



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN**

**Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales**

**TESIS**

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL SERVICIO  
LOGÍSTICO DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES  
MACONSA SAC – PUCALLPA, 2018”.**

**Presentado por:**

**Bach. María del Carmen Camiña Aldunate**

Para optar el Título Profesional de:

Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

**PUCALLPA – PERÚ**

**2019**

## **DEDICATORIA**

A MIS PADRES: Teófilo Camiña, Luisa Aldunate y Madrina Eunice Paredes, por sus ejemplos de lucha y superación, gracias por proporcionarme el apoyo incondicional para realizarme una profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

A DIOS, por sus múltiples bendiciones y permitirme realizar esta tesis como un propósito más en mi vida.

A mi asesor, quien me brindo la ayuda necesaria para realizar esta tesis mediante sus conocimientos.

A todos mis más sinceros agradecimientos por ser parte de un gran sueño cumplido.

## RESUMEN

El presente trabajo de tesis fue realizado en la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa. El estudio es de tipo aplicado y el diseño fue no experimental, debido a que se determinó la relación existente entre las dos variables: gestión administrativa y servicio logístico, así mismo se utilizó la encuesta como instrumento de medición, teniendo como unidad de análisis a 148 clientes de la empresa de transportes Maconsa SAC. Dicho cuestionario consta de 20 preguntas aplicadas según la escala de Likert.

Para procesar la información se empleó el software estadístico SPSS, logrando determinar la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach, del mismo modo para evaluar la correlación de las variables se aplicó el método Spearman. Por último se concluyó que si existe relación entre la gestión administrativa y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018.

**Palabras claves:** Planificación, organización, dirección, control, conformidad, desempeño, confiabilidad.

## **ABSTRACT**

The present thesis work was carried out in the transport company Maconsa SAC - Pucallpa. The study is of applied type and the design was not experimental, because the relationship between the two variables was determined: administrative management and logistic service, likewise the survey was used as a measuring instrument, having as unit of analysis 148 customers of the transport company Maconsa SAC. This questionnaire consists of 20 questions applied according to the Likert scale.

In order to process the information, the SPSS statistical software was used, determining the reliability using Cronbach's alpha, in the same way to evaluate the correlation of the variables the Spearman method was applied. Finally, it was concluded that there is a relationship between the administrative management and the logistics service of the transport company Maconsa SAC - Pucallpa, 2018.

Keywords: Planning, organization, direction, control, compliance, performance, reliability.

# ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN .....	iv
ABSTRACT .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
LISTA DE TABLAS .....	x
LISTA DE GRÁFICOS .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	xiii
CAPÍTULO I .....	14
EL PLANTEAMIENTO DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.1. Planteamiento del problema.....	14
1.2. Formulación del problema .....	16
1.2.1. Problema general .....	16
1.2.2. Problemas específicos.....	16
1.3. Objetivos de la investigación .....	17
1.3.1. Objetivo general.....	17
1.3.2. Objetivos específicos.....	17
1.4. Justificación del estudio.....	17
1.5. Limitaciones .....	18

CAPÍTULO II .....	19
MARCO TEÓRICO .....	19
2.1. Antecedentes del estudio .....	19
2.1.1. A nivel internacional.....	19
2.1.2. A nivel nacional.....	20
2.2. Bases teóricas .....	22
2.2.1. Gestión Administrativa .....	22
2.2.2. Características de la gestión administrativa.....	23
2.2.3. Fundamentos para el análisis de la gestión administrativa.....	24
2.2.4. Dimensiones de la gestión administrativa.....	25
2.2.5. Servicio logístico .....	26
2.2.6. Dimensiones del servicio logístico .....	26
2.3. Definición de términos.....	27
2.4. Hipótesis.....	30
2.4.1. Hipótesis general .....	30
2.4.2. Hipótesis específicas .....	30
2.5. Variables .....	31
2.5.1. Definición conceptual de la variable .....	31
2.5.2. Definición operacional de la variable .....	31
2.5.3. Operacionalización de la variable .....	32

CAPÍTULO III .....	34
METODOLOGÍA .....	34
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	34
3.1.1. Tipo de investigación .....	34
3.1.2. Nivel de investigación .....	34
3.2. Diseño y descripción del ámbito de la investigación.....	35
3.2.1. Diseño de la investigación .....	35
3.2.2. Descripción del ámbito de la investigación .....	35
3.3. Población y muestra .....	36
3.3.1. Población.....	36
3.3.2. Muestra.....	36
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos .....	37
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento.....	37
3.5.1. Validez del instrumento.....	37
3.5.2. Confiabilidad del instrumento.....	38
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos .....	39
3.6.1. Plan de recolección de datos.....	39
3.6.2. Procesamiento de datos .....	39
CAPÍTULO IV.....	40
RESULTADOS.....	40
4.1. Análisis de tablas y gráficos .....	40

4.2. Prueba de hipótesis.....	47
CAPÍTULO V.....	52
DISCUSIÓN.....	52
CONCLUSIONESg.....	55
RECOMENDACIONES.....	56
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	57
ANEXO.....	61

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Variable gestión administrativa, dimensiones e indicadores. ....	32
Tabla 2. Variable servicio logístico, dimensiones e indicadores.....	33
Tabla 3. Validez del instrumento por medio del juicio de expertos.....	37
Tabla 4. Resumen de procesamiento de casos .....	38
Tabla 5. Estadísticas de fiabilidad.....	38
Tabla 6. Estadísticas de total de elemento .....	38
Tabla 7. Plan de recolección y procesamiento de datos .....	39
Tabla 8. Distribución de frecuencia de la variable gestión administrativa ....	40
Tabla 9. Distribución de frecuencia de la variable servicio logístico.....	41
Tabla 10. Tabla cruzada entre las variables gestión administrativa y servicio logístico.....	42
Tabla 11. Tabla cruzada entre la dimensión planificación y la variable servicio logístico.....	43
Tabla 12. Tabla cruzada entre la dimensión organización y la variable servicio logístico.....	44
Tabla 13. Tabla cruzada entre la dimensión dirección y la variable servicio logístico.....	45
Tabla 14. Tabla cruzada entre la dimensión control y la variable servicio logístico.....	46
Tabla 15. Correlación entre las variables gestión administrativa y el servicio logístico.....	47

Tabla 16. Correlación entre la variable servicio logístico y la dimensión planificación .....	48
Tabla 17. Correlación entre la variable servicio logístico y la dimensión organización.....	49
Tabla 18. Correlación entre la variable servicio logístico y la dimensión dirección.....	50
Tabla 19. Correlación entre la variable servicio logístico y la dimensión control .....	51

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Ubicación de Maconsa SAC. ....	36
Gráfico 2. Variable gestión administrativa .....	40
Gráfico 3. Variable servicio logístico .....	41
Gráfico 4. Variables gestión administrativa y servicio logístico .....	42
Gráfico 5. Variables servicio logístico y la dimensión planificación .....	43
Gráfico 6. Variables servicio logístico y la dimensión organización .....	44
Gráfico 7. Variables servicio logístico y la dimensión dirección .....	45
Gráfico 8. Variables servicio logístico y la dimensión control .....	46

# INTRODUCCIÓN

Hoy en día la gestión administrativa y el servicio logístico tienen gran importancia dentro de las empresas, debido a que los clientes exigen un buen servicio. Cabe resaltar que las empresas buscan ser competitivos dentro del mercado, por lo que se genera una problemática en cuanto a la gestión administrativa (recursos financieros, humanos, equipos, materiales. etc.) de la empresa de transportes MACONSA SAC. Por lo que se debe buscar estrategias de adquisición, almacenamiento y control de inventarios, a través de los cuales la empresa maximice su efectividad.

La gestión administrativa de una organización es considerado como un componente trascendental para el éxito de una empresa, en la cual podemos identificar, planificar y organizar los pilares fundamentales para el crecimiento de una organización, del mismo modo el servicio logístico se encarga básicamente de realizar estrategias y/o métodos en los que se desarrolle un proceso de manera productiva. En este sentido el presente trabajo de investigación dará a conocer la relación que existe entre la gestión administrativa y el servicio logístico en la empresa de transportes MACONSA SAC.

El cuerpo de la investigación se centra teniendo en cuenta, el reglamento obtenido de la Universidad Alas Peruanas, los cuales constan de V capítulos mencionados a continuación: Capítulo I, Se plantea la problemática existente, los objetivos, justificación y las limitaciones encontradas en el estudio. Capítulo II, se describen los antecedentes de estudio, bases teóricas, así como las hipótesis y las variables. Capítulo III, se desarrolla la metodología utilizada en la investigación teniendo en consideración el tipo y nivel de investigación, así como el diseño y la validez del instrumento. Capítulo IV, presenta los resultados obtenidos del respectivo análisis. Capítulo V, se centra en las discusiones, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y los anexos de la investigación.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PLANTEAMIENTO DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

El Perú es un país donde las funciones y acciones de una organización abarcan un control interno, en este sentido la gestión administrativa busca conseguir las cosas de manera eficaz y eficiente, por medio de otras personas con fin de lograr actividades fundamentales que las lleven al éxito, alcanzando metas programadas. Así mismo se considera que la gestión es realizar técnicas que ayuden al desarrollo de actividades programadas y no programadas.

La empresa de Maconsa SAC, dedicada al transporte de carga pesada, a nivel nacional; cumple con el objetivo de realizar las movilizaciones del transporte que los confieren, bajo las condiciones de puntualidad, y honestidad, conservando una conducta íntegra en sus actividades. Asimismo, la empresa ofrece servicios personalizados, de forma eficiente y segura, para beneficio de la empresa.

Considerando de tal modo que la logística cumple una función fundamental dentro de una organización, que permite lograr de manera eficaz los objetivos de la empresa, desenvolviéndose en un mundo competitivo rodeada por factores externos que en un determinado momento pueden afectar la funcionalidad de la misma, por lo que se ve reflejada la necesidad de realizar

procesos efectivos a nivel administrativo y logístico que garanticen el éxito de la empresa a mediano y largo plazo.

Transportes Maconsa, cuenta con capital 100% nacional y se caracteriza por transportar todo tipo de mercadería refrigerada, congelada y fresca por lo que estos vehículos están siendo insuficientes para el volumen de carga, además de presentar demoras en los cargues y descargues afectando los tiempos de entrega, generando sobrecostos por lo que el cliente no quede estar satisfecho. Asimismo, no cuenta con políticas, ni estrategias de mejoramiento de la cadena de abastecimiento, lo cual ayudaría a disminuir los tiempos de entregas de las mercancías, y moras en devolución de mercadería.

La empresa esta considera como un sistema del resultado de una agrupación financiera potencial, de integración y buena administración que logran los resultados, como la productividad y aquellos beneficios que la permitan afianzar y desarrollarse; es por ello cuando se indica la importancia que tiene un problema en la investigación se desarrolla una teoría científica, lo que hace necesario realizar un balance o estado de la problemática para refutar los resultados de dicha investigación, por lo que el personal es escaso para atender la gestión administrativa, manteniéndolo operativa, en cuando a los requerimientos de los clientes.

Uno de los mayores problemas en el ámbito administrativo es el desconocimiento de las verdaderas funciones de cada uno de los trabajadores por lo que generan el descuido de sus verdaderas labores, acumulando funciones, incrementando el nivel de estrés, entre otros. Del mismo modo es necesario señalar que el servicio logístico, desarrolla sus actividades con inadecuado lineamiento de gestión, por lo que cada lugar se da procesos para uniformizar a los requerimientos, y evitar que existan falencias en el abastecimiento.

Se puede observar también que el trabajo que cada administrativo realiza es mecanizado y típico, sin una buena difusión de los diversos manuales que son aquellos que sirven de guía para realizar de forma más eficiente su labor; los cuales generan lentitud en los procesos administrativos, por lo que genera

falta de disponibilidad presupuestal, malas decisiones gerenciales, mala calidad de atención al usuario y deficiente administración de los recursos financieros.

En cuanto a las organizaciones, la empresa no cuenta con una estructura, lo que genera que los trabajadores no tengan en claro sus labores a realizar, lo que genera un desorden y crea conflicto en la toma de decisiones, la influencia que se ejerce por medio del liderazgo sobre el personal genera un control en cuanto a la medición del desempeño comparando los objetivos con las metas propuestas generando satisfacción al cliente.

Sin embargo Maconsa SAC, si ejecutara una adecuada gestión administrativa, obtendría mejores resultados como una ventajosa atención al cliente, lo que generara que usuario se sienta satisfecho con los servicios brindados, logrando como objeto fidelizar al cliente.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a) ¿Cómo se relaciona la planificación y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018?
- b) ¿Cómo se relaciona la organización y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018?
- c) ¿Cómo se relaciona la dirección y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018?
- d) ¿Cómo se relaciona el control y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a) Determinar la relación que existe entre la planificación y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018.
- b) Determinar la relación que existe entre la organización y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018.
- c) Determinar la relación que existe entre la dirección y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018.
- d) Determinar la relación que existe entre el control y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018.

## **1.4. Justificación del estudio**

En la actualidad, la logística es un tema de suma importancia para las organizaciones que se encuentran en una constante lucha por pertenecer al primer mundo, por lo que se entiende como un conjunto de acciones, medios y conocimientos para realizar una actividad en tiempo real, es decir enmarcar la distribución de un servicio de manera eficiente.

En el presente trabajo de investigación se pretende establecer el grado de relación que existe entre la gestión administrativa y el servicio logístico, para que el trabajador pueda tomar decisiones de acuerdo a su organización, lo que se ve reflejado con relación al suministro de bienes y servicios, tanto en el monto, calidad y el servicio oportuno, según las necesidades que se suscitan.

La empresa de Maconsa SAC, necesita de manera urgente contar con una implementación en el sistema de servicio logístico y gestión administrativa, por lo que dichos factores contribuirán en la búsqueda de mejora en la calidad, logrando que el personal se encuentre comprometido con tu trabajo, y puedan brindar un buen servicio, alcanzando sus objetivos.

## **1.5. Limitaciones**

Maconsa SAC dedicada al rubro de transportes, mantiene políticas de reserva de información, por lo que dificulta la obtención de registros.

La información obtenida mediante el instrumento de recolección de datos suele ser subjetiva por lo que queda en duda la veracidad de los resultados obtenidos.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes del estudio**

##### **2.1.1. A nivel internacional**

Quintero (2015), en su investigación: “Gestión administrativa para el control de los procesos de compra de las empresas fabricantes y distribuidoras de hielo del municipio Maracaibo”, concluye que el proceso administrativo actual ejecutado por las empresas fabricantes y distribuidoras de hielo estudiadas través de la gestión de compra, el personal encuestado lo consideró moderadamente deficiente en función de la planificación, organización y dirección considerada durante este proceso.

Vivar & Zhindón (2015), en su investigación: “Propuesta de un modelo de gestión para la mejora de los procesos logísticos de la flota de tracto camiones. Caso de estudio: empresa Logimanta S.A”, concluye que la realización de un diagnostico logístico debe ser elaborado y revisado periódicamente en las empresas a fin de realizar acciones correctivas en sus servicios; para su desarrollo es importante priorizar las áreas que se van a investigar, luego analizar los procesos de forma global con el único objeto de encontrar o identificar posibles falencias, mejorarlos y aumentar su rendimiento.

Hernández & Ruiz (2012), en su investigación: “Desarrollo de un plan estratégico de logística para la empresa Aconquistar S.A.S”, concluye que el plan logístico estratégico, se constituye en una ventaja competitiva para cualquier tipo de empresa en la medida en la que se logren sus tres principales objetivos: reducción de costos, reducción de capital y mejora del servicio. Tomar las decisiones correctas para alcanzar esa ventaja competitiva, depende de la relación que haya entre dichas decisiones, la estrategia y los objetivos corporativos.

Bohorquez & Puello (2013), en su investigación: “Diseño de un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa Coralinas & Pisos S.A. Corpisos S.A. en el municipio de Turbaco, Bolívar”, concluye que 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.

### **2.1.2. A nivel nacional**

Angeles (2011), en su investigación: “Mejoramiento de la gestión administrativa del sistema logístico del cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010”, concluye que esta investigación ha probado la existencia de dificultades en el mejoramiento de la gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010, porque existen empirismos aplicativos en el desarrollo de procedimientos seguidos y técnicas empleadas, por presentar deficiencias en el personal responsable de ejecutar dicha gestión y por presentar incumplimientos de disposiciones normativas del sistema de abastecimiento.

Mollo (2017), en su investigación: “La gestión administrativa percibida por el personal en el área logística del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima 2017”, concluye: (a) se obtuvo que en la unidad de logística del

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima 2017, la percepción de la dimensión organización fue regular representada por el 85%, mientras que el 15% declaró que fue eficiente, (b) se observó que el personal de la unidad de logística del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, percibió en la dimensión dirección, que el 52% manifestó que es regular, mientras que el 48% declaró que fue eficiente.

Parodi (2017), en su investigación: “Gestión administrativa y la gestión logística del hospital de Chancay, año 2016”, concluye: (a) Existe una moderada relación positiva y significativa entre la planificación y la gestión logística en el hospital de Chancay, 2016, determinada por el Rho de Spearman 0,547, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ . (b) Existe una moderada relación positiva y significativa entre la organización y la gestión logística en el hospital de Chancay, 2016, determinada por el Rho de Spearman 0,512, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ . (c): Existe una moderada relación positiva y significativa entre la dirección y la gestión logística en el hospital de Chancay, 2016, determinada por el Rho de Spearman 0,521, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ .

Delgado (2011), en su investigación: “Influencia de la gestión administrativa del área de logística en el abastecimiento de bienes y servicios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, periodo 2009-2010”, concluye que el abastecimiento de bienes y servicios es inoportuno; puesto que la recepción, distribución, almacenamiento no se realizan con la oportunidad y celeridad necesaria, y la gestión administrativa del Área de Logística influye desfavorablemente en el oportuno abastecimiento de bienes y servicios.

Ocampos (2017), en su investigación: “Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD – Tumbes, 2016”, concluye: (a) la dimensión organización de la variable Gestión Administrativa tuvo una correlación directa moderada con la Calidad de Servicio ( $R = +0,521$ ) desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial EsSalud Tumbes, 2016. (b) La dimensión dirección de la variable Gestión

Administrativa tuvo una correlación directa moderada con la Calidad de Servicio ( $R = +0,510$ ) desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial EsSalud Tumbes, 2016.

Campos (2017), en su investigación: “Gestión logística en una empresa de servicio hotelero, Huancayo – 2017”, concluye: (a) los resultados evidencian que la función de aprovisionamiento tiene una relación dinámica y directa con el área de almacén a fin de tener una eficiente distribución de productos. Uno de los problemas evidentes en el manejo de almacén es que el encargado cumple tareas múltiples cuando se presenta un incremento de demanda no prevista, (b) los resultados respecto a las sub categorías emergentes demuestran que inciden en la gestión logística del hotel. Estas categorías emergentes fueron identificadas en las áreas de aprovisionamiento, almacén y el área de distribución y entrega de productos y/o servicios. La categoría emergente de aprovisionamiento es el rompimiento de stock originado por el incremento de la demanda y no contar, para ello, con un stock de seguridad.

Bohórquez (2017), en su investigación: “La gestión administrativa y la logística humanitaria en los almacenes de INDECI, Lima 2017”, concluye: (a) existe una relación significativa entre la Gestión administrativa y la logística humanitaria en los almacenes de INDECI, Lima 2017, de acuerdo al rho de Spearman de 0,903 y una significancia estadística de 0,000, (b) existe relación entre la gestión administrativa y el abastecimiento en los almacenes de INDECI, Lima 2017, de acuerdo al rho de Spearman de 0,511 y una significancia estadística de 0,000.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Gestión Administrativa**

Bachenheimer (2016), define a la gestión administrativa como el proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección, administración y control de una entidad, basado en los principios y métodos de administración, en su capacidad corporativa.

Campos & Loza (2011), lo definen como la capacidad de una organización para definir, alcanzar y evaluar sus proyectos con el uso adecuado de los recursos disponibles.

Quichca (2012), señala que la gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos. Es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización ejecución y control, desempeñados para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos.

### **2.2.2. Características de la gestión administrativa**

De acuerdo con Schröder (2000), la gestión administrativa presenta las siguientes características:

- Dirección orientada a la competencia mediante la separación de competencias entre los financiadores y los prestadores de servicios.
- Enfoque en la efectividad, eficiencia y calidad del cumplimiento de tareas. Separación de la dirección estratégica (¿qué?) de la dirección operativa (¿cómo?).
- Un trato fundamentalmente igual de prestadores de servicios particulares como públicos dentro del marco de la prestación de servicios y presupuestos globales.
- Impulso enfocado de la innovación (como parte de la prestación de servicios) gracias a un manejo operativo delegado (no sólo descentralizado).

### **2.2.3. Fundamentos para el análisis de la gestión administrativa**

Según Ruíz (2001), los aspectos de mayor importancia que justifican la obtención del análisis de gestión administrativa, son los siguientes:

- Cumple un rol fundamental al realizar un examen y evaluación, analítico, crítico, sistemático e independiente de las actividades y responsabilidades de la gerencia y de las unidades empresariales, siendo de advertir que no constituye un sustituto de la administración.
- El crecimiento de la empresa es continuo, lo cual significa que los parámetros de evaluación aplicados en un ejercicio económico anterior, no pudieran ser los adecuados para el ejercicio en curso.
- La empresa en marcha, participa de un proceso administrativo sistemático, continuo e integral, cuya operación en el tiempo, constantemente varía.
- La empresa ve hacia el futuro, consecencialmente, quiere realimentar su acción empresarial para lograr mejoras en sus métodos de trabajo, formas de control, progreso y utilidades anuales.
- El control por medio del análisis de gestión administrativa, es la expresión técnica de mayor representatividad de control como función.
- La organización espera lograr eficiencia, productividad y economía en sus actividades, por tal motivo, fija responsabilidades a sus ejecutivos de compras y los coloca dentro de un marco de normas pre-establecidas; aspectos estos que sólo se conocerán por medio de un examen y evaluación de la gestión administrativa.

## **2.2.4. Dimensiones de la gestión administrativa**

### **Planificación**

Según Rodríguez (2008), define a la planificación como el medio para precisar los objetivos o metas de la organización, constituyendo una estrategia general para lograr alcanzar esas metas y desarrollar una jerarquía completa de planes para coordinar las actividades, se ocupa tanto de los fines como de los medios.

Sotomayor (2008), consideró que debido a la globalización la planificación como función básica debe facilitar las decisiones estratégicas sobre los grupos de consumidores y recursos.

### **Organización**

Arias (2010), explica que una organización es un sistema cuyo diseño logra alcanzar una o varios objetivos y metas comunes.

Para Louffat (2012) la organización es el segundo elemento del proceso administrativo y se encarga de diseñar el ordenamiento interno de una institución de manera compatible con la planeación estratégica.

### **Dirección**

Hurtado (2008), señala que la dirección consiste en ejecutar lo planeado a través del recurso humano.

Por otro lado, Pérez (2013), define a la dirección, uno de los pilares de la administración que se ocupa de agrupar actividades necesarias para ejecutar y elaborar lo que se proyectó.

### **Control**

Hurtado (2008), explica que el control permite comparar resultados durante y después de los procesos.

Koontz & Weihrich (2013), definen al control como el proceso que supervisa las actividades para asegurar que todo lo que se planifica se realice, corrigiendo cualquier desviación.

### **2.2.5. Servicio logístico**

Según Mejía (1992), es aquella que presta algunos de los servicios especializados tales como: almacenamiento, gestión de inventarios, transporte y/o distribución física en el marco de la cadena de suministro.

Ballou (2004), considera a los servicios logísticos como una de las formas más efectivas de aumentar los usuarios y mantenerlos satisfechos, es una estrategia que mejora el rendimiento global de la organización y que disminuye costos, al tiempo que permite a la empresa estar a la vanguardia en sus productos y en su propio mejoramiento.

### **2.2.6. Dimensiones del servicio logístico**

#### **Conformidad**

La conformidad se relaciona con el cambio de conducta u opinión de las personas que discrepan de las normas de una organización, como resultado de la presión social explícita o implícita de los miembros del mismo (Myers, 1987).

La conformidad requiere del informe del funcionario responsable del área usuaria, quien debe verificar dependiendo de la naturaleza de la prestación, la calidad, cantidad y cumplimiento de las condiciones contractuales, debiendo realizar las pruebas que sean necesarias (Acosta, 2015).

#### **Desempeño**

Riaño (2012), el desempeño se utiliza para evaluar el rendimiento pasado de una empresa, así mismo busca conocer el nivel de eficiencia y cómo lograr el más alto rendimiento de la cadena de suministros.

Chiavenato (2011), define al desempeño como la actitud por parte de las personas que están asignados a un puesto de trabajo, que va estar condicionada a las habilidades, capacidades y la percepción de su entorno de trabajo

### **Confiabilidad:**

Bernal (2010), explica que la confiabilidad hace referencia a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, a pesar de ser examinadas en diferentes oportunidades con el mismo instrumento.

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2010), la confiabilidad se refiere al grado en la aplicación del instrumento, repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados.

## **2.3. Definición de términos**

**Administrador de materiales**, administra el inventario de materias primas y/o partes necesarios para la producción.

**Almacén automático**, sistema de almacenamiento de alta densidad en el que los elementos de manutención actúan completamente automatizados, tanto en los movimientos de manipulación de entrada como de salida de las estanterías.

**Almacenaje en bloque**, sistema de almacenamiento por apilado directo de las cargas, sin soportes o elementos de constitución de cargas unitarias.

**Almacenaje**, es la actividad de mantener un stock o inventario de materiales o productos terminados en un almacén o bodega.

**Analista logístico**, usa métodos analíticos y cuantitativos para comprender, predecir y perfeccionar los procesos logísticos. Se responsabiliza de compilar datos, analizar resultados, identificar problemas, y producir recomendaciones de soporte al gerenciamiento logístico.

**Área de stock**, zona de la plataforma sobre la que se efectúan las tareas de almacenamiento de cargas, no destinadas a picking en la actividad diaria de la instalación.

**Cadena logística**, es el proceso continuo de flujo de mercancías e información entre proveedores y clientes.

**Capacidad de carga**, es importante su conocimiento para la utilización de apiladoras de horquilla en pisos o en muelles de carga no macizos. Se expresa en kilogramos por metro cuadrado.

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

**Distribución**, es el instrumento de marketing que relaciona la producción con el consumo.

**Gestión administrativa**, un grupo social en el que, a través de la administración de capital y el trabajo, se producen bienes y/o servicios tendientes a la satisfacción de las necesidades de cada comunidad.

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

**Gestión logística**, es el proceso de planificación, implementación y control del flujo y almacenamiento eficiente y económico de la materia prima, productos semi-terminados y acabados, así como la información asociada.

**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.

**Línea de pedido**, parte del encargo a preparar como dato a suministrar a la ordenadora. Comprende la totalidad de las cantidades a tomar de un mismo artículo y facilita las correspondientes instrucciones bajo “posición”.

**Logística de producción**, los subsistemas de abastecimiento y de servicios de planta pueden ser agrupados bajo la denominación de logística de producción, ya que ambos se relacionan íntimamente con las tareas propias de fabricación de bienes y/o prestación de servicios.

**Logística de terceros**, es la aplicación más común de los procedimientos de entrega comerciales actuales.

**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.

**Oferta**, es la relación entre la cantidad de un bien que los productores están dispuestos a vender y todos los precios posibles del producto, en un período determinado con todo lo demás constante.

**Producción**, es el proceso de transformación de los materiales en productos terminados.

**Productividad**, es la cantidad de movimientos realizados por un operario específico en un área determinada. Se suele medir unidades.

**Servicio al cliente**, planifica y dirige las acciones del equipo de servicio al cliente a fin de satisfacer sus necesidades y sustentar las operaciones de la compañía.

**Servicios logísticos**, ha sido adoptada en el sector privado y en muchos sentidos, esta adopción es una descripción correcta de lo que ocurre a lo largo de una ruta de envío.

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

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

**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 control entradas**, es la zona donde se disponen los artículos que han sido decepcionados en espera recibir la orden de entrada en el almacén.

**Zona de preparación de pedidos**, (paquetería) superficie de estanterías dispuesta para tener listas los pallets de distribución para la preparación de pedidos.

## **2.4. Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

Existe relación entre la gestión administrativa y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

- a) Existe relación entre la planificación y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018.
- b) Existe relación entre la organización y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018.
- c) Existe relación entre la dirección y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018.
- d) Existe relación entre el control y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018.

## 2.5. Variables

### 2.5.1. Definición conceptual de la variable

Quichca (2012), señala que la **gestión administrativa** es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.

Ballou (2004), considera a los **servicios logísticos** como una de las formas más efectivas de aumentar los usuarios y mantenerlos satisfechos, mejorando el rendimiento global.

### 2.5.2. Definición operacional de la variable

**Gestión administrativa**, se explica por medio de cuatro dimensiones: (a) Planificación, (b) Organización, (c) Dirección y (d) Control.

**Servicio logístico**, se explica por medio de tres dimensiones: (a) Conformidad, (b) Desempeño y (c) Confiabilidad.

## 2.5.3. Operacionalización de la variable

Tabla 1. Variable gestión administrativa, dimensiones e indicadores.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	N°	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES O RANGOS	INSTRUMENTO	
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Quichca (2012), señala que la <b>gestión administrativa</b> es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.	<b>PLANIFICACIÓN</b>	01	▪ Requerimiento.	1,2,3 y 4		Malo (4 – 9) Regular (10 – 15) Bueno (16 – 20)	Cuestionario de preguntas	
			02	▪ Objetivos.					
			03	▪ Evaluación de la eficiencia.					
		<b>ORGANIZACIÓN</b>	04	▪ Toma de decisiones.	5, 6, y 7		(1) Muy malo		
			05	▪ Programación de actividades.					
			06	▪ Desempeño.			(2) Malo		Malo (3 – 6) Regular (07 – 10) Bueno (11 – 15)
			07	▪ Delimitación de responsabilidades.			(3) Regular		
		<b>DIRECCIÓN</b>	08	▪ Relaciones.	08, 09 y 10		(4) Bueno		Malo (3 – 6) Regular (07 – 10) Bueno (11 – 15)
			09	▪ Empoderamiento.					
			10	▪ Supervisión			(5) Muy bueno		
		<b>CONTROL</b>	11	▪ Toma de decisiones.	11, 12 y 13				Malo (3 – 6) Regular (07 – 10) Bueno (11 – 15)
			12	▪ Acciones.					
			13	▪ Medición del desempeño.					
<b>Total de la variable</b>					1 al 13	Malo (13 – 30) Regular (31 – 48) Bueno (49– 65)			

Tabla 2. Variable servicio logístico, dimensiones e indicadores

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	N°	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES O RANGOS	INSTRUMENTO		
<b>SERVICIO LOGÍSTICO</b>	Balloum (2004), considera a los <b>servicios logísticos</b> como una de las formas más efectivas de aumentar los usuarios y mantenerlos satisfechos, mejorando el rendimiento global.	<b>CONFORMIDAD</b>	14	▪ Eficiencia.	14, 15 y 16	(1) Muy malo	Malo (3 – 6) Regular (07 – 10) Bueno (11 – 15)	Cuestionario de preguntas		
			15	▪ Comprensión de reglas.		(2) Malo				
			16	▪ Competitividad.		(3) Regular				
		<b>DESEMPEÑO</b>	17	▪ Regulaciones.	17 y 18	(4) Bueno				
			18	▪ Auditoria interna.						
		<b>CONFIABILIDAD</b>	19	▪ Satisfacción al cliente.	19 y 20	(5) Muy bueno				
			20	▪ Evaluación del servicio.						
		<b>TOTAL DE LA VARIABLE</b>					14 al 20			Mala (7 – 16) Regular (17 – 26) Buena (27 – 35)

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

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

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

El trabajo de investigación es de tipo **Aplicada**, porque busca poner en práctica los conocimientos adquiridos, para posteriormente sistematizar la experiencia basada en la investigación de las variables, gestión administrativa y servicio logístico en la empresa de transportes Maconsa SAC (Cívicos & Hernández, 2007).

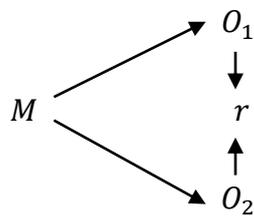
##### **3.1.2. Nivel de investigación**

Es **descriptivo**, porque consiste en describir los fenómenos en estudio, permitiendo acercarse al problema de investigación, para establecer características particulares a las variables, y así realizar hipótesis explicativas que contribuyan al conocimiento (Hernández, Garrido, & López, 2000).

## 3.2. Diseño y descripción del ámbito de la investigación

### 3.2.1. Diseño de la investigación

Se empleó el diseño **no experimental** de tipo descriptivo **correlacional**, debido que determinó la relación entre dos variables: gestión administrativa y servicio logístico, sin manipular deliberadamente los datos obtenidos (Hernández, Garrido, & López, 2000).



**Dónde:**

- M: Muestra de estudio.
- r: Relación entre variables.
- O<sub>1</sub>: Gestión administrativa.
- O<sub>2</sub>: Servicio logístico.

### 3.2.2. Descripción del ámbito de la investigación

Maconsa SAC, está localizada en el kilómetro 12.400 – Avenida Centenario de la ciudad de Pucallpa, Ucayali – Perú.

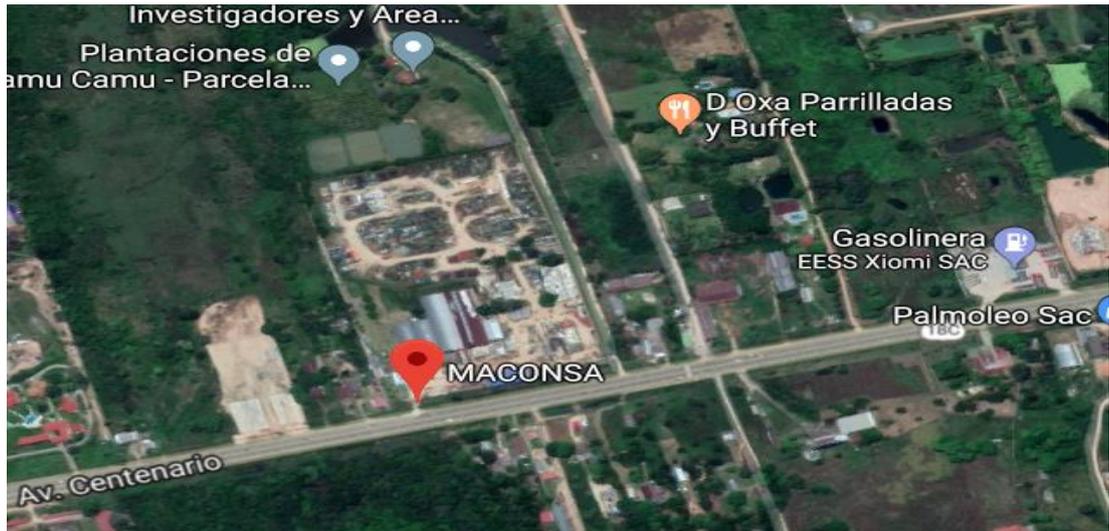


Gráfico 1. Ubicación de Maconsa SAC.

### 3.3. Población y muestra

#### 3.3.1. Población

Se encuentra conformado por los clientes de la empresa Maconsa SAC, siendo un total de 239 interesados en el mes de enero del 2019.

#### 3.3.2. Muestra

Se estimó siguiendo los criterios que ofrece la estadística, por ello se hizo uso del **MÉTODO PROBABILÍSTICO**, mediante la técnica del **MUESTREO PROPORCIONAL**, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

<b>N</b>	Población.
<b>n</b>	Tamaño de la muestra realizada.
<b>P</b>	Probabilidad de que el evento ocurra (50%).
<b>Q</b>	Probabilidad de que el evento no ocurra (50%).
<b>Z (<math>\alpha/2</math>)</b>	1.96
<b>E</b>	0.05 = 5%

Fórmula para el cálculo de la muestra.

$$n = \frac{Z^2(\alpha/2)PQN}{\varepsilon^2(N-1) + Z^2PQ}$$
$$n = \frac{1.96^2 * 239 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(239 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = 147.57 \equiv 148$$

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

La **encuesta**, es una técnica realizada sobre la muestra representativa del sujeto, haciendo uso de procedimientos estandarizados, la medición se puede realizar de forma esporádica o coyuntural con el fin de obtener una opinión pública del tema en cuestión.

### 3.5. Validez y confiabilidad del instrumento

#### 3.5.1. Validez del instrumento

En la siguiente tabla se aprecia la opinión de 3 profesionales, que determinan que el instrumento de recojo de información es aplicable a la muestra de estudio, y por lo tanto se debe proceder con la recolección de datos para posteriormente ser procesados.

Tabla 3. Validez del instrumento por medio del juicio de expertos

N°	Grado	Nombres y apellidos	Dictamen
01	Maestro	ALIPIO SANTIAGO CAMPOS	Aplicable
02	Maestro	JOSÉ LUIS CASTRO ULLILEN	Aplicable
03	Maestro	FREDDY ELAR FERRARI FERNÁNDEZ	Aplicable

### 3.5.2. Confiabilidad del instrumento

La investigación utilizó un instrumento de medición, para lo cual selecciono a 148 personas como muestra piloto, dichos resultados fueron procesados mediante el software estadístico SPSS, aplicando el coeficiente alfa de Cronbach, en el que se obtuvo el resultado mostrado a continuación:

Tabla 4. Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	148	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	148	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 5. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,775	20

Tabla 6. Estadísticas de total de elemento

PREG	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01	60,17	80,767	,396	,762
P02	60,83	80,631	,419	,761
P03	60,22	81,562	,305	,768
P04	60,24	83,025	,298	,769
P05	60,28	83,361	,237	,773
P06	60,09	81,074	,370	,764
P07	60,17	83,706	,232	,773
P08	59,84	80,572	,369	,764
P09	59,43	83,362	,303	,768
P10	60,36	82,778	,309	,768
P11	60,27	82,049	,351	,765
P12	60,30	80,417	,383	,763
P13	59,36	80,356	,413	,761
P14	60,15	85,774	,144	,778
P15	59,95	78,432	,464	,757
P16	59,92	79,789	,382	,763
P17	59,99	82,190	,301	,768
P18	60,07	79,696	,438	,759
P19	60,34	83,452	,253	,771
P20	60,28	81,987	,348	,765

## 3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos

### 3.6.1. Plan de recolección de datos

Tabla 7. Plan de recolección y procesamiento de datos

Fuentes	Técnicas	Instrumentos	Agentes
Primaria	Encuesta	Cuestionario	Destinado a los clientes de la empresa de transportes Maconsa SAC.

### 3.6.2. Procesamiento de datos

Esta investigación presenta un análisis descriptivo inferencial, donde se muestran tablas, gráficos y frecuencias para saber la relación existente entre las variables en estudio, dicha información se obtuvo por medio de un cuestionario de preguntas específicas establecidas en el anexo 2.

# CAPÍTULO IV

## RESULTADOS

### 4.1. Análisis de tablas y gráficos

Tabla 8. Distribución de frecuencia de la variable gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	10	6.8%	6.8%
	Regular	118	79.7%	86.5%
	Buena	20	13.5%	100.0%
	Total	148	100.0%	

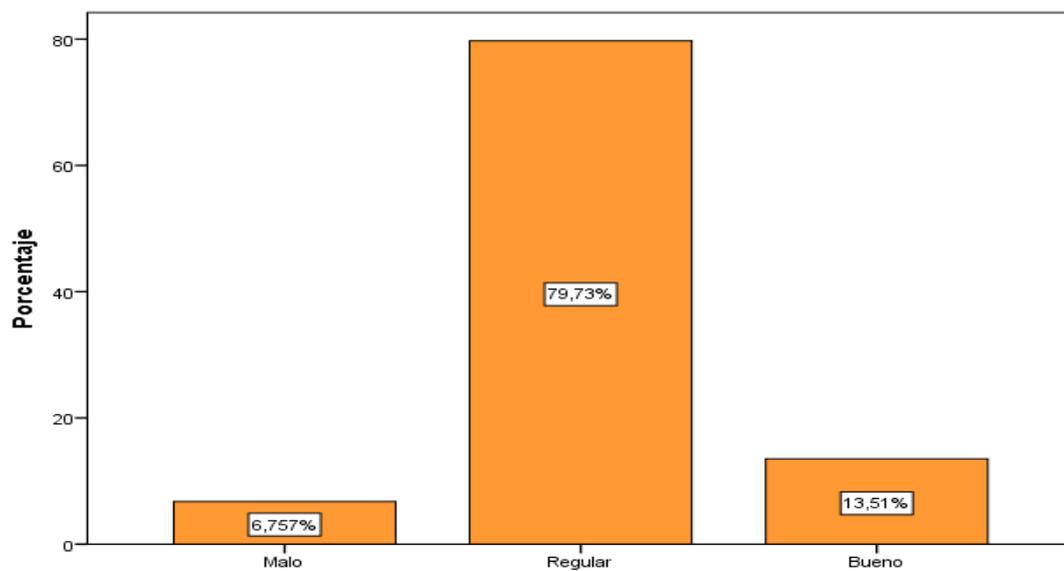


Gráfico 2. Variable gestión administrativa

En la tabla anterior, y gráfico de barras; muestran que el 79.73%, de los encuestados, equivalente a 118 personas, califican Regular su opinión acerca de la variable gestión administrativa, asimismo el 13.51%, correspondiente a 20 personas señalan Bueno, y por último el 6.757% que representa a 10 personas califican malo la gestión administrativa en la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018.

Tabla 9. Distribución de frecuencia de la variable servicio logístico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	11	7.4%
	Regular	113	76.4%
	Buena	24	16.2%
	Total	148	100.0%

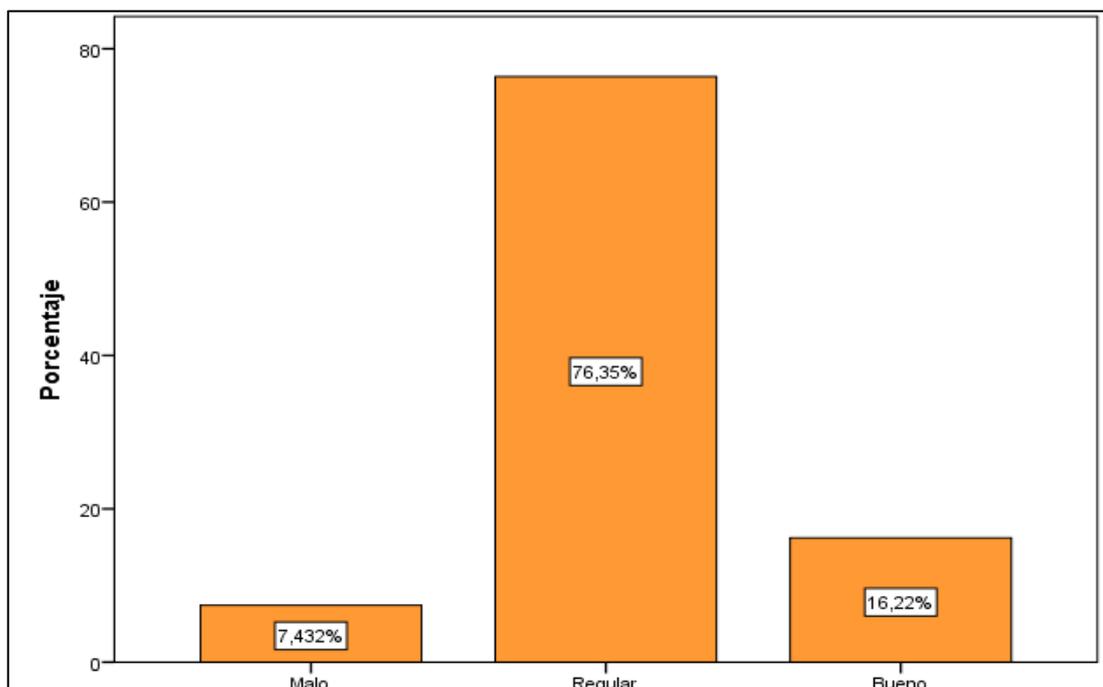


Gráfico 3. Variable servicio logístico

En la tabla anterior, y gráfico de barras; muestran que el 76.35%, de los encuestados, equivalente a 113 personas, califican Regular su opinión acerca de la variable servicio logístico, asimismo el 16.22%, correspondiente a 24 personas señalan Bueno, y por último el 7.432% que representa a 11 personas califican malo el servicio logístico en la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018.

Tabla 10. Tabla cruzada entre las variables gestión administrativa y servicio logístico

		Gestión administrativa			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Servicio logístico	Mala	Recuento	8	3	0	11
		% dentro de servicio logístico	72,7%	27,3%	0,0%	100,0%
	Regular	Recuento	2	103	8	113
		% dentro de servicio logístico	1,8%	91,2%	7,1%	100,0%
	Buena	Recuento	0	12	12	24
		% dentro de servicio logístico	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%
Total	Recuento	10	11	20	148	
	% dentro de servicio logístico	6,4%	79,7%	13,5%	100,0%	

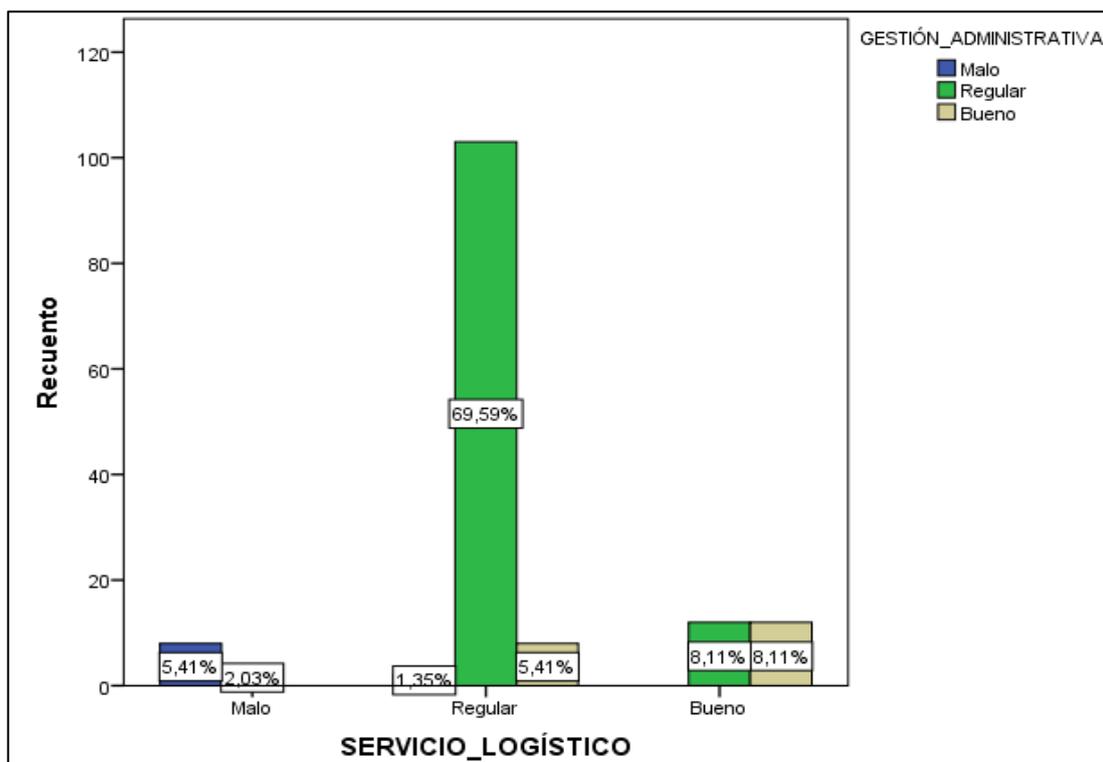


Gráfico 4. Variables gestión administrativa y servicio logístico

Referente a los datos obtenidos, se muestra en el gráfico anterior las variables gestión administrativa y el servicio logístico, para el 76.35% de los encuestados consideran que el servicio logístico es Regular, así como para el 16.22% es Bueno, y al 7.44% les parece malo. Por otra parte el 79.73% señalan que tienen un regular nivel en cuanto al servicio logístico en la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018, siendo el 13.52% Bueno y el 6.76% que opinan Malo.

Tabla 11. Tabla cruzada entre la dimensión planificación y la variable servicio logístico

		Planificación			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Servicio logístico	Mala	Recuento	9	2	0	11
		% dentro de servicio logístico	81,8%	18,2%	0,0%	100,0%
	Regular	Recuento	15	94	4	113
		% dentro de servicio logístico	13,3%	83,2%	3,5%	100,0%
	Buena	Recuento	0	18	6	24
		% dentro de servicio logístico	0,0%	75,0%	25,0%	100,0%
Total	Recuento	24	114	10	148	
	% dentro de servicio logístico	16,2%	77,0%	6,8%	100,0%	



Gráfico 5. Variables servicio logístico y la dimensión planificación

Referente a los datos obtenidos, se muestra en el gráfico anterior la variable servicio logístico y la dimensión planificación, en el que un 76.35% de los encuestados consideran que el servicio logístico es Regular, así como para el 16.21% es Bueno, y al 7.43% les parece malo. Por otra parte el 77.02% señalan que, tienen un regular nivel en cuanto a la planificación en la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018; siendo el 16.22% correspondiente a la opción Malo y el 6.75% opinan Bueno.

Tabla 12. Tabla cruzada entre la dimensión organización y la variable servicio logístico

		Organización			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Servicio logístico	Mala	Recuento	6	4	1	11
		% dentro de servicio logístico	54,5%	36,4%	9,1%	100,0%
	Regular	Recuento	6	83	24	113
		% dentro de servicio logístico	5,3%	73,5%	21,2%	100,0%
	Buena	Recuento	0	10	14	24
		% dentro de servicio logístico	0,0%	41,7%	58,3%	100,0%
Total	Recuento	12	97	39	148	
	% dentro de servicio logístico	8.1%	65.5%	26.4%	100.0%	

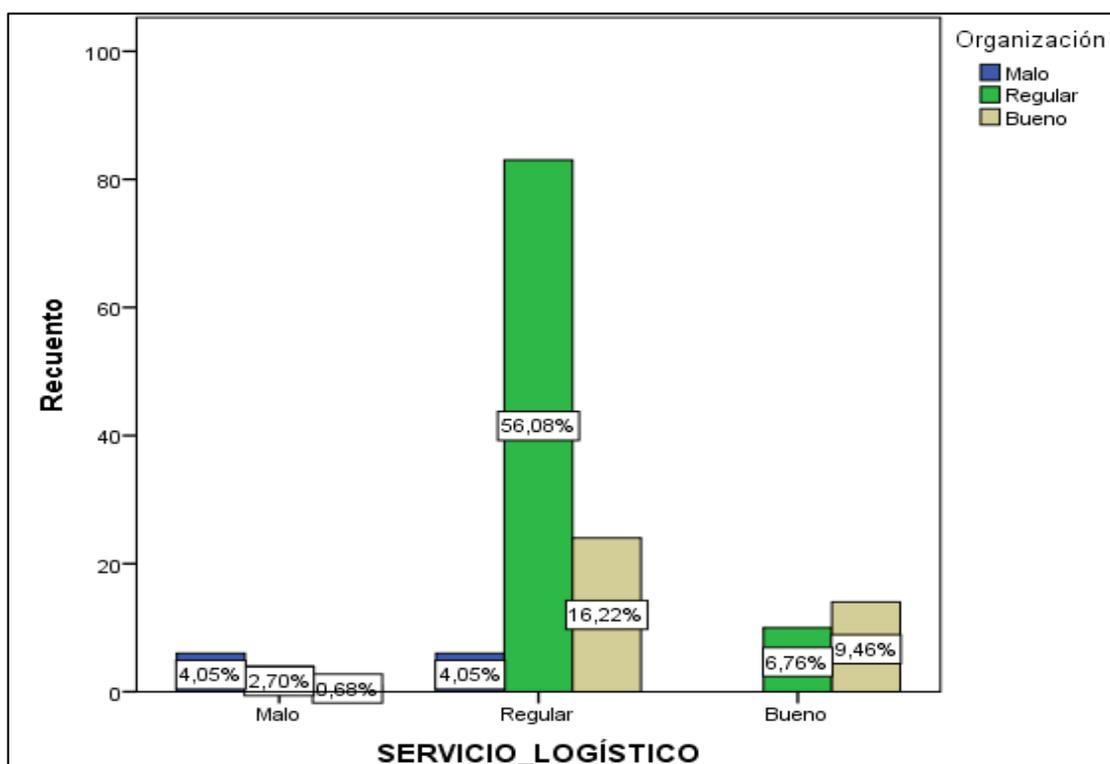


Gráfico 6. Variables servicio logístico y la dimensión organización

Referente a los datos obtenidos, se muestra en el gráfico anterior la variable servicio logístico y la dimensión organización, en el que un 76.35% de los encuestados consideran que el servicio logístico es Regular, así como para el 16.22% es Bueno, y al 7.43% les parece malo. Por otra parte el 65.54% señalan que tienen un regular nivel en cuanto a la organización en la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018; siendo el 26.36% correspondiente a la opción Bueno y el 8.1% opinan Malo.

Tabla 13. Tabla cruzada entre la dimensión dirección y la variable servicio logístico

		Dirección			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Servicio logístico	Mala	Recuento	3	8	0	11
		% dentro de servicio logístico	27,3%	72,7%	0,0%	100,0%
	Regular	Recuento	2	63	48	113
		% dentro de servicio logístico	1,8%	55,8%	42,5%	100,0%
	Buena	Recuento	0	3	21	24
		% dentro de servicio logístico	0,0%	12,5%	87,5%	100,0%
Total	Recuento	5	74	69	148	
	% dentro de servicio logístico	3,4%	50,0%	46,6%	100,0%	

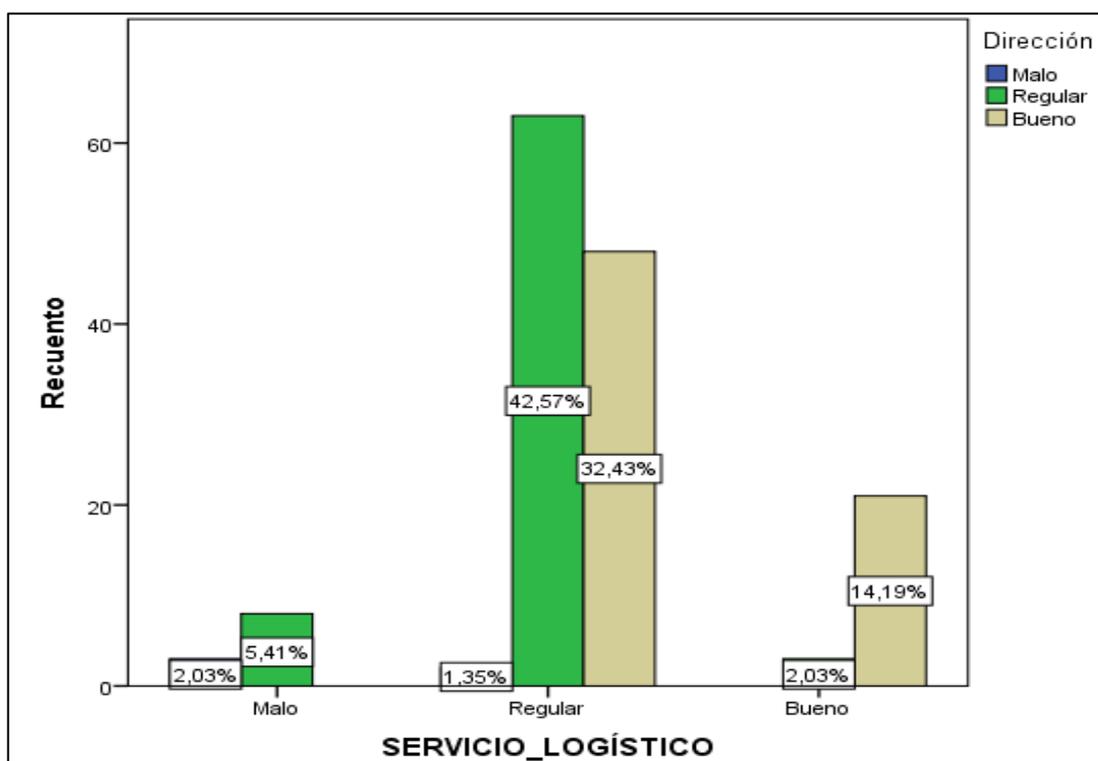


Gráfico 7. Variables servicio logístico y la dimensión dirección

Referente a los datos obtenidos, se muestra en el gráfico anterior la variable servicio logístico y la dimensión dirección, en el que un 76,35% de los encuestados consideran que el servicio logístico es Regular, así como para el 16,22% es Bueno, y al 7,44% les parece malo. Por otra parte el 50,01% señalan que tienen un regular nivel en cuanto a la dirección en la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018; siendo el 46,62% correspondiente a la opción Bueno y el 3,38% opinan Malo.

Tabla 14. Tabla cruzada entre la dimensión control y la variable servicio logístico

		Control			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Servicio logístico	Mala	Recuento	5	6	0	11
		% dentro de servicio logístico	45,5%	54,5%	0,0%	100,0%
	Regular	Recuento	1	69	43	113
		% dentro de servicio logístico	0,9%	61,1%	38,1%	100,0%
	Buena	Recuento	0	3	21	24
		% dentro de servicio logístico	0,0%	12,5%	87,5%	100,0%
Total	Recuento	6	78	64	148	
	% dentro de servicio logístico	4,1%	52,7%	43,2%	100,0%	

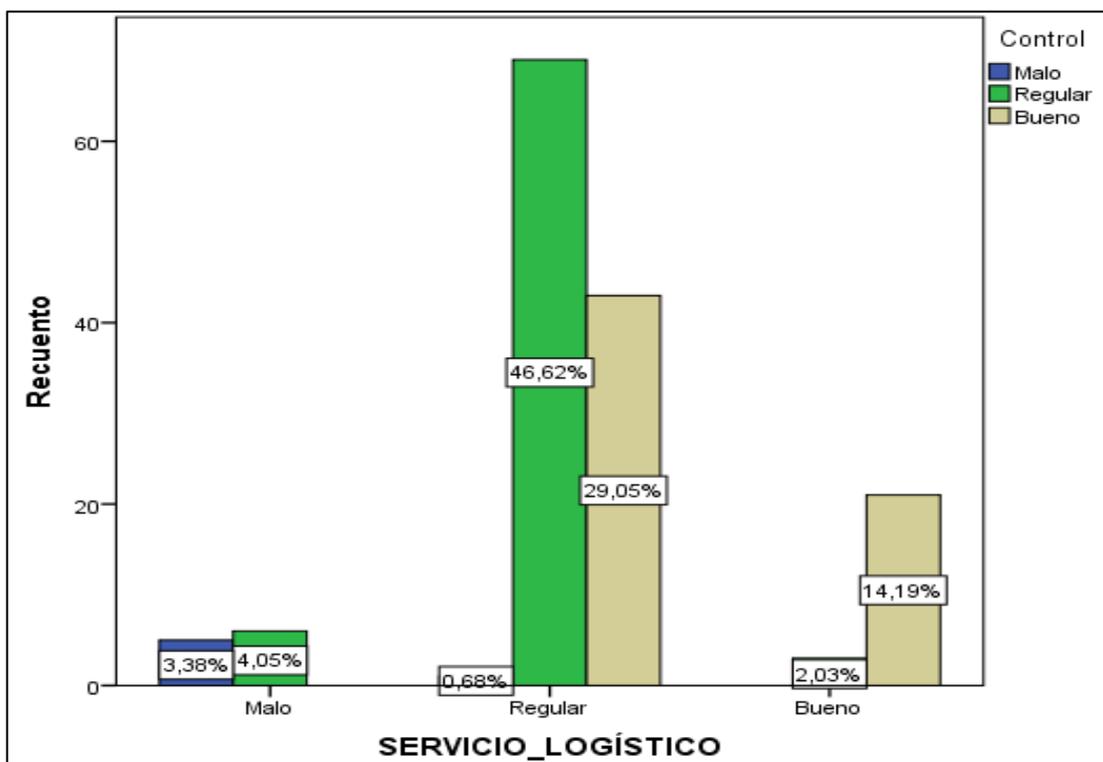


Gráfico 8. Variables servicio logístico y la dimensión control

Referente a los datos obtenidos, se muestra en el gráfico anterior la variable servicio logístico y la dimensión control, en el que un 76,35% de los encuestados consideran que el servicio logístico es Regular, así como para el 16,22% es Bueno, y al 7,44% les parece malo. Por otra parte el 52,7% señalan que tienen un regular nivel en cuanto al control en la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018; siendo el 43,24% correspondiente a la opción Bueno y el 4,06% opinan Malo.

## 4.2. Prueba de hipótesis

### Contrastación de la hipótesis general

**H<sub>G</sub>:** Existe relación entre la gestión administrativa y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la gestión administrativa y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018

**H<sub>1</sub>:** Si existe relación entre la gestión administrativa y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018

Nota: Nivel de significancia =  $\alpha = 0.05$

Tabla 15. Correlación entre las variables gestión administrativa y el servicio logístico

			Gestión administrativa	Servicio logístico
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,682**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	148	148
	Servicio logístico	Coeficiente de correlación	,682**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	148	148

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

Se observa que la Sig. Bilateral es 0.000 la cual es menor a 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Además se muestra que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.682, lo que significa que tiene una **correlación positiva moderada** en relación a las dos variables en estudio. En efecto se puede afirmar que si existe relación entre la gestión administrativa y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018.

## Contrastación de la hipótesis 01

**H<sub>G</sub>:** Existe relación entre la planificación y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la planificación y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018

**H<sub>1</sub>:** Si existe relación entre la planificación y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018

Nota: Nivel de significancia =  $\alpha = 0.05$

Tabla 16. Correlación entre la variable servicio logístico y la dimensión planificación

		Planificación	Servicio logístico
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,607**
		N	148
	Servicio logístico	Coefficiente de correlación	,607**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	148

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

Se observa que la Sig. Bilateral es 0.000 la cual es menor a 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Además se muestra que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.607, lo que significa que tiene una **correlación positiva moderada** en relación a la variable servicio logístico y la dimensión planificación. En efecto se puede afirmar que si existe relación entre la planificación y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018.

## Contrastación de la hipótesis 02

**H<sub>G</sub>:** Existe relación entre la organización y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la organización y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018.

**H<sub>1</sub>:** Si existe relación entre la organización y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018.

Nota: Nivel de significancia =  $\alpha = 0.05$

Tabla 17. Correlación entre la variable servicio logístico y la dimensión organización

		Organización	Servicio logístico
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,413**
	N	148	148
	Servicio logístico	Coeficiente de correlación	,413**
		Sig. (bilateral)	1,000
	N	148	148

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

Se observa que la Sig. Bilateral es 0.000 la cual es menor a 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Además se muestra que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.413, lo que significa que tiene una **correlación positiva moderada** en relación a la variable servicio logístico y la dimensión organización. En efecto se puede afirmar que si existe relación entre la organización y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018.

### Contrastación de la hipótesis 03

**H<sub>G</sub>:** Existe relación entre la dirección y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la dirección y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018.

**H<sub>1</sub>:** Si existe relación entre la dirección y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018.

Nota: Nivel de significancia =  $\alpha = 0.05$

Tabla 18. Correlación entre la variable servicio logístico y la dimensión dirección

		Dirección	Servicio logístico
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,456**
		N	,000
	Servicio logístico	Coefficiente de correlación	148
		Sig. (bilateral)	,456**
		N	,000

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

Se observa que la Sig. Bilateral es 0.000 la cual es menor a 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Además se muestra que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.456, lo que significa que tiene una **correlación positiva moderada** en relación a la variable servicio logístico y la dimensión dirección. En efecto se puede afirmar que si existe relación entre la dirección y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018.

### Contrastación de la hipótesis 04

**H<sub>G</sub>:** Existe relación entre el control y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el control y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018.

**H<sub>1</sub>:** Si existe relación entre el control y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018.

Nota: Nivel de significancia =  $\alpha$  = 0.05

Tabla 19. Correlación entre la variable servicio logístico y la dimensión control

		Control	Servicio logístico	
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,634**	
		N	148	
	Servicio logístico	Coeficiente de correlación	,634**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	148	148

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

Se observa que la Sig. Bilateral es 0.000 la cual es menor a 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>). Además se muestra que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.634, lo que significa que tiene una **correlación positiva moderada** en relación a la variable servicio logístico y la dimensión control. En efecto se puede afirmar que si existe relación entre el control y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

La discusión de los resultados que se obtienen en la investigación, acerca de la relación entre las variables gestión administrativa y el servicio logístico fueron puestos en discusión con los antecedentes del estudio, con lo cual permite formular y explicar los hallazgos obtenidos.

En la hipótesis general, se determinó que existe relación entre la gestión administrativa y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018, siendo esta relación significativa, con una correlación positiva moderada de las variables estudiadas, con un coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho=0.682^{**}$ ) y un valor de significación calculado de ( $p=0.000$ ); por su parte Bohórquez (2017) encontró en su investigación que si existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la logística humanitaria en los almacenes de INDECI, Lima 2017, de acuerdo al rho de Spearman de 0,903 y una significancia estadística de 0,000; asimismo Delgado (2011) determina que la gestión administrativa del área de logística influye desfavorablemente en el oportuno abastecimiento de bienes y servicios, y esto se debe porque el abastecimiento de bienes y servicios es inoportuno; puesto que la recepción, distribución, almacenamiento no se realizan con la oportunidad y celeridad necesaria.

En la hipótesis específica 1, se determinó que existe relación entre la planificación y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018, siendo esta relación significativa, con una correlación positiva moderada de la dimensión y la variable estudiadas, con un coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho=0.607^{**}$ ) y un valor de significación calculado de ( $p=0.000$ ); por su parte Quintero (2015) determina en su investigación que realizó que el proceso administrativo actual ejecutado por las empresas fabricantes y distribuidoras de hielo del municipio Maracaibo estudiadas a través de la gestión de compra, el personal encuestado lo consideró moderadamente deficiente en función de la planificación, organización y dirección considerada durante este proceso, asimismo Vivar & Zhindón (2015) determinan que la logística es una herramienta eficaz que origina ventajas competitivas, tales como lograr optimizar la producción, en la provisión de bienes y servicios, en la distribución, alcanzando la entera satisfacción de sus clientes ofreciéndoles valor agregado, y por último Parodi (2017) precisa que existe una moderada relación positiva y significativa entre la planificación y la gestión logística en el hospital de Chancay, 2016, determinada por el Rho de Spearman 0,547, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ .

En la hipótesis específica 2, se determinó que existe relación entre la organización y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018, siendo esta relación significativa, con una correlación positiva moderada de la dimensión y la variable estudiadas, con un coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho=0.413^{**}$ ) y un valor de significación calculado de ( $p=0.000$ ); por su parte Parodi (2017) afirma que existe una moderada relación positiva y significativa entre la organización y la gestión logística en el hospital de Chancay, 2016, determinada por el Rho de Spearman 0,512, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ ; asimismo Ocampos (2017) determina la dimensión organización de la variable Gestión Administrativa tuvo una correlación directa moderada con la Calidad de Servicio ( $R = +0,521$ ) desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial EsSalud Tumbes, 2016.

En la hipótesis específica 3, se determinó que existe relación entre la dirección y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018, siendo esta relación significativa, con una correlación positiva moderada de la dimensión y la variable estudiadas, con un coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho=0.456^{**}$ ) y un valor de significación calculado de ( $p=0.000$ ); por su parte Parodi (2017) indica que existe una moderada relación positiva y significativa entre la dirección y la gestión logística en el hospital de Chancay, 2016, determinada por el Rho de Spearman 0,521, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ ; asimismo Ocampos (2017) explica que la dimensión dirección de la variable Gestión Administrativa tuvo una correlación directa moderada con la Calidad de Servicio ( $R = +0,510$ ) desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial EsSalud Tumbes, 2016.

En la hipótesis específica 4, se determinó que existe relación entre el control y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018, siendo esta relación significativa, con una correlación positiva moderada de la dimensión y la variable estudiadas, con un coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho=0.634^{**}$ ) y un valor de significación calculado de ( $p=0.000$ ); por su parte Vivar & Zhindón (2015) afirma la realización de un diagnóstico logístico debe ser elaborado y revisado periódicamente en las empresas a fin de realizar acciones correctivas en sus servicios; para su desarrollo es importante priorizar las áreas que se van a investigar, luego analizar los procesos de forma global con el único objeto de encontrar o identificar posibles falencias, mejorarlos y aumentar su rendimiento, también Campos (2017) concluye los resultados respecto a las sub categorías emergentes demuestran que inciden en la gestión logística del hotel. Estas categorías emergentes fueron identificadas en las áreas de aprovisionamiento, almacén y el área de distribución y entrega de productos y/o servicios. La categoría emergente de aprovisionamiento es el rompimiento de stock originado por el incremento de la demanda y no contar, para ello, con un stock de seguridad.

## CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos planteados y los resultados obtenidos en la presente investigación, se pudo determinar las siguientes conclusiones:

1. En función al objetivo general, se concluye que existe una **correlación positiva moderada** con un valor de 0.682 y una significancia de 0.000 considerando la importancia del marco teórico para ampliar el conocimiento en cuanto a la gestión administrativa y el servicio logístico.
2. En relación al primer objetivo específico, se concluye que existe una **correlación positiva moderada** con un valor de 0.607 y una significancia de 0.000 considerando la importancia del marco teórico para ampliar el conocimiento en cuanto a la planificación y el servicio logístico.
3. Siendo el segundo objetivo específico, se concluye que existe una **correlación positiva moderada** con un valor de 0.413 y una significancia de 0.000 considerando la importancia del marco teórico para ampliar el conocimiento en cuanto a la organización y el servicio logístico.
4. En tanto el tercer objetivo específico, se concluye que existe una **correlación positiva moderada** con un valor de 0.456 y una significancia de 0.000 considerando la importancia del marco teórico para ampliar el conocimiento en cuanto a la dirección y el servicio logístico.
5. Correspondiente al cuarto objetivo específico, se concluye que existe una **correlación positiva moderada** con un valor de 0.634 y una significancia de 0.000 considerando la importancia del marco teórico para ampliar el conocimiento en cuanto el control y el servicio logístico.

## RECOMENDACIONES

1. A partir de la información obtenida en la presente investigación, a permitido reconocer las deficiencias existentes en la empresa de transportes Maconsa S.A., por lo que se recomienda a los ejecutivos a cargo, evalúen los procesos, capaciten al personal en la atención al cliente para lograr su fidelización y promover la eficiencia de sus colaboradores.
2. Se recomienda a los colaboradores del área administrativa y de logística, de la empresa de transportes Maconsa S.A., fomentar el buen trato hacia el cliente, la atención eficiente y oportuna, los trámites dentro del tiempo establecido, dado que por medio de esta investigación se comprobó que la gestión administrativa está relacionada a la satisfacción del cliente.
3. Asimismo, es recomendable dar a conocer al personal sus funciones específicas, para evitar pérdida de tiempo y descuido en sus verdaderas labores, esto por medio de capacitaciones constantes, por lo que el servicio logístico debe desarrollar sus actividades con un adecuado lineamiento de gestión.
4. Se debe difundir los manuales o guías de los procedimientos que existen dentro de la empresa, ya que el personal bien informado logrará captar más clientes, lograr la fidelización y por ende mejorará la imagen de la empresa.
5. Un buen sistema de gestión administrativa, llevará al éxito de la empresa, por lo que se debe tener en cuenta el control, siendo este un factor importante para el orden, rapidez y buen funcionamiento de la logística en la empresa de transportes Maconsa SAC.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, C. (2015). Recepción, conformidad y constancia del cumplimiento de la prestación. México: Actualidad gubernamental.
- Ángeles, A. (2011). Mejoramiento de la gestión administrativa del sistema logístico del cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010. Lima - Perú: Universidad de San Martín de Porres.
- Arias, E. (2010). Procedimiento para el análisis de gestión administrativa. Venezuela: Universidad del Oriente.
- Bachenheimer, H. (2016). Gestión administrativa. Bogotá - Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Ballou, R. (2004). Logística administración de la cadena de suministro. México: Pearson Educación.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Colombia: Pearson Educación.
- Bohorquez, E., & Puello, R. (2013). Diseño de un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa Coralinas & Pisos S.A. CORPISOS S.A. en el municipio de Turbaco, Bolívar. Cartagena - Colombia: Universidad de Cartagena.
- Bohórquez, W. (2017). La gestión administrativa y la logística humanitaria en los almacenes de INDECI. Lima - Perú: Universidad César Vallejo.
- Campos, E. (2017). Gestión logística en una empresa de servicio hotelero. Huancayo - Perú: Universidad César Vallejo.
- Campos, S., & Loza, P. (2011). Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Ibarra - Ecuador: Universidad Técnica del Norte.

- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos. México: McGraw Hill.
- Cívicos, A., & Hernández, M. (2007). Algunas reflexiones y aportaciones en torno a los enfoques teóricos y prácticos de la investigación en trabajo social. Zaragoza - España: Revista acciones e investigaciones sociales.
- Delgado, G. (2011). Influencia de la gestión administrativa del área de logística en el abastecimiento de bienes y servicios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, periodo 2009-2010. Tacna - Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna.
- Hernández, A., & Ruiz, C. (2012). Desarrollo de un plan estratégico de logística para la empresa ACONQUISTAR S.A.S. Bogotá - Colombia: Universidad del Rosario.
- Hernández, M., Garrido, F., & López, S. (2000). Diseño de estudios epidemiológicos. México: Salud Pública de México.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2010). Metodología de la investigación. México: McGraw Hill.
- Hurtado, D. (2008). Principios de administración. Colombia: Fondo editorial ITM.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). Elementos de administración: Un enfoque internacional y de innovación. México: McGraw - Hill.
- Louffat, E. (2012). Administración: fundamentos del proceso administrativo. Buenos Aires: Cengage learning.
- Mejía, F. (1992). ¿Cómo escoger un operador logístico? Cali - Colombia: Universidad ICESI.
- Mollo, D. (2017). La gestión administrativa percibida por el personal en el área logística del ministerio de trabajo y promoción del empleo, Lima 2017. Lima - Perú: Universidad César Vallejo.
- Myers, D. (1987). Psicología social. Madrid - España: Médica Panamericana.

- Ocampos, L. (2017). Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD – Tumbes, 2016. Tumbes - Perú: Universidad Nacional de Tumbes.
- Parodi, L. (2017). Gestión administrativa y la gestión logística del hospital de Chancay, año 2016. Trujillo - Perú: Universidad César Vallejo.
- Pérez, C. (2013). Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público. México: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Quichca, G. (2012). Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Quintero, M. (2015). Gestión administrativa para el control de los procesos de compra de las empresas fabricantes y distribuidoras de hielo del municipio Maracaibo. Maracaibo - Venezuela: Universidad Rafael Urdaneta.
- Riaño, C. (2012). Desempeño logístico. Colombia: Portafolio.
- Rodríguez, J. (2008). Administración moderna de personal. México: Learning Editores S.A.
- Ruíz, J. (2001). Fundamentos para el análisis de gestión administrativa. Caracas - Venezuela: Editorial Panapo.
- Schröder, P. (2000). Nueva gestión pública: Aportes para el buen gobierno. México: Fundación Friedrich Naumann Oficina Regional América Latina.
- Sotomayor, A. (2008). Auditoria administrativa. México: McGraw - Hill.
- Vivar, A., & Zhindón, P. (2015). Propuesta de un modelo de gestión para la mejora de los procesos logísticos de la flota de tracto camiones. Caso de

estudio: empresa Logimanta S.A. Cuenca - Ecuador: Universidad  
Politécnica Salesiana.

# **ANEXO**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN						
<p>¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018.</p>	<p>Existe relación entre la gestión administrativa y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018.</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> APLICADA.</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b> DESCRIPTIVO.</p> <p><b>POBLACIÓN</b> Se encuentra conformado por los clientes de la empresa Maconsa SAC, siendo un total de 239 interesados en el mes de enero del 2019.</p> <p><b>MUESTRA</b> Se realizó el método probabilístico, con lo cual se considera trabajar con 148 clientes de Maconsa SAC.</p> <p><b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b> NO EXPERIMENTAL DE TIPO DESCRIPTIVO CORRELACIONAL.</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <pre> graph LR     M --&gt; O1     M --&gt; O2     O1 &lt;--&gt; r     r &lt;--&gt; O2             </pre> </div>						
<p>a) ¿Cómo se relaciona la planificación y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018?</p> <p>b) ¿Cómo se relaciona la organización y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018?</p> <p>c) ¿Cómo se relaciona la dirección y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018?</p> <p>d) ¿Cómo se relaciona el control y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018?</p>	<p>a) Determinar la relación que existe entre la planificación y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018.</p> <p>b) Determinar la relación que existe entre la organización y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018.</p> <p>c) Determinar la relación que existe entre la dirección y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018.</p> <p>d) Determinar la relación que existe entre el control y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018.</p>	<p>a) Existe relación entre la planificación y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018.</p> <p>b) Existe relación entre la organización y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018.</p> <p>c) Existe relación entre la dirección y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018.</p> <p>d) Existe relación entre el control y el servicio logístico de la empresa de transportes Maconsa SAC – Pucallpa, 2018.</p>							
			<p><b>SOFTWARE PARA PROCESAR DATOS:</b> SPSS.</p> <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">Fuentes</th> <th style="width: 33%;">Técnicas</th> <th style="width: 33%;">Herramientas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Primaria</td> <td>Encuesta</td> <td>Cuestionario</td> </tr> </tbody> </table>	Fuentes	Técnicas	Herramientas	Primaria	Encuesta	Cuestionario
Fuentes	Técnicas	Herramientas							
Primaria	Encuesta	Cuestionario							

## Anexo 2. Cuestionario de preguntas



N° de cuestionario: \_\_\_\_\_  
 Fecha: \_\_\_\_\_

### GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL SERVICIO LOGÍSTICO DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES MACONSA SAC – PUCALLPA, 2018

El cuestionario que se presenta a continuación, recoge información de manera confidencial acerca de las variables: Gestión administrativa y el servicio logístico, por lo tanto, debe marcar (X) aquella respuesta que se aproxime más a su criterio.

1	2	3	4	5
Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS				
VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<b>DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN</b>						
PREG 01	Considera usted que en la empresa de transportes MACONSA SAC realizan su requerimiento en forma oportuna	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 02	Los objetivos y políticas de la empresa son públicos para todo el personal.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 03	La empresa realiza una evaluación para medir la eficiencia del trabajador.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 04	El personal toma decisiones inmediatas para la resolución de problemas.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<b>DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN</b>						
PREG 05	Existe una programación de las actividades que debe desempeñar el trabajador en sus acciones diarias.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 06	Los empleados realizan sus funciones con un buen desempeño laboral.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 07	Considera usted que se encuentran bien definidas y delimitadas las responsabilidades del trabajador.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<b>DIMENSIÓN: DIRECCIÓN</b>						
PREG 08	Existe buena relación entre la jefatura y el personal de la empresa.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 09	Cree usted que mediante el empoderamiento se logra cumplir las funciones asignadas.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 10	Existe una Supervisión adecuada hacia el personal administrativo de la empresa de transportes Maconsa SAC.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

<b>DIMENSIÓN: CONTROL</b>						
PREG 11	Se toman decisiones adecuadas para la ejecución de una nueva tarea.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 12	Las acciones tomadas por el trabajador en una determinada situación son las adecuadas.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 13	Es importante medir el desempeño dentro de la empresa.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<b>VARIABLE: SERVICIO LOGÍSTICO</b>		<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>	<b>(5)</b>
<b>DIMENSIÓN: CONFORMIDAD</b>						
PREG 14	La empresa de transportes Maconsa SAC realiza su labor de manera eficiente.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 15	Las reglas del contrato son claras y precisas para cumplir oportunamente el servicio.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 16	Los servicios ofrecidos por la empresa Maconsa SAC son competitivos en el mercado.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<b>DIMENSIÓN: DESEMPEÑO</b>						
PREG 17	Maconsa SAC cumplen con las regulaciones normativas relacionadas con el mejoramiento de la gestión administrativa en el servicio logístico.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 18	Se realizan auditoria interna a la empresa con fin de impartir un mejoramiento continuo	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<b>DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD</b>						
PREG 19	La empresa cumple con sus actividades a tiempo logrando satisfacer a sus clientes	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 20	Se realizar evaluaciones a los servicios brindados por la empresa	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

## Anexo 3. Ficha de evaluación del instrumento de investigación juicio de expertos



**I. DATOS GENERALES**

1.1. APELLIDOS Y NOMBRES: ALPIO SANTIAGO CAMPOS

1.2. GRADO ACADÉMICO: MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA: UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL SERVICIO LOGÍSTICO DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES MADONSA SAC-PUCALLPA, 2018

1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO: MARIA DEL CARMEN CAMIÑA ALDONATE

1.6. GRADO ACADÉMICO: PREGRADO

1.7. MENCIÓN: ..... - - -

1.8. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA

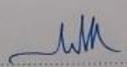
1.9. CRITERIOS DE APLICABILIDAD:  
 (a) De 01 a 09: (No válido, reformular)      (b) De 10 a 12: (No válido, modificar)      (c) De 13 a 15: (Válido, mejorar)  
 (d) De 16 a 18: (Válido, precisar)      (e) De 19 a 20: (Válido, aplicar)

**II. ASPECTOS A EVALUAR**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS – CUANTITATIVOS	Deficiente (01 - 09)	Regular (10 - 12)	Bueno (13 - 15)	Muy bueno (16 - 18)	Excelente (19 - 20)
1. CALIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				18	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado con conductas observables				17	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					19
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica					20
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					19
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio				18	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio				18	
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores					20
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al proposito del estudio				18	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					20
<b>SUB TOTAL</b>						<b>187</b>
<b>TOTAL</b>						<b>187</b>

VALORACIÓN CUANTITATIVA: 187  
 VALORACIÓN CUALITATIVA: EXCELENTE  
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: VALEDO, APLICAR

Lugar y Fecha: PUCALLPA, 19 DE FEBRERO 2019

  
 .....  
 Firma y post firma del experto  
 Código de colegiatura



DNI: 22672004



# UAP | UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

## I. DATOS GENERALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES: CASTRO ULLIEN JOSÉ WIS
- 1.2. GRADO ACADÉMICO: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Y CONTROL GOBERNAMENTAL
- 1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA: UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
- 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL SERVICIO LOGÍSTICO DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES MACONSA SAC - BUCALLPA, 2018
- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO: MARIA DEL CARMEN CAMIÑA ALDUNATE
- 1.6. GRADO ACADÉMICO: PREGRADO
- 1.7. MENCIÓN: - - -
- 1.8. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA
- 1.9. CRITERIOS DE APLICABILIDAD:  
 (a) De 01 a 09: (No válido, reformular)  
 (b) De 10 a 12: (No válido, modificar)  
 (c) De 13 a 15: (Válido, mejorar)  
 (d) De 16 a 18: (Válido, precisar)  
 (e) De 19 a 20: (Válido, aplicar)

## II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS - CUANTITATIVOS	Deficiente (01 - 09)	Regular (10 - 12)	Bueno (13 - 15)	Muy bueno (16 - 18)	Excelente (19 - 20)
1. CALIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				18	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado con conductas observables					19
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					20
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica				18	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				17	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio					20
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio					20
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores				18	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio					19
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					19
<b>SUB TOTAL</b>						188
<b>TOTAL</b>						18.8

VALORACIÓN CUANTITATIVA  
 VALORACIÓN CUALITATIVA  
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD

18.8  
 EXCELENTE  
 VÁLIDO, APLICAR

Lugar y Fecha: BUCALLPA, 19 DE FEBRERO 2019.

*Jose Castro*  
 Firma y post firma del experto  
 Código de colegiatura

DNI: 10-790859





# UAP | UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

## I. DATOS GENERALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES: FERRARI FERNANDEZ FREDDY ELAR
- 1.2. GRADO ACADÉMICO: MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN
- 1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA: UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
- 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL SERVICIO LOGÍSTICO DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES MACONSA SAC - PUCALLPA, 2018
- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO: MARIA DEL CARMEN CAMIÑA ALQUINATE
- 1.6. GRADO ACADÉMICO: PREGRADO
- 1.7. MENCIÓN: - - -
- 1.8. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA
- 1.9. CRITERIOS DE APLICABILIDAD:  
(a) De 01 a 09: (No válido, reformular)  
 (b) De 10 a 12: (No válido, modificar)  
 (c) De 13 a 15: (Válido, mejorar)  
 (d) De 16 a 18: (Válido, precisar)  
 (e) De 19 a 20: (Válido, aplicar)

## II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS - CUANTITATIVOS	Deficiente (01 - 09)	Regular (10 - 12)	Buena (13 - 15)	Muy buena (16 - 18)	Excelente (19 - 20)
1. CALIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado con conductas observables				18	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				18	
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica					20
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					19
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio					20
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio				18	
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores				18	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio					19
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías				18	
SUB TOTAL						20
TOTAL						188
						18.8

VALORACIÓN CUANTITATIVA: 18.8  
 VALORACIÓN CUALITATIVA: EXCELENTE  
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: VALIDO, APLICAR

Lugar y Fecha: PUCALLPA, 19 DE FEBRERO 2019

Firma y post firma del experto  
 Código de Legiatura

DNI: 40027294

