

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Administración y Sistemas**



**TESIS**

Título : Control de Inventarios y Gestión Logística  
en la empresa Lucarbal Rent a  
Car E.I.R.L. El Tambo – 2022

Para Optar : El Título Profesional de Licenciado en  
Administración

Autor : Bachiller WILLY MAYHUA ANGULO

Asesor : Mtra. Amanda Luzmila Gómez Chávez

Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de los  
Recursos

Línea de Investigación  
por programa de estudio : Administración General

Fecha de Inicio y  
Culminación : setiembre, 2022 hasta abril, 2023

Huancayo – Perú

2023

**HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS  
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**TESIS**

**“CONTROL DE INVENTARIOS Y GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA  
EMPRESA LUCARBAL RENT A CAR E.I.R.L. EL TAMBO – 2022”**

**PRESENTADO POR:**

Bach. WILLY MAYHUA ANGULO

**PARA OPTAR EL TITULO DE:**

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

APROBADA POR LOS SIGUIENTES JURADOS:

**PRESIDENTE** : \_\_\_\_\_

**PRIMER MIEMBRO** : \_\_\_\_\_

**SEGUNDO MIEMBRO** : \_\_\_\_\_

**TERCER MIEMBRO** : \_\_\_\_\_

Huancayo,.....de del 2023

## **Dedicatoria**

La presente investigación está dedicado a mis padres Wilfredo y Zenovia, por su apoyo incondicional y su paciencia, a mi hijo Adrián y al que viene en la barriga de mi esposa Ana por ser mi motivación, así también a Nuestro Señor de Los Milagros por su apoyo y su bendición espiritual para no desistir en el camino.

**Autor**

### **Agradecimiento**

Mi agradecimiento a mi familia por sus instantes sacrificios que se requirió para realizar el termino de mi carrera profesional, son el motor que me impulsa a seguir. Asimismo, agradezco a mi asesora Mg. Amanda Gómez Chávez por su conocimiento en este proceso. Y, por último, a la universidad por su preparación para poder llegar a etapa importante en mi crecimiento profesional.

**Willy Mayhua A.**

## CONSTANCIA

### DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN

La Dirección de Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, hace constar por la presente, que el informe final de tesis titulado:

#### **CONTROL DE INVENTARIOS Y GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA LUCARBAL RENT A CAR E.I.R.L. EL TAMBO – 2022**

Cuyo autor(es) : MAYHUA ANGULO WILLY.

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.

Escuela Profesional : ADMINISTRACION Y SISTEMAS.

Asesor(a) : MTRA. GOMEZ CHAVEZ AMANDA LUZMILA.

Que fue presentado con fecha 10.08.2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 15.08.2023; con la siguiente configuración de software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía.
- Excluye citas.
- Excluye cadenas menores de a 20 palabras.
- Otro criterio (especificar).

Dicho documento presenta un porcentaje de similitud de **18%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°11 del Reglamento de uso de software de prevención de plagio, el cual indica que no se debe superar el 30%. Se declara, que el trabajo de investigación: Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

Observaciones: Número 01 de Intento(s).

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presenta constancia.

Huancayo, 16 de Agosto del 2023.



Dr. Armando Juan Adasto Ávila  
Director de Unidad de Investigación  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

## **Introducción**

Con la globalización las empresas, en especial el área logística ha sufrido severos cambios el cual han aportado una mayor productividad tanto para el personal como para el cliente. En cuanto al sector servicio, es importante tener un registro del inventario, ya que al no tener un adecuada gestión puede ocasionar serios problemas en la empresa, la empresa de Lucarbal Rent A Car E.I.R.L, dedicada al alquiler de vehículos para las empresas que laboran en los rubros de minería, transportes y entre otros, por ello, presentan problemas en la gestión logística, es por ello que esta investigación tuvo como objetivo general examinar como el control de inventarios se relaciona con la gestión logística en la Empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L, en el distrito El Tambo para el periodo 2022.

En el estudio que se llevó a cabo en este momento, se realizó un completo y exhaustivo análisis, en ese sentido se presentó la siguiente estructura para poder cumplir con los objetivos. En primer lugar, se desarrolló en detalle el planteamiento del problema, se expone la realidad del problema, identificación, el problema formulado, las justificaciones, así como los objetivos tanto generales como específicos. Siguiendo con el apartado en el cap. dos se abarca el marco teórico el cual limita investigaciones relacionadas a las variables de investigación, tanto internacionales, como nacionales y regionales, sumado a ello el marco teórico donde se aborda las bases y conceptos de las variables, posteriormente en el cap. tres las hipótesis; el planteamiento de la hipótesis general y específicas. Previo a la examinación de los resultados de la investigación se procedió a detallar que metodología se llevó a cabo. En este apartado se explica el tipo de metodología que se aplicará será de enfoque cuantitativo, tipo aplicado, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental-transversal; así mismo la muestra representativa del estudio, finalmente el proyecto de investigación en donde se detalla el presupuesto y financiamiento del proyecto de investigación.

## Contenido

<b>HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS .....</b>	<b>2</b>
<b>Dedicatoria .....</b>	<b>3</b>
<b>Agradecimiento .....</b>	<b>4</b>
<b>CONSTANCIAS DE TURNITIN.....</b>	<b>5</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>6</b>
<b>Contenido .....</b>	<b>7</b>
<b>Contenido de Tablas .....</b>	<b>10</b>
<b>Contenido de Gráficos .....</b>	<b>11</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>12</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>13</b>
<b>CAPITULO I:.....</b>	<b>14</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>14</b>
<b>1.1. Descripción de la realidad problemática .....</b>	<b>14</b>
<b>1.2. Delimitación de la investigación .....</b>	<b>17</b>
<b>1.2.1. Delimitación Espacial.....</b>	<b>17</b>
<b>1.2.2. Delimitación Temporal.....</b>	<b>17</b>
<b>1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática .....</b>	<b>17</b>
<b>1.3. Formulación del Problema .....</b>	<b>17</b>
<b>1.3.1. Problema General.....</b>	<b>17</b>
<b>1.3.2. Problemas Específicos.....</b>	<b>17</b>
<b>1.4. Justificación.....</b>	<b>18</b>
<b>1.4.1. Social.....</b>	<b>18</b>
<b>1.4.2. Teórica .....</b>	<b>18</b>
<b>1.4.3. Metodológica.....</b>	<b>19</b>
<b>1.5. Objetivos de la Investigación .....</b>	<b>19</b>
<b>1.5.1. Objetivo General.....</b>	<b>19</b>

1.5.2. Objetivos Específicos.....	19
<b>CAPITULO II:</b> .....	<b>20</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>20</b>
2.1. Antecedentes (nacionales e internacionales) .....	20
2.2. Bases Teóricas o Científicas .....	25
2.3. Marco conceptual.....	49
<b>CAPITULO III:</b> .....	<b>51</b>
<b>HIPÓTESIS</b> .....	<b>51</b>
3.1. Hipótesis General .....	51
3.2. Hipótesis Específicas.....	51
3.3. Variable de la Investigación.....	51
<b>CAPITULO IV:</b> .....	<b>55</b>
<b>METODOLOGÍA</b> .....	<b>55</b>
4.1. Método de Investigación.....	55
4.2. Tipo de Investigación.....	55
4.3. Nivel de Investigación .....	55
4.4. Diseño de la Investigación.....	56
4.5. Población y Muestra .....	56
4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	57
4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	57
4.8. Aspectos éticos de la investigación.....	58
<b>CAPÍTULO V</b> .....	<b>59</b>
<b>RESULTADOS</b> .....	<b>59</b>
5.1. Descripción de resultados .....	59
5.2. Contraste de hipótesis.....	64
<b>ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	<b>71</b>
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>73</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>74</b>

<b>VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>75</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>80</b>
<b>Anexo 1. Matriz de consistencia .....</b>	<b>81</b>
<b>Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables .....</b>	<b>83</b>
<b>Anexo 3. Matriz de operacionalización del instrumento .....</b>	<b>85</b>
<b>Anexo 4. Instrumentos de investigación .....</b>	<b>89</b>
<b>Anexo 5. Confiabilidad y validez del instrumento .....</b>	<b>93</b>
<b>Anexo 6. La data de procesamiento de datos .....</b>	<b>114</b>
<b>Anexo 7. Consentimiento informado .....</b>	<b>116</b>
<b>Anexo 8. Fotos de la aplicación del instrumento .....</b>	<b>117</b>

## Contenido de Tablas

Tabla 1. Resumen de procesamiento de casos .....	59
Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad .....	59
Tabla 3. Resultados del Control de inventario .....	60
Tabla 4. Resultados de la verificación de la recepción .....	60
Tabla 5. Resultados del servicio al cliente .....	61
Tabla 6. Resultados del costo de inventario.....	61
Tabla 7. Resultados de entrega .....	62
Tabla 8. Resultados de la variable gestión logística .....	62
Tabla 9. Resultados del aprovisionamiento .....	63
Tabla 10. Resultados del almacenamiento.....	63
Tabla 11. Resultados de la distribución .....	64
Tabla 12. Prueba de normalidad .....	64
Tabla 13. Correlación entre el Control de Inventario y Gestión logística .....	66
Tabla 14. Correlación entre el Control de Inventario y Aprovisionamiento .....	67
Tabla 15. Correlación entre el Control de Inventario y Almacenamiento.....	69
Tabla 16. Correlación entre el Control de Inventario y Distribución .....	70

## Contenido de Gráficos

Gráfico 1. Esquema del sistema logístico .....	46
Gráfico 2. Gestión Logística .....	46

## RESUMEN

Con el propósito de establecer la relación entre el control de inventarios y la gestión logística en la Empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L, ubicada en El Tambo en el año 2022, se llevó a cabo el presente estudio. La problemática identificada radica en la falta de una implementación adecuada del control de inventarios en dicha compañía, debido a diversos factores, tales como la ausencia de verificación en la recepción de recursos, la ineficacia en el servicio al cliente y el registro inadecuado de los costos de inventario, entre otros. determinar la relación entre control de inventarios y gestión logística. Estos aspectos desencadenaron la realización de esta investigación académica con el fin de determinar la relación entre control de inventarios y gestión logística. En el estudio, se aplicaron cuestionarios a una muestra conformada por 40 empleados del área de logística de la empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L. Los resultados obtenidos confirmaron la existencia de una relación directa entre el control de inventarios y la gestión logística en dicha empresa. Esto condujo a la conclusión de que una mejor implementación del control de inventarios conlleva una mejora significativa en la gestión logística en el área analizada. Finalmente, los resultados obtenidos respaldaron la hipótesis planteada, demostrando que una adecuada aplicación del control de inventarios contribuye positivamente a la gestión logística en la empresa analizada.

*Palabras claves:* Inventario, logística, servicio al cliente, aprovisionamiento, almacenamiento.

## **ABSTRACT**

In order to establish the relationship between inventory control and logistics management in Lucarbal Rent A Car E.I.R.L., located in El Tambo in the year 2022, this study was carried out. The problem identified lies in the lack of proper implementation of inventory control in that company, due to various factors, such as the absence of verification in the receipt of resources, ineffective customer service and inadequate recording of inventory costs, among others. determine the relationship between inventory control and logistics management. These aspects triggered the realization of this academic research in order to determine the relationship between inventory control and logistics management. In the study, questionnaires were applied to a sample of 40 employees of the logistics area of the company Lucarbal Rent A Car E.I.R.L. The results obtained confirmed the existence of a direct relationship between inventory control and logistics management in that company. This led to the conclusion that a better implementation of inventory control leads to a significant improvement in logistics management in the analyzed area. Finally, the results obtained supported the hypothesis proposed, demonstrating that an adequate implementation of inventory control contributes positively to logistics management in the company analyzed.

*Key words:* Inventory, logistics, customer service, procurement, warehousing.

## **CAPITULO I:**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1.Descripción de la realidad problemática**

Actualmente, existen una variedad de deficiencias que generan preocupación en las gerencias de organizaciones. Por esta razón, se da prioridad a la evaluación del rendimiento operativo con el objetivo de prevenir una gestión ineficiente. Por consiguiente, es de severa importancia fijar un objetivo para evitar pérdida de recursos y del factor humano que dañe la situación financiera.

A nivel global, (Carmona González & Barrios Hernández) examinaron la parte fundamental de la definición de COSO y un análisis que destacó que los controles internos no deben ser considerados como elementos restrictivos, sino como facilitadores de los procesos para lograr los objetivos. Se enfatizó la necesidad de superar los riesgos con el fin de alcanzar las metas establecidas.

Por esto el objetivo de América latina es construir estructuras logísticas dinámicas con el fin de que la planeación de la capacidad se potencie, para ello se propone varias alternativas que brinden opciones en proponer un servicio aduanal única para la región, una correcta homologación de servicios logísticos de los países que la conforman, existen excelentes recursos en América Latina para mejorar el desempeño de la planeación de la capacidad de bienes y servicios debemos enmarcar una tendencia de solidaridad e inversión en mejorar la conectividad de los países para el mejoramiento de la exportación.

A nivel nacional, numerosas empresas aspiran a mantener su competitividad en el mercado y a fortalecerse, buscando ser más sólidas, sostenibles, competitivas y éticas. Por lo tanto, cada vez están más conscientes de la importancia tanto del control interno como de la gestión logística, reconociendo su valor fundamental para el éxito empresarial. De acuerdo con el diario

(Gestión, s.f.) se resalta la importancia del control interno como elemento esencial para salvaguardar una organización, ya que es fundamental contar con un sistema de control apropiado que permita proteger de manera rentable los activos en general. Además, este sistema contribuye a mejorar la eficiencia en las diversas transacciones realizadas por la organización.

La principal problemática de los procesos logísticos a nivel nacional es comprendida ampliamente por las entidades públicas y por las empresas privadas, se sabe que los altos gastos que se realizan y los fallidos procesos logísticos que tiene son unos de los inconvenientes presentados para mejorar la competitividad de Perú ante los altos estándares de calidad que tienen los países cercanos entre ellos tenemos los excesivos trámites aduaneros y los cobros que hacen perder tiempo y dinero. Dentro de nuestra nación observamos como la infraestructura de las vías de transporte de carga y movilización de equipos motorizados por carretera afecta la buena realización de planeamiento de los recursos a usar dentro del proceso logístico de muchas empresas, durante temporadas de lluvias el estado no ha previsto el acondicionamiento de nuevas vías o mejoramiento de las antiguas vías que siempre colapsan por las inclemencias del clima haciendo que bienes y servicios que son destinados para la satisfacción de un cliente no se cumplan en el tiempo y lugar para su consumo final. Para una buena planeación de la capacidad de recursos con relación al traslado de mercancías también se percibe que ninguna institución estatal, ni privada ha ahondado la implementación de transporte ferroviario, no consideran que es el medio más eficiente para el traslado de mercancías.

En cuanto a nivel local, de acuerdo con (Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas, 2021) es prescindible analizar los factores vinculados al control interno que podrían afectar la consolidación empresas PYMES en el área metropolitana, con el fin de proyectar el afianzamiento de la diversificación económica y fortificar la gestión organizacional.

El control interno es ampliamente utilizado tanto en instituciones públicas como privadas debido a su capacidad para permitir que dichas organizaciones operen de manera confidencial, simultánea y orientada hacia el futuro en la administración de sus recursos. Este mecanismo se lleva a cabo principalmente por altos directivos, administradores o la gerencia, con el objetivo de salvaguardar, asegurar y tomar el control de las actividades realizadas por la organización. Por lo tanto, busca alcanzar objetivos institucionales con eficacia y eficiencia en cada una de estas actividades, garantizando también la seguridad de la información económica y cumpliendo con las normas establecidas por la organización. (Contraloría General de la República, 2018)

Para puntualizar el tema principal vamos a priorizar los principales problemas logísticos que se observan en la minería peruana, las condiciones donde se desenvuelve la minería en el país requieren de una singular atención debido a que nuestras condiciones climáticas y geográficas de nuestro territorio no permiten enmarcar una buena logística dinámica para una minería moderna. Para mencionar que una operación minera es eficiente, debemos resaltar que se debe implementar una buena planeación de la capacidad mediante una logística de transporte de carga eficiente, esto simplemente porque en el rubro minero se laboran bajo varias demandas exigentes como la seguridad, mantener una sostenibilidad y entre otros. Muchas empresas de transporte han demostrado a lo largo de estos últimos años desarrollar deficientes cadenas logísticas en el momento de ejecutar un servicio adecuado de transporte de personal o mercancías, no tener una buena planeación de capacidad o ejercer prácticas logísticas erróneas pueden ocasionar el aprovisionamiento excesivo de servicios de forma inadecuada dentro de una operación minera, es por ello que el aspecto logístico es primordial para los procesos continuos en toda organización y aumentar las capacidades dentro de las operaciones mineras, ya que esta no se limita en solo compras o contratos, sino que ahora debe suponer una administración y gestión de las cadenas operacionales como productivos, entre los que se

encuentran los todos los medios de transportes que se derivan los recursos netos que desea expandirse a otros mercados.

## **1.2. Delimitación de la investigación**

### **1.2.1. Delimitación Espacial**

El propósito que se plantea se encuentra dentro del contexto de investigación en la región Junín y se desarrolló dentro de la Empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L, situado en la sede principal Av. Tahuantinsuyo N° 365 El Tambo – Huancayo.

### **1.2.2. Delimitación Temporal**

El tiempo estimado que se desarrolla el estudio se inició en septiembre de 2022 y finalizó en abril de 2023.

### **1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática**

En este estudio se consideraron los principios de control de inventarios y la gestión logística en las operaciones de la Empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L en Huancayo. Estos son temas que no reciben suficiente atención en la región y se identificó que la empresa es la única en la zona que compite a nivel nacional con otras empresas internacionales.

## **1.3. Formulación del Problema**

### **1.3.1. Problema General**

¿Cuál es la relación entre control de inventarios y gestión logística en la Empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L, El Tambo – 2022?

### **1.3.2. Problemas Específicos**

- a) ¿Cuál es la relación entre control de inventarios y aprovisionamiento en la empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L, El Tambo -2022?

- b) ¿Cuál es la relación entre control de inventarios y almacenamiento en la Empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L, El Tambo - 2022?
- c) ¿Cuál es la relación entre control de inventarios y distribución en la Empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L, El Tambo – 2022?

## **1.4. Justificación**

### **1.4.1. Social**

Se llevo a desarrollo para generar repercusiones significativas en el rubro minero con enfoque en temas de operaciones logísticas de abastecimiento de servicios de solución en transporte de personal, de materiales de la comuna hacia los centros mineros. Esto, a su vez, beneficiara a los trabajadores de la Empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L ofreciéndoles calidad laboral, lo cual aumentara el desempeño en sus actividades, evolución y desarrollo en cada uno de los trabajadores y disminución del ausentismo. En síntesis, los beneficios sociales para con los trabajos solo desencadenaría grandes beneficios.

### **1.4.2. Teórica**

En nuestro estudio el presente propósito es determinar la relación de la capacidad necesaria para satisfacer la demanda de productos o servicios de manera eficiente y efectiva de los recursos logísticos a la hora de brindar un servicio de renta de vehículos y como esta influye en el cálculo de los costos a la hora de trasladar los recursos desde su origen hasta otro centro de operaciones, en la logística es muy importante, ya que propone métodos y técnicas que resolverán de manera eficiente la optimización de nuestros recursos.

### **1.4.3. Metodológica**

Que los métodos, técnicas y los instrumentos empleados en esta investigación desarrollado tienen una validez y confiabilidad que pueden ayudarnos a estandarizar y utilizar en los estudios que se realizaran en base al tema.

## **1.5. Objetivos de la Investigación**

### **1.5.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre control de inventarios y gestión logística en la Empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L, El Tambo - 2022

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- a) Determinar la relación entre control de inventarios y aprovisionamiento en la Empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L, El Tambo - 2022.
- b) Determinar la relación entre control de inventarios y almacenamiento en la Empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L, El Tambo - 2022.
- c) Determinar la relación entre control de inventarios y distribución en la Empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L, El Tambo – 2022.

## CAPITULO II:

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes (nacionales e internacionales)

##### Antecedentes Nacionales

En el país, Leon (2022) en su trabajo denominado “Incidencia de la gestión logística en el control de existencias de la Empresa MC Transportes SRL, Arequipa - 2021” tuvo como finalidad primordial al análisis de la relación existente entre las variables “gestión logística” en conjunto mediante el “control de inventarios”, para lo cual aplican su estudio de marco metodológico descriptivo con herramientas estadísticas a través de una encuesta en 98 colaboradores de las áreas administración y logística de una entidad empresarial dedicada al transporte. Gracias a ello se encuentra que el 54% y 53% de participantes señalaron deficiencias en la gestión logística es insatisfactorio y el control de existencias, respectivamente. De esta forma, se termina por concluir que se lograron obtener los resultados cumplidos, es decir, se llegó a la conclusión de una asociación de carácter directo entre las variables estudiadas en este caso específico.

Asimismo, García y Sinti (2021) en su trabajo denominado “Gestión logístico y su incidencia en el control de inventarios en la institución pública gerencia territorial bajo mayo – Tarapoto 2021”, en cual aplican como primordial determinar cuál es la asociación entre la variable “gestión logística” en conjunto mediante el “control de inventarios”, para lo cual aplican su estudio de marco metodológico descriptivo con herramientas estadísticas a través de una encuesta en 98 colaboradores de las áreas administración y logística de una entidad empresarial dedicada al transporte. Gracias a ello se encuentra una asociación de carácter significativo. De esta forma, se termina por concluir que logro

cumplir con lo propuesto, es decir, se determinó una asociación de carácter significativo entre las variables estudiadas en este caso específico.

En cuanto a Conza (2020) cuyo título fue “El control de inventario y la relación en la gestión logística de Rímac seguros, San Isidro – 2018”, tuvo como finalidad primordial la determinación de la asociación de la variable “gestión logística” en conjunto mediante el “control de inventarios”, para lo cual aplican su estudio de marco metodológico aplicado con herramientas estadísticas a través de una encuesta en 36 personas que laboran en las áreas de estudio de una entidad empresarial dedicada a los seguros. Gracias a ello se encuentra una asociación de carácter significativo a la vez que positivo y también débil. De esta forma, se termina por concluir que se logró cumplir con lo propuesto, es decir, se concluyó una asociación de carácter significativo entre las variables estudiadas en este caso específico.

En esta ocasión, Cosme y Palpa (2021) cuyo título es “Sistema de gestión de inventarios para la eficiencia operacional de las empresas constructoras de Huancayo”, con el propósito primordial la determinación de la aplicación de los procesos en el sistema de gestión que fortalezca la variable “control de inventarios”, para lo cual aplican su estudio de marco metodológico aplicado con herramientas estadísticas a través de una encuesta en los 36 trabajadores del área del caso de una entidad empresarial dedicada a la construcción. Gracias a ello se encuentra que la mitad de los participantes no realiza una adecuada planificación del inventario, no identifican la necesidad de más material oportunamente y más de la mitad (66.70%) no monitorea el proceso de transporte del inventario, mientras que a su vez no se supervisa ni la entrada ni la salida del material (58%). De esta forma, se termina por concluir que se considera necesaria la aplicación de un plan en este caso específico.

### **Antecedentes Internacionales**

En primer lugar, León (2021) cuyo artículo título fue “Actividades de apoyo de la gestión logística en las empresas comercializadoras de bebidas” se enfocaron con la finalidad primordial la determinación de la competitividad a la vez que la reducción de costos en asociación con la variable “área logística” en las entidades dedicadas a comercializar bebidas, para lo cual aplican su estudio de marco metodológico descriptivo con herramientas estadísticas a través de una encuesta en 4 de las entidades mencionadas. Gracias a ello se encontró un alto nivel de confianza en el instrumento de 0,93. De esta forma, se termina por concluir se cumplió con determinar lo propuesto, es decir, se determinó la asociación entre variables, aunque se recomienda revisar el indicador “apoyo de almacenamiento”.

Por otro lado, García (2020) en su artículo denominado “Gestión logística en las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago” tuvo con el objetivo primordial lograr determinar mediante la variable “gestión logística” en el contexto de una institución universitaria, para lo cual aplican su estudio de marco metodológico descriptivo con herramientas estadísticas a través de una encuesta en 24 participantes entre los cargos de coordinador, jefe de compra, comprador, así como miembros del personal de apoyo de los mencionados recintos. Gracias a ello se encontró una confiabilidad de 0,90. De esta forma, se termina por concluir que se cumplió con el objetivo, es decir, se determinó un cumplimiento calificado y categorizado como moderado según la segunda variable “gestión logística”, lo cual satisfizo la necesidad de material académico en las instituciones parcialmente.

Al mismo tiempo, Calzado (2020) cuyo título denominado “La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos” tuvo como finalidad primordial la propuesta de la aplicación de los procesos de 5 fases para desarrollar la

variable “gestión logística” en el contexto del almacén, para lo cual aplican su estudio de marco metodológico aplicado. Gracias a ello se encontró que la estrategia presentada, efectivamente, elevó y mejoró el servicio brindado, a la vez realizan mejoras en sus decisiones. Por último, se termina por concluir el cumplimiento con el objetivo, es decir, se determinó la efectividad de la propuesta.

Siguiendo con el estudio, Domínguez y García (2021) cuyo título es “Plan de mejoramiento logístico para los procesos de gestión de inventarios y almacenamiento en la Bodega de Guayaquil-Marcimex S.A.”, tuvo como finalidad primordial la presentación de un plan que buscaba mejorar la variable “gestión logística” en el contexto de una bodega, para lo cual aplican su estudio de marco metodológico deductivo con herramientas estadísticas a través de una encuesta. Gracias a ello se encontró en el diagnóstico que faltaba inventario disponible, capacitaciones al personal y un almacén adecuado. De esta forma, se termina por concluir que es necesaria la aplicación del plan para cumplir con el objetivo, es decir, para mejorar la variable “gestión logística”.

Por otra parte, Moreno (2019) en su artículo científico titulado “Logística y control de stock. Caso de estudio en librerías y papel” en su estudio se entablo mejorar toda la gestión de inventario mediante el control de stock influye en las operaciones de la empresa, para este fin contó con una investigación de tipo aplicado con un enfoque cuantitativo de tipo correlacional-descriptivo de diseño no experimental. En sus resultados el modelo que antes de contaba ralentizaba el proceso de producción, es por ello que aplicó el modelo 5’s. Llegando conclusión la no aplicación de las 5’s ocasionaba una escasez de producto, ocasionando desorden y una ralentización en el proceso y en la atención de los clientes, el nuevo modelo aplicado optimiza el proceso de manera eficiente beneficiando al personal y al cliente

### **Antecedentes Regionales**

Por su parte, Galván (2021) en su estudio denominado “Implementación de un sistema de información para mejorar la gestión logística en la empresa Minería Y Construcciones Vial S.A.C.” tuvo como finalidad primordial la implementación de un nuevo sistema que mejore o potencie la variable “gestión logística”, para lo cual aplican su estudio de marco metodológico aplicado con herramientas estadísticas como Scrum y XP. Gracias a ello se encuentra que la propuesta logró corregir la gestión y solucionar la problemática de los tiempos de registro. De esta forma, se termina por concluir que se era necesaria la aplicación de un plan en este caso específico y que, al hacerlo, se satisfizo las necesidades de los clientes, así como de la entidad.

Por último, Miraval (2019) en su estudio realizado cuyo título fue “control de inventarios y su relación con la gestión logística de la empresa ladrillos cerámicos Chapacete, huánuco-2019”, tuvo como propósito determinar como el control en los inventarios por lo que se correlaciona con la gestión logística de la empresa que fabrican ladrillos en la ciudad de Huánuco para el año 2019. Para ello contó con una metodología de tipo aplicado con un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo-correlacional de diseño no experimental de corte transversal, cuya muestra es de 18 personas que laboran en el área. En los resultados encontró que existe una correlación alta y significativa (0.706) entre el control de inventarios y la gestión logística, mientras que el control de almacén tiene una correlación moderada significativa (0.535) con la segunda variable estudiada, por otro lado, el control de stock tiene una correlación alta significativa (0.679) con la gestión logística, por ultima el control de entrada y salida de existencia tiene una correlación moderada (0.571) con la gestión logística. Llegando a la conclusión mediante el análisis correlacional que aumentando el aumento en el inventario acompañado de un buen control la gestión logista mejora lo que hace que el negocio estudiado tenga mayor rendimiento en su producción e ingresos.

## **2.2.Bases Teóricas o Científicas**

### **La Logística de los negocios**

Resulta desafiante proporcionar una única definición para la logística empresarial (en adelante, logística) en la actualidad, ya que puede ser conceptualizada de diversas formas. Por ejemplo, se puede describir como la administración de todas las actividades que garantizan la eficiente coordinación y flujo de la oferta y la demanda, generando así beneficios temporales y locales en la creación de bienes.

En ese sentido, la actividad logística reacciona de manera inmediata a los requisitos esenciales al iniciar una transacción comercial entre empresas u organizaciones involucradas en exportación o importación. Por lo tanto, la relevancia de la logística en el comercio global en la actualidad radica en su capacidad para generar economías de escala y brindar beneficios en términos de tiempo y espacio. En otras palabras, compartir oportunamente todos los bienes y servicios a los clientes no se considera simplemente un valor adicional, sino un componente fundamental en las operaciones de comercio internacional. (Iyigun y Faruk Gorcun, 2022)

Por otro lado, para Tejeda et al. (2022), La logística se puede considerar tanto una disciplina científica como un arte, y es una de las áreas fundamentales en cualquier organización, englobando todas las actividades vinculadas directamente con la satisfacción de las necesidades físicas o materiales requeridas para el adecuado funcionamiento de una empresa.

De este modo, también se puede describir como el conjunto de actividades que involucra la planificación, ejecución y supervisión del flujo de los productos que se empleen en ambas direcciones, como toda la data que se involucre, el capital y el conocimiento, con el objetivo de satisfacer de manera efectiva de cumplir con las

necesidades que tienen las personas que consumen en las empresas. (Iyigun y Faruk Gorcun, 2022).

Como se puede observar en las definiciones previas, la logística se encuentra estrechamente vinculada con prácticamente todas las actividades de una empresa. Esto incluye la planificación de las todas las solicitudes de las personas que consuman y el programa que producen continuamente, la adquisición de materiales, la gestión de inventarios, la producción, el transporte, el almacenamiento de productos terminados y su distribución en el área de logística que tiene cada empresa.

Igualmente, el contenido de la logística puede hacer referencia principalmente a actividades como la gestión de materiales, el almacenamiento, las ventas, el transporte interno, el suministro, el transporte externo, la distribución, la tramitación de pedidos, la gestión de la producción y las compras.

Además, también pueden considerarse aspectos como la atención al cliente, pronóstico y de planificar en las demandas, un mejor proceso en el manejo de los stocks, comunicación logística, manejo de los materiales, gestión de pedidos, embalaje, asistencia en servicios y repuestos, determinación de ubicación de producción y almacenamiento, adquisiciones, manejo de devoluciones, logística de reversa, transporte y manipulación, así como almacenamiento.

Ahora bien, la primera actividad logística que realizará la empresa es la determinación del lugar de producción. Hay muchos factores a considerar. Elegir un lugar donde los recursos necesarios para la producción y una mano de obra suficientemente educada estén lo más disponibles posible y, al mismo tiempo, la ubicación esté lo más cerca posible de los clientes no es fácil.

Este objetivo se deriva de la búsqueda de minimizar todos los costos que son asociados al transporte de materiales y productos finales, así como minimizar todos los

gastos operarios que se desarrollan en la obra y adquisición de instalaciones necesarias. Al seleccionar la ubicación de almacenamiento, se aplican criterios similares a los utilizados en la selección del lugar de producción, teniendo en cuenta también el tipo de almacén apropiado. Surge entonces un desafío al considerar opciones como almacenamiento público o privado, cantidad y ubicación de los depósitos, entre otros aspectos.

Por otra parte, cabe señalar que la logística y el marketing están conectados, dado que los hallazgos de marketing se transforman en un pedido por cantidad y tipo de stock. La previsión de la demanda se realiza tanto antes del inicio de la producción como durante la misma para un horizonte temporal cada vez más corto. En base a lo señalado, se puede decir que esta es una actividad muy compleja y con un resultado incierto, porque hay que tener en cuenta una gran cantidad de factores diferentes, pero que no siempre se desarrollan como esperábamos.

### **La Cadena de Suministros**

En términos de Iyigun y Faruk Gorcun (2022), Una cadena de suministro representa una estructura dinámica de organizaciones interconectadas que colaboran en la provisión de bienes y servicios, abarcando todas las etapas desde la adquisición de materias primas hasta la plena satisfacción del cliente. Este sistema holístico involucra a diversos actores, como fabricantes, procesadores, distribuidores, mayoristas, minoristas y consumidores finales, todos ellos desempeñando un papel fundamental en el flujo eficiente de los productos. En particular, la cadena de distribución se refiere a la parte de la cadena logística que comienza cuando el artículo sale de la empresa fabricante y culmina en la entrega al cliente final. A lo largo de este proceso, se coordinan cuidadosamente las actividades de transporte, almacenamiento y distribución para garantizar la llegada oportuna y satisfactoria de los productos al consumidor.

Rushton et. al (2022) Se sostiene que la eliminación de restricciones comerciales y los avances tecnológicos han promovido la expansión de las cadenas de suministro a nivel regional y global. No obstante, la viabilidad a largo plazo de la gestión de este sistema plantea desafíos en términos de sostenibilidad. La gestión sostenible de la cadena de suministro se refiere a la administración de materias primas y servicios a lo largo de todos los componentes de la cadena, teniendo en cuenta los impactos sociales y ambientales generados por sus actividades. Si bien la entrega de productos al cliente ofrece ventajas económicas, también puede ocasionar congestión vial y degradación medioambiental. Por tanto, es fundamental buscar enfoques alternativos que fomenten una gestión más responsable y consciente de los recursos en la cadena de suministro, considerando el equilibrio entre la eficiencia económica y la preservación del entorno.

En el mundo del mercado actual, es imposible que una empresa apoye la sostenibilidad solo a través de su propia empresa. Según los autores, toda la cadena de suministro debe utilizar elementos de sostenibilidad para que el negocio siga siendo competitivo. Entre las ventajas de una cadena bien gestionada se encuentran el fortalecimiento del nombre de la organización en su desarrollo de aumentar los clientes, la satisfacción de los grupos de interés, así como la reducción de impactos sociales y ambientales negativos. Una cadena de suministro sostenible parece más transparente y visible dentro de la cadena, lo que puede ayudar a las empresas participantes a responder de manera rápida y oportuna a los cambios inesperados del mercado.

Con el propósito de obtener un panorama más detallado de la cadena de suministro en la empresa analizada en esta investigación, resulta relevante brindar una descripción exhaustiva de su estructura general. Al comprender a fondo la configuración de la cadena de suministro, se podrá identificar de manera más precisa las interacciones

entre los diferentes actores involucrados y comprender cómo se llevan a cabo las actividades de adquisición, producción, distribución y entrega de bienes y servicios.

La cadena de suministro de la empresa objeto de estudio se compone de varias etapas interconectadas. En primer lugar, se encuentra la adquisición de materias primas, donde se realiza la selección y compra de los insumos necesarios para la producción. Posteriormente, se lleva a cabo la etapa de producción, donde las materias primas son transformadas en productos finales a través de distintos procesos y operaciones. Una cadena de suministro convencional se caracteriza principalmente por su linealidad, donde los productos fluyen desde el proveedor de materias primas hasta el consumidor final. En sentido contrario, se desplazan la información y los recursos financieros con los cuales el cliente efectúa el pago de la mercancía adquirida. Sin embargo, es importante destacar que la cadena de suministro puede presentar variaciones y adaptaciones según el contexto y las particularidades de cada empresa. Estas modificaciones pueden incluir la incorporación de intermediarios, la diversificación de los canales de distribución y la implementación de estrategias de logística inversa, entre otros aspectos relevantes. (Rushton et. al 2022).

### **Estrategias de la Logística y de la Cadena de Suministros**

Iyigun y Faruk Gorcun (2022) Se reconoce que la elección acertada de la estrategia óptima para la cadena de suministro y la logística requiere de procesos creativos similares a los utilizados para establecer la estrategia empresarial adecuada. La adopción de enfoques innovadores en logística y estrategia de cadena de suministro puede generar una ventaja competitiva significativa. Al adoptar un enfoque innovador, las organizaciones tienen la oportunidad de diferenciarse de sus competidores al implementar prácticas logísticas únicas y estrategias de cadena de suministro que optimicen la eficiencia, la efectividad y la satisfacción del cliente.

La creatividad y la capacidad de pensar de manera disruptiva son elementos esenciales para identificar nuevas oportunidades y desarrollar soluciones logísticas innovadoras que agreguen valor y fomenten el crecimiento sostenible de la empresa. Además, al considerar la logística y la cadena de suministro como áreas estratégicas clave, se promueve una mayor alineación con los objetivos comerciales globales y se facilita una respuesta ágil y adaptativa a los cambios del entorno empresarial.

Es importante destacar que la innovación en logística y cadena de suministro no se limita a la implementación de tecnología avanzada, sino que implica una mentalidad abierta y receptiva a nuevas ideas y enfoques. Al fomentar la creatividad y la innovación en estas áreas, las organizaciones pueden mejorar su competitividad, fortalecer su posición en el mercado y ofrecer una experiencia excepcional a sus clientes.

De este modo, Iyigun y Faruk Gorcun (2022) afirman que una estrategia logística busca alcanzar tres metas principales: disminución de gastos, optimización de recursos financieros y mejora de la calidad del servicio. Estos objetivos son fundamentales para las empresas, ya que buscan maximizar la eficiencia operativa y generar ventajas competitivas en un entorno empresarial cada vez más desafiante y demandante. En la actualidad, las empresas se enfrentan a un panorama económico y comercial altamente competitivo, donde los clientes son más exigentes y tienen una amplia gama de opciones disponibles. En este contexto, es fundamental que las organizaciones se esfuercen por mantenerse al tanto de las últimas tendencias y prácticas en logística y cadena de suministro. La reducción de costos implica la identificación y aplicación de prácticas logísticas que permitan minimizar los gastos asociados a actividades como el transporte, almacenamiento y manipulación de productos. Al mismo tiempo, la reducción de capital busca gestionar de manera eficiente los recursos financieros vinculados a la cadena de suministro, optimizando la inversión en inventarios, activos y tecnologías logísticas. Por

otro lado, la mejora del servicio se refiere a la capacidad de la empresa para ofrecer una experiencia satisfactoria a sus clientes, mediante la entrega oportuna y precisa de productos, una atención al cliente eficaz y una gestión adecuada de los pedidos. Estos objetivos se complementan entre sí y buscan generar un equilibrio que permita a la empresa obtener beneficios económicos y fortalecer su posición en el mercado. Además, una estrategia logística bien diseñada y ejecutada puede generar sinergias y colaboraciones estratégicas con proveedores y socios comerciales, lo que contribuye a la eficacia global de la cadena de suministro y a la consecución de los objetivos establecidos. La excelencia en logística y cadena de suministro se ha convertido en un factor crítico para el éxito empresarial. Las empresas que logran optimizar sus operaciones y ofrecer un servicio eficiente y confiable tienen mayores posibilidades de diferenciarse de la competencia y ganarse la preferencia de los clientes. Para ello, es necesario buscar constantemente formas de mejorar la eficiencia operativa, reducir costos, acortar los tiempos de entrega y mantener altos niveles de calidad en los productos y servicios ofrecidos. Además, en un entorno empresarial cada vez más globalizado, las empresas se enfrentan a desafíos adicionales, como la gestión de cadenas de suministro internacionales, la coordinación de actividades con proveedores y socios comerciales en diferentes países y el cumplimiento de regulaciones y normativas internacionales. La capacidad de adaptarse rápidamente a estos cambios y gestionar eficientemente las complejidades inherentes es fundamental para mantener la competitividad en el mercado.

**a. Reducción de costes:**

Se trata de una estrategia para minimizar los costes variables asociados al transporte y al almacenamiento. La mejor estrategia suele formularse evaluando métodos alternativos, como la elección entre distintos lugares de almacenamiento o la elección entre modos de transporte alternativos. Cuando se

buscan las alternativas más baratas, el nivel de servicio suele ser el mismo. El objetivo principal es maximizar los beneficios.

**b. Reducción de capital:**

Una táctica encaminada a reducir la inversión en el sistema logístico. El propósito de esta táctica es optimizar la rentabilidad de los recursos logísticos. Algunos ejemplos de ello incluyen la adopción de entregas directas a los clientes para evitar la necesidad de almacenamiento, la preferencia por almacenes de carácter público en lugar de privado, la elección de métodos de entrega just in time en vez de almacenamiento convencional, o el empleo de proveedores logísticos externos. Estas estrategias buscan minimizar los costos asociados a la infraestructura logística y maximizar la eficiencia operativa, al mismo tiempo que se asegura la satisfacción de los clientes a través de entregas oportunas y precisas. Estas decisiones estratégicas también pueden fomentar sinergias con socios comerciales y contribuir a una cadena de suministro más ágil y competitiva. En última instancia, la implementación de esta estrategia tiene como objetivo maximizar la utilización de los recursos logísticos y generar ventajas económicas significativas para la empresa.

La optimización de los activos logísticos, como almacenes, flotas de transporte y sistemas de gestión de inventario, es esencial para garantizar una operación eficiente y rentable de la cadena de suministro. Al tomar decisiones estratégicas que promuevan la sincronización y coordinación de estas actividades, se pueden reducir los tiempos de respuesta, minimizar los costos de almacenamiento y transporte, y mejorar la eficiencia general de la cadena de suministro

### **Mejora del servicio:**

Son aquellos ingresos que dependen del nivel de servicio al cliente y que unos mayores ingresos pueden compensar unos mayores costes. Para que una estrategia de servicios sea eficaz, debe diseñarse frente a las ofertas de los competidores.

### **Planeación de la Capacidad**

Para que una persona realice bien su trabajo, es necesario que se acostumbre bien a la carga de trabajo. La carga de trabajo también está asociada con otros requisitos del trabajo, como la competencia, la forma física o el rendimiento. Ciertas suposiciones personales también están relacionadas con estas demandas, gracias a las cuales una persona sobrelleva mejor o peor la carga de trabajo.

Para Lucina (2015, como se cita en Ortíz y Rivera, 2020), la fuerza de trabajo requerida es la cantidad de empleados necesarios para llevar a cabo una actividad específica en un período de tiempo determinado. Representa el máximo nivel de producción que una organización puede mantener de manera viable, considerando programaciones realistas de personal y equipos. La capacidad laboral se calcula tomando en cuenta diversos factores, como el flujo de trabajo, la eficiencia operativa y los recursos disponibles. Esta medida es fundamental para asegurar que la empresa pueda cumplir con la demanda y optimizar su rendimiento sin incurrir en sobrecargas ni subutilización de recursos humanos. Es importante destacar que la capacidad laboral puede variar según las fluctuaciones de la demanda, los cambios en los procesos de producción y la eficacia de la gestión de recursos humanos. La planificación adecuada de la capacidad laboral permite a las organizaciones ajustar su fuerza de trabajo de manera eficiente, maximizando la productividad y garantizando la satisfacción de los clientes.

Por otro lado, para Rushton et. al (2022), La planificación de la capacidad es una dimensión estratégica de gran relevancia para asegurar la continuidad y el progreso a largo plazo de la organización, ya que considera los planes de inversión con el fin de evitar un crecimiento desproporcionado que conlleve costos excesivos, al mismo tiempo que garantiza la preparación de la empresa para enfrentar los desafíos del mercado en el corto, mediano y largo plazo. Este proceso estratégico implica la evaluación minuciosa de los recursos disponibles, tanto físicos como humanos, y su alineación con las necesidades presentes y futuras de la empresa. Además, implica la identificación de oportunidades de mejora y optimización de la capacidad existente, así como la consideración de factores externos que puedan afectar la demanda y la oferta de productos o servicios. La planificación de la capacidad busca encontrar un equilibrio óptimo entre la capacidad de producción de la empresa y la demanda del mercado, evitando tanto la subutilización de recursos como la saturación que pueda comprometer la calidad y eficiencia. Al anticipar las necesidades futuras y adaptarse de manera proactiva, la empresa puede mejorar su competitividad, reducir riesgos y aprovechar oportunidades emergentes. En resumen, la planificación de la capacidad es un pilar fundamental para la sostenibilidad y el crecimiento sostenido de la organización, permitiéndole adaptarse a los cambios del entorno empresarial y mantener su posición en el mercado a largo plazo.

### **La Gestión Logística**

Las principales dificultades de implementación de las disposiciones de gestión logística en las empresas rusas se deben principalmente a la inestabilidad de la economía del país, y los problemas más importantes, asociados con el uso eficiente de la logística en los negocios nacionales, en opinión de los científicos, pueden ser clasificados en objetivos y subjetivos.

Las razones objetivas serían la imperfección de la base metodológica para la implementación de la logística en el sector real de la economía rusa; incertidumbre de los límites de uso de la logística en los sistemas empresariales existentes; marco legal inestable de las estructuras empresariales, así como sistema impositivo imperfecto; falta de adecuada estructuración de los sistemas empresariales, necesaria para la implementación de la logística; depreciación moral y física significativa del equipo; infraestructura de transporte poco desarrollada, que no cumple con los requisitos modernos; bajo nivel de desarrollo de las instalaciones físicas de almacenamiento; insuficiente desarrollo y uso de sistemas modernos de comunicaciones electrónicas (Grudziński y Sulich, 2019).

Las razones subjetivas son la falta de especialistas calificados en logística y la posible falta de renuencia de los gerentes a cambiar los estereotipos de trabajo establecidos en el contexto de una baja cultura legal y gerencial. Los jefes de departamentos de abastecimiento, entrega y ventas, acostumbrados a desempeñar sus funciones tradicionales, dificultan la implementación del esquema completo de gestión de materiales de una empresa, porque los objetivos logísticos no coinciden con los de otras entidades funcionales separadas.

Una empresa separada, optimizada desde el punto de vista logístico, podría ser un eslabón subóptimo en la cadena logística general porque el enfoque logístico significa la inclusión de una empresa y proveedores, intermediarios y clientes relacionados en esta cadena. La coordinación del trabajo de la cadena logística, compuesta por varias empresas, es eficaz cuando se utilizan métodos de gestión logística. La organización de la logística en una empresa, en los sistemas logísticos y en las cadenas logísticas es un factor significativo de apoyo organizacional a la gestión logística eficiente en la organización.

De acuerdo con el enfoque de gestión tradicional, cada eslabón de la cadena logística tiene su propio sistema de gestión, centrado en los objetivos y criterios de eficacia (Grudziński y Sulich, 2019). El desplazamiento de los materiales que salen de cada componente previo de la cadena logística, configurado por la influencia del sistema de gestión de dicho componente, teniendo en consideración sus metas y criterios, representa la entrada al siguiente componente. El movimiento de materiales que se produce en toda la cadena logística es el resultado del flujo de salida del último componente. Los parámetros asociados se obtienen a través de acciones de gestión autónomas que se llevan a cabo de manera secuencial en cada componente de la cadena logística. Por lo tanto, estos parámetros son de naturaleza espontánea en relación a los objetivos de gestión comunes.

En el enfoque de logística, Las acciones ejecutivas del sistema de gestión logística integrada se incorporan al nuevo componente: el flujo de material de punta a punta. Estas acciones se estructuran en base a metas comunes y criterios de eficacia de la cadena logística. El enfoque logístico de la administración empresarial tiene como propósito optimizar los procesos de flujo dentro del sistema administrado, desde una perspectiva de unidad e integración de las partes individuales. Esto se logra a través de enfoques técnicos, tecnológicos, económicos y metodológicos, con el objetivo de minimizar tiempos y costos mediante la optimización de la gestión de los flujos de material, información y financiero en todas las etapas. En consecuencia, la gestión logística implica una influencia específica en los flujos logísticos para sincronizar su interacción y lograr un efecto sinérgico. Además, busca alcanzar una integración armoniosa y una coordinación eficiente de los elementos que conforman la cadena logística.

La gestión logística es un conjunto de actividades estratégicas, organizativas, de dirección y supervisión que tienen como objetivo facilitar y controlar el flujo de recursos

primarios, insumos, provisiones de producción, productos y la recopilación de información a lo largo de toda la cadena de suministro, desde su origen hasta su destino final. Su finalidad principal es adaptarse y satisfacer las necesidades del cliente de manera eficiente. La gestión logística también se encarga de asegurar la disponibilidad oportuna y la entrega adecuada de los productos y servicios requeridos por los clientes. Esto implica la coordinación de los diferentes actores y procesos involucrados en la cadena de suministro, buscando minimizar los tiempos de espera, los costos de transporte y almacenamiento, y optimizar la eficiencia en general. Además, la gestión logística implica la gestión de la información relevante relacionada con los movimientos y el estado de los recursos a lo largo de todo el proceso. Esto permite tomar decisiones informadas y estratégicas, identificar oportunidades de mejora, anticiparse a posibles problemas y maximizar la eficiencia operativa en la cadena de suministro.

Este proceso implica la creación de estrategias y la implementación de tácticas para garantizar un flujo óptimo de los elementos involucrados en la cadena de suministro. Esto incluye la planificación y coordinación de actividades como la adquisición de materias primas, el almacenamiento, el transporte, la gestión de inventarios y la distribución de productos y servicios. También es una influencia específica en el equilibrio espacio temporal de los procesos comerciales, asociado con la formación de flujos de activos tangibles e intangibles para lograr un efecto de sinergia, que se refleja en el movimiento de caja neto de la organización. Así mismo, la gestión logística podría considerarse como un ciclo empresarial cerrado, que se repite constantemente, un proceso cíclico se considera desde los enfoques estructural, de procesos y funcional, los cuales están íntimamente relacionados (Grudziński y Sulich, 2019).

### **Control de inventarios**

Para Wurst y Graf (2021), los inventarios requieren la implementación y aplicación de una estrategia de supervisión confiable, al igual que cualquier otro sistema. La sofisticación del entorno operativo, la cantidad de elementos que deben ser administrados, la diversidad de ubicaciones donde se puede mantener el inventario y la disponibilidad de información en tiempo real influyen en la elección del sistema de supervisión. En esta misma línea de pensamiento, las estrategias de control de inventario pueden clasificarse en tres categorías principales:

- Control de inventarios de distribución
- Control de inventarios de manufactura
- Control situacional

Dentro de las empresas, la gestión de inventarios es particularmente valiosa, ya que permite ejercer un control efectivo sobre las entradas, el consumo y la comercialización de los suministros y productos. Además, establece una estructura jerárquica clara en términos de prioridades y valor, lo que tiene un impacto positivo en la rentabilidad de la organización. Asimismo, brinda la capacidad de supervisar y regular de manera precisa el flujo de recursos y mercancías, asegurando una gestión eficiente y una toma de decisiones fundamentada en datos confiables. (Arroba y Naula, 2018).

### **Procedimiento del control de inventarios**

Wurst y Graf (2021) Expertos en la materia señalan que las responsabilidades relacionadas con la gestión de inventarios se pueden abordar desde dos perspectivas distintas: el control operativo y el control contable.

El control operativo implica mantener los niveles de inventario adecuados, tanto en términos cuantitativos como cualitativos. En consecuencia, es lógico concluir que el control debe llevarse a cabo antes de que se inicien las operaciones, ya que resultaría

difícil gestionar adecuadamente los inventarios si las compras se realizan sin un criterio establecido. A este control previo a las operaciones se le conoce como control preventivo.

El control operativo se enfoca en la optimización de los niveles de inventario, asegurando que se mantengan en un equilibrio óptimo que garantice un suministro eficiente y oportuno. Esto implica la adopción de políticas y prácticas que permitan anticipar las necesidades de inventario, así como establecer parámetros de control y seguimiento para evitar tanto la escasez como el exceso de inventario.

Por otro lado, el control contable se centra en aspectos relacionados con la valoración y registro de los inventarios en los libros contables de la organización. Esto implica el seguimiento de los movimientos de inventario, la adecuada valoración de los productos, el registro de las salidas y entradas, así como la realización de ajustes contables necesarios. El control contable asegura que los inventarios se registren de manera precisa y reflejen fielmente la situación financiera de la empresa. El control preventivo significa comprar solo lo realmente necesario, esto con el fin de evitar la acumulación innecesaria.

La efectividad del control preventivo se evidencia a través de la realización de auditorías, el análisis exhaustivo de los inventarios y el control contable, los cuales también permiten identificar posibles fallas que requieren medidas correctivas. Es importante destacar el papel fundamental que desempeñan los enfoques de gestión de registros y el control contable en el contexto del control preventivo. (Arroba y Naula, 2018).

La realización de auditorías periódicas brinda la oportunidad de examinar minuciosamente los procesos de control, evaluar la eficacia de las políticas establecidas y detectar posibles desviaciones o irregularidades. Asimismo, el análisis detallado de los

inventarios proporciona una visión clara de los niveles de existencias, la rotación de los productos y la demanda, lo que permite identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas para optimizar la gestión de inventarios.

Por otro lado, el control contable desempeña un papel clave en el control preventivo, ya que implica el registro adecuado de las transacciones relacionadas con los inventarios, su valoración precisa y el seguimiento de las entradas y salidas. A través de este control, se establecen mecanismos de verificación y reconciliación que garantizan la integridad y exactitud de los datos contables.

Al combinar la realización de auditorías, el análisis de inventarios y el control contable, se fortalece el control preventivo y se mejora la eficiencia en la gestión de inventarios. Estas prácticas permiten identificar posibles debilidades en los procesos, implementar acciones correctivas oportunas y asegurar un flujo de información confiable y transparente. De esta manera, se promueve una gestión más efectiva de los inventarios y se minimizan los riesgos asociados a desequilibrios o deficiencias en el control de inventarios.

Algunas técnicas son las siguientes:

- Fijación de existencias máximas y mínimas
- Índices de Rotación
- Aplicación del criterio especialmente cuando las especulaciones entran en juego
- Control Presupuestal

Todos los productos que una empresa comercial posee y tiene a mano durante el ciclo comercial normal se consideran existencias.

El inventario inicial del año siguiente coincide con el inventario final del año en curso. Por tanto, un cálculo erróneo del inventario al final del ejercicio repercute en el estado de ingresos durante dos años consecutivos.

Otros métodos de control de inventarios son:

**a) Sistema Justo A Tiempo (Just In Time)**

Para Rushton et al (2022), el concepto que subyace a este planteamiento es comprar inventario e incorporarlo al proceso de producción cuando sea necesario. En su sistema de gestión de existencias muy eficaz, proveedores muy fiables y compras eficientes.

Mediante una gestión más eficaz, una empresa puede racionalizar su proceso de fabricación, lo que se refiere a los elementos internos. Una mayor eficiencia interna puede minimizar la necesidad de materias primas, aunque esto se aplica sobre todo a causas externas.

La cantidad de materias primas puede reducirse mediante la cooperación con proveedores fiables; en cuanto a los productos terminados, podemos afirmar que si se reponen rápidamente, disminuyen los costes de agotamiento de existencias; del mismo modo, disminuyen las existencias de todo tipo de recursos.

**b) El Sistema De Costos Basado En Las Actividades O Costeo ABC**

Para Rushton et al (2022), La clasificación de los elementos en las siguientes categorías constituye el primer paso para aplicar el enfoque de costos ABC en una organización con el fin de llevar a cabo el control de inventarios de manera efectiva:

Alrededor del 20% de los bienes de inventario, o aquellos en los que la empresa tiene la mayor inversión, se designan como artículos "A", que representan el 90% de la inversión. Son los más caros o los artículos del inventario que se ciclan con menor rapidez.

Los artículos "B" son los que, en términos de coste, coinciden con la inversión siguiente. Constituyen el 30% de las cosas y cuestan el 8% del dinero.

Los elementos clasificados como "C" generalmente representan una gran cantidad de artículos y tienen una inversión relativamente baja. Estos constituyen aproximadamente el 50% del total de elementos en el inventario, pero solo representan aproximadamente el 2% de la inversión total en inventario de la empresa.

Esta categoría de artículos, designada como "C", engloba aquellos productos o componentes que son menos críticos en términos de valor financiero y frecuencia de movimiento. Aunque son numerosos en cantidad, su impacto económico es relativamente bajo en comparación con otros elementos del inventario.

En resumen, la utilización del método de costos ABC en el control de inventarios implica categorizar los elementos en diferentes clases, identificar las categorías críticas, asignar los costos correspondientes y llevar a cabo un análisis y control detallado de cada clase con el objetivo de optimizar los costos y mejorar la gestión del inventario.

### **Dimensiones de la variable Control de inventarios**

#### **Verificación de la recepción**

Refiere a una de las etapas más importantes, en el flujo de materiales, pudiendo llevar a muchos errores que pueden generar consecuencias en el inventario y limitar la producción (MECALUX, 2021). Se puede dividir en 4 etapas: 1) planificación e información, que es necesario para coordinar la cadena de suministro y aprovisionar o comprar, 2) descargar y gestión de los muelles de carga, que requiere que las mercaderías lleguen adecuadamente y sean recepcionadas o consolidadas, 3) control de calidad de la mercadería, que es la recepción de los materiales revisando que estén en condiciones necesarias (temperatura, humedad, características, embalaje, etc.), 4) Marcado,

agrupación y ubicación de los productos, que consiste en registrar los datos, asegurar su seguimiento y gestionar los aspectos logísticos relevantes.

### **Servicio al cliente**

Es una prioridad en la organización, no solamente en términos de ventas o servicios postventa, pues es parte de la cultura y conducta de la misma (Tejada Arana et al 2022). También es son mujeres de características variadas agrupadas a satisfacer las necesidades de consumidores y llevar a cabo sus expectativas, y es la atención empresarial hacia sus clientes, para atender consultas, pedidas, ventas, reclamos, etc.; se caracteriza en términos ideales por la cordialidad, integridad, atención individualizada, prontitud en la asistencia, fiabilidad y actitud de servicio. Estos atributos son fundamentales para garantizar una experiencia satisfactoria y de calidad para los clientes, generando un ambiente de confianza y satisfacción. Además, la disposición para brindar un servicio excepcional y el compromiso de satisfacer las necesidades del cliente de manera eficiente son elementos clave en la construcción de relaciones sólidas y duraderas.

Asimismo, son el conjunto de acciones, en la gestión logística, con el fin de ofrecer un producto o servicio en el tiempo y espacio determinados necesarios, llevando a la satisfacción del cliente reforzando la imagen empresarial y potencialidad de futuras compras (fidelidad) (Henriquez, 2020)

### **Costo de inventario**

Se trata de los costos vinculados a la solicitud, conservación y administración de los inventarios de la empresa. Estos gastos abarcan una amplia gama de actividades y procesos relacionados con la gestión de las existencias, como los costos de pedido, los costos de almacenamiento y los costos de manejo de inventarios. Estos aspectos son fundamentales para el funcionamiento eficiente de la organización, ya que afectan

directamente a su rentabilidad y competitividad en el mercado. Al optimizar y controlar estos gastos, la empresa puede lograr una mejor utilización de sus recursos y maximizar sus beneficios a largo plazo; pueden incluir cuestiones como costos de pedido, de escasez, etc. (Postgrado UCSP, 2022). Este proceso tiene impacto en los resultados finales, ya que si almacenas muchas unidades y consumes el flujo efectivo. Estos costos pueden comenzar a acumularse y empeorar las cosas, siendo inconvenientes para conseguir nuevas oportunidades o hasta pueden llevar a futuros riesgos.

### **Entrega**

Es una de las etapas fundamentales en el flujo de suministro, desempeñando un papel crítico en la efectividad de las operaciones, tanto en términos directos como indirectos. Esta fase tiene una gran relevancia en el contexto de la cadena de suministro, ya que su correcta gestión y ejecución contribuye significativamente a la eficiencia general de la organización. Además, su impacto se extiende más allá de los aspectos operativos directos, influyendo en otros aspectos clave como la satisfacción del cliente, la rentabilidad y la competitividad en el mercado. Por tanto, es esencial prestar una atención adecuada a este proceso y adoptar enfoques estratégicos que optimicen su desempeño y maximicen los resultados globales de la empresa. (EAE, 2018); estando afectado por la estructura de costos, gestión de pedidos, red, planificación, prevención y requisitos mínimos. Asimismo, es el sistema de entrega de productos y bienes de manera veloz desde su producción hasta su consumo (Peralta, 2022)

### **Gestión logística**

De acuerdo con GS1 Colombia La logística implica la planificación, supervisión y gestión efectiva de las redes de suministro y distribución, abarcando todas las etapas desde el proveedor hasta el cliente final. Este proceso se encarga de coordinar de manera eficiente los flujos de materiales, productos y servicios, asegurando su disponibilidad

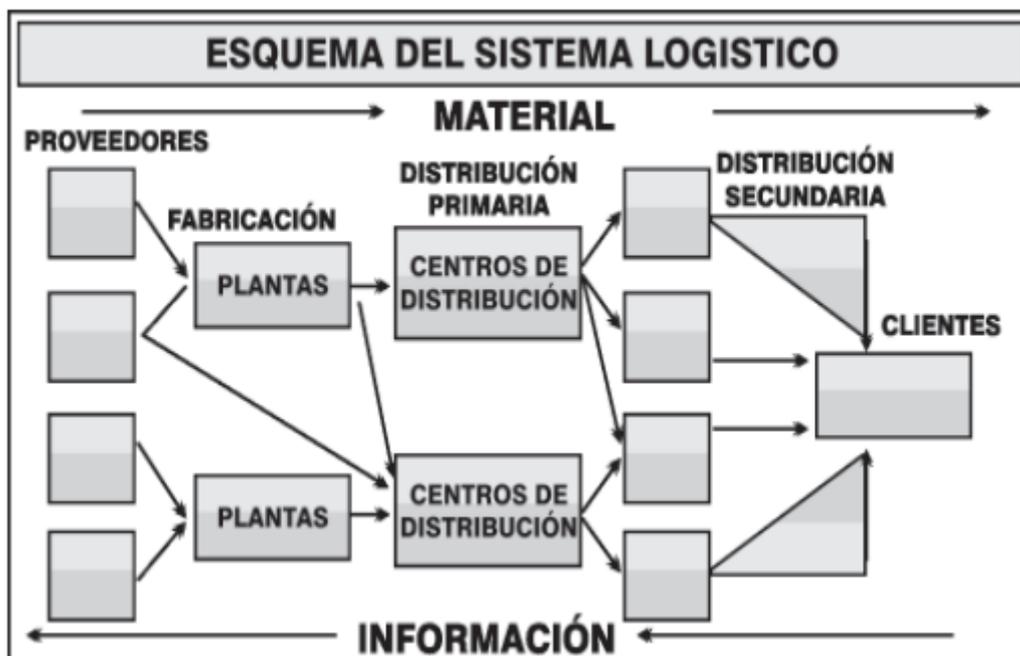
oportuna y en las cantidades adecuadas. Además, la logística también abarca la gestión de la información, el control de inventario, la optimización de rutas y el manejo de los recursos necesarios para asegurar un flujo fluido y efectivo en toda la cadena de suministro. En resumen, la logística se encarga de garantizar que los productos y servicios lleguen a los clientes de manera eficiente, cumpliendo con sus expectativas y contribuyendo al éxito global de la organización. (Tejada Arana et al 2022). Según el Council of Logistics Management, la logística se define como el conjunto de actividades que comprenden la planificación, ejecución y supervisión del flujo de materiales, gestión de inventario y almacenamiento de manera eficiente y rentable. Este proceso abarca desde la adquisición de materias primas hasta la entrega de productos terminados, junto con la gestión de la información pertinente, con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente. La logística busca asegurar que los productos y servicios lleguen a su destino final de manera oportuna, minimizando costos y maximizando la satisfacción del cliente. Para lograrlo, se emplean estrategias como la optimización de rutas, la coordinación de proveedores y la implementación de tecnologías que agilicen y mejoren los procesos logísticos. En resumen, la logística se encarga de gestionar de manera eficiente y efectiva el flujo de materiales y la información asociada, desde su origen hasta su destino final, con el fin de cumplir con las expectativas y necesidades del cliente.

En la perspectiva de la misma empresa, es entendido como la forma en que la organización adopta respecto a su aprisionamiento de materiales, producciones, almacenamiento y distribución de sus productos (Wurst y Graf 2021). También se considera la administración de la logística se refiere a la coordinación y gestión de los flujos de productos y servicios, que abarcan desde la obtención de materias primas e insumos desde su punto de origen hasta la distribución y entrega al consumidor final. Este proceso implica la planificación, implementación y control de las actividades

logísticas necesarias para asegurar que los bienes y servicios lleguen de manera eficiente y efectiva a su destino. Se incluyen aspectos como la adquisición de materiales, el transporte, el almacenamiento, el procesamiento de pedidos y la distribución, con el objetivo de satisfacer las demandas del mercado y cumplir con las expectativas de los clientes. Una forma de comprender el sistema logístico es por el siguiente esquema (Anibal Mora, 2021):

### Gráfico 1.

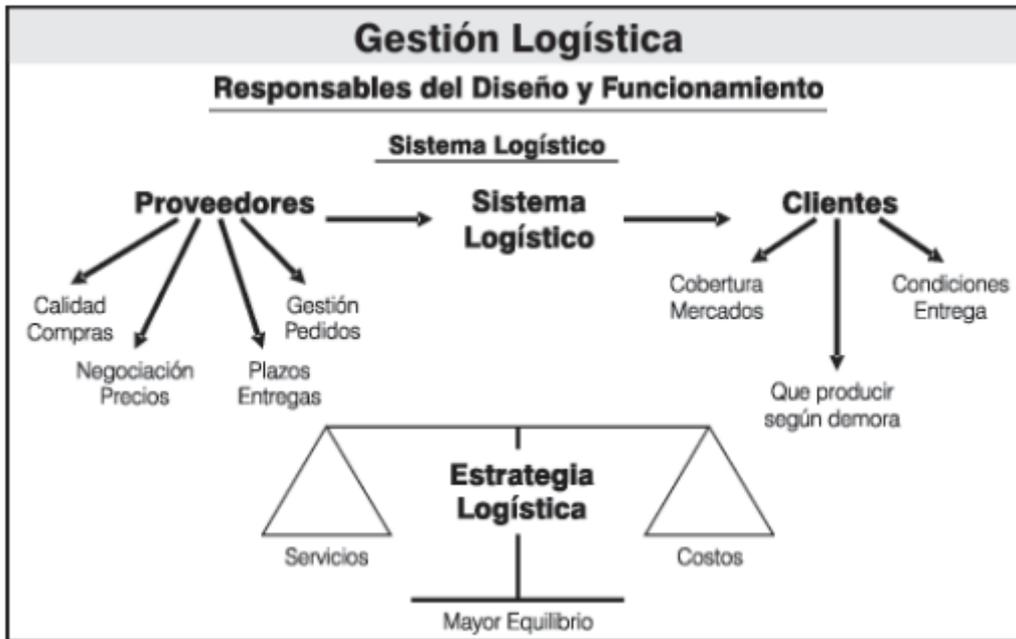
*Esquema del sistema logístico*



En ese sentido, la gestión logística se vería de la siguiente forma, en términos de responsables de diseño y funcionamiento (Anibal Mora, 2021):

### Gráfico 2.

*Gestión Logística*



## Dimensiones de la variable Gestión logística

### Aprovisionamiento

El aprovisionamiento es la adquisición de un stock inicial de piezas de repuesto para un nuevo equipo o sistema para satisfacer las demandas desde la fecha de la capacidad operativa inicial hasta que el Sistema de Abastecimiento asuma la responsabilidad de reabastecimiento (Iyigun y Faruk Gorcun 2022)

Asimismo, Iyigun y Faruk Gorcun (2022) señalan que las elecciones fundamentales que deben hacerse en los sistemas de aprovisionamiento incluyen decidir qué bienes comprar, a qué proveedor(es), en qué cantidades, cuándo y con qué frecuencia.

En ese sentido, la logística se concibe como la sinergia de los flujos de operación desde el cliente final hasta los proveedores, con el propósito de suministrar productos, servicios e información que generen beneficios adicionales a los consumidores. Esta integración abarca la coordinación de todas las actividades y procesos empresariales involucrados en la cadena de suministro, buscando optimizar la entrega de valor a lo largo de todo el ciclo de vida del producto o servicio. Desde la identificación de las

necesidades del consumidor hasta la adquisición de insumos y la entrega final, se busca establecer una sinergia entre los diferentes actores y etapas de la cadena, con el objetivo de proporcionar soluciones eficientes y satisfactorias. Esto implica la gestión efectiva de los flujos de información, materiales y servicios, así como la colaboración estrecha entre los diversos socios comerciales involucrados. En última instancia, el enfoque logístico busca crear valor agregado para los consumidores, brindando productos y servicios de calidad, en el momento y lugar adecuados, con el respaldo de una eficiente gestión de la cadena de suministro (Iyigun y Faruk Gorcun 2022). Su objetivo es transformar eficientemente los insumos en productos terminados.

### **Almacenamiento**

El acto de almacenar mercancías en almacenes e instalaciones logísticas se conoce como almacenaje. Su finalidad es cubrir el lapso de tiempo entre dos líneas de producción separadas o entre productores y clientes manteniendo un suministro constante de mercancías en la línea de producción o en el mercado. (Iyigun y Faruk Gorcun 2022).

Además, hace alusión a las tareas fundamentales en el ámbito logístico que pueden impactar el desempeño de los procesos y la satisfacción de los clientes. Igualmente, se refiere a las acciones esenciales dentro de la cadena de suministro que pueden influir en el rendimiento de los métodos y la calidad del servicio hacia los compradores (Iyigun y Faruk Gorcun 2022): si no se dan en condiciones de seguridad y manteniendo el resguardo del inventario pueden generarse deterioros de los materiales, las materias primas, que pueden conllevar a volver a hacer procesos o crearse desechos.

### **Distribución**

La logística tiene la responsabilidad de llevar a cabo la distribución eficaz de los productos. Por consiguiente, cuando hablamos de distribución nos referimos a la traslación de los recursos que han sido registrados en términos logísticos, los cuales

posteriormente serán enviados a distintas ubicaciones encargadas de proporcionarles una aplicación particular. En este sentido, la distribución implica el desplazamiento efectivo de los suministros identificados dentro del ámbito logístico, los cuales serán dirigidos hacia diversos lugares destinados a asignarles un uso específico (Iyigun y Faruk Gorcun 2022).

Refiere, asimismo, a las tareas de despacho y entrega de los productos terminados a diversos mercados, de esta manera, establecen una conexión entre las actividades de producción y ventas. Estas acciones de envío y distribución de los artículos concluidos hacia distintos mercados representan un vínculo fundamental que une las funciones de fabricación y comercialización. Asimismo, dichas labores de despacho y distribución de los productos finales hacia una variedad de mercados actúan como un enlace esencial entre las etapas de producción y promoción de ventas. (Iyigun y Faruk Gorcun 2022); y al camino o ruta que debe seguir determinado producto o servicio desde su aprovisionamiento hasta su consumo por el cliente.

### **2.3. Marco conceptual**

En el aspecto conceptual según el autor Sierra et. al. (2017), se precisa en las variables y dimensiones correspondientes:

**Control de inventario:** Es el proceso que se desarrolla en el área de logística, se refiere a la gestión y seguimiento que realiza el supervisor a todos los niveles que involucre al inventario en una empresa.

**Verificación de la recepción:** Es el proceso que garantizan que los productos dirigidos al área de logística sean cumplidos según las especificaciones que se solicita, asimismo en su calidad.

**Servicio al cliente:** El proceso que se centra en generar una adecuada percepción del cliente sobre el producto que recibe, ante ello evalúa si cumple con sus expectativas, análisis a la empresa, el canal de envío entre otros.

**Costos de inventario:** Son todos los costos que involucran en el desarrollo y gestión de los procesos del inventario, en su mantenimiento, en su eficiencia y en su transporte de los productos.

**Entrega:** Es la puntualidad que llega el producto al cliente en un punto determinado, por ello se evalúa la capacidad de la empresa en el proceso del envío.

**Gestión logística:** Es el proceso que se basa en la planeación, organización y control de las actividades que se desarrollan en los productos y servicios en un tiempo determinado.

**Aprovisionamiento:** Es proceso de adquirir los materiales para el desarrollo y producción de un producto, se optimizan los tiempos del proceso, se implementan sistemas para mejorar la eficacia, entre otros.

**Almacenamiento:** Es la gestión del proceso de los espacios de almacenamiento y en toda la empresa para generar una mejor eficacia en sus sistemas de su inventario.

**Distribución:** Es la planificación del proceso en su ejecución de las actividades para el envío de los productos al cliente final.

## CAPITULO III:

### HIPÓTESIS

#### 3.1. Hipótesis General

Existe una relación directa y significativa entre control de inventarios y gestión logística en la Empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L, El Tambo – 2022.

#### 3.2. Hipótesis Específicas

- a. Existe una relación directa y significativa entre control de inventarios y aprovisionamiento en la Empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L, El Tambo – 2022
- b. Existe una relación directa y significativa entre control de inventarios y almacenamiento en la Empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L, El Tambo - 2022
- c. Existe una relación directa y significativa entre control de inventarios y distribución en la Empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L, El Tambo - 2022

#### 3.3. Variable de la Investigación

##### **Variable dependiente:**

Control de Inventarios:

El control interno es crucial para el correcto funcionamiento de las entidades en la gestión pública y privada. Si no se implementa, puede resultar en fracaso, retrasos en las operaciones estratégicas, incumplimiento de objetivos y riesgos de fraude. (Huiman, 2022).

##### **Variable independiente**

Gestión logística

La gestión logística es un elemento clave en la cadena de suministro. Su función es administrar el flujo de materiales y datos, y asegurar el movimiento y almacenamiento eficiente de bienes, servicios e información. (Información técnica, 2021).

## Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	CONCEPTUALIZACIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Control de inventario	Zapata (2014) El control de inventarios pretende mantener disponible los productos que se requieren para la empresa y para los clientes cuando éstos sean necesarios, por lo que implica la coordinación y buena comunicación de los diferentes departamentos de la empresa como el de compras, manufactura y distribución. (p.11).	La variable de control de inventarios se llevará a cabo mediante las dimensiones de verificación de la recepción, servicio al cliente, costos de inventario y entrega	Verificación de la recepción	Registro de camionetas	Ordinal
				Verificación técnica de las camionetas	
				Ubicación de camionetas	
			Servicio al cliente	Amabilidad	
				Rapidez	
				Disponibilidad	
				Confianza	
			Costos de inventario	Frecuencia	
				Reporte de inventario	
				Relación con proveedores y auditoría	
			Entrega	Experiencia de entrega	
				Tiempo de entrega	
Forma de entrega					

Gestión logística	La gestión logística es el conjunto de procesos que abarca desde la compra de materiales hasta hacerlo llegar a su destino con el propósito. Por otro lado, esta descrita como la dirección eficiente de recursos desde la partida hasta la llegada (López, 2012)	De acuerdo con la gestión logística esta será evaluada por sus dimensiones. Donde se tomó los indicadores aprovisionamiento, producción y distribución	Aprovisionamiento	Planeación	Ordinal
				Selección de proveedores	
				Recepción	
			Almacenamiento	Calidad	
				Productividad	
				Eficiencia	
			Distribución	Tipo de transporte	
				Tiempo de entrega	
				Servicio al cliente	

## **CAPITULO IV:**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. Método de Investigación**

Se utiliza en este estudio el método hipotético-deductivo, descriptivo, ya que mitiga las interrogantes en la utilización del método científico; en otras palabras, pone en claro como las variables se relacionan, sumado a ello este método certifica confiabilidad y validez del fenómeno (Hernández, Fernández y Baptista, 2018). También es de hipotético-deductivo, según SEIS, (2018) este tipo de razonamiento saca indicios de una serie de principio o supuestos con la finalidad de verificar y contrastar en la práctica con el fenómeno. (p. 3)

#### **4.2. Tipo de Investigación**

Además, el presente estudio se enmarca en la investigación de naturaleza práctica, dado que se detecta una situación problemática. De igual manera, este trabajo se sitúa en el contexto de una investigación aplicada, ya que busca abordar una problemática concreta, de acuerdo Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagomez (2018). En base a ello se intervino haciendo modificaciones para la mejora de la problemática.

#### **4.3. Nivel de Investigación**

Es investigación cuenta con un nivel correlacional, según Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagomez (2018) considerando que se pretende medir el grado de asociación de dos variables de una población de estudio, ya sea de manera directa o indirecta, de manera significativa o no significativa.

#### **4.4. Diseño de la Investigación**

Por otra parte, el diseño de este estudio es de carácter no experimental, dado que no se realizarán manipulaciones en las variables de análisis. Asimismo, se trata de un diseño transversal, puesto que la recopilación de información se llevó a cabo en un período de tiempo breve o en un momento específico. Además, cabe destacar que esta investigación se caracteriza por su enfoque observacional, donde se recopilan datos sin intervenir en las variables y se realiza un análisis en un solo punto temporal o en un periodo de tiempo limitado. (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2018).

#### **4.5. Población y Muestra**

Se conceptualiza a la población como a la totalidad de casos concordantes con las especificaciones preestablecidas, donde estos elementos pueden ser objetos o personas, cuyas cualidades son semejantes en un área específica (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). De esta manera, se consideró como población a 40 trabajadores.

En cuanto a la muestra, es considerada como una parte representativa y seleccionada de la población bajo investigación, la cual contiene el total de características requeridas por lo que permitirá al investigador la generalización de los resultados obtenidos, además serán los elementos a los cuales se les efectuará la medición de las respectivas variables (Ñaupas et al., 2018). De este modo, en la presente investigación la muestra será censal, por ello, estará conformada por 40 trabajadores.

## **4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

### **Técnicas de Recolección de Datos**

El estudio supuso la utilización de una encuesta, donde cabe señalar que este método es un procedimiento desarrollado y utilizado en la recogida de datos que consiste en una serie de preguntas o ítems diseñados para recoger datos de una muestra limitada (Hernández et al., 2014).

### **Instrumentos de Recolección de Datos**

También según este método, la herramienta o instrumento de recogida de datos es un cuestionario. En ese sentido, un cuestionario es un instrumento de encuesta que se utiliza para recoger datos para medir una variable y consta de preguntas relacionadas con dicha variable.

## **4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos**

La información recolectada será analizada mediante el programa estadístico conocido como Statistical Package for the Social Sciences, comúnmente referido como SPSS, en su versión IBM® SPSS® Statistics 25. En este sentido, los resultados descriptivos e inferenciales serán presentados a través de tablas y gráficos, lo cual permitirá una visualización clara y concisa de los hallazgos obtenidos. Asimismo, se empleará el software estadístico denominado SPSS, también conocido como Statistical Package for the Social Sciences en su edición IBM® SPSS® Statistics 25, para llevar a cabo el análisis de los datos recopilados. En consecuencia, los resultados tanto descriptivos como inferenciales serán presentados de forma visual mediante tablas y figuras, lo cual facilitará la comprensión y visualización de los hallazgos.

#### **4.8.Aspectos éticos de la investigación**

Por las características de la investigación se mantendrá la confidencialidad, tanto al aplicar los cuestionarios, como al manejar los instrumentos. Asimismo, durante la aplicación se cumplirán algunos principios éticos tales como:

- **Confidencialidad:** Se les comunicará a los participantes que el estudio se llevará a cabo de manera confidencial, asegurándoles que los datos recopilados solo se emplearán con ese propósito y que se preservará su anonimato. Además, se les garantizará a los encuestados que su identidad será resguardada y que la información recolectada será utilizada exclusivamente para los fines de la investigación, sin divulgar su identidad en ningún momento.
- **Privacidad:** Para proteger la privacidad de los encuestados, toda la información recopilada para este estudio será confidencial y se utilizará exclusivamente para la investigación.
- **Honestidad:** Los objetivos de la investigación, cuyos resultados se utilizarán en este estudio, se darán a conocer a los encuestados.
- **Consentimiento:** Solo se utilizará las encuestas de quienes acepten voluntariamente participar en esta encuesta.

## CAPÍTULO V.

### RESULTADOS

#### 5.1. Descripción de resultados

Con relación a los resultados descriptivos, En esta sección se muestran los resultados obtenidos a partir del análisis de los datos recopilados a través de las encuestas; previamente se realizó la confiabilidad del instrumento empleado:

**Tabla 1.**

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	40	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	40	100.0

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

**Tabla 2.**

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,854	51

*Nota.* El valor encontrado del Alfa de Cronbach es igual a 0.854, se determina que el nivel de confiabilidad es aceptable y que el uso de los instrumentos es confiable para su aplicación.

Prosiguiendo, la investigación, se desarrolla el análisis estadístico descriptivo, posteriormente de igual forma, se realizará en análisis estadístico inferencial, se presentarán los resultados:

## Estadística descriptiva de las variables y dimensiones

### Resultados de la variable Control de inventario

**Tabla 3.**

*Resultados del Control de inventario*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	35.0	35.0	35.0
	A veces	13	32.5	32.5	67.5
	Siempre	13	32.5	32.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

*Nota.* Del total de la población encuestada, un 35% considero que nunca existió una notoriedad en la aplicación del Control de inventario, por otro lado, un 32.5% determino a veces y por último un 32.5% determino que siempre ha existido una aplicación del manejo del control de inventario.

### Dimensión verificación de la recepción

**Tabla 4.**

*Resultados de la verificación de la recepción*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	45.0	45.0	45.0
	A veces	10	25.0	25.0	70.0
	Siempre	12	30.0	30.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

*Nota.* Del total de la población encuestada, un 45% considero que nunca existió una notoriedad en la aplicación de la verificación de la recepción, por otro lado, un 25% determino que a veces y por último un 30% determino que siempre ha existido una buena aplicación de las verificaciones de la recepción.

### Dimensión servicios al cliente

**Tabla 5.**

*Resultados del servicio al cliente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	40.0	40.0	40.0
	A veces	13	32.5	32.5	72.5
	Siempre	11	27.5	27.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

*Nota.* Del total de la población encuestada, un 40% considero que nunca existieron una adecuada aplicación del servicio al cliente, por otro lado, un 32.5% determino que a veces y por último un 27.5% determino que siempre ha existido una adecuada aplicación del servicio al cliente.

### Dimensión costos de inventario

**Tabla 6.**

*Resultados del costo de inventario*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	47.5	47.5	47.5
	A veces	10	25.0	25.0	72.5
	Siempre	11	27.5	27.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

*Nota.* Del total de la población encuestada, un 47.5% considero que nunca existió una notoriedad en la aplicación del costo de inventario, por otro lado, un 25% determino a veces y por último un 27.5% determino que siempre ha existido una buena aplicación del manejo del costo de inventario.

## Dimensión entrega

**Tabla 7.**

*Resultados de entrega*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	47.5	47.5	47.5
	A veces	9	22.5	22.5	70.0
	Siempre	12	30.0	30.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

*Nota.* Del total de la población encuestada, un 47.5% considero que nunca existió una notoriedad en la aplicación de la entrega, por otro lado, un 22.5% determino a veces y por último un 30% determino que siempre ha existido una buena aplicación de la entrega.

## Variable gestión logística

**Tabla 8.**

*Resultados de la variable gestión logística*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	37.5	37.5	37.5
	A veces	12	30.0	30.0	67.5
	Siempre	13	32.5	32.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

*Nota.* Del total de la población encuestada, un 37.5% considero que nunca existió una notoriedad en la aplicación de la gestión logística, por otro lado, un 30% determino a veces y por último un 32.5% determino que siempre ha existido una buena aplicación de la gestión logística.

## Dimensión aprovisionamiento

**Tabla 9.**

*Resultados del aprovisionamiento*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	35.0	35.0	35.0
	A veces	15	37.5	37.5	72.5
	Siempre	11	27.5	27.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

*Nota.* Del total de la población encuestada, un 35% considero que nunca existió una notoriedad en la aplicación del aprovisionamiento, por otro lado, un 37.5% determino a veces y por último un 27.5% determino que siempre ha existido una buena aplicación del aprovisionamiento.

## Dimensión almacenamiento

**Tabla 10.**

*Resultados del almacenamiento*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	37.5	37.5	37.5
	A veces	16	40.0	40.0	77.5
	Siempre	9	22.5	22.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

*Nota.* Del total de la población encuestada, un 37.5% considero que nunca existió una notoriedad en la aplicación del almacenamiento, por otro lado, un 40% determino a veces y por último un 22.5% determino que siempre ha existido una buena aplicación del almacenamiento.

## Dimensión distribución

**Tabla 11.**

*Resultados de la distribución*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	42.5	42.5	42.5
	A veces	19	47.5	47.5	90.0
	Siempre	4	10.0	10.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

*Nota.* Del total de la población encuestada, un 42.5% considero que nunca existió una notoriedad en la aplicación de la distribución, por otro lado, un 47.5% determino a veces y por último un 10% determino que siempre ha existido una buena aplicación de la distribución.

### 5.2. Contraste de hipótesis

Dentro del contraste de hipótesis se presenta mediante el empleo de la estadística inferencial, sin embargo, herramienta con el que se dará solución al planteamiento de hipótesis.

#### **Prueba de normalidad**

Previo a llevar a cabo la contrastación de las hipótesis, se llevó a cabo un análisis de normalidad con el propósito de determinar la metodología inferencial apropiada. Para ello, se utilizó la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov, la cual nos brinda información sobre la distribución de los datos y nos permite determinar si el enfoque de análisis será paramétrico o no paramétrico. Mediante esta prueba, se evalúa si los datos siguen una distribución normal, lo cual es fundamental para la aplicación de ciertos métodos estadísticos. De esta manera, podremos seleccionar el enfoque adecuado para realizar el contraste de hipótesis, teniendo en cuenta la naturaleza de los datos y la validez de los supuestos asociados al análisis estadístico.

**Tabla 12.***Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable Control de inventario	0.091	40	,200*
Variable Gestión Logística	0.117	40	0.183

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

*Nota.* Tomando en cuenta los resultados presentados en la tabla 12, se puede identificar que los datos muestran un nivel de distribución anormal y considerando los datos que son mayores a 0.05, se empleara un camino paramétrico, siendo el estadista Pearson.

### **Prueba de hipótesis**

#### **Hipótesis general:**

Hipótesis nula  $H_0$ : No existe una relación directa y significativa entre control de inventarios y gestión logística en la Empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L, El Tambo – 2022.

Hipótesis alterna  $H_1$ : Existe una relación directa y significativa entre el control de inventarios y la gestión logística en la Empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L, El Tambo – 2022.

**Nivel de significación:** en el presente estudio se ha tomado en cuenta el nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$ , representado la regla de decisión para determinar si se aprueba o rechaza la hipótesis nula.

**Regla de decisión y cálculo de *P-valor*:** la determinación del “P” establecerá los parámetros con los cuales se determinará la regla de decisión para la aprobación y rechazo de la hipótesis nula y alterna, el cual se presenta de la siguiente manera:

- Si el *p-valor* es  $<$  al nivel de significancia, se debe de rechazar  $H_0$
- Si el *p-valor* es  $\geq$  al nivel de significancia, no se debe de rechazar  $H_0$

Resultado del procesamiento con el estadístico de prueba

**Tabla 13.**

*Correlación entre el Control de Inventario y Gestión logística*

		Variable Control de inventario	Variable Gestión Logística
Variable Control de inventario	Correlación de Pearson	1	,363*
	Sig. (bilateral)		0.021
	N	40	40
Variable Gestión Logística	Correlación de Pearson	,363*	1
	Sig. (bilateral)	0.021	
	N	40	40

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Nota.* De acuerdo a los resultados expuestos en la tabla 13, donde se puede medir la existencia de una relación directa y significativa entre las variables control de inventario y gestión logística, los resultados nos muestran que la significancia bilateral encontrada es igual a 0.021; de acuerdo a la regla empleada el valor del  $\alpha < 0.05$ , lo cual establece que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna; siendo el valor de Pearson igual a 0.363\*. siendo una correlación baja.

### **Hipótesis específica 1:**

Hipótesis nula  $H_0$ : No existe una relación directa y significativa entre control de inventarios y aprovisionamiento en la Empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L, El Tambo – 2022.

Hipótesis alterna  $H_1$ : Existe una relación directa y significativa entre control de inventarios y aprovisionamiento en la Empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L, El Tambo – 2022.

**Nivel de significación:** en el presente estudio se ha tomado en cuenta el nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$ , representado la regla de decisión para determinar si se aprueba o rechaza la hipótesis nula.

**Regla de decisión y cálculo de  $P$ -valor:** la determinación del “ $P$ ” establecerá los parámetros con los cuales se determinará la regla de decisión para la aprobación y rechazo de la hipótesis nula y alterna, el cual se presenta de la siguiente manera:

- Si el  $p$ -valor es  $<$  al nivel de significancia, se debe de rechazar  $H_0$
- Si el  $p$ -valor es  $\geq$  al nivel de significancia, no se debe de rechazar  $H_0$

Resultado del procesamiento con el estadístico de prueba

**Tabla 14.**

*Correlación entre el Control de Inventario y Aprovisionamiento*

		Variable Control de inventario	Variable Aprovisionamiento
Variable Control de inventario	Correlación de Pearson	1	,309*
	Sig. (bilateral)		0.052
	N	40	40
Variable Aprovisionamiento	Correlación de Pearson	,309*	1
	Sig. (bilateral)	0.052	
	N	40	40

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Nota.* De acuerdo a los resultados expuestos en la tabla 14, donde se puede medir la existencia de una relación directa y significativa entre el control de inventario y el

aprovisionamiento, los resultados nos muestran que la significancia bilateral encontrada es igual a 0.052; de acuerdo a la regla empleada el valor del  $\alpha > 0.05$ , lo cual establece que existe evidencia estadística para aceptar la hipótesis nula y rechazar la alterna; siendo el valor de Pearson igual a 0.309\*. siendo una correlación baja.

### **Hipótesis específica 2:**

Hipótesis nula  $H_0$ : No existe una relación directa y significativa entre control de inventarios y almacenamiento en la Empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L, El Tambo – 2022.

Hipótesis alterna  $H_1$ : Existe una relación directa y significativa entre control de inventarios y almacenamiento en la Empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L, El Tambo – 2022.

**Nivel de significación:** en el presente estudio se ha tomado en cuenta el nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$ , representado la regla de decisión para determinar si se aprueba o rechaza la hipótesis nula.

**Regla de decisión y cálculo de *P-valor*:** la determinación del “P” establecerá los parámetros con los cuales se determinará la regla de decisión para la aprobación y rechazo de la hipótesis nula y alterna, el cual se presenta de la siguiente manera:

- Si el *p-valor* es  $<$  al nivel de significancia, se debe de rechazar  $H_0$
- Si el *p-valor* es  $\geq$  al nivel de significancia, no se debe de rechazar  $H_0$

Resultado del procesamiento con el estadístico de prueba

**Tabla 15.***Correlación entre el Control de Inventario y Almacenamiento*

		Variable Control de inventario	Variable Almacenamiento
Variable Control de inventario	Correlación de Pearson	1	,227
	Sig. (bilateral)		0.159
	N	40	40
Variable Almacenamiento	Correlación de Pearson	,227	1
	Sig. (bilateral)	0.159	
	N	40	40

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Nota.* De acuerdo a los resultados expuestos en la tabla 15, donde se puede medir la existencia de una relación directa y significativa entre el control de inventario y el almacenamiento, los resultados nos muestran que la significancia bilateral encontrada es igual a 0.159; de acuerdo a la regla empleada el valor del  $\alpha > 0.05$ , lo cual establece que existe evidencia estadística para aceptar la hipótesis nula y rechazar la alterna; siendo el valor de Pearson igual a 0.227. siendo una correlación baja.

### **Hipótesis específica 3:**

Hipótesis nula  $H_0$ : No existe una relación directa y significativa entre control de inventarios y distribución en la Empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L, El Tambo – 2022.

Hipótesis alterna  $H_1$ : Existe una relación directa y significativa entre control de inventarios y distribución en la Empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L, El Tambo – 2022.

**Nivel de significación:** en el presente estudio se ha tomado en cuenta el nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$ , representado la regla de decisión para determinar si se aprueba o rechaza la hipótesis nula.

**Regla de decisión y cálculo de *P*-valor:** la determinación del “P” establecerá los parámetros con los cuales se determinará la regla de decisión para la aprobación y rechazo de la hipótesis nula y alterna, el cual se presenta de la siguiente manera:

- Si el *p*-valor es  $<$  al nivel de significancia, se debe de rechazar  $H_0$
- Si el *p*-valor es  $\geq$  al nivel de significancia, no se debe de rechazar  $H_0$

Resultado del procesamiento con el estadístico de prueba

**Tabla 16.**

*Correlación entre el Control de Inventario y Distribución*

		Variable Control de inventario	Variable Distribución
Variable Control de inventario	Correlación de Pearson	1	,409**
	Sig. (bilateral)		0.009
	N	40	40
Variable Distribución	Correlación de Pearson	,409**	1
	Sig. (bilateral)	0.009	
	N	40	40

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Nota.* De acuerdo a los resultados expuestos en la tabla 16, donde se puede medir la existencia de una relación directa y significativa entre el control de inventario y la distribución, los resultados nos muestran que la significancia bilateral encontrada es igual a 0.009; de acuerdo a la regla empleada el valor del  $\alpha < 0.05$ , lo cual establece que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna; siendo el valor de Pearson igual a 0.409\*. siendo una correlación moderada.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Siguiendo los objetivos de la investigación, los hallazgos obtenidos indicaron que hay una asociación de nivel alto entre ambas variables según el estudio realizado por el coeficiente de Pearson que fue de 0,363. Asimismo, el nivel de significancia predomina la correlación (asociación) significativa entre control de inventario y gestión logística en la empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L en el Tambo, con una confianza de 95%, por lo que existe evidencias que rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna. Ante lo mencionado, podemos relacionar y citar al autor Leon (2022), en su trabajo denominado “Incidencia de la gestión logística en el control de existencias de la Empresa MC Transportes SRL, Arequipa – 2021”, en sus resultados de su estudio se plantea que hay una relación directa entre las variables estudiadas de control de inventario y gestión de logística.

**Respecto al primer objetivo específico** se señala que hay una correlación baja entre el control de inventario y aprovisionamiento en la empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L en el Tambo, con un valor de coeficiente de Pearson que fue de 0,309 lo que refiere que no hay una relación directa y significancia. Asimismo, el nivel de significancia rechaza la hipótesis alterna y acepta la hipótesis nula. Podemos decir que entre menor sea los niveles de control interno, así será menor los niveles de aprovisionamiento.

**Respecto al segundo objetivo específico** se señala que existe una correlación baja entre el control interno y el almacenamiento en la empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L en el Tambo, con un valor de coeficiente de Pearson que fue de 0,227 lo que refiere que no hay una relación directa y significativa. Asimismo, el nivel de significancia rechaza la hipótesis alterna y acepta la hipótesis nula. Podemos decir que entre menor sea los niveles de control interno, así será menor los niveles de almacenamiento.

**Respecto al primer objetivo específico** se señala que hay una correlación moderada entre el control de inventario y distribución en la empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L en el Tambo, con un valor de coeficiente de Pearson que fue de 0,409 lo que refiere que hay una relación directa y significancia. Asimismo, el nivel de significancia rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna. Podemos decir que entre mayor sea los niveles de control interno, así será mayor los niveles de distribución.

## CONCLUSIONES

En relación con el objetivo general, se considera el coeficiente correlación de Pearson de 0,363 y su significancia es de 0.05, podemos decir que la relación entre el control de inventario y gestión logística tiene por correlación, por lo cual se acepta la hipótesis alterna.

En relación con el primer objetivo específico, se considera el coeficiente de correlación de Pearson de 0,309 y su significancia es de 0.021, podemos decir que la relación entre el control de inventario y aprovisionamiento tiene por correlación baja, por lo cual se acepta la hipótesis nula.

En relación con el segundo objetivo específico, se considera el coeficiente de correlación de Pearson de 0,227 y su significancia es de 0.159, podemos decir que la relación entre el control de inventario y almacenamiento tiene por correlación baja, por lo cual se acepta la hipótesis nula.

En relación con el tercer objetivo específico, se considera el coeficiente de correlación de Pearson de 0,409 y su significancia es de 0.009, podemos decir que la relación entre el control de inventario y distribución tiene por correlación moderada, por lo cual se acepta la hipótesis alterna.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda al gerente de la empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L ubicado en el Tambo que se implementen auditorias constantemente para que puedan tener el control de los inventarios durante el desarrollo de los procesos de abastecimiento, almacenamiento y distribución.

Se recomienda al gerente de la empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L ubicado en el Tambo en realizar capacitaciones de herramientas que faciliten y mejoren los procesos de abastecimiento.

Se recomienda al gerente de la empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L ubicado en el Tambo en realizar seguimiento de los procesos de la gestión logística con el objetivo de mejorar los almacenamientos de los productos.

Se recomienda al gerente de la empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L ubicado en el Tambo en realizar un plan logístico amplio e integral como estrategia para mejorar las operaciones a largo plazo.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, O., Posada, R., & Soto, M. (2012). El otro lado de la logística, una visión estratégica: tendencias del aprovisionamiento en las cadenas de valor para el desarrollo sostenible [Universidad La Salle].  
<https://www.redalyc.org/pdf/342/34224543015.pdf>
- Arroba, J., & Naula, S. (2018). Control de inventarios y su incidencia en los estados financieros. *Revista Observatorio de La Economía Latinoamericana*.  
<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/11/inventarios-estados-financieros.html>
- Cabanillas, C. (2018). Control de inventario para la mejorar la gestión logística en la empresa Molinera Jaén S.A.C., 2017. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Contabilidad]. Repositorio institucional UPLA.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/5334>
- Calzado, D. (2020). La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos. *Ciencias Holguín*, 26(1).  
<https://www.redalyc.org/journal/1815/181562407005/181562407005.pdf>
- Cardona Tunubala, J. L., Orejuela Cabrera, J. P., & Rojas Trejos, C. A. (2018). Gestión de inventario y almacenamiento de materias primas en el sector de alimentos concentrados. *Revista EIA*, 15(30), 195–208.  
<https://doi.org/10.24050/reia.v15i30.1066>
- Conza, R. (2020). El control de inventarios y la relación en la gestión logística de Rimac Seguros, San Isidro - 2018 [Universidad Científica del Sur].  
<https://repositorio.cientifica.edu.pe/handle/20.500.12805/1750>

- Cosme, D., & Palpa, P. (2021). Sistema de gestión de inventarios para la eficiencia operacional de las empresas constructoras de Huancayo [Universidad Nacional del Centro del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/8065>
- Domínguez, D., & García, D. (2021). Plan de mejoramiento logístico para los procesos de gestión de inventarios y almacenamiento en la bodega de Guayaquil - Marcimex S.A. [Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20006/1/UPS-CT008998.pdf>
- Flores, L., & León, N. (2022). Incidencia de la gestión logística en el control de existencias de la Empresa MC Transportes SRL, Arequipa-2021 [Universidad Autónoma de San Francisco]. <http://repositorio.uasf.edu.pe/handle/20.500.14179/644>
- Galván, J. (2021). Implementación de un sistema de información para mejorar la gestión logística en la empresa Minería Y Construcciones Vial S.A.C. [Universidad Nacional del Centro del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/6747>
- García, G., & Sinti, J. (2021). Gestión logística y su incidencia en el control de inventarios en la institución pública Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto 2021 [Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74561/García\\_BGS-Sinti\\_LJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74561/García_BGS-Sinti_LJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García, R. (2020). Gestión logística en las instituciones universitarias públicas de la costa oriental del Lago. Revista Enfoques. <https://www.redalyc.org/journal/6219/621968092003/>



- León, J. C. (2021). Actividades de apoyo de la gestión logística en las empresas comercializadoras de bebidas. *Revista Enfoques*, 4(16), 239–247. <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v4i16.96>
- Leon, N. (2022). Incidencia de la gestión logística en el control de existencias de la Empresa MC Transportes SRL, Arequipa-2021. <http://repositorio.uasf.edu.pe/handle/20.500.14179/644>
- Miraval, C. (2019). Control de inventarios y su relación con la gestión logística de la empresa ladrillos cerámicos Chapacuate, huánuco-2019. [Tesis de licenciatura, Universidad de Huánuco, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Contabilidad y Finanzas]. Repositorio institucional UDH. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1885>
- Moreno, K., & Bonilla Jurado, D. (2019). Logística y control de stock. Caso de estudio en librerías y papelerías. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(88), 1304-1315. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29062051020>
- Muntané-Relat. (2010). Introducción a la investigación básica. *Revisión Temáticas*, 33(3). <https://www.sapd.es/revista/2010/33/3/03/resumen>
- Osorio, C. A. (2013). Modelos para el control de inventarios en las pymes. *Panorama*, 2(6). <https://doi.org/10.15765/pnrm.v2i6.241>
- Paitán, H. Ñ., Mejía, E. M., Ramírez, E. N., y Paucar, A. V. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. (Cuarta ed.) Ediciones de la U.
- Rushton, Croucher and Baker (2022) *The handbook of logistics and distribution management..* Hong Kong: KoganPage. <https://cloudflare-ipfs.com/ipfs/bafykbzacecuq7g4wfc13ef6dwi2yl4j54nwjnhqtqkmbpffgvubazt2qbbouhk?filename=Alan%20Rushton%20%20Phil%20Croucher%20>

%20Peter%20Baker%20-  
 %20The%20Handbook%20of%20Logistics%20and%20Distribution%20  
 Management\_%20Understanding%20the%20Supply%20Chain-  
 Kogan%20Page%20%282022%29.pdf

SEIS, S. (2018). Metodología de la investigación I. Obtenido de:  
<https://ceuniversidad.com/wp-content/uploads/2021/10/356.pdf>

Sierra, J., Guzmán, M. & García, F. (2017). Administración de almacenes y control de inventarios. Editorial Eumed.

Snyder, R. (2002). Forecasting sales of slow and fast moving inventories. *European Journal of Operational Research*, 140(3), 684–699.  
[https://doi.org/10.1016/S0377-2217\(01\)00231-4](https://doi.org/10.1016/S0377-2217(01)00231-4)

Tejada Arana, Prado Coronado, Cárdenas Saavedra, Carranza Estela, Manrique Céspedes y Romani Franco (2022). Administración y logística para los negocios. Editorial Grupo Compás: Guayaquil-Ecuador.  
<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/778/1/i.pdf>

Torres, R. H. (2019). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.

Wladimir Sierra. (2012). Propuesta de mejoramiento de procedimientos para el control de inventarios aplicado en la empresa Vanidades S.A.  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1063/1/T-UCE-0003-125.pdf>

Wurst y Graf (2021) *Disrupting logistics*. Bruselas: Springer  
<http://library.lol/main/62BF8DEDFE8045567AED45CCEA3F22F5>

**ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

## “CONTROL DE INVENTARIOS Y GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA LUCARBAL RENT A CAR E.I.R.L. EL TAMBO - 2022”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES – DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGIA
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre control de inventarios y gestión logística en la Empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L, El Tambo – 2022?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre control de inventarios y gestión logística en la Empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L, El Tambo - 2022</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe una relación directa y significativa entre control de inventarios y gestión logística en la Empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L, El Tambo – 2022.</p>	<p><b>Control de Inventarios</b></p> <p>Dimensiones e indicadores</p> <p>D1: Verificación de la recepción</p> <p>D2: Servicio al cliente</p> <p>D3: Costos de inventario</p> <p>D4: Entrega</p>	<p><b>Método:</b></p> <p>Enfoque cuantitativo</p> <p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Aplicado</p> <p><b>Nivel de investigación:</b></p> <p>Descriptivo-correlacional</p> <p><b>Diseño de investigación:</b></p> <p>No experimental-transversal</p>
<p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre control de inventarios y aprovisionamiento en la empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L, El Tambo -2022</p>	<p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la relación entre control de inventarios y aprovisionamiento en la Empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L, El Tambo - 2022.</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Existe una relación directa y significativa entre control de inventarios y aprovisionamiento en la Empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L, El Tambo – 2022</p>	<p><b>Gestión de Logística</b></p> <p>Dimensiones e indicadores</p> <p>D1: Aprovisionamiento</p> <p>D2: Almacenamiento</p> <p>D3: Distribución</p>	<p><b>Población y muestra (cuantificada)</b></p> <p>Trabajadores de la empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L</p> <p>Muestra no probabilística</p> <p><b>Técnicas e Instrumentos de recolección de datos</b></p> <p>Encuesta-Cuestionario</p>
<p>¿Cuál es la relación entre control de inventarios y almacenamiento</p>	<p>Determinar la relación entre control de inventarios y almacenamiento en la</p>	<p>Existe una relación directa y significativa entre control de</p>		

en la Empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L, El Tambo - 2022?	Empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L, El Tambo - 2022	inventarios y almacenamiento en la Empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L, El Tambo - 2022		
¿Cuál es la relación entre control de inventarios y distribución en la Empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L, El Tambo – 2022?	Determinar la relación entre control de inventarios y distribución en la Empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L, El Tambo – 2022	Existe una relación directa y significativa entre control de inventarios y distribución en la Empresa Lucarbal Rent A Car E.I.R.L, El Tambo - 2022		

## Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Control de inventario	Zapata (2014) El control de inventarios pretende mantener disponible los productos que se requieren para la empresa y para los clientes cuando éstos sean necesarios, por lo que implica la coordinación y buena comunicación de los diferentes departamentos de la empresa como el de compras, manufactura y distribución. (p.11).	La variable de control de inventarios se llevará a cabo mediante las dimensiones de verificación de la recepción, servicio al cliente, costos de inventario y entrega	Verificación de la recepción	Registro de camionetas	Ordinal
				Verificación técnica de las camionetas	
				Ubicación de camionetas	
			Servicio al cliente	Amabilidad	
				Rapidez	
				Disponibilidad	
				Confianza	
			Costos de inventario	Frecuencia	
				Reporte de inventario	
				Relación con proveedores y auditoría	
			Entrega	Experiencia de entrega	
				Tiempo de entrega	
Forma de entrega					
	La gestión logística es el conjunto de procesos que abarca desde la compra de materiales	De acuerdo a la gestión logística esta será evaluada por sus dimensiones. Donde	Aprovisionamiento	Planeación	
				Selección de proveedores	
				Recepción	

Gestión logística	hasta hacerlo llegar a su destino con el propósito. Por otro lado, esta descrita como la dirección eficiente de recursos desde la partida hasta la llegada (López, 2012)	se tomó los indicadores aprovisionamiento, producción y distribución	Almacenamiento	Calidad	Ordinal
				Productividad	
				Eficiencia	
			Distribución	Tipo de transporte	
				Tiempo de entrega	
				Servicio al cliente	

## Anexo 3. Matriz de operacionalización del instrumento

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	N° de Item	Item
Control de inventario	Verificación de la recepción	Registro de camionetas	1 a 2	¿La empresa tiene inventario detallado de las camionetas? ¿Se verifica la entrada y salida diaria de las camionetas?
		Verificación técnica de los vehículos	3 a 7	¿Se reporta fallas en la camioneta? ¿Todas las camionetas cuentan con verificación técnica? ¿Las camionetas consumen el mismo tipo de combustible? ¿Se realiza una depreciación de los vehículos según normas legales? ¿El rendimiento de las camionetas Toyota para brindar el servicio es bueno?
		Ubicación de camionetas	8	¿Las camionetas se ubican en el taller según su modelo y/o función?
	Servicio al cliente	Amabilidad	9 a 10	¿El colaborador atiende a los clientes de forma amable? ¿Se tratan con amabilidad entre compañeros del trabajo?
		Rapidez	11	¿El cliente es atendido con rapidez?
		Disponibilidad	12	¿El colaborador cuenta con la disponibilidad necesaria para atender al cliente?
		Confianza	13 a 14	¿El colaborador brinda la confianza esperada a los clientes? ¿Existe confianza entre los equipos de trabajo?
	Costos de inventario	Frecuencia	15	¿Los inventarios son reportados con frecuencia?
		Reporte de inventario	16 a 17	¿El reporte de los inventarios se realiza mediante un software? ¿Se tiene un reporte de inventario actualizado para la implementación de los vehículos?

	Relación con proveedores y auditores	18 a 19	<p>¿Existe una buena relación respecto al tiempo de entrega de los proveedores fijos?</p> <p>¿Se realiza cada cierto tiempo una auditoría de inventario?</p>
Entrega	Experiencia de entrega	20 a 21	<p>¿Se tiene una buena experiencia con el cliente?</p> <p>¿Hay una buena atención al cliente en las llamadas o mensajes?</p>
	Tiempo de entrega	22 a 23	<p>¿El tiempo de entrega es el óptimo?</p> <p>¿En ocasiones el tiempo de entrega de la camioneta no se da a la hora pactada con el cliente?</p>
	Forma de entrega	24 a 26	<p>¿La forma de entrega del pedido es el correcto?</p> <p>¿Los servicios entregados son de la forma como solicita el cliente?</p> <p>¿El colaborador brinda la confianza esperada a los clientes respecto a la forma de entrega?</p>

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	N° de Item	Item
Gestión logística	Aprovisionamiento	Planeación	1 a 3	Antes de efectuar el servicio, se contacta a los clientes. Se coteja el precio del servicio para realizar su alquiler.
				Se actualiza constantemente el stock de inventario.
		Selección de proveedores	4 a 5	El sistema de inventario es efectivo. Se mide o monitorea el tiempo desde que la orden de alquiler ha sido entregada al cliente hasta que el final del servicio.
	Recepción	6 a 7	La empresa cuenta con un documento en la recepción para la evaluación de las características de los pedidos. Se cuantifican las compras y costos del alquiler durante el periodo y se consideran el costo de ordenar (papeleo, administración y procesamiento de la orden, transporte, recibo e inspección de la mercancía, etc.), el costo de mantener el inventario.	
	Almacenamiento	Calidad	8 a 11	Las camionetas que se utilizan en su área responden a las expectativas. Las camionetas que se utilizan son de última tecnología. Las instalaciones están ubicadas en lugares apropiados. La ubicación de las instalaciones y la de sus anexos son en lugares estratégicos.
		Productividad	12 a 15	La capacidad del almacén de la empresa es suficiente y permite la eficiencia y productividad en las actividades del almacenamiento y flujo de productos. El personal del área es suficiente en cantidad y está capacitado para su trabajo en condiciones de seguridad y salud pertinentes. El proceso de almacenaje se realiza según los tipos de productos. La programación de la producción es determinada por las ordenes enviadas por el cliente.

		Eficiencia	16 a 18	<p>Los métodos de trabajo están especificados en todos los niveles de la organización.</p> <p>Las estaciones de trabajo son flexibles a los cambios solicitados por el cliente</p> <p>Se controla el tiempo desde que la orden de producción se entrega hasta que llega al almacén.</p>
	Distribución	Tipo de transporte	19 a 20	<p>Los autos cuentan con un seguro para solucionar algún incidente.</p> <p>Utiliza diversos medios de transporte para realizar el servicio</p>
		Tiempo de entrega	21 a 23	<p>El servicio que se ofrece se da en el plazo fijo establecido por el cliente.</p> <p>Utiliza técnicas especiales para cumplir con los horarios establecidos por el cliente</p> <p>La ubicación ente el cliente y la empresa es accesible y con una distancia corta desde la localización del almacén y de la empresa.</p>
		Servicio al cliente	24 a 25	<p>En la empresa se calcula el cumplimiento del tiempo de entrega pactada entre el cliente y la empresa.</p> <p>En la empresa se cuantifica las devoluciones, quejas y porcentaje de satisfacción del cliente.</p>

## Anexo 4. Instrumentos de investigación

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y SISTEMAS**

**Control De Inventarios y Gestión Logística en la Empresa Lucarbal Rent A Car**  
**E.I.R.L. El Tambo – 2022**

**CUESTIONARIO VARIABLE**

Mediante el presente documento nos presentamos a Ud. a fin de obtener información relevante para el desarrollo de nuestra tesis titulada “**CONTROL DE INVENTARIOS Y GESTION LOGISTICA EN LA EMPRESA LUCARBAL RENT A CAR E.I.R.L. EL TAMBO – 2022**”, el cual nos permitirá medir las variables de investigación y probar nuestra hipótesis, del cual pedimos nos apoye en las respuestas; quedando agradecidos por su intervención y haciendo la aclaración de que dicha información es reservada y anónima.

**INSTRUCCIONES:** lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marque una sola respuesta que considere la correcta; los ítems de pregunta y respuesta a considerar son:

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	2	3	4	5

<b>CUESTIONARIO VARIABLE 1: CONTROL DE INVENTARIOS</b>					
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Verificación de la Recepción</b>					
1. ¿La empresa tiene inventario detallado de las camionetas?					
2. ¿Se verifica la entrada y salida diariamente de las camionetas?					
3. ¿Se reporta fallas de las camionetas?					
4. ¿Todas las camionetas cuentan con verificación técnica?					
5. ¿Las camionetas consumen el mismo tipo de combustible?					
6. ¿Se realiza una depreciación de los vehículos según normas legales?					
7. ¿El rendimiento de las camionetas Toyota para brindar el servicio es bueno?					
8. ¿Las camionetas se ubican en el taller según su modelo y/o función?					
<b>Servicio al Cliente</b>					
9. ¿El colaborador atiende a los clientes de forma					

amable?					
10. ¿Se tratan con amabilidad entre compañeros de trabajo?					
11. ¿El cliente es atendido con rapidez?					
12. ¿El colaborador cuenta con la disponibilidad necesaria para atender al cliente?					
13. ¿El colaborador brinda la confianza esperada a los clientes?					
14. ¿Existe confianza entre los equipos de trabajo?					
<b>Costos de Inventario</b>					
15. ¿Los inventarios son reportados con frecuencia?					
16. ¿El reporte de los inventarios se realiza mediante un software?					
17. ¿Se tiene un reporte de inventario actualizado para la implementación de los vehículos?					
18. ¿Existe una buena relación respecto al tiempo de entrega de los proveedores fijos?					
19. ¿Se realiza cada cierto tiempo una auditoría de inventario?					
<b>Entrega</b>					
20. ¿Se tiene una buena experiencia con el cliente?					
21. ¿Hay una buena atención al cliente en las llamadas o mensajes?					
22. ¿El tiempo de entrega es el óptimo?					
23. ¿En ocasiones el tiempo de entrega de la camioneta no se da a la hora pactada con el cliente?					
24. ¿La forma de entrega del pedido es el correcto?					
25. ¿Los servicios entregados son de la forma como <del>sí</del> el cliente?					
26. ¿El colaborador brinda la confianza esperada a los clientes respecto a la forma de entrega?					

## CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN LOGÍSTICA

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y SISTEMAS**

**Control De Inventarios y Gestión Logística en la Empresa Lucarbal Rent A Car  
E.I.R.L. El Tambo – 2022**

### CUESTIONARIO

Mediante el presente documento nos presentamos a Ud. a fin de obtener información relevante para el desarrollo de nuestra tesis titulada “**CONTROL DE INVENTARIOS Y GESTION LOGISTICA EN LA EMPRESA LUCARBAL RENT A CAR E.I.R.L. EL TAMBO – 2022**”, el cual nos permitirá medir las variables de investigación y probar nuestra hipótesis, del cual pedimos nos apoye en las respuestas; quedando agradecidos por su intervención y haciendo la aclaración de que dicha información es reservada y anónima.

**INSTRUCCIONES:** lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marque una sola respuesta que considere la correcta; los ítems de pregunta y respuesta a considerar son:

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	2	3	4	5

### CUESTIONARIO VARIABLE 2: GESTIÓN LOGÍSTICA

<b>Aprovisionamiento</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Antes de efectuar el servicio, se contacta a los clientes					
2. Se coteja el precio del servicio para realizar su alquiler					
3. Se actualiza constantemente el stock de inventario					
4. El sistema de inventario es efectivo					
5. Se mide o monitorea el tiempo desde que la orden de alquiler ha sido entregada al cliente hasta que el final del servicio					
6. La empresa cuenta con un documento en la recepción para la evaluación de las características de los pedidos					
7. Se cuantifican las compras y costos del alquiler durante el periodo y se consideran el costo de ordenar (papeleo, administración y procesamiento de la orden, transporte, recibo e inspección de la mercancía, etc.), el costo de mantener el inventario					
<b>Almacenamiento</b>					
8. Las camionetas que se utilizan en su área responden a las expectativas					
9. Las camionetas que se utilizan son de última tecnología					

10. Las instalaciones están ubicadas en lugares apropiados					
11. La ubicación de las instalaciones y la de sus anexos son en lugares estratégicos					
12. La capacidad del almacén de la empresa es suficiente y permite la eficiencia y productividad en las actividades del almacenamiento y flujo de productos					
13. El personal del área es suficiente en cantidad y está capacitado para su trabajo en condiciones de seguridad y salud pertinentes					
14. El proceso de almacenaje se realiza según los tipos de productos					
15. La programación de la producción es determinada por las ordenes enviadas por el cliente					
16. Los métodos de trabajo están especificados en todos los niveles de la organización					
17. Las estaciones de trabajo son flexibles a los cambios solicitados por el cliente					
18. Se controla el tiempo desde que la orden de producción se entrega hasta que llega al almacén					
<b>Distribución</b>					
19. Los autos cuentan con un seguro para solucionar algún incidente					
20. Utiliza diversos medios de transporte para realizar el servicio					
21. El servicio que se ofrece se da en el plazo fijo establecido por el cliente					
22. Utiliza técnicas especiales para cumplir con los horarios establecidos por el cliente					
23. La ubicación ente el cliente y la empresa es accesible y con una distancia corta desde la localización del almacén y de la empresa					
24. En la empresa se calcula el cumplimiento del tiempo de entrega pactada entre el cliente y la empresa					
25. En la empresa se cuantifica las devoluciones, quejas y porcentaje de satisfacción del cliente					

## Anexo 5. Confiabilidad y validez del instrumento

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CONTROL DE INVENTARIOS****CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CONTROL DE INVENTARIOS**

N°	DIMENSIONES/ ÍTEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión 1: Verificación de la recepción</b>							
1	¿La empresa tiene inventario detallado de las camionetas?	X		X		X		
2	¿Se verifica la entrada y salida diariamente de las camionetas?	X		X		X		
3	¿Se reporta fallas de las camionetas?	X		X		X		
4	¿Todas las camionetas cuentan con verificación técnica?	X		X		X		
5	¿Las camionetas consumen el mismo tipo de combustible?	X		X		X		
6	¿Se realiza una depreciación de los vehículos según normas legales?	X		X		X		
7	¿El rendimiento de las camionetas Toyota para brindar el servicio es bueno?	X		X		X		
8	¿Las camionetas se ubican en el taller según su modelo y/o función?	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Servicio al cliente</b>							
9	¿El colaborador atiende a los clientes de forma amable?	X		X		X		



10	¿Se tratan con amabilidad entre compañeros de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	¿El cliente es atendido con rapidez?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	¿El colaborador cuenta con la disponibilidad necesaria para atender al cliente?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	¿El colaborador brinda la confianza esperada a los clientes?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	¿Existe confianza entre los equipos de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	<b>Dimensión 3: Costos de inventario</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
15	¿Los inventarios son reportados con frecuencia?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16	¿El reporte de los inventarios se realiza mediante un software?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
17	¿Se tiene un reporte de inventario actualizado para la implementación de los vehículos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
18	¿Existe una buena relación respecto al tiempo de entrega de los proveedores fijos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
19	¿Se realiza cada cierto tiempo una auditoría de inventario?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	<b>Dimensión 4: Entrega</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
20	¿Se tiene una buena experiencia con el cliente?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
21	¿Hay una buena atención al cliente en las llamadas o mensajes?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		



22	¿El tiempo de entrega es el óptimo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
23	¿En ocasiones el tiempo de entrega de la camioneta no se da a la hora pactada con el cliente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24	¿La forma de entrega del pedido es el correcto?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
25	¿Los servicios entregados son de la forma como solicita el cliente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
26	¿El colaborador brinda la confianza esperada a los clientes respecto a la forma de entrega?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Se sugiere aplicar cuestionario.*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellido y nombre del juez validador: *Socualaya Pomayay Lina Kelly*

Especialidad del validador: *Lector de administración y finanzas*

Huancayo, *21* marzo del 2023



*CLAD: 12728*

Mg. *Lic. Adv. Lina Kelly Socualaya Pomayay*

DNI. N° *43817572*

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE GESTION LOGISTICA**

N°	DIMENSIONES/ ÍTEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión 1: Aprovisionamiento</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Antes de efectuar el servicio, se contacta a los clientes	X		X		X		
2	Se coteja el precio del servicio para realizar su alquiler	X		X		X		
3	Se actualiza constantemente el stock de inventario	X		X		X		
4	El sistema de inventario es efectivo	X		X		X		
5	Se mide o monitorea el tiempo desde que la orden de alquiler ha sido entregada al cliente hasta que el final del servicio.	X		X		X		
6	La empresa cuenta con un documento en la recepción para la evaluación de las características de los pedidos	X		X		X		
7	Se cuantifican las compras y costos del alquiler durante el periodo y se consideran el costo de ordenar (papeleo, administración y procesamiento de la orden, transporte, recibo e inspección de	X		X		X		



	la mercancía, etc.), el costo de mantener el inventario.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	<b>Dimensión 2: Almacenamiento</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
8	Las camionetas que se utilizan en su área responden a las expectativas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	Las camionetas que se utilizan son de última tecnología	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	Las instalaciones están ubicadas en lugares apropiados.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	La ubicación de las instalaciones y la de sus anexos son en lugares estratégicos	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	La capacidad del almacén de la empresa es suficiente y permite la eficiencia y productividad en las actividades del almacenamiento y flujo de productos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	El personal del área es suficiente en cantidad y está capacitado para su trabajo en condiciones de seguridad y salud pertinentes	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	El proceso de almacenaje se realiza según los tipos de productos	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
15	La programación de la producción es determinada por las ordenes enviadas por el cliente	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		



16	Los métodos de trabajo están especificados en todos los niveles de la organización	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
17	Las estaciones de trabajo son flexibles a los cambios solicitados por el cliente	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
18	Se controla el tiempo desde que la orden de producción se entrega hasta que llega al almacén	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	<b>Dimensión 3: Distribución</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
19	Los autos cuentan con un seguro para solucionar algún incidente.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
20	Utiliza diversos medios de transporte para realizar el servicio	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
21	El servicio que se ofrece se da en el plazo fijo establecido por el cliente	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
22	Utiliza técnicas especiales para cumplir con los horarios establecidos por el cliente.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
23	La ubicación ente el cliente y la empresa es accesible y con una distancia corta desde la localización del almacén y de la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
24	En la empresa se calcula el cumplimiento del tiempo de entrega pactada entre el cliente y la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
25	En la empresa se cuantifica las devoluciones, quejas y porcentaje de satisfacción del cliente	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): *No sigue aplicarse el instrumento.*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellido y nombre del juez validador: *Socualaya Pomayay Lina Kelly*

Especialidad del validador: *Letras de administración y finanzas*

Huancayo, 21 marzo del 2023



*CUSD: 12728*

Mg. *Lic. Adm. Socualaya Pomayay Lina Kelly*

DNI. N° *43817572*.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CONTROL DE INVENTARIOS**

N°	DIMENSIONES/ ÍTEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión 1: Verificación de la recepción</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿La empresa tiene inventario detallado de las camionetas?	X		X		X		
2	¿Se verifica la entrada y salida diariamente de las camionetas?	X		X		X		
3	¿Se reporta fallas de las camionetas?	X		X		X		
4	¿Todas las camionetas cuentan con verificación técnica?	X		X		X		
5	¿Las camionetas consumen el mismo tipo de combustible?	X		X		X		
6	¿Se realiza una depreciación de los vehículos según normas legales?	X		X		X		
7	¿El rendimiento de las camionetas Toyota para brindar el servicio es bueno?	X		X		X		
8	¿Las camionetas se ubican en el taller según su modelo y/o función?	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Servicio al cliente</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	¿El colaborador atiende a los clientes de forma amable?	X		X		X		



10	¿Se tratan con amabilidad entre compañeros de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	¿El cliente es atendido con rapidez?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	¿El colaborador cuenta con la disponibilidad necesaria para atender al cliente?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	¿El colaborador brinda la confianza esperada a los clientes?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	¿Existe confianza entre los equipos de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	<b>Dimensión 3: Costos de inventario</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
15	¿Los inventarios son reportados con frecuencia?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16	¿El reporte de los inventarios se realiza mediante un software?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
17	¿Se tiene un reporte de inventario actualizado para la implementación de los vehículos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
18	¿Existe una buena relación respecto al tiempo de entrega de los proveedores fijos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
19	¿Se realiza cada cierto tiempo una auditoría de inventario?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	<b>Dimensión 4: Entrega</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
20	¿Se tiene una buena experiencia con el cliente?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
21	¿Hay una buena atención al cliente en las llamadas o mensajes?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		



22	¿El tiempo de entrega es el óptimo?	X		X		X		
23	¿En ocasiones el tiempo de entrega de la camioneta no se da a la hora pactada con el cliente?	X		X		X		
24	¿La forma de entrega del pedido es el correcto?	X		X		X		
25	¿Los servicios entregados son de la forma como solicita el cliente?	X		X		X		
26	¿El colaborador brinda la confianza esperada a los clientes respecto a la forma de entrega?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Aplicar Instrumento*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellido y nombre del juez validador: *Lic Adm. Roque Lima Enma Liz*

Especialidad del validador: *Gerencia Logística*

Huancayo, *21* marzo del 2023


  
*CLAO: 16211*

Mg. *Lic Adm. Roque Lima Enma Liz*

DNI. N° *72859648*

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE GESTION LOGISTICA**

N°	DIMENSIONES/ ÍTEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión 1: Aprovisionamiento</b>							
1	Antes de efectuar el servicio, se contacta a los clientes	X		X		X		
2	Se coteja el precio del servicio para realizar su alquiler	X		X		X		
3	Se actualiza constantemente el stock de inventario	X		X		X		
4	El sistema de inventario es efectivo	X		X		X		
5	Se mide o monitorea el tiempo desde que la orden de alquiler ha sido entregada al cliente hasta que el final del servicio.	X		X		X		
6	La empresa cuenta con un documento en la recepción para la evaluación de las características de los pedidos	X		X		X		
7	Se cuantifican las compras y costos del alquiler durante el periodo y se consideran el costo de ordenar (papeleo, administración y procesamiento de la orden, transporte, recibo e inspección de	X		X		X		



	la mercancía, etc.), el costo de mantener el inventario.	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Almacenamiento</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
8	Las camionetas que se utilizan en su área responden a las expectativas.	X		X		X		
9	Las camionetas que se utilizan son de última tecnología	X		X		X		
10	Las instalaciones están ubicadas en lugares apropiados.	X		X		X		
11	La ubicación de las instalaciones y la de sus anexos son en lugares estratégicos	X		X		X		
12	La capacidad del almacén de la empresa es suficiente y permite la eficiencia y productividad en las actividades del almacenamiento y flujo de productos.	X		X		X		
13	El personal del área es suficiente en cantidad y está capacitado para su trabajo en condiciones de seguridad y salud pertinentes	X		X		X		
14	El proceso de almacenaje se realiza según los tipos de productos	X		X		X		
15	La programación de la producción es determinada por las ordenes enviadas por el cliente	X		X		X		



16	Los métodos de trabajo están especificados en todos los niveles de la organización	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
17	Las estaciones de trabajo son flexibles a los cambios solicitados por el cliente	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
18	Se controla el tiempo desde que la orden de producción se entrega hasta que llega al almacén	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	<b>Dimensión 3: Distribución</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
19	Los autos cuentan con un seguro para solucionar algún incidente.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
20	Utiliza diversos medios de transporte para realizar el servicio	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
21	El servicio que se ofrece se da en el plazo fijo establecido por el cliente	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
22	Utiliza técnicas especiales para cumplir con los horarios establecidos por el cliente.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
23	La ubicación ente el cliente y la empresa es accesible y con una distancia corta desde la localización del almacén y de la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
24	En la empresa se calcula el cumplimiento del tiempo de entrega pactada entre el cliente y la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
25	En la empresa se cuantifica las devoluciones, quejas y porcentaje de satisfacción del cliente	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Aplicar instrumento*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellido y nombre del juez validador: *Lic Adm. Roque Lima Enma Liz*

Especialidad del validador: *Gerencia Logística*

Huancayo, *21* marzo del 2023



*CLAD: 16211*

Mg. *Lic. Adm. Roque Lima Enma Liz*

DNI. N° *72859648*

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CONTROL DE INVENTARIOS**

Nº	DIMENSIONES/ ÍTEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión 1: Verificación de la recepción</b>							
1	¿La empresa tiene inventario detallado de las camionetas?	x		x		x		
2	¿Se verifica la entrada y salida diariamente de las camionetas?	x		x		x		
3	¿Se reporta fallas de las camionetas?	x		x		x		
4	¿Todas las camionetas cuentan con verificación técnica?	x		x		x		
5	¿Las camionetas consumen el mismo tipo de combustible?	x		x		x		
6	¿Se realiza una depreciación de los vehículos según normas legales?	x		x		x		
7	¿El rendimiento de las camionetas Toyota para brindar el servicio es bueno?	x		x		x		
8	¿Las camionetas se ubican en el taller según su modelo y/o función?	x		x		x		
	<b>Dimensión 2: Servicio al cliente</b>							
9	¿El colaborador atiende a los clientes de forma amable?	x		x		x		



10	¿Se tratan con amabilidad entre compañeros de trabajo?	X		X		X		
11	¿El cliente es atendido con rapidez?	X		X		X		
12	¿El colaborador cuenta con la disponibilidad necesaria para atender al cliente?	X		X		X		
13	¿El colaborador brinda la confianza esperada a los clientes?	X		X		X		
14	¿Existe confianza entre los equipos de trabajo?	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Costos de inventario</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
15	¿Los inventarios son reportados con frecuencia?	X		X		X		
16	¿El reporte de los inventarios se realiza mediante un software?	X		X		X		
17	¿Se tiene un reporte de inventario actualizado para la implementación de los vehículos?	X		X		X		
18	¿Existe una buena relación respecto al tiempo de entrega de los proveedores fijos?	X		X		X		
19	¿Se realiza cada cierto tiempo una auditoría de inventario?	X		X		X		
	<b>Dimensión 4: Entrega</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
20	¿Se tiene una buena experiencia con el cliente?	X		X		X		
21	¿Hay una buena atención al cliente en las llamadas o mensajes?	X		X		X		



22	¿El tiempo de entrega es el óptimo?	X		X		X		
23	¿En ocasiones el tiempo de entrega de la camioneta no se da a la hora pactada con el cliente?	X		X		X		
24	¿La forma de entrega del pedido es el correcto?	X		X		X		
25	¿Los servicios entregados son de la forma como solicita el cliente?	X		X		X		
26	¿El colaborador brinda la confianza esperada a los clientes respecto a la forma de entrega?	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Aplicar Instrumento*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellido y nombre del juez validador: *Lic Adm. Roque Lima Enma Liz*

Especialidad del validador: *Gerencia Logística*

Huancayo, *21* marzo del 2023



*CLAO: 16211*

Mg. *Lic Adm. Roque Lima Enma Liz*

DNI. N° *72859648*

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE GESTION LOGISTICA**

N°	DIMENSIONES/ ÍTEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión 1: Aprovisionamiento</b>							
1	Antes de efectuar el servicio, se contacta a los clientes	X		X		X		
2	Se coteja el precio del servicio para realizar su alquiler	X		X		X		
3	Se actualiza constantemente el stock de inventario	X		X		X		
4	El sistema de inventario es efectivo	X		X		X		
5	Se mide o monitorea el tiempo desde que la orden de alquiler ha sido entregada al cliente hasta que el final del servicio.	X		X		X		
6	La empresa cuenta con un documento en la recepción para la evaluación de las características de los pedidos	X		X		X		
7	Se cuantifican las compras y costos del alquiler durante el periodo y se consideran el costo de ordenar (papeleo, administración y procesamiento de la orden, transporte, recibo e inspección de	X		X		X		



	la mercancía, etc.), el costo de mantener el inventario.	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Almacenamiento</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
8	Las camionetas que se utilizan en su área responden a las expectativas.	X		X		X		
9	Las camionetas que se utilizan son de última tecnología	X		X		X		
10	Las instalaciones están ubicadas en lugares apropiados.	X		X		X		
11	La ubicación de las instalaciones y la de sus anexos son en lugares estratégicos	X		X		X		
12	La capacidad del almacén de la empresa es suficiente y permite la eficiencia y productividad en las actividades del almacenamiento y flujo de productos.	X		X		X		
13	El personal del área es suficiente en cantidad y está capacitado para su trabajo en condiciones de seguridad y salud pertinentes	X		X		X		
14	El proceso de almacenaje se realiza según los tipos de productos	X		X		X		
15	La programación de la producción es determinada por las ordenes enviadas por el cliente	X		X		X		



16	Los métodos de trabajo están especificados en todos los niveles de la organización	X		X		X		
17	Las estaciones de trabajo son flexibles a los cambios solicitados por el cliente	X		X		X		
18	Se controla el tiempo desde que la orden de producción se entrega hasta que llega al almacén	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Distribución</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
19	Los autos cuentan con un seguro para solucionar algún incidente.	X		X		X		
20	Utiliza diversos medios de transporte para realizar el servicio	X		X		X		
21	El servicio que se ofrece se da en el plazo fijo establecido por el cliente	X		X		X		
22	Utiliza técnicas especiales para cumplir con los horarios establecidos por el cliente.	X		X		X		
23	La ubicación ente el cliente y la empresa es accesible y con una distancia corta desde la localización del almacén y de la empresa	X		X		X		
24	En la empresa se calcula el cumplimiento del tiempo de entrega pactada entre el cliente y la empresa.	X		X		X		
25	En la empresa se cuantifica las devoluciones, quejas y porcentaje de satisfacción del cliente	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Aplicar instrumento*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellido y nombre del juez validador: *Lic Adm. Roque Lima Enma Liz*

Especialidad del validador: *Gerencia Logística*

Huancayo, *21* marzo del 2023



*CLAD: 16211*

Mg. *Lic. Adm. Roque Lima Enma Liz*

DNI. N° *72859648*

## Anexo 6. La data de procesamiento de datos

VARIABLE: CONTROL DE INVENTARIOS																							
VERIFICACIÓN DE LA RECEPCIÓN						SERVICIO AL CLIENTE						COSTOS DE INVENTARIO						ENTREGA					
4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4
5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4
5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3
5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4
4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	2
5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4
4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2
4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4
4	2	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	2	5	4	4	4	5	2	5	4	4	4	5	2	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4
4	5	1	4	4	4	4	5	1	4	4	4	4	5	1	4	4	4	4	1	5	1	1	
5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3
5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	2
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	5	3	3	
5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4
4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5
2	1	5	2	4	2	2	1	5	2	4	2	2	1	5	2	4	2	2	5	5	5	5	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	5
2	4	5	2	4	2	2	4	5	2	4	2	2	4	5	2	4	2	2	5	4	5	5	4
4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	2	4	4	3	5	3	3	5
5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
4	1	5	4	4	4	4	1	5	4	4	4	4	1	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4
4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	5

VARIABLE: GESTIÓN LOGÍSTICA																						
APROVISIONAMIENTO						ALMACENAMIENTO										DISTRIBUCIÓN						
4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5
5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	5	3	4	5	4
3	3	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	3	5	4	3	5
4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	5	4	4	5	4
4	4	4	5	4	5	4	4	4	2	2	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	1	2	5	5	5	4	5	5	4	5
2	2	2	5	2	4	1	2	2	2	2	1	5	5	5	4	4	4	2	4	5	2	4
4	2	1	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4	2	4	4	2	4
1	4	4	5	4	5	4	4	4	4	1	1	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4
4	4	4	2	5	5	5	4	4	5	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5	2	5	5
4	4	4	2	4	5	4	4	5	5	4	5	2	4	5	4	5	5	4	5	2	4	4
4	4	5	5	5	3	5	4	1	1	1	4	5	5	5	4	1	1	5	1	5	5	4
1	3	4	4	4	5	4	1	1	1	1	4	4	1	1	5	5	5	4	5	4	4	5
4	5	5	5	4	4	4	1	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	1	4	4	4	4	5	4	4	5	5
3	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	5
2	1	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	5	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	5	3	5	5	4
5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5
1	1	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
2	2	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5
4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
1	2	4	2	4	4	4	4	4	4	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
3	3	4	2	4	4	5	4	4	4	1	1	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4
2	2	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
4	4	4	2	5	4	4	4	5	5	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	2	5	4
1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4
2	3	5	1	5	5	5	4	5	5	4	5	1	4	4	5	5	5	5	5	1	5	5
5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
2	1	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4
4	5	5	2	5	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	2	5	4
5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	5	3	4	5	5
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5
5	5	5	1	4	5	5	4	4	4	4	4	1	4	5	5	5	5	4	5	1	4	5
4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4

## Anexo 7. Consentimiento informado

The logo for LUCARBAL, featuring the word "LUCARBAL" in a bold, blue, sans-serif font. The letters "L" and "B" are underlined. The logo is positioned on the left side of a dark blue header bar that has a yellow decorative shape on its right side.

**“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”**

**Huancayo, 01 de marzo del 2023**

**CARTA N° 001 – 2023**

Señor:

Dr. Wilber Gonzalo, Vásquez Vásquez

**Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad  
Peruana Los Andes.**

**HUANCAYO.-**

**ASUNTO: CONSENTIMIENTO PARA EJECUCION DE TRABAJO DE  
INVESTIGACION**

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a Ud. a fin de expresarle el saludo y del suscrito, así mismo el presente es para comunicarle que el bachiller **MAYHUA ANGULO WILLY**, viene realizando su trabajo de investigación **“CONTROL DE INVENTARIOS Y GESTION LOGISTICA EN LA EMPRESA LUCARBAL RENT A CAR EIRL – EL TAMBO 2023”**, en tal sentido y como se refiere al Art. N° 029 inciso “B” del reglamento de investigación de la Universidad Peruana Los Andes, en que obliga demostrar el consentimiento y autorización para el manejo de la información para fines netamente académicos, remito a su despacho el consentimiento respectivo.

Agradeciendo por anticipado la atención que se brindara a la presente, me suscribo de Ud. no sin antes expresarles las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.

**LUCARBAL RENT A CAR  
E.I.R.L.**

*Luis A. Carhuanchico Balvin*  
TITULAR GERENTE



Km. 8 Carretera Central Cajas  
Huancayo



ventas@lucarb.com  
negocios@lucarb.com



991 235 574  
953 713 793

## Anexo 8. Fotos de la aplicación del instrumento



