenemos la capacidad de adaptarnos a las necesidades particulares de cada cliente, adaptando nuestros servicios y presupuestos de forma individual a las necesidades de cada cliente. Disponemos camiones propios adaptados a todas las necesidades de nuestros clientes, para ofrecerle un servicio completo, óptimo y Garantizado. La plantilla de **EXPRESO GRAEL SAC** en todas las delegaciones está formado por profesionales calificados. **EXPRESO GRAEL SAC** tiene abierta la ruta **EXCLUSIVO** y **CONSOLIDADO** a todas las ciudades del Perú.

#### **Equipo de trabajo**

Un grupo que ofrece soluciones económicas integradas a su servicio.

Nuestro personal lo integran profesionales, técnicos y trabajadores expertos, con profunda vocación de servicio y compromiso, siendo nuestra mejor recompensa su permanente preferencia; y nuestra motivación, servirlo cada vez mejor Conformamos un equipo de trabajo experimentado, compacto y muy comprometido con los servicios que brinda **EXPRESO GRAEL SAC**.

### **Nuestra flota**

Contamos con una flota moderna de vehículos nuevos dotados de un equipo de control geo-referencias satelital que permite en forma permanente y en tiempo real el seguimiento de su ubicación. Con tecnología de última generación y sistemas de comunicación satelital GPS, podemos garantizar un traslado seguro de los materiales transportados y en el tiempo previsto.

Cada unidad se encuentra equipada con telefonía, tecnología que permite a usted y a nosotros mantener un contacto permanente durante el traslado de la carga.

### **Transporte de carga**

**EXPRESO GRAEL SAC** presta servicio de transporte de carga a nivel nacional garantizando el mejor de los servicios, ya que guardamos los más altos estándares de calidad y seguridad, contando con una flota de unidades modernas y acondicionadas a su requerimiento de transporte de carga.

En **EXPRESO GRAEL SAC** todas las unidades de transporte de carga local y nacional cuentan con el sistema satelital GPS y TRACKING, así como equipos de comunicación RPM, RPC los cuales permiten mantener informado al cliente, en tiempo real, sobre el estado de la distribución de su mercancía.

Nuestra Capacidad Logística nos permite tener un personal acorde a las exigencias del mercado, cuyas características destacan en:

- ✚ Responsabilidad social y cuidado del medio ambiente.
- ✚ Puntualidad en todas nuestras operaciones de transporte de carga.
- ✚ Predisposición al trabajo.
- ✚ Compromiso con nuestros clientes.
- ✚ Excelencia al desempeñar todas nuestras actividades.

### **Carga exclusiva**

**EXPRESO GRAEL SAC** presta su servicio de Carga Exclusiva. Gracias a la amplia variedad de unidades vehiculares con la que cuenta, puede ofrecer distintos tipos de envíos o transportes exclusivo de manera segura y confiable. Esta modalidad de servicio de CARGA EXCLUSIVA permite a nuestros clientes transportar su mercadería en un menor tiempo más rápida y segura.

**Carga consolidada**

**EXPRESO GRAEL SAC** presta su servicio de Cargas Consolidadas. Esta modalidad de transporte de carga trae como beneficio el compartir la unidad de transporte con otras cargas diversas, reduciendo los valores conforme al peso y volumen de su carga, de forma que pueda transportar su producto hacia su destino con un costo menor. Con esta modalidad de transporte de carga usted podrá negociar envíos de mercadería, reduciendo costos considerables de transporte o flete.

**Misión:**

Brindar servicios efectivos e innovadores de primera calidad en el transporte terrestre de carga, proporcionando a nuestros clientes seguridad y confianza, mediante una atención personalizada.

**Visión:**

Ser reconocidos antes del año 2022 en el rubro de transporte de carga como la mejor empresa a nivel nacional, cubriendo las exigencias y expectativas de nuestros clientes, generando de esta manera un mayor crecimiento en la sociedad.

**Compromiso**

Asumir el compromiso con la Empresa (accionistas, clientes y compañeros), de lograr sus objetivos, actuando con su filosofía, desempeñando el trabajo con honestidad, honradez, lealtad, respeto ética e integridad.

**Servicios:****Mudanzas de oficina**

**EXPRESO GRAEL SAC** cuenta con una amplia experiencia en el traslado de oficinas, tanto para pequeñas como medianas empresas, como para grandes centros de negocio y organismos oficiales.

El realizar la mudanza de su oficina con calidad, los mejores medios y los fines de semana, no tiene por qué ser más caro. En **EXPRESO GRAEL SAC** podemos asegurar que nuestros precios son muy económicos y que en mudanzas de oficinas tenemos la mejor relación calidad precio del mercado.

Confíe sus requerimientos a profesionales, **EXPRESO GRAEL SAC** Es una empresa líder en el sector de Transporte y Distribución de Carga, Mudanzas, Embalajes y Almacenaje. Con equipo especializado Local, Nacional e Internacional.

En **EXPRESO GRAEL SAC** tenemos la capacidad de adaptarnos a las necesidades particulares de cada cliente, adaptando nuestros servicios y presupuestos de forma individual a las necesidades de cada cliente. Disponemos camiones propios adaptados a todas las necesidades de nuestros clientes, para ofrecerle un servicio completo, óptimo y Garantizado. La plantilla de **EXPRESO GRAEL SAC** en todas las delegaciones está formado por profesionales cualificados. **EXPRESO GRAEL SAC** tiene abierta la ruta EXCLUSIVO y CONSOLIDADO a todas las ciudades del Perú.

### **Mudanzas de Casa**

En **EXPRESO GRAEL SAC** le garantizamos una mudanza de hogar rápida y eficaz.

Si lo desea, nosotros nos encargamos de todo el proceso de traslado. Sólo tiene que indicarnos que muebles y objetos desea trasladar al nuevo domicilio y **EXPRESO GRAEL SAC** se encarga de todo.

En **EXPRESO GRAEL SAC** realizamos los trámites para su mudanza y/o traslado.

Personal especializado en embalaje, es decir, embaladores debidamente uniformados e identificados.

Un Jefe de Equipo con experiencia estará a cargo de ellos. Garantizamos su capacitación, experiencia y honradez.

- ✚ Acondicionamiento de los objetos frágiles, libros, vajilla y otros en cajas de cartón.
- ✚ Acondicionamiento de prendas de vestir (ternos, vestidos) en guardarropas especiales.
- ✚ Acondicionamiento de los muebles y artefactos electrodomésticos con cobertores especiales.
- ✚ Inventario de enseres domésticos, lista de embalaje y objetos personales.

- ✚ Acondicionamiento de los enseres y objetos personales en las unidades de transporte Furgón cerrado.
- ✚ Transporte, descarga y ubicación de los enseres en la nueva residencia, según su requerimiento.
- ✚ Retiro del material utilizado en el servicio.
- ✚ Seguro, CSTR, Mercancías y Otros.

### **Embalajes**

Nuestros materiales de embalaje son de primera calidad, lo que ayuda a conservar la protección del ecosistema. Nos preocupamos que nuestras mudanzas contribuyan con el medio ambiente (mudanza ecológica).

Elaboramos el embalaje con elementos de primer uso para sus enseres, muebles y almacenamiento, garantizando la protección interna-externa de sus productos durante las etapas de manipulación, transporte o almacenaje que comprenden la mudanza.

Desmontaje y montaje de muebles

Desmontaje de todos los muebles e instalación de los mismos en el nuevo domicilio pues si se necesita disponemos de carpinteros y montadores de muebles, la garantía para el cliente que sus muebles le quedaran bien instalados en el nuevo domicilio.

Para el transporte de nuestras mudanzas, disponemos de una amplia flota de vehículos propios, preparados para ubicar y proteger adecuadamente la carga. Una vez en el domicilio de destino, si el cliente lo solicita nuestros operarios desembalan y dejan colocado el contenido de todas las cajas y coperos dentro de los muebles.

No importa lo complicado que estén los accesos, ya sea a un ático, por escaleras dificultosas o por sitios de difícil acceso, estamos seguros que nuestros profesionales podrán transportar el piano a su nueva ubicación por muy difícil que sean los accesos.

### **Almacenaje**

¿Necesita guardar sus muebles?

¿Cuáles son los pasos a seguir?

¿Con o sin embalaje?

¿Y el traslado?

¿Cómo serán los guardamuebles?

Sabemos que estas y otras interrogantes son las que usted tiene al momento de elegir empresas de GUARDAMUEBLES.

**EXPRESO GRAEL SAC** debido a nuestra amplia experiencia en el rubro de GUARDAMUEBLES, nos hemos dado cuenta que lo principal de este servicio es darle tranquilidad y confianza.

Para esto, ofrecemos nuestros servicios de forma integral, esto significa preocuparnos de usted y de sus cosas, desde que ingresamos a su casa a embalar, inventariar y cargar, hasta recibir con chequeo de inventario en nuestras ALMACÉN, como también la entrega de sus muebles una vez que termine el período de almacenaje.

Transporte de Piano

En **EXPRESO GRAEL SAC** estamos especializados y Sabemos el valor que tiene este instrumento y lo costoso que puede ser moverlo sin que sufra ningún daño. El transporte de pianos es muy complicado por su peso y fragilidad requiere gran especialización y destreza así como los medios mecánicos necesarios. Antes de realizar el transporte de un piano es muy importante el embalaje, en **EXPRESO GRAEL SAC** disponemos de embalajes especiales para el correcto embalado del piano para que no se dañe en el traslado, Transporte de todo tipo de pianos, de cola, media cola, colín. Dan igual las dimensiones y el peso, trabajamos todas las marcas y en todas las ciudades.

Desmontaje y montaje de muebles

Desmontaje de todos los muebles e instalación de los mismos en el nuevo domicilio pues si se necesita disponemos de carpinteros y montadores de muebles, la garantía para el cliente que sus muebles le quedaran bien instalados en el nuevo domicilio.

Para el transporte de nuestras mudanzas, disponemos de una amplia flota de vehículos propios, preparados para ubicar y proteger adecuadamente la carga. Una vez en el domicilio de destino, si el cliente lo solicita nuestros operarios desembalan y dejan colocado el contenido de todas las cajas y coperos dentro de los muebles.

No importa lo complicado que estén los accesos, ya sea a un ático, por escaleras dificultosas o por sitios de difícil acceso, estamos seguros que

nuestros profesionales podrán transportar el piano a su nueva ubicación por muy difícil que sean los accesos.

### **Operador Logístico**

**EXPRESO GRAEL SAC**, es un Operador Logístico especializado en ofrecer a sus clientes servicios de tercerización de sus operaciones logísticas, brindándoles la oportunidad de que a través de un solo operador se administran en forma integrada y eficiente toda su cadena de abastecimiento.

Para lograr la confianza de nuestros clientes, basamos nuestro servicio en:

- ✚ La tecnología de soporte aplicada a nuestras operaciones.
- ✚ El conocimiento especializado de los procesos de la cadena de abastecimiento.
- ✚ La personalización y calidad en el servicio.
- ✚ La eficiencia de los procesos logísticos.

La tecnología nos permite el crecimiento, ampliar nuestras capacidades de almacenamiento, permanente innovación tecnológica y ampliación de nuestra flota propia de unidades de transportes.

A nuestros clientes los consideramos como nuestros socios, trabajamos comprometidos en sus objetivos y alineados a sus exigencias.

### **Transporte de carga**

**EXPRESO GRAEL SAC** presta servicio de transporte de carga a nivel nacional garantizan el mejor de los servicios, ya que guardamos los más altos estándares de calidad y seguridad, contando con una flota de unidades modernas y acondicionadas a su requerimiento de transporte de carga.

En **EXPRESO GRAEL SAC** todas las unidades de transporte de carga local y nacional cuentan con el sistema satelital GPS y TRACKING, así como equipos de comunicación RPM, RPC los cuales permiten mantener informado al cliente, en tiempo real, sobre el estado de la distribución de su mercancía.

Nuestra Capacidad Logística nos permite tener un personal acorde a las exigencias del mercado, cuyas características destacan en:

- ✚ Responsabilidad social y cuidado del medio ambiente.
- ✚ Puntualidad en todas nuestras operaciones de transporte de carga.
- ✚ Predisposición al trabajo.
- ✚ Compromiso con nuestros clientes.

✚ Excelencia al desempeñar todas nuestras actividades.

Carga exclusiva: **EXPRESO GRAEL SAC** presta su servicio de Carga Exclusiva. Gracias a la amplia variedad de unidades vehiculares con la que cuenta, puede ofrecer distintos tipos de envíos o transportes exclusivo de manera segura y confiable. Esta modalidad de servicio de CARGA EXCLUSIVA permite a nuestros clientes transportar su mercadería en un menor tiempo más rápida y segura.

Carga consolidada: **EXPRESO GRAEL SAC** presta su servicio de Cargas Consolidadas. Esta modalidad de transporte de carga trae como beneficio el compartir la unidad de transporte con otras cargas diversas, reduciendo los valores conforme al peso y volumen de su carga, de forma que pueda transportar su producto hacia su destino con un costo menor. Con esta modalidad de transporte de carga usted podrá negociar envíos de mercadería, reduciendo costos considerables de transporte o flete.

## 2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

### 2.3.1. TÉRMINOS DE LOGÍSTICA CORPORATIVA

Según Logística (10 de marzo del 2018) se tiene los siguientes términos de logística empresarial:

**Administrador de materiales:** Administra el inventario de materias primas y/o partes necesarias para la producción. Responsable de los niveles del inventario de insumos. Coordinación con compras, producción y proveedores para asegurar la confiabilidad y la eficiencia de la provisión de insumos tal que permita la planificación de la producción. Frecuentemente responsable de la recepción, el depósito, el programa de abastecimiento y los movimientos internos.

**Agente de carga:** Cuando el transitorio ejerce su actividad en el ámbito del transporte aéreo se denomina "agente de carga aérea". Comercializa las bodegas de las líneas aéreas, constituyendo el sistema de distribución de la carga aérea, y coordina la demanda de transporte aéreo con la oferta de las compañías.

**Almacenaje:** Se refiere a la administración del espacio físico necesario para el mantenimiento de las existencias, en definitiva estamos refiriéndonos al diseño y gestión operativa de los almacenes y de las diferentes herramientas y

tecnologías que deben utilizarse para optimizar la operación. Los almacenes juegan, pues, el papel de intermediarios a lo largo de la cadena logística y por tanto su importancia es de auténtico relieve, ya que pueden suponer fuentes de despilfarros, en potencia, a lo largo de toda la cadena.

**Almacén de bloque:** Sistema de almacenamiento por apilado directo de las cargas, sin soportes o elementos de constitución de cargas unitarias.

**Almacenista:** Empresa cuya actividad consiste, de acuerdo con lo que se establezca en un contrato, en recibir en depósito y en locales adecuados los bienes o mercancías ajenos. Puede efectuar operaciones de ruptura de cargas, almacenamiento, custodia, manipulación, administración, control de, preparación de pedidos y cualquier otra que se haya convenido. Inclusive puede realizar su posterior distribución a quien determine el depositante, en virtud de un contrato de transporte, en la forma, tiempo y lugar que éste determine.

**Aprovisionamiento:** Considerando realmente esta función con una prolongación de la función de compras, siendo ésta la responsable de la selección de proveedores y las relaciones con los mismos, lo que repercutirá de forma importante sobre la función de aprovisionamiento, la cual es en definitiva responsable de los flujos de entrada de mercancías.

**Canal de distribución:** Conducto a través del cual se desplazan los productos desde su punto de producción hasta los consumidores. Son grupos de individuos y organizaciones que dirigen el flujo de productos a los consumidores.

**Canal de distribución de bienes de consumo:** Es hacer llegar los productos perecederos por diversos canales de distribución hacia las manos de los consumidores de manera fácil y rápida.

**Canales de distribución de bienes industriales:** Es cuando se dispone de diversos canales para llegar a las organizaciones que incorporan los productos a su proceso de manufactura u operaciones.

**Código de barras:** Elemento de codificación y lectura, numérico o alfanumérico, compuesto por señales de distinto grosos, espaciadas según normal específicas. Su lectura mediante pistolas láser, identifica el artículo en cuestión.

**Contenedor:** Equipo de transporte de capacidad interior no menor de un metro cúbico, capaz de asegurar un uso repetido, sin ruptura de la carga en caso de trasbordo a diferentes modos de transporte, de manejo sencillo y de fácil llenado y vaciado.

**Coste de rotura de stocks:** Corresponde con los costes en los que se incurre por falta de disponibilidad de producto, pudiendo producir dos efectos distintos, el de pérdida de ventas y el de retraso en el servicio, que puede convenirse en penalizaciones, pérdida de imagen y despilfarro en el siguiente punto de la cadena productiva por parada.

Costo directo de almacén: costos fijos costos variables.

**Distribución:** La distribución es el instrumento de marketing que relaciona la producción con el consumo. Su misión es poner el producto a disposición del consumidor final en la cantidad demandada, en el momento en que lo necesite y en el lugar donde desea adquirirlo.

**Empaque:** es un elemento fabricado con materiales de cualquier naturaleza que se utiliza para contener, proteger, manipular distribuir y presentar un producto, en cualquier fase de la distribución física.

**Embalaje:** cualquier medio material destinado a proteger y consolidar una mercadería para su expedición y su conservación en depósitos o almacenes.

**Envase:** Recipiente o vaso en que se conserva una cierta mercancía ("envaso"). Tiene como función fundamental facilitar la venta del producto. Además de la presentación y la dosificación, es fundamental la compatibilidad entre el producto y el recipiente.

**ERP:** Recopila información de diferentes áreas de la compañía para mejorar los procesos y poder tomar decisiones, acceso de toda la información de forma confiable y verídica, capacidad de compartir datos entre todas las áreas de la empresa. Principalmente maneja los procesos de producción, logística, facturación y análisis del personal con respecto a su eficiencia.

**Estibas de madera:** La estiba es una plataforma de almacenamiento, manutención y transporte. Soporta la mercancía y asegura todas las operaciones de la cadena de distribución. Desempeña un importante papel ya que está presente durante todo el ciclo de distribución.

**Flete:** Tarifa del servicio de transporte que implica un cálculo que combina las variables de distancia del viaje y peso, volumen, valor y riesgos propios de la carga.

**Fletero:** Transportista que presta el servicio por cuenta de otro que actúa como principal, en cuyo caso no existe relación laboral ni dependencia con el contratante.

**Gerente de abastecimiento:** Dirige las compras de una organización. Responsable de ubicar fuentes de abastecimiento de recursos, seleccionar proveedores, negociar contrataciones. Coordinación con la gestión de materiales y de producción para asegurar la entrega a tiempo de los materiales adecuados. Es fuente de datos primarios para el análisis de aumento de los niveles de servicio a menores costos.

**Gestión de almacén:** La gestión de almacén concierne a todo lo relativo a los flujos físicos de los artículos en almacén: direcciones físicas de almacenamiento, preparación de pedidos

**Gestión de cadena de suministro:** gestión de la cadena logística entendida como servicio dado por un grupo de empresas comprometido con la satisfacción del consumidor final.

**Gestión de stock:** la gestión de las existencias define lo que debe estar almacenado y lo valora.

**Gestión logística:** Es el proceso de planificación, implementación y control del flujo y almacenamiento eficiente y económico de la materia prima, productos semiterminados y acabados, así como la información asociada.

**GPS:** sistema de posición global, permite saber cuáles son las rutas más convenientes durante un proceso de distribución.

**Inventario:** inventario es la acumulación de cualquier producto o artículo usado en la organización.

**Just in time:** Llegada de insumos desde el proveedor directamente a los procesos productivos en el preciso momento en que se los necesitan, obviando almacenamiento en planta.

**Logística:** El proceso de planificar, ejecutar y controlar de una manera efectiva y eficiente el flujo de materias primas, inventario en curso y producto terminado, así como la información relativa a estos ,desde el punto de Origen

hasta el punto de consumo, con el propósito de cumplir con las necesidades de los consumidores

**Logística de abastecimiento:** Agrupa las funciones de compras, recepción, almacenamiento y administración de inventarios, e incluye actividades relacionadas con la búsqueda, selección, registro y seguimiento de los proveedores.

**Logística de distribución:** Comprende las actividades de expedición y distribución de los productos terminados a los distintos mercados, constituyendo un nexo entre las funciones de producción y de comercialización.

**Logística inversa:** es el proceso de planificar implementar y controlar eficientemente el flujo de materias primas, inventario en curso, productos terminados y la información relacionada con ellos desde el punto de consumo hacia el punto de origen con el propósito de recuperarlos, crearles valor, o despacharlos.

**Lote óptimo:** es la cantidad que conviene comprar periódicamente para optimizar los costos de adquisición y tendencia que demanda la gestión de inventarios.

**Modo de transporte:** cada uno de los distintos sistemas de soporte de mercaderías por vía acuática, aérea, carretera o ferroviaria, excluidos los meramente auxiliares.

**Marcado y rotulado:** el marcado o rotulado de los empaques ayuda a identificar los productos facilitando su manejo y ubicación.

**Pallet:** Plataforma reutilizable usada en la estiba de carga para facilitar el aprovechamiento del espacio de almacenamiento y de bodega de transporte, y las operaciones de manipuleo. Existen clases normalizadas en cuanto a material y diseño de construcción y a sus dimensiones.

**Pallet perdido:** pallet de bajo coste, y a menudo de peor calidad, destinado a usarse una sola vez, no debe ser utilizado en almacenamiento automático o de altura.

**Pallet prisionero:** pallet que en principio no saldrá del almacén al que está asignado.

**Picking:** fase de la preparación de perdidos consiste en la extracción de la mercancía desde el lugar donde se almacena en las cantidades solicitadas por

los clientes. Sacar del stock el ítem solicitado para proseguir una acción logística: la preparación de un pedido. Pick (verbo inglés) es picotear, seleccionar, recolectar y cosechar. Es un término de aplicación general en inglés pero con una amplia difusión internacional en el ambiente de la logística y el transporte.

**Stock:** Producto almacenado listo para ser vendido, distribuido o usado.

**Stock de seguridad:** Artículos de uso excepcional, que cubren los riesgos derivados de la aleatoriedad de las salidas de almacén.

**Stock máximo:** Máxima cantidad de producto que es capaz de almacenarse en un determinado almacén, También tiene la aceptación de ser la máxima cantidad de producto que debe almacenarse en un almacén para que este sea rentable. No tiene por qué coincidir con la capacidad real del mismo.

**Stock mínimo:** Mínima cantidad de producto que se debe almacenar en un almacén, para poder dar un servicio adecuado. Si se rebasa hacia abajo este Stock, se pueden producir los llamados "Roturas de Stock".

**SAP:** Es un sistema que recopila información de los clientes, proveedores y finanzas. Automatiza y racionaliza los procesos del negocio aportando una fuente única de información, se adapta a cualquier empresa solo varia su configuración, incrementa la rentabilidad ya que responde automáticamente a todas las necesidades del negocio, y maneja el control de inventarios de manera sistemática.

**Transitorio:** Empresa especializada en la organización y gestión, por encargo del usuario (cargador), de la cadena de transporte de mercancías (o de parte de ella) en cualquiera de sus modos (aéreo, carretera, ferrocarril y marítimo).

**Terminal de cargas:** Una estación de transferencia en la que se pueden almacenar los contenedores u otras unidades de carga y donde se pueden realizar tareas de unitarización de cargas , llenado y vaciado, como así también de consolidación de contenedores y otras unidades de carga.

**Unidad de carga:** La presentación de las mercaderías objeto de transporte, de manera que puedan ser manipuladas por medios mecánicos.

**Unitarización:** El proceso de ordenar y acondicionar correctamente la mercadería en unidades de carga para su transporte.

**Ventaja competitiva:** Valor creado por una compañía para sus clientes que hace que se distinga del resto de compañías de la competencia y que proporciona a sus clientes una razón para mantenerlos fieles.

**Zona de devoluciones:** Zona donde se decepcionan las mercancías devueltas, se comprueba su estado y si éste es correcto, se pasa la mercancía a la zona de seguridad o a la de picking para su reutilización, dándole de alta en el stock y dando orden al departamento de administración para la devolución del dinero al cliente.

**Zona de informática:** Zona donde se encontrarán los terminales de donde se extraerán las listas de recogida o picking lists.

**Zona de picking:** Zona en donde se preparan los pedidos embalando los productos.

**Zona de pallets:** Es donde se colocan los productos en bloque recibidos del proveedor y que irán pasando en pequeñas unidades a la zona de picking.

**Zona de pesaje:** Zona donde se encuentran las básculas para el pesaje de los productos, según la requiera el medio de entrega.

**Zona de seguridad:** Zona donde se colocarán los productos de alto valor y poco voluminosos, permaneciendo siempre cerrada y con acceso autorizado sólo por el supervisor del almacén.

**zona franca:** Enclave territorial especialmente delimitado en el que existen facilidades para la entrada, manipulación, almacenamiento y expedición de mercancías, especialmente la exención de pago de derechos arancelarios y otros impuestos, hasta el momento de ser despachadas para su comercialización o consumo.

### 2.3.2. TÉRMINOS DE EFECTIVIDAD EMPRESARIAL

Según Johnson y Scholes. (2012), se tienen los siguientes términos:

**Ventaja competitiva:** Una entidad tiene ventaja competitiva cuando cuenta con una mejor posición que los rivales para asegurar los clientes y defenderse contra las fuerzas competitivas. Algunas fuentes de ventajas competitivas son: elaborar productos con la más alta calidad, proporcionar un servicio superior a los clientes, lograr menores costos que los rivales o

diseñar un producto que tenga un mejor rendimiento que las marcas de la competencia.

**Benchmarking:** Es un proceso sistemático y continuo para evaluar los productos, servicios y procesos de trabajo de las organizaciones que son reconocidas como representantes de las mejores prácticas, con el propósito de realizar mejoras organizacionales.

**Buena práctica:** Es una experiencia sistematizada y documentada que tenga como fundamento la aplicación de métodos de excelencia y/o innovativos que agreguen calidad adicional al desempeño de los distintos procesos de la gestión pública.

**Cadena de mando:** Conjunto de relaciones de dirección y subordinación que abarcan desde el Capítulo superior de una organización hasta sus niveles más operativos, con el objetivo de lograr una adecuada coordinación entre niveles.

**Cadena de valor:** La cadena de valor categoriza las actividades que producen valor añadido en una organización. Para cada actividad de valor añadido han de ser identificados los generadores de costos y valor. El marco de la cadena de valor está inserto en el pensamiento de la gestión como una herramienta de análisis para la planificación estratégica. Su objetivo último es maximizar la creación de valor mientras se minimizan los costos.

**Calidad del servicio:** La calidad del servicio es una dimensión específica del concepto de eficacia que se refiere a la capacidad de la institución para responder a las necesidades de sus clientes, usuarios o beneficiarios. Se refiere a atributos de los productos (bienes o servicios) entregados, tales como: oportunidad, accesibilidad, precisión y continuidad en la entrega del servicio, comodidad y cortesía en la atención.

**Calidad total:** Herramienta de gestión a través de la cual se consigue la participación activa de las personas en el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios, productos y procesos de la organización.

**Control de gestión:** Es el proceso mediante el cual los directivos influyen en otros miembros de la organización para que se pongan en marcha las estrategias de ésta.

**Cuadro de mando integral:** Es una herramienta de gestión que permite a la organización medir los resultados financieros, satisfacción del cliente, operaciones y la capacidad de la organización para producir y ser competitiva.

**Desarrollo organizacional:** Método planeado y sistemático de cambios de los patrones de comportamiento organizacional, que tiene como objetivo aumentar la eficiencia organizacional combinando aspiraciones individuales de crecimiento y desarrollo con metas organizacionales.

**Economía:** Este concepto se relaciona con la capacidad de una institución para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros en pos de su misión institucional.

**Eficacia:** Se refiere al grado de cumplimiento de los objetivos planteados, es decir, en qué medida el área, o la institución como un todo, está cumpliendo con sus objetivos, sin considerar necesariamente los recursos asignados para ello. Es posible obtener medidas de eficacia en tanto exista claridad respecto de los objetivos de la institución.

**Eficiencia:** Logro de los objetivos previamente establecidos, utilizando un mínimo de recursos. El concepto de eficiencia describe la relación entre dos magnitudes físicas: la producción física de un bien o servicio, y los insumos que se utilizaron para alcanzar ese nivel de producto.

**Efectividad:** Logro de los objetivos al menor costo y con el menor número de consecuencias imprevistas. Se relaciona con el impacto de las acciones de la organización.

**Evaluación del desempeño:** Proceso mediante el cual se mide el desempeño de un individuo en un cargo determinado.

**Factores críticos de éxito:** Corresponden a aquellas actividades o procesos de trabajo que son lo suficientemente importantes como para aplicarles el proceso de benchmarking.

**Gestión estratégica del conocimiento:** Es una disciplina emergente que tiene como objetivo generar, compartir y utilizar el conocimiento tácito (Know-how) y explícito (formal) existente en un determinado espacio, para dar respuestas a las necesidades de los individuos y de las comunidades en su desarrollo.

**Gestión financiera del Estado:** Comprende el conjunto de procesos administrativos que permiten la obtención de recursos financieros y su aplicación a la concreción de los logros de los objetivos del Estado.

**Gestión por resultados:** Puede definirse como el modelo que propone la administración de los recursos públicos centrada en el cumplimiento de las acciones estratégicas definidas en el plan de gobierno, en un período de tiempo determinado. De esta forma, permite gestionar y evaluar la acción de las organizaciones del Estado con relación a las políticas públicas definidas para atender las demandas de la sociedad.

**Gobierno electrónico:** El concepto de “Gobierno Electrónico” incluye todas aquellas actividades basadas en las modernas tecnologías informáticas, en particular Internet, que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones del gobierno de un marco de mayor transparencia.

**Outsourcing:** Herramienta de gestión que busca externalizar todos aquellos servicios o productos en que la organización no es especialista, o que no le es eficiente generar internamente.

**Planificación estratégica:** Es una herramienta de diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones colectivas, en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro las organizaciones e instituciones, para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr el máximo de eficiencia y calidad de sus prestaciones.

**Toma de decisiones:** Acción de seleccionar, bajo ciertos criterios, entre dos o más alternativas para dar solución a un problema. El proceso de toma de decisiones constituye un elemento central dentro de la planificación.

## **2.4. HIPÓTESIS**

### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

Existe influencia significativa de la logística corporativa en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.

### **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- 1) Existe incidencia significativa de los recursos logísticos en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.
- 2) Existe influencia significativa de las políticas logísticas en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.
- 3) Existe incidencia significativa de las actividades logísticas en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.
- 4) Existe influencia significativa de la gestión logística en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.
- 5) Existe incidencia significativa del control logístico en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.

## 2.5. VARIABLES

### 2.5.1. DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES

**Tabla 1:**  
**DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES**

<b>VARIABLES</b>	
<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p>X. LOGÍSTICA CORPORATIVA</p> <p>Dorta (2013)</p> <p>Martín-Andino (2017)</p> <p>Ballou (2014)</p> <p>Adaptación Propia</p>	<p>La logística corporativa es una actividad que desarrolla todas las empresas para comprar, almacenar, distribuir y controlar los bienes y por extensión los servicios para la realización de su giro o actividad.</p>
<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b></p> <p>Y. EFECTIVIDAD EMPRESARIAL</p> <p>Terry (2013)</p> <p>Chiavenato (2013)</p> <p>Adaptación Propia</p>	<p>La efectividad empresarial es un nivel alcanzado por las empresas en relación con el logro de sus metas, objetivos y misión empresarial; es una consecuencia de otros aspectos como la economía, eficiencia, mejora continua y competitividad de la empresa en su sector.</p>

## 2.5.2. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

**Tabla 2:**  
**DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES**

<b>VARIABLES</b>	
<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p><b>X. LOGÍSTICA CORPORATIVA</b></p> <p>Dorta (2013) Ballou (2014) Adaptación Propia</p>	<p>La logística corporativa es una actividad que se interrelaciona con los recursos que dispone la empresa, las políticas establecidas para la gestión, las actividades propias de dicha logística, la gestión de la actividad logística y finaliza con el control logístico, lo cual permite facilitar la efectividad de las empresas.</p>
<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b></p> <p><b>Y. EFECTIVIDAD EMPRESARIAL</b></p> <p>Terry (2013) Chiavenato (2013) Adaptación Propia</p>	<p>La efectividad empresarial se va concretando a medida que mejora la economía y eficiencia de la empresa, a medida que haya creatividad e innovación en los recursos, actividades y procesos; hasta concretar en el logro de las metas, objetivos y misión empresarial.</p>

### 2.5.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

**Tabla 3:**

**VARIABLES Y DIMENSIONES DE LA INVESTIGACION:**

<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEM</b>	
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>  X. LOGÍSTICA  CORPORATIVA	X.1. Políticas logísticas	- Capacitación	2	
		- Tiempo	3	
		- Seguridad	4	
	X.2. Gestión logística	- Gestión integrada	5	
		- Satisfacción	6	
		- Traslado	7	
	X3. Control logístico	- Controlar	8	
		- Contacto Físico	9	
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>  Y. EFECTIVIDAD EMPRESARIAL	Y.1. Economía y eficiencia empresarial	- Negociación	11
- Optimización			12	
Y.2. Metas y objetivos empresariales		- Innovación	13	
		- Necesidades	14	
		- Metas y Objetivos	15	
Y.3. Misión empresarial		- Misión	16	
		- Mejora e Implementación	17	
<b>DIMENSIÓN ESPACIAL:</b>				
Z. EMPRESAS DE TRANSPORTE DE CARGA DE LIMA METROPOLITANA				

**Tabla 4:****DEFINICIÓN OPERATIVA DE VARIABLES E INDICADORES**

<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>  X. LOGÍSTICA CORPORATIVA	X.1. Políticas logísticas	Se refiere a los lineamientos generales en relación con los objetivos de la logística empresarial.
	X.2. Gestión logística	Es el proceso que comprende la planeación, organización y control de la actividad logística.
	X3. Control logístico	Se refiere a la verificación del proceso, actividades y otros elementos logísticos.
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>  Y. EFECTIVIDAD EMPRESARIAL	Y.1. Economía y eficiencia empresarial	Se refiere a la adquisición de bienes y servicios al menor costo para obtener el mayor beneficio de los mismos.
	Y.4. Metas y objetivos empresariales	Se refiere a lograr los mejores indicadores de la gestión empresarial.
	Y.5. Misión empresarial	Se refiere al conjunto de objetivos, que se expresa mediante la misión.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Esta investigación es de tipo aplicada. Por cuanto se propone a la logística corporativa como herramienta para ser aplicada en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.

#### **3.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

La investigación es del nivel descriptivo-explicativo, por cuanto:

- 1) Se describe la logística corporativa y la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.
- 2) Asimismo, se explica la forma como la logística corporativa influye en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.

### **3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN**

Este trabajo se desarrollará en la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.

### **3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.3.1. POBLACIÓN**

La población de la investigación estuvo conformada por 57 personas relacionadas con la logística corporativa y la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.

La población ha sido la base para la aplicación del MUESTREO PROBABILÍSTICO y determinar la muestra del trabajo.

#### **3.3.2. MUESTRA**

La muestra estuvo conformada por 50 personas relacionadas con la logística corporativa y la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.

**Donde:**

**Tabla 5:**

**DETALLES DE LA FÓRMULA DE LA MUESTRA**

- n** Es el tamaño de la muestra que se va a tomar en cuenta para el trabajo de campo. Es la variable que se desea determinar.
- P y q** Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra. De acuerdo a la doctrina, cuando no se conoce esta **probabilidad** por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0.50 cada una, es decir 50.00% cada una.
- Z** Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error= 0.05, lo que equivale a un intervalo de confianza del 0.95 ó 95 % en la estimación de la muestra, por tanto, el valor  $Z = 1.96$ .
- N** El total de la población. Este caso 57 personas, considerando solamente aquellas que pueden facilitar información valiosa para la investigación.
- EE** Representa el error estándar de la estimación. En este caso se ha tomado 0.05 ó 5.00%.

**Sustituyendo:**

$$n = \frac{(0.50 \times 0.50 \times (1.96)^2 \times 57)}{(((0.05)^2 \times 56) + (0.50 \times 0.50 \times (1.96)^2))}$$

$$n = 50$$

**MUESTREO**

El muestreo que se ha aplicado es el probabilístico que se caracteriza porque todos los miembros de la población tendrán la misma posibilidad de participar en la muestra de la investigación.

### 3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

#### 3.4.1. TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas de recolección de datos que se utilizarán en la investigación serán las siguientes:

- 1) **Encuestas:** Se aplicó al personal de la muestra para obtener respuestas en relación a la logística corporativa y la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.
- 2) **Toma de información:** Se aplicó para tomar información de libros, textos, normas y demás fuentes de información relacionadas a la logística corporativa y la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.
- 3) **Análisis documental:** Se utilizó para evaluar la relevancia de la información que se considerará para el trabajo de investigación, relacionada con la logística corporativa y la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.

#### 3.4.2. INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.

Los instrumentos que se utilizaron en la investigación son los cuestionarios, fichas de encuesta y Guías de análisis.

- 1) **Cuestionarios:** Estos documentos han contenido las preguntas de carácter cerrado sobre la logística corporativa y la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana. El carácter cerrado fue por el poco tiempo que disponen los encuestados para responder sobre la investigación. También contiene un cuadro de respuesta con las alternativas correspondientes.
- 2) **Fichas bibliográficas:** Se utilizaron para tomar anotaciones de los libros, textos, revistas, normas y de todas las fuentes de información correspondientes sobre la logística corporativa y la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.
- 3) **Guías de análisis documental:** Se utilizó como hoja de ruta para disponer de la información que realmente se va a considerar en la investigación sobre la

logística corporativa y la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.

### **3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

#### **3.5.1. VALIDEZ DEL INSTRUMENTO**

### 3.5.2. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

#### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO CON EL ALFA DE CRONBACH VERIFICADA POR EXPERTO ACADÉMICO

Después de revisado el instrumento de la Tesis denominada: “**LA LOGÍSTICA CORPORATIVA Y LA MEJORA CONTINUA DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA EN LIMA METROPOLITANA**”, debo indicar que dicho instrumento es factible de reproducción por otros investigadores.

Es decir, los resultados obtenidos con el instrumento en una determinada ocasión, bajo ciertas condiciones, serán similares si se volviera a medir las mismas variables en condiciones idénticas.

Este aspecto de la razonable exactitud con que el instrumento mide lo que se ha pretendido medir es lo que se denomina la confiabilidad del instrumento, la misma que se cumple con el instrumento de encuesta de este trabajo.

**Tabla 6:**

#### DETERMINACIÓN DEL COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD

VARIABLES	COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH	NÚMERO DE ÍTEMS
LOGÍSTICA CORPORATIVA	93.24%	11
EFFECTIVIDAD EMPRESARIAL	93.89%	11
<b>TOTAL</b>	<b>93.47%</b>	<b>22</b>

Estas son las conclusiones sobre el coeficiente confiabilidad:

- 1) Para la Variable independiente **LOGÍSTICA CORPORATIVA** el valor del coeficiente es de 93.24%, lo que indica alta confiabilidad.
- 2) Para la variable dependiente **EFFECTIVIDAD EMPRESARIAL** el valor del coeficiente es de 93.89%, lo que indica una alta confiabilidad.
- 3) El coeficiente Alfa de Cronbach para la **ESCALA TOTAL** es de 93.47%, lo cual indica una alta confiabilidad del instrumento.
- 4) Finalmente, la confiabilidad, tanto de la escala total, como de las dos variables en particular, presentan valores que hacen que el instrumento pueda ser útil para alcanzar los objetivos de la investigación

### 3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

#### 3.6.1. PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos, los procedimientos que se aplicaron fueron los siguientes:

- 1) Se estableció las variables y dimensiones de la investigación como punto de partida para el desarrollo del trabajo.
- 2) Se formuló el cuestionario de encuesta en base a las variables y dimensiones de la investigación.
- 3) Se estableció las relaciones sociales con las personas que participarán en la muestra de la investigación.
- 4) Se enviaron los cuestionarios de encuesta vía correo electrónico o cualquier otra red social.
- 5) Se recibieron las respuestas correspondientes de los encuestados.

#### 3.6.2. PROCESAMIENTO DE DATOS

Se aplicaron las siguientes técnicas de procesamiento de datos:

- 1) **Conciliación de datos:** Los datos sobre la logística corporativa y la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana; de algunos autores fueron conciliados con otras fuentes, para que sean tomados en cuenta.
- 2) **Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes:** La información cuantitativa sobre la logística corporativa y la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana fue tabulada para poder analizarla y determinar conclusiones.
- 3) **Comprensión de gráficos:** Se utilizaron los gráficos para presentar información sobre la logística corporativa y la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.
- 4) **Registro manual:** Se aplicó para digitar la información de las diferentes fuentes sobre la logística corporativa y la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.
- 5) **Proceso computarizado con Excel:** Para determinar diversos cálculos matemáticos y estadísticos de utilidad sobre la logística corporativa y la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.

- 6) **Proceso computarizado con SPSS:** Para digitar, procesar y analizar datos y determinar indicadores promedios, de asociación y otros sobre la logística corporativa y la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.

## CAPÍTULO IV:

### RESULTADOS

#### 4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

**Tabla 7:**

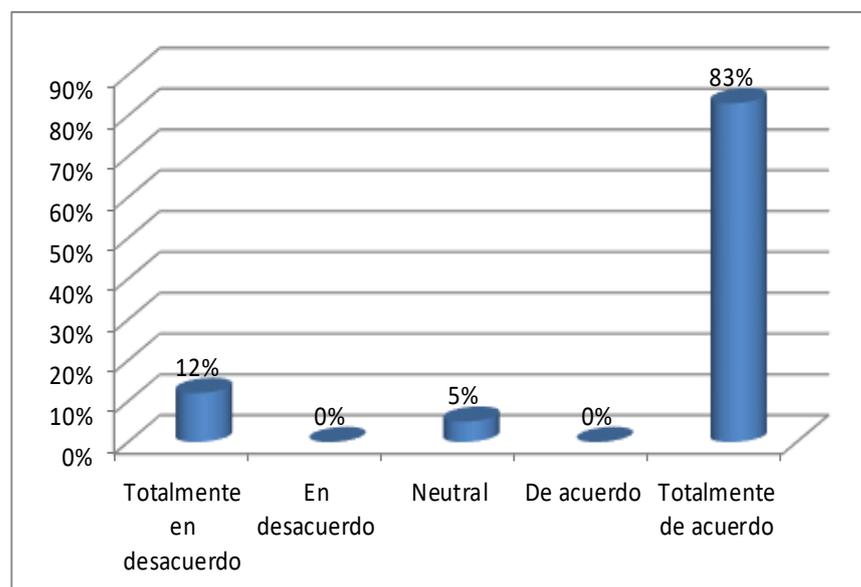
La planeación, gestión y control de los servicios va desde el punto de origen hasta el punto de entrega

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	06	12.00
2	En desacuerdo	00	00.00
3	Neutral	02	05.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	42	83.00
	<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta realizada

**Figura 1:**

La planeación, gestión y control de los servicios va desde el punto de origen hasta el punto de entrega



entrega

Fuente: Encuesta realizada

#### INTERPRETACIÓN:

Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 83% de los encuestados acepta que la planeación, gestión y control de los servicios va desde el punto de origen hasta el punto de entrega.

**Tabla 8:**

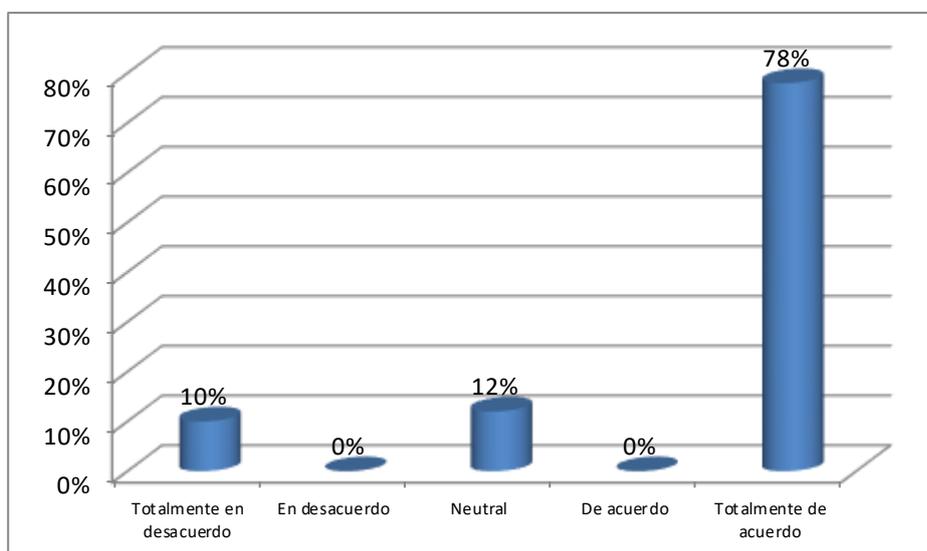
La empresa pone énfasis en realizar una adecuada preparación (capacitación) al personal.

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	05	10.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	06	12.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	39	78.00
	<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta realizada

**Figura 2:**

La empresa pone énfasis en realizar una adecuada preparación (capacitación) al personal.



Fuente: Encuesta realizada

### **INTERPRETACIÓN:**

Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 78% de los encuestados acepta que la empresa pone énfasis en realizar una adecuada preparación (capacitación) al personal, para crear una buena simiente para el futuro.

**Tabla 9:**

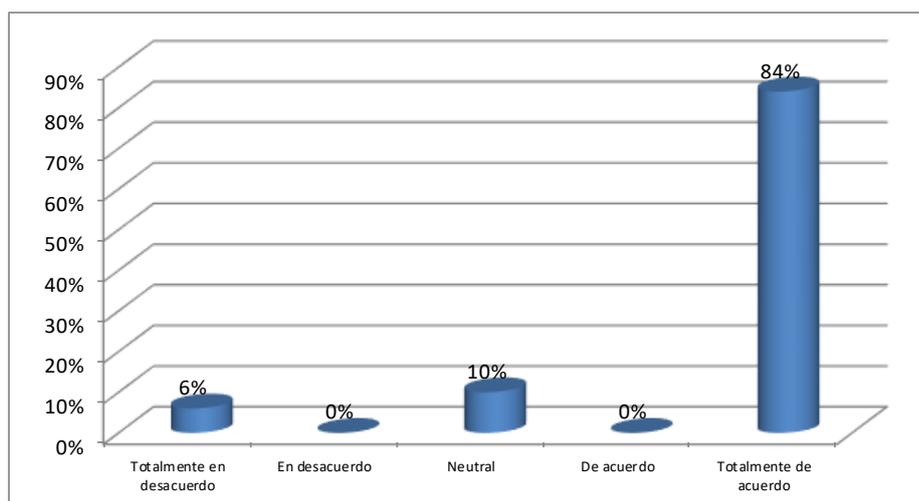
Es política de la empresa, entregar los productos en el tiempo acordado

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	03	06.00
2	En desacuerdo	00	00.00
3	Neutral	05	10.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	42	84.00
	<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta realizada.

**Figura 3:**

Es política de la empresa, entregar los productos en el tiempo acordado



Fuente: Encuesta realizada.

### **INTERPRETACIÓN:**

Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 84% de los encuestados acepta que es política de la empresa, entregar los productos en el tiempo acordado.

**Tabla 10:**

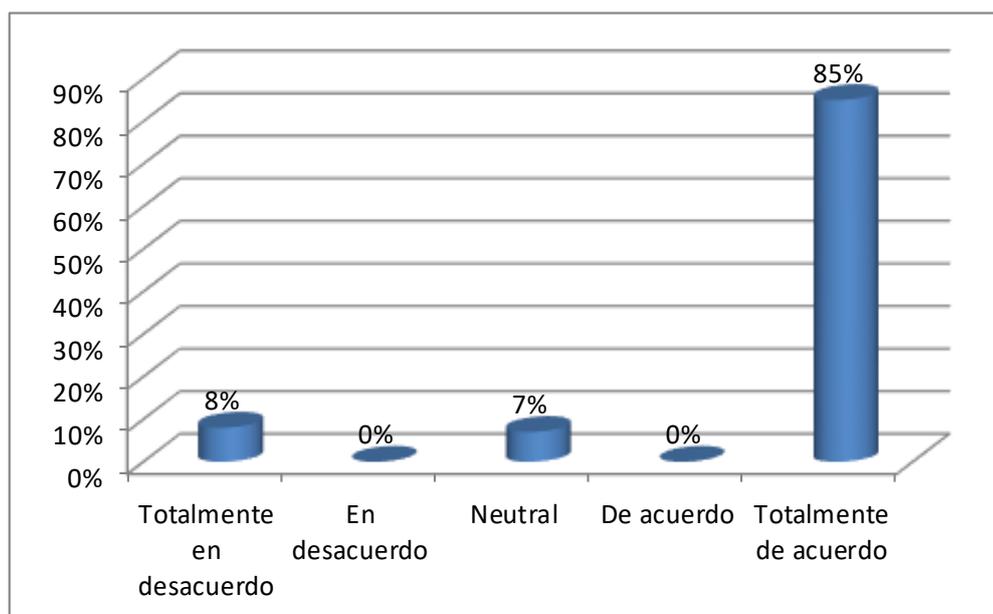
El proceso de distribución y traslado que utilizan brinda seguridad para los productos

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	04	08.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	03	07.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	43	85.00
	<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta realizada

**Figura 4:**

El proceso de distribución y traslado que utilizan brinda seguridad para los productos



Fuente: Encuesta realizada

### **INTERPRETACIÓN:**

Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 85% de los encuestados acepta que el proceso de distribución y traslado que utilizan brinda seguridad para los productos.

**Tabla 11:**

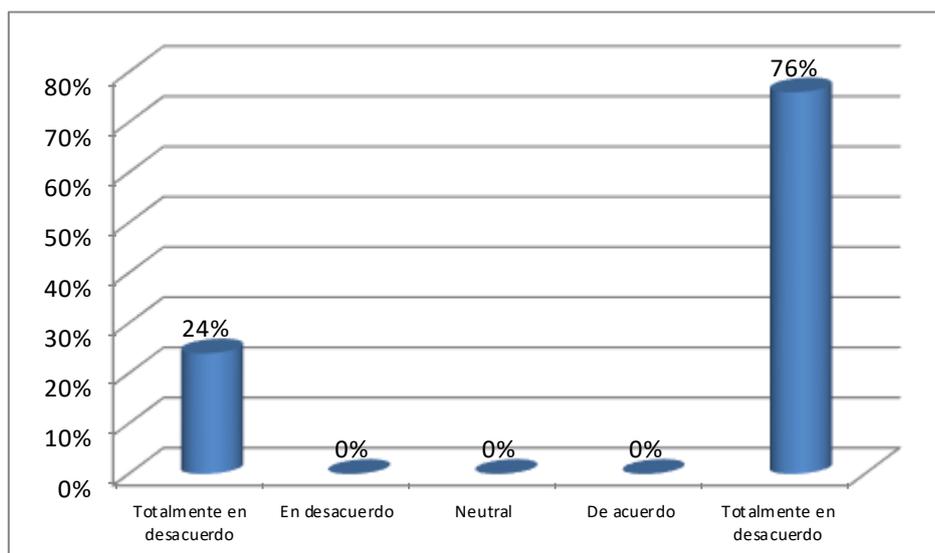
La empresa asigna responsables para cada uno de los procesos.

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	12	24.00
2	En desacuerdo	00	00.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	38	76.00
	<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta realizada.

**Figura 5:**

la empresa asigna responsables para cada uno de los procesos



Fuente: Encuesta realizada.

### **INTERPRETACIÓN:**

Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 76% de los encuestados acepta que la empresa asigna responsables para cada uno de los procesos con la premisa de alcanzar una gestión integrada y eliminar espacios muertos.

**Tabla 12:**

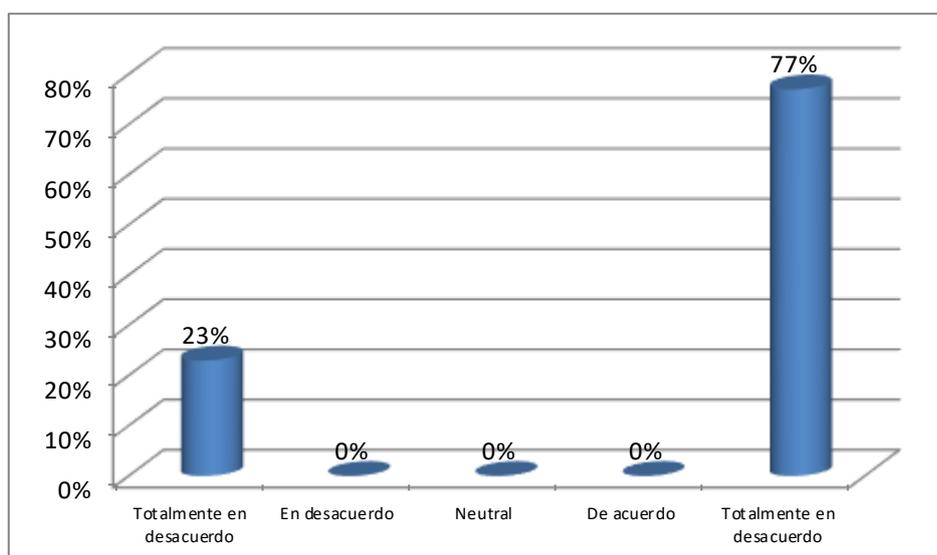
La empresa identifica las necesidades de los clientes.

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	12	23.00
2	En desacuerdo	00	00.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	38	77.00
	<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta realizada.

**Figura 6:**

La empresa identifica las necesidades de los clientes.



Fuente: Encuesta realizada.

### **INTERPRETACIÓN:**

Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 77% de los encuestados acepta que la empresa identifica las necesidades de los clientes, con el fin de agregar valor y satisfacer a los mismos.

**Tabla 13:**

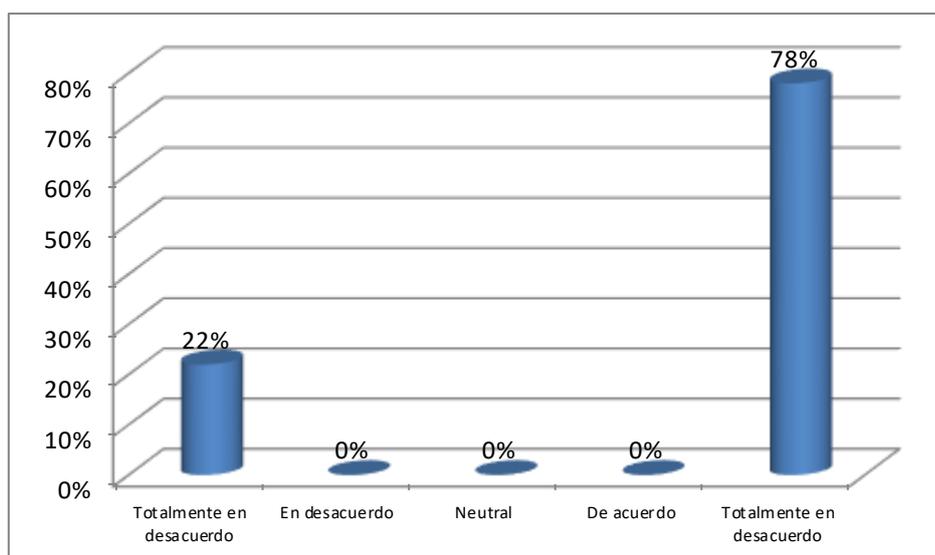
Los medios de transporte utilizados para el trasladar las mercaderías, son unidades modernas

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	11	22.00
2	En desacuerdo	00	00.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	39	78.00
	<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta realizada.

**Figura 7:**

Los medios de transporte utilizados para el trasladar las mercaderías, son unidades modernas



Fuente: Encuesta realizada.

### **INTERPRETACIÓN:**

Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 78% de los encuestados acepta que los medios de transporte utilizados para el trasladar las mercaderías, son unidades modernas

**Tabla 14:**

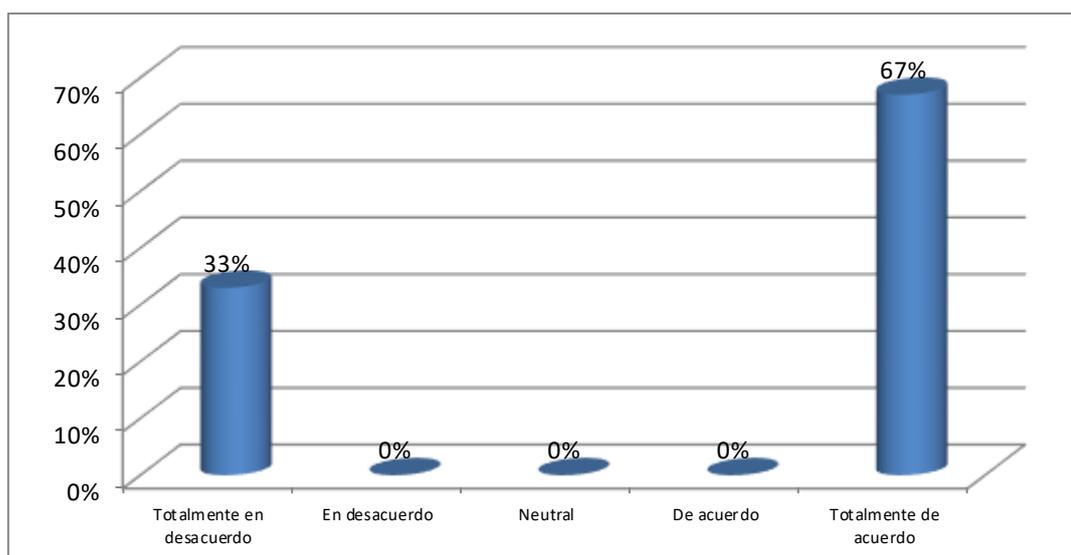
La empresa cuenta con un sistema, el cual ayuda a controlar.

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	16	33.00
2	En desacuerdo	00	00.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	34	67.00
	<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta realizada.

**Figura 8:**

La empresa cuenta con un sistema, el cual ayuda a controlar



Fuente: Encuesta realizada.

### INTERPRETACIÓN:

Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 67% de los encuestados acepta que la empresa cuenta con un sistema, el cual ayuda a controlar y hacer seguimiento de las mercaderías.

**Tabla 15:**

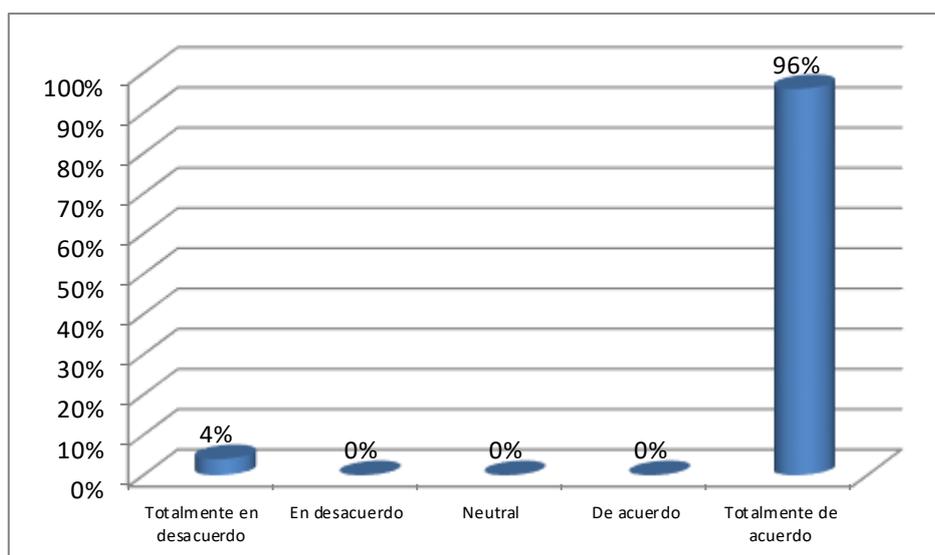
La empresa tiene contacto físico de las mercaderías encargadas.

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	02	04.00
2	En desacuerdo	00	00.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	48	96.00
	<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta realizada.

**Figura 9:**

La empresa tiene contacto físico de las mercaderías encargadas



Fuente: Encuesta realizada.

### INTERPRETACIÓN:

Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 96% de los encuestados acepta que la empresa tiene contacto físico de las mercaderías encargadas.

**Tabla 16:**

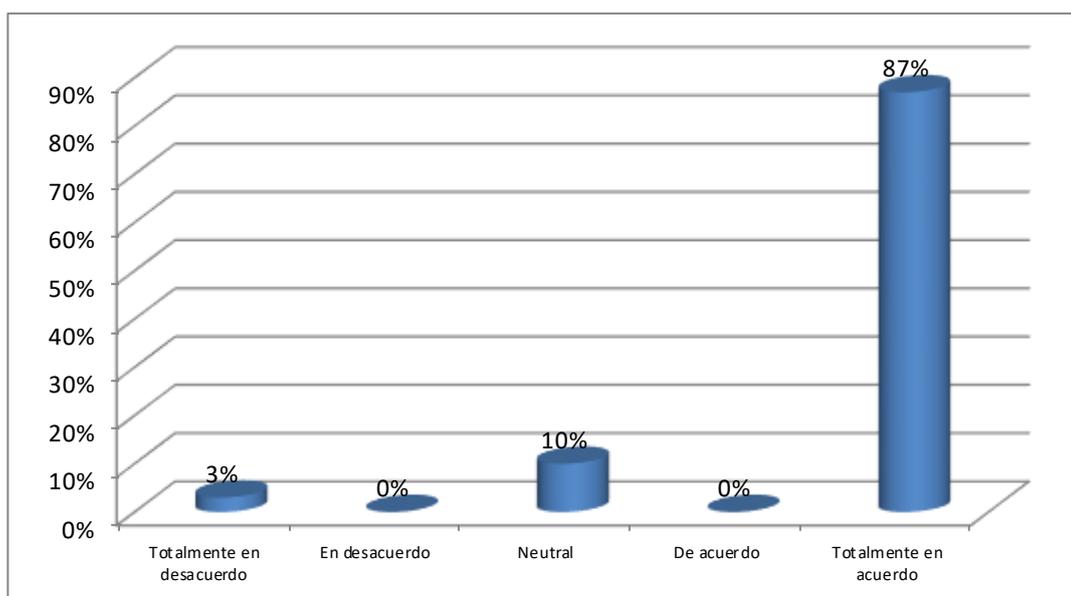
La empresa es capaz, competente, hacer las cosas y desempeñar su servicio.

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	02	03.00
2	En desacuerdo	00	00.00
3	Neutral	05	10.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	43	87.00
	<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta realizada.

**Figura 10:**

La empresa es capaz, competente, hacer las cosas y desempeñar su servicio



Fuente: Encuesta realizada.

### **INTERPRETACIÓN:**

Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 87% de los encuestados acepta que la empresa es capaz, competente, hacer las cosas y desempeñar su servicio favorable para cumplir los logros y misión de la organización

**Tabla 17:**

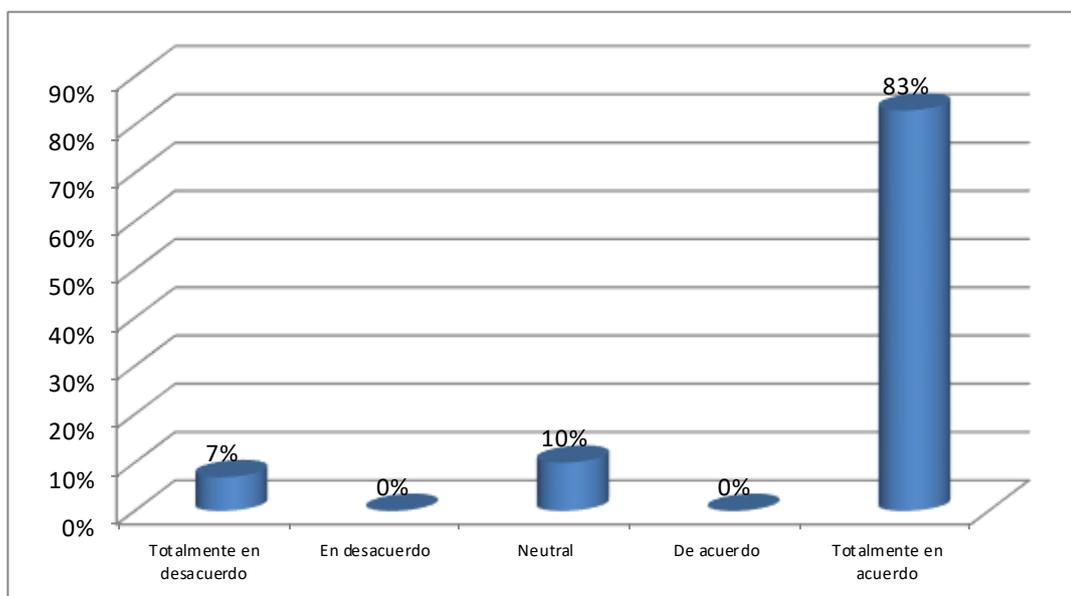
Una adecuada negociación con los proveedores podría mejorar la eficiencia.

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	03	07.00
2	En desacuerdo	00	00.00
3	Neutral	05	10.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	42	83.00
	<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta realizada.

**Figura 11:**

Una adecuada negociación con los proveedores podría mejorar la eficiencia



Fuente: Encuesta realizada.

### **INTERPRETACIÓN:**

Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 83% de los encuestados acepta que una adecuada negociación con los proveedores podría mejorar la eficiencia de la empresa

**Tabla 18:**

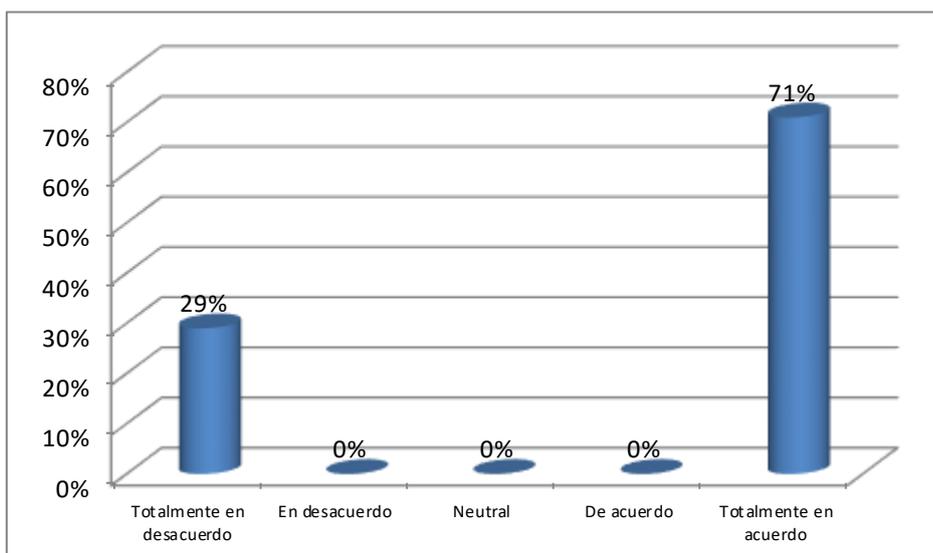
La optimización de los procesos logísticos favorece la eficiencia

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	14	29.00
2	En desacuerdo	00	00.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	36	71.00
	<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta realizada.

**Figura 12:**

La optimización de los procesos logísticos favorece la eficiencia.



Fuente: Encuesta realizada.

### **INTERPRETACIÓN:**

Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 71% de los encuestados acepta que la optimización de los procesos logísticos favorece la eficiencia de la empresa.

**Tabla 19:**

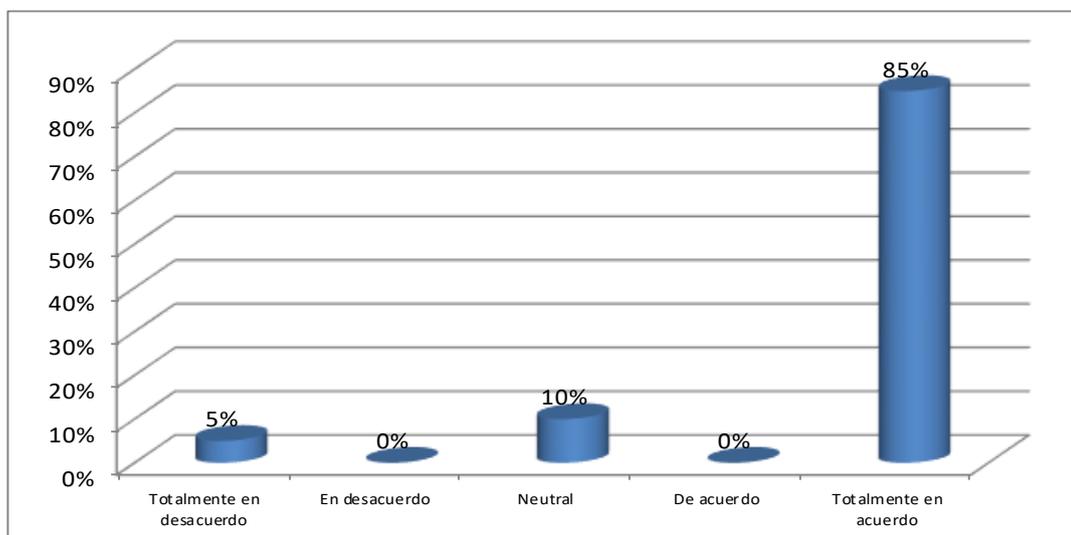
La empresa realiza permanente innovación en función a las metas y objetivos

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	02	05.00
2	En desacuerdo	00	00.00
3	Neutral	05	10.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	43	85.00
	<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta realizada.

**Figura 13:**

La empresa realiza permanente innovación en función a las metas y objetivos



Fuente: Encuesta realizada.

### **INTERPRETACIÓN:**

Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 85% de los encuestados acepta que la empresa realiza permanente innovación en función a las metas y objetivos.

**Tabla 20:**

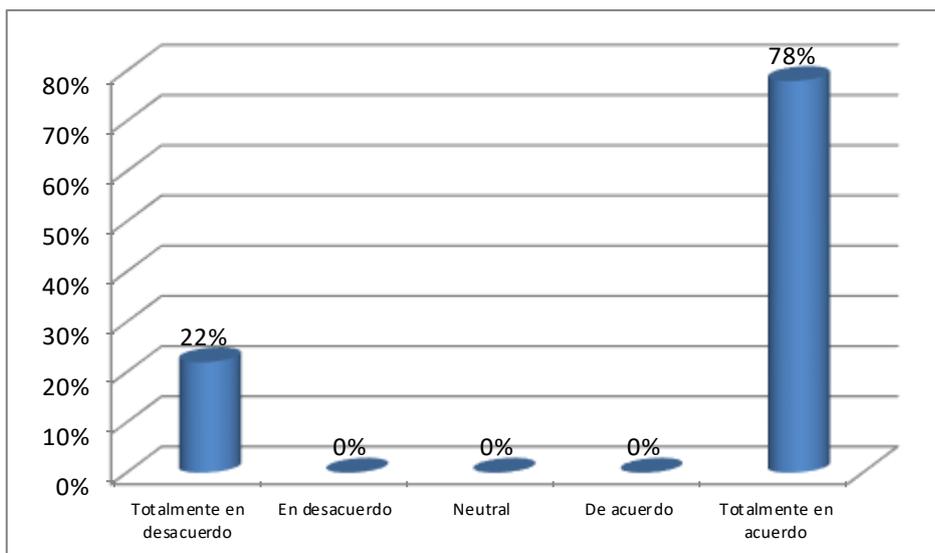
La empresa va de la mano de acuerdo a las exigencias que exige el mercado

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	11	22.00
2	En desacuerdo	00	00.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	39	78.00
	<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta realizada.

**Figura 14:**

La empresa va de la mano de acuerdo a las exigencias que exige el mercado



Fuente: Encuesta realizada.

### **INTERPRETACIÓN:**

Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 78% de los encuestados acepta que la empresa va de la mano de acuerdo a las exigencias que exige el mercado.

**Tabla 21:**

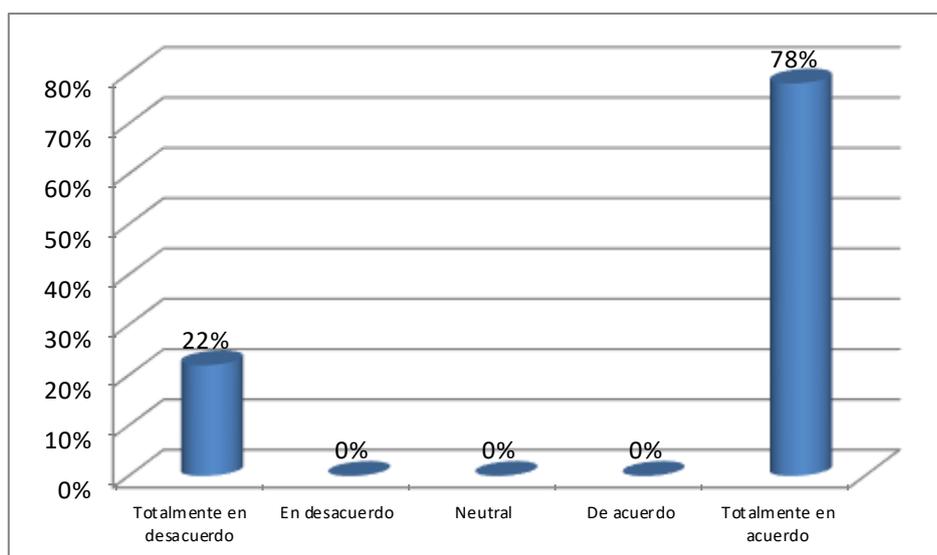
Los servicios brindados durante los últimos 3 años van en ascenso.

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	11	22.00
2	En desacuerdo	00	00.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	39	78.00
	<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta realizada.

**Figura 15:**

Los servicios brindados durante los últimos 3 años van en ascenso.



Fuente: Encuesta realizada.

### **INTERPRETACIÓN:**

Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 78% de los encuestados acepta que los servicios brindados durante los últimos 3 años van en ascenso de acuerdo a sus metas y objetivos.

**Tabla 22:**

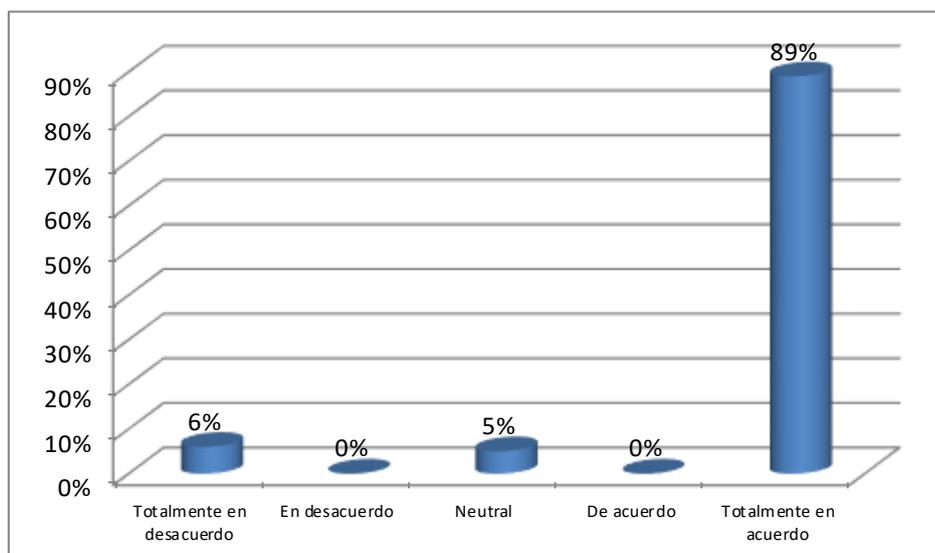
Nuestra misión: “Brindar servicios efectivos e innovadores de primera calidad en el transporte terrestre de carga...”

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	03	06.00
2	En desacuerdo	00	00.00
3	Neutral	02	05.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	45	89.00
	<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta realizada.

**Figura 16:**

Nuestra misión: “Brindar servicios efectivos e innovadores de primera calidad en el transporte terrestre de carga”



Fuente: Encuesta realizada.

### **INTERPRETACIÓN:**

Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 89% de los encuestados acepta que nuestra misión: “Brindar servicios efectivos e innovadores de primera calidad en el transporte terrestre de carga, proporcionando a nuestros clientes seguridad y confianza, mediante una atención personalizada”; está satisfaciendo a nuestros clientes.

**Tabla 23:**

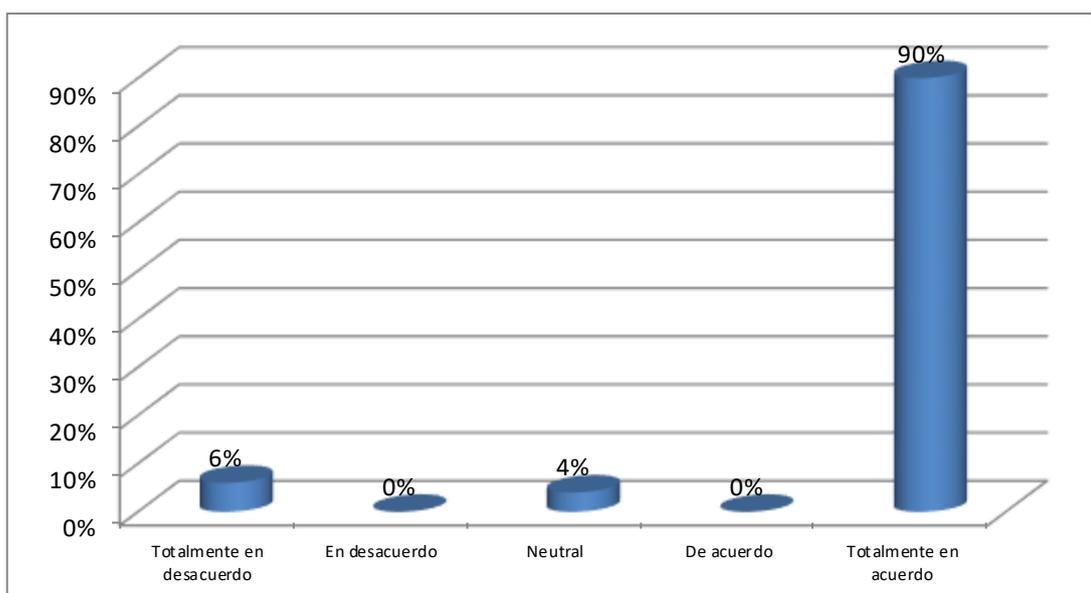
El nivel de servicio brindado por la empresa está mejorando

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	03	06.00
2	En desacuerdo	00	00.00
3	Neutral	02	04.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	45	90.00
	<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta realizada.

**Figura 17:**

El nivel de servicio brindado por la empresa está mejorando.



Fuente: Encuesta realizada.

### **INTERPRETACIÓN:**

Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 90% de los encuestados acepta que el nivel de servicio brindado por la empresa Transporte Grael S.A.C., está mejorando e implementándose constantemente

## CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

### 4.1.1. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

#### Hipótesis nula:

**H0:** NO existe influencia significativa de la logística corporativa en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.

#### Hipótesis Alternativa:

**H1:** Existe influencia significativa de la logística corporativa en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.

**Tabla 24**  
**Correlación entre las variables**

<b>Variables de la investigación</b>	<b>Indicadores estadísticos</b>	<b>Logística corporativa</b>	<b>Efectividad empresarial</b>
<b>Logística corporativa</b>	Correlación de Spearman	100%	<b>83.40%</b>
	Sig. (bilateral)		<b>3.30%</b>
	Muestra	50	50
<b>Efectividad empresarial</b>	Correlación de Spearman	<b>83.40%</b>	100%
	Sig. (bilateral)	<b>3.30%</b>	
	Muestra	50	50

Fuente: Encuesta realizada

Esta tabla mide el grado de relación entre las variables independiente y dependiente. Dentro de ello el coeficiente de correlación y el grado de significancia.

La correlación se mide mediante la determinación del Coeficiente de correlación.  $R =$  Coeficiente de correlación. Este método mide el grado de relación existente entre dos variables, el valor de  $R$  varía de -1 a 1.

El valor del coeficiente de relación se interpreta de modo que a medida que  $R$  se aproxima a 1, es más grande la relación entre los datos, por lo tanto,  $R$  (coeficiente de correlación) mide la aproximación entre las variables.

En la presente investigación el valor de la correlación es igual a 83.40%, lo cual indica correlación directa, alta y por tanto apoya el modelo de investigación desarrollada.

La prueba de significancia estadística busca probar que existe una diferencia real, entre dos variables estudiadas, y además que esta diferencia no es al azar. Siempre que se estudie dos diferencias existe la probabilidad que dichas diferencias sean producto del azar y por lo tanto deseamos conocerlo y para ello usamos la probabilidad que no es más que el grado de significación estadística, y suele representarse con la letra  $p$ .

El valor de  $p$  es conocido como el valor de significancia. Cuanto menor sea la  $p$ , es decir, cuanto menor sea la probabilidad de que el azar pueda haber producido los resultados observados, mayor será la tendencia a concluir que la diferencia existe en realidad. El valor de  $p$  menor de 0.05 nos indica que el investigador acepta que sus resultados tienen un 95% de probabilidad de no ser producto del azar, en otras palabras, aceptamos con un valor de  $p = 0.05$ , que podemos estar equivocados en un 5%.

En base al cuadro del SPSS tenemos un valor de significancia ( $p$ ), igual a 3.30%, el mismo que es menor al margen de error propuesto del 5.00%, lo que, de acuerdo con la teoría estadística generalmente aceptada, permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, desde el punto de vista de la correlación de las variables. Luego, esto significa que la correlación obtenida para la muestra es significativa y que dicho valor no se debe a la casualidad, sino a la lógica y sentido del modelo de investigación formulado.

En conclusión, existe influencia significativa de la logística corporativa en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.

#### 4.1.2. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

##### Hipótesis nula:

**H0:** NO existe incidencia significativa de los recursos logísticos en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.

En cambio, la hipótesis alternativa es la siguiente:

##### Hipótesis Alternativa:

**H1:** Existe incidencia significativa de los recursos logísticos en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.

**Tabla 25**  
**Correlación entre las variables.**

<b>Variables de la investigación</b>	<b>Indicadores estadísticos</b>	<b>Recursos logísticos</b>	<b>Efectividad empresarial</b>
<b>Recursos logísticos</b>	Correlación de Spearman	100%	<b>83.80%</b>
	Sig. (bilateral)		<b>3.39%</b>
	Muestra	50	50
<b>Efectividad empresarial</b>	Correlación de Spearman	<b>83.80%</b>	100%
	Sig. (bilateral)	<b>3.39%</b>	
	Muestra	50	50

Fuente: Encuesta realizada

En la presente investigación el valor de la correlación es igual a 83.80%, lo cual indica correlación directa, alta y por tanto apoya el modelo de investigación desarrollada.

En base al cuadro del SPSS tenemos un valor de significancia (p), igual a 3.39%, el mismo que es menor al margen de error propuesto del 5.00%, lo que, de acuerdo con la teoría estadística generalmente aceptada, permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, desde el punto de vista de la correlación de las variables. Luego, esto significa que la correlación obtenida para la muestra es significativa.

En conclusión, existe incidencia significativa de los recursos logísticos en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.

## CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

### Hipótesis nula:

**H0:** NO existe influencia significativa de las políticas logísticas en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.

En cambio, la hipótesis alternativa es la siguiente:

### Hipótesis Alternativa:

**H1:** Existe influencia significativa de las políticas logísticas en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.

**Tabla 26**  
**Correlación entre las variables**

<b>VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>INDICADORES ESTADÍSTICOS</b>	<b>POLÍTICAS LOGÍSTICAS</b>	<b>EFFECTIVIDAD EMPRESARIAL</b>
<b>Políticas logísticas</b>	Correlación de Spearman	100%	<b>83.90%</b>
	Sig. (bilateral)		<b>3.32%</b>
	Muestra	50	50
<b>Efectividad empresarial</b>	Correlación de Spearman	<b>83.90%</b>	100%
	Sig. (bilateral)	<b>3.32%</b>	
	Muestra	50	50

Fuente: Encuesta realizada

En la presente investigación el valor de la correlación es igual a 83.90%, lo cual indica correlación directa, alta y por tanto apoya el modelo de investigación desarrollada.

En base al cuadro del SPSS tenemos un valor de significancia (p), igual a 3.32%, el mismo que es menor al margen de error propuesto del 5.00%, lo que, de acuerdo con la teoría estadística

generalmente aceptada, permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, desde el punto de vista de la correlación de las variables. Luego, esto significa que la correlación obtenida para la muestra es significativa.

En conclusión, existe influencia significativa de las políticas logísticas en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.

### 4.1.3. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

#### Hipótesis nula:

**H0:** NO existe incidencia significativa de las actividades logísticas en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.

En cambio, la hipótesis alternativa es la siguiente:

#### Hipótesis Alternativa:

**H1:** Existe incidencia significativa de las actividades logísticas en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.

**Tabla 27**  
**Correlación entre las variables**

<b>Variables de la investigación</b>	<b>Indicadores estadísticos</b>	<b>Actividades logísticas</b>	<b>Efectividad empresarial</b>
<b>Actividades logísticas</b>	Correlación de Spearman	100%	<b>83.62%</b>
	Sig. (bilateral)		<b>3.45%</b>
	Muestra	50	50
<b>Efectividad empresarial</b>	Correlación de Spearman	<b>83.62%</b>	100%
	Sig. (bilateral)	<b>3.45%</b>	
	Muestra	50	50

Fuente: Encuesta realizada

En la presente investigación el valor de la correlación es igual a 83.62%, lo cual indica correlación directa, alta y por tanto apoya el modelo de investigación desarrollada.

En base al cuadro del SPSS tenemos un valor de significancia (p), igual a 3.45%, el mismo que es menor al margen de error propuesto del 5.00%, lo que, de acuerdo con la teoría estadística generalmente aceptada, permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, desde el punto de vista de la correlación de las variables. Luego, esto significa que la correlación obtenida para la muestra es significativa.

En conclusión, existe incidencia significativa de las actividades logísticas en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.

#### 4.1.4. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4

##### Hipótesis nula:

**H0:** NO existe influencia significativa de la gestión logística en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.

En cambio, la hipótesis alternativa es la siguiente:

##### Hipótesis Alternativa:

**H1:** Existe influencia significativa de la gestión logística en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.

**Tabla 28**  
**Correlación entre las variables**

<b>Variables de la investigación</b>	<b>Indicadores estadísticos</b>	<b>Gestión logística</b>	<b>Efectividad empresarial</b>
<b>Gestión logística</b>	Correlación de Spearman	100%	<b>83.05%</b>
	Sig. (bilateral)		<b>3.88%</b>
	Muestra	50	50
<b>Efectividad empresarial</b>	Correlación de Spearman	<b>83.05%</b>	100%
	Sig. (bilateral)	<b>3.88%</b>	
	Muestra	50	50

Fuente: Encuesta realizada

En la presente investigación el valor de la correlación es igual a 83.05%, lo cual indica correlación directa, alta y por tanto apoya el modelo de investigación desarrollada.

En base al cuadro del SPSS tenemos un valor de significancia (p), igual a 3.88%, el mismo que es menor al margen de error propuesto del 5.00%, lo que, de acuerdo con la teoría estadística generalmente aceptada, permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, desde el punto de vista de la correlación de las variables. Luego, esto significa que la correlación obtenida para la muestra es significativa.

En conclusión, existe influencia significativa de la gestión logística en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.

#### 4.1.5. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 5

##### Hipótesis nula:

**H0:** NO existe incidencia significativa del control logístico en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.

En cambio, la hipótesis alternativa es la siguiente:

##### Hipótesis Alternativa:

**H1:** Existe incidencia significativa del control logístico en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.

**Tabla 29**  
**Correlación entre las variables**

<b>Variables de la investigación</b>	<b>Indicadores estadísticos</b>	<b>Gestión logística</b>	<b>Efectividad empresarial</b>
<b>Gestión logística</b>	Correlación de Spearman	100%	<b>83.05%</b>
	Sig. (bilateral)		<b>3.88%</b>
	Muestra	50	50
<b>Efectividad empresarial</b>	Correlación de Spearman	<b>83.05%</b>	100%
	Sig. (bilateral)	<b>3.88%</b>	
	Muestra	50	50

Fuente: Encuesta realizada

En la presente investigación el valor de la correlación es igual a 83.05%, lo cual indica correlación directa, alta y por tanto apoya el modelo de investigación desarrollada.

En base al cuadro del SPSS tenemos un valor de significancia (p), igual a 3.88%, el mismo que es menor al margen de error propuesto del 5.00%, lo que, de acuerdo con la teoría estadística generalmente aceptada, permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, desde el punto de vista de la correlación de las variables. Luego, esto significa que la correlación obtenida para la muestra es significativa.

En conclusión, existe incidencia significativa del control logístico en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.

## **CAPÍTULO V:**

### **DISCUSIÓN**

#### **5.1. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

La discusión se ha llevado a cabo en base a los principales resultados de la investigación:

- 1) El 83% de los encuestados acepta que la logística corporativa facilita los bienes y servicios para el funcionamiento de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana. Este resultado es similar al 82% presentado, aunque en otra dimensión espacial y temporal, por Andrade, C. (2015). Gestión logística en las operaciones del transporte internacional para el desarrollo del comercio en el Puerto del Callao. (Tesis de título profesional). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Ambos resultados son altos y por tanto favorecen la investigación realizada.
  
- 2) El 83% de los encuestados acepta que la efectividad empresarial es el corolario de un proceso que comprende la economía y eficiencia; como la creatividad e innovación; hasta el logro de las metas, objetivos y misión de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana. Este resultado es similar al 81% presentado, aunque en otra dimensión espacial y temporal, por Quintero, A. y Sotomayor, J. (2018). Propuesta de mejora del proceso logístico de la Empresa Tramacoexpress Cia. Ltda Del Cantón Durán. (Tesis de título profesional). Universidad De Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. Ambos resultados son altos y por tanto favorecen la investigación realizada.

## CONCLUSIONES:

Las conclusiones han sido formuladas de acuerdo con los objetivos de la investigación y son las siguientes:

- 1) Se ha determinado la influencia de la logística corporativa en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana; mediante los recursos logísticos, políticas logísticas, actividades logísticas, gestión logística y control logístico empresarial.
- 2) Se ha establecido la incidencia de los recursos logísticos en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana; mediante los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos asignados a la logística empresarial.
- 3) Se ha determinado la influencia de las políticas logísticas en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana; mediante las políticas de compras, utilización y distribución de las compras y servicios logísticos.
- 4) Se ha establecido la incidencia de las actividades logísticas en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana; mediante las actividades de cotización, elección de proveedores, compra, almacenamiento, distribución y control de los bienes y servicios empresariales.
- 5) Se ha determinado la influencia de la gestión logística en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana; mediante la planeación logística, organización logística, dirección logística y control logístico empresarial.
- 6) Se ha establecido la incidencia del control logístico en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana; mediante el control previo, simultáneo y posterior de los bienes y servicios empresariales.

## RECOMENDACIONES:

Las recomendaciones han sido formuladas de acuerdo con las conclusiones de la investigación y son las siguientes:

- 1) Se recomienda tener en cuenta que existe influencia significativa de la logística corporativa en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana. Por tanto, los directivos y funcionarios deberían considerar desarrollar una logística eficiente con racionalización y aprovechamiento adecuado de los recursos y una logística efectiva con el logro de metas y objetivos para contribuir con la misión empresarial, todo lo cual es posible con el concurso de los recursos logísticos, las políticas logísticas, las actividades logísticas, la gestión logística y el control logístico de las empresas.
- 2) Se recomienda tener en cuenta que existe incidencia significativa de los recursos logísticos en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana. Por tanto, deben planificarse y organizarse y controlarse los recursos humanos, como materiales, financieros y tecnológicos relacionados con la logística de la empresa. Los recursos logísticos deben ser gestionados con economía y eficiencia para aprovecharlos adecuadamente en las empresas.
- 3) Se recomienda tener en cuenta que existe influencia significativa de las políticas logísticas en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana. Por tanto, se deben establecer, aplicar y medir las políticas sobre los elementos logísticos de la empresa. Siendo así se deben generar políticas de recursos humanos, recursos materiales, recursos financieros y recursos tecnológicos; que serán los grandes lineamientos para gestionar en forma eficiente y efectiva dichos recursos empresariales.
- 4) Se recomienda tener en cuenta que existe incidencia significativa de las actividades logísticas en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana. Por tanto, se deben realizar las actividades logísticas con economía, eficiencia y efectividad empresarial; tanto las compras, almacenamiento, distribución de materiales, como en los servicios que contratan las empresas. La economía considera utilizar recursos de bajos costos para lograr altos beneficios; en cambio la eficiencia trata

de racionalizar los recursos para el mejor aprovechamiento de los mismos; y la efectividad se relaciona con el logro de las metas y objetivos empresariales.

- 5) Se recomienda tener en cuenta que existe influencia significativa de la gestión logística en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana. Por tanto, se debe planear, organizar, dirigir, coordinar, controlar y retroalimentar todos los aspectos de la gestión logística empresarial. Dicha gestión debe considerar la planeación de las compras de bienes y la contratación de servicios de las empresas; asimismo organizar los recursos logísticos de tal manera que ayuden al logro de la misión empresarial; también debe dirigirse todo de forma que contribuya con la efectividad empresarial.
  
- 6) Se recomienda tener en cuenta que existe incidencia significativa del control logístico en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana. Por tanto, se debe diseñar, aplicar y evaluar permanentemente el control interno y externo; como el control previo, simultáneo y posterior; como el control de los recursos, actividades, procesos y procedimientos logísticos de la empresa

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Andrade, C. (2015). *Gestión logística en las operaciones del transporte internacional para el desarrollo del comercio en el Puerto del Callao*. (Tesis de título profesional). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Recuperada de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4488/andrade\\_mc.pdf;jsessionid=49f6e093d6e3155e2e2c0795cd7f5082?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4488/andrade_mc.pdf;jsessionid=49f6e093d6e3155e2e2c0795cd7f5082?sequence=1)
- Ballou, R. (2014). *Logística. Administración de la cadena de suministro*. México. Pearson Educación
- Bohorquez, E. y Puello, R. (2013). *Diseño de un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa Coralinas & Pisos S.A. y Corpisos S.A. en el Municipio de Turbaco, Bolívar*. (Tesis de pregrado). Universidad de Cartagena. Cartagena de Indias, Colombia. Recuperado de: <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/468/1/TESIS.pdf>
- Carranza, D. (2016). *Análisis y mejora del proceso productivo de confecciones de prendas t-shirt en una empresa textil mediante el uso de herramientas de manufactura esbelta*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Recuperado de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/6084/1/Carranza\\_cd.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/6084/1/Carranza_cd.pdf)
- Chiavenato, Idalberto (2013) *Teoría General de la Administración*. México. Mc Graw Hill.
- Dorta, P. (2013). *Transporte y Logística Internacional*. Gran Canaria, España. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
- Fonseca, R. (1 agosto del 2017). *La problemática del transporte de carga por carretera: un gran desafío de largo plazo*. Madrid. Recuperado de: <http://www.elmundoesnuestrameta.com/libro/la-problematika-del-transporte-de-carga-por-carretera-un-gran-desafio-de-largo-plazo/>
- Guadarrama, J. (03 de noviembre del 2018). *La difícil situación que atraviesa el autotransporte de carga en México*. México <https://www.dineroenimagen.com/actualidad/la-dificil-situacion-que-atraviesa-el-autotransporte-de-carga-en-mexico/104370>
- Johnson, G. y Scholes, K. (2012). *Dirección Estratégica*. Madrid: Prentice May International Ltd.
- Johnson, G. y Scholes, K. (2015). *Dirección Estratégica*. Madrid: Prentice May International Ltd.
- Kou, K. (2016). *Análisis bajo la metodología SCOR del sistema logístico de una empresa comercializadora cuyo CORE principal es distribuir al Estado*. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Recuperado de: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/7129/kou\\_ortiz\\_katherine\\_metodologia.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/7129/kou_ortiz_katherine_metodologia.pdf?sequence=1&isallowed=y)

- Logística (10 de marzo del 2018). *Términos de logística empresarial*. Recuperado de: <http://logistica1.weebly.com/glosario.html>
- Martín-Andino, R. (2017). *Gestión de operaciones y logística*. Bogotá. Editorial norma.
- Milla, G. y Silva, M. (2013). *Plan de mejora del almacén y planificación de las rutas de transporte de una distribuidora de productos de consumo masivo. (Tesis de pregrado)*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Recuperado de: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4598/milla\\_gloria\\_y\\_silva\\_marlene\\_planificacion\\_rutas\\_transporte.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4598/milla_gloria_y_silva_marlene_planificacion_rutas_transporte.pdf?sequence=1)
- Molina, J. (2015). *Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales SA*. (Tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10267/1/ups-gt001298.pdf>
- Quintero, A. y Sotomayor, J. (2018). *Propuesta de mejora del proceso logístico de la Empresa Tramacoexpress Cia. Ltda Del Cantón Durán*. (Tesis de título profesional). Universidad De Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. Recuperada de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28590/1/tesis%20quintero-sotomayor.pdf>
- Saavedra, F. (2018). *Transporte de carga en Chile: Impacto de las últimas políticas sobre el desempeño del sector. Informe especial*. Universidad de Chile. Recuperado de: [http://chiletransporte.cl/portal/images/Documentos/Ensayo\\_transporte.pdf](http://chiletransporte.cl/portal/images/Documentos/Ensayo_transporte.pdf)
- Terry, G. (2013). *Administración*. México: Compañía Editorial Continental.
- Terry, G. (2015). *Administración*. Madrid: Prentice May International.
- Thompson, A., Peteraf, M., Gamble, J. y Strickland, L. (2014). *Administración Estratégica*. Madrid: Prentice May International Ltd.

**ANEXOS:**

**ANEXO 1:**

**Tabla 30:**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**“LA LOGÍSTICA CORPORATIVA Y LA EFECTIVIDAD DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA EXPRESO GRAEL SAC DE LIMA METROPOLITANA”**

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES Y DIMENSIONES, I</b>	<b>MÉTODO</b>
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cómo influye la logística corporativa en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>1) ¿Cómo influyen las políticas logísticas en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana?</p> <p>2) ¿Cómo influye la gestión logística en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana?</p> <p>3) ¿Cómo incide el control logístico en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la influencia de la logística corporativa en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>1) Determinar la influencia de las políticas logísticas en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.</p> <p>2) Determinar la influencia de la gestión logística en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.</p> <p>3) Establecer la incidencia del control logístico en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe influencia significativa de la logística corporativa en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>1) Existe influencia significativa de las políticas logísticas en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.</p> <p>2) Existe influencia significativa de la gestión logística en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.</p> <p>3) Existe incidencia significativa del control logístico en la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b></p> <p><b>X. LOGÍSTICA CORPORATIVA</b></p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <p>X.1. Políticas logísticas</p> <p>X.2. Gestión logística</p> <p>X3. Control logístico</p> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b></p> <p><b>Y. EFECTIVIDAD EMPRESARIAL</b></p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <p>Y.1. Economía y eficiencia empresarial</p> <p>Y.2. Metas y objetivos empresariales</p> <p>Y.3. Misión empresarial</p> <p><b>DIMENSIÓN ESPACIAL:</b></p> <p><b>Z. EMPRESAS DE TRANSPORTE DE CARGA DE LIMA METROPOLITANA</b></p>	<p>Esta investigación es de tipo aplicada.</p> <p>La investigación es del nivel descriptivo-explicativo.</p> <p>En esta investigación se utilizaron los siguientes métodos: Descriptivo, Inductivo, Deductivo</p> <p>El diseño que se aplicó fue el no experimental.</p> <p>La población de la investigación estuvo conformada por 500 personas</p> <p>La muestra estuvo compuesta por 217 personas</p> <p>Para definir el tamaño de la muestra se ha utilizado el método probabilístico.</p> <p>Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron fueron las siguientes Encuestas; Toma de información y Análisis documental.</p> <p>Los instrumentos para la recolección de datos que se utilizaron fueron los siguientes cuestionarios, fichas bibliográficas y Guías de análisis.</p> <p>Se aplicó las siguientes técnicas de procesamiento de datos: Ordenamiento y clasificación; Registro manual; Proceso computarizado con Excel; Proceso computarizado con SPSS.</p> <p>Se aplicó las siguientes técnicas de análisis: Análisis documental; Indagación; Conciliación de datos; Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes; Comprensión de gráficos.</p>

**ANEXO 2:**  
**INSTRUMENTO: ENCUESTA**

**INSTRUCCIONES GENERALES:**

Esta encuesta es personal y anónima, está dirigida a personal relacionado con la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.

Agradezco dar su respuesta con la mayor transparencia y veracidad a las diversas preguntas del cuestionario, todo lo cual permitirá tener un acercamiento científico a la realidad concreta de la logística corporativa y la efectividad de la empresa de transporte de carga Expreso Grael SAC de Lima Metropolitana.

Para contestar considere lo siguiente:

1= Totalmente en desacuerdo

2= En Desacuerdo

3= Neutral

4= De acuerdo

5= Totalmente de acuerdo

Tabla 31:

## CUESTIONARIO DE ENCUESTA.

**“LA LOGÍSTICA CORPORATIVA Y LA EFECTIVIDAD DE LA EMPRESA DE  
TRANSPORTE DE CARGA EXPRESO GRAEL SAC DE LIMA METROPOLITANA  
2019”**

NR	PREGUNTA	1	2	3	4	5
	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: LOGÍSTICA CORPORATIVA</b>					
1	¿Considera usted que la planeación, gestión y control de los servicios va desde el punto de origen hasta el punto de entrega?					
	<b>DIMENSIÓN: POLÍTICAS LOGÍSTICAS</b>					
2	¿Considera usted que la empresa pone énfasis en realizar una adecuada preparación (capacitación) al personal, para crear una buena simiente para el futuro?					
3	¿Estima usted que es política de la empresa, entregar los productos en el tiempo acordado?					
4	¿Considera usted que el proceso de distribución y traslado que utilizan brinda seguridad para los productos?					
	<b>DIMENSIÓN: GESTIÓN LOGÍSTICA</b>					
5	¿Considera usted que la empresa asigna responsables para cada uno de los procesos con la premisa de alcanzar una gestión integrada y eliminar espacios muertos?					
6	¿Estima usted que la empresa identifica las necesidades de los clientes, con el fin de agregar valor y satisfacer a los mismos?					
7	¿Considera usted que los medios de transporte utilizados					

	para el trasladar las mercaderías, son unidades modernas?					
	<b>DIMENSIÓN:</b> <b>CONTROL LOGÍSTICO</b>					
8	¿Estima usted que la empresa cuenta con un sistema, el cual ayuda a controlar y hacer seguimiento de las mercaderías?					
9	¿Considera usted que la empresa tiene contacto físico de las mercaderías encargadas?					
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b> <b>EFFECTIVIDAD EMPRESARIAL</b>					
10	¿Considera usted que la empresa es capaz, competente, hacer las cosas y desempeñar su servicio favorable para cumplir los logros y misión de la organización?					
	<b>DIMENSIÓN:</b> <b>ECONOMÍA Y EFICIENCIA EMPRESARIAL</b>					
11	¿Considera usted que una adecuada negociación con los proveedores podría mejorar la eficiencia de la empresa?					
12	¿Piensa usted que la optimización de los procesos logísticos favorece la eficiencia de la empresa?					
	<b>DIMENSIÓN:</b> <b>METAS Y OBJETIVOS EMPRESARIALES</b>					
13	¿Considera usted que la empresa realiza permanente innovación en función a las metas y objetivos?					
14	¿Considera usted que la empresa va de la mano de acuerdo a las exigencias que exige el mercado?					
15	¿Considera usted que los servicios brindados durante los últimos 3 años van en ascenso de acuerdo a sus metas y					

	objetivos?					
	<b>DIMENSIÓN:</b> <b>MISIÓN EMPRESARIAL</b>					
16	¿Considera usted que nuestra misión: “Brindar servicios efectivos e innovadores de primera calidad en el transporte terrestre de carga, proporcionando a nuestros clientes seguridad y confianza, mediante una atención personalizada”; está satisfaciendo a nuestros clientes?					
17	¿Considera usted que el nivel de servicio brindado por la empresa Transporte Grael S.A.C., está mejorando e implementándose constantemente?					