

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



TESIS

**Influencia de la Función Logística en la Gestión Administrativa en
Chifa Centro Huancayo – 2022**

Para Optar : El Título Profesional de Licenciada en Administración

Autor(es) : Bach. Santos Ordoñez Ruth Esly
Bach. Bruno Layme Erika Jessenia

Asesor : Mtra. Luz de Aurora Cardenas Cabello

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos.

Fecha de Inicio y
Culminación : 23.09.2022 – 22.09.2023

Huancayo – Perú
2023

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

**INFLUENCIA DE LA FUNCIÓN LOGÍSTICA EN LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA EN CHIFA CENTRO HUANCAYO - 2022**

PRESENTADA POR:

Bach. Santos Ordoñez Ruth Esly
Bach. Bruno Layme Erika Jessenia

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

Licenciado en Administración

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS
APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:**

DECANO : _____
DR. BEJAR MORMONTOY AGUEDO ALVINO

PRIMER
MIEMBRO : _____
MTRO. GUTIERREZ MEZA FREDI PAUL

SEGUNDO
MIEMBRO : _____
MTRO. MARTINEZ VITOR PAUL DENIS

TERCER
MIEMBRO : _____
MTRO. CERRON ALIAGA MIGUEL ANIBAL

Huancayo, de del 2024

**INFLUENCIA DE LA FUNCIÓN LOGÍSTICA EN LA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN CHIFA CENTRO
HUANCAYO - 2022**

ASESOR:

MTRA. CARDENAS CABELLO LUZ DE AURORA

DEDICATORIA

Dedico la culminación de mi investigación a Dios, por brindarme fuerza y protección; a mi amada familia por el ejemplo de vida en el cumplimiento de mis objetivos

Esly.

El logro del título lo dedico a Dios, mi adorada madre, mi tío y hermana quienes, siempre me han dado aliento y fortaleza para seguir adelante.

Erika.

AGRADECIMIENTO

El agradecimiento especial a los catedráticos de la Universidad Peruana Los Andes, facultad de Ciencias Administrativas y Contables, quienes posibilitaron una formación especial y de calidad.

A los propietarios de la empresa Chifa Centro quienes apoyaron constantemente para la realización presente investigación que nos permite alcanzar el título profesional.

Las autoras.

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0148 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

Influencia de la Función Logística en la Gestión Administrativa en Chifa Centro Huancayo – 2022

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **BACH. BRUNO LAYME ERIKA JESSENIA**
BACH. SANTOS ORDOÑEZ RUTH ESLY

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Asesor(a) : **MTRA. CARDENAS CABELLO LUZ DE AURORA**

Fue analizado con fecha **22/03/2024**; con **118 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

El documento presenta un porcentaje de similitud de **28 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°11 del Reglamento de uso de Software de Prevención. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

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

Huancayo, 22 de marzo de 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

CONTENIDO

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS	II
FALSA PORTADA.....	III
TÍTULO.....	IV
ASESOR.....	V
DEDICATORIA.....	VI
AGRADECIMIENTO	VII
CONTENIDO.....	VIII
CONTENIDO DE TABLAS	XII
CONTENIDO DE FIGURAS	XIV
RESUMEN.....	XV
ABSTRACT.....	XVI
INTRODUCCION	XVIII
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	19
1.1. Descripción de la realidad problemática	19
1.2. Delimitación del problema.....	23
1.2.1. Delimitación espacial.....	23
1.2.2. Delimitación temporal	23
1.2.3. Delimitación conceptual	23
1.3. Formulación del Problema	24
1.3.1. Problema General.....	24
1.3.2. Problemas Específicos	24
1.4. Justificación.....	24
1.4.1. Social.....	24
1.4.2. Teórica	25

1.4.3. Metodológica	25
1.5. Objetivos	25
1.5.1. Objetivo general	25
1.5.2. Objetivos específicos	25
CAPITULO II MARCO TEÓRICO	27
2.1. Antecedentes	27
2.1.1. Antecedentes Nacionales:	27
2.1.2. Antecedentes Internacionales:	29
2.2. Bases Teóricas o Científicas	30
2.2.1. Variable logística	30
2.2.2. Gestión Administrativa	44
2.3. Marco conceptual	50
CAPITULO III HIPOTESIS	55
3.1. Hipótesis general	55
3.2. Hipótesis específicas	55
3.3. Variables.....	55
CAPITULO IV METODOLOGÍA	59
4.1. Método de investigación	59
4.2. Tipo de investigación	59
4.3. Nivel de Investigación.....	60
4.4. Diseño de investigación	60
4.5. Población y muestra	60
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	60
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	60
4.8. Aspectos éticos de la Investigación.....	61

CAPITULO V RESULTADOS	63
5.1. Descripción de resultados.....	64
5.2. Contraste de hipótesis.....	75
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	86
CONCLUSIONES.....	90
RECOMENDACIONES	91
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	94
ANEXOS.....	99
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	100
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables	100
Anexo 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento	103
Anexo 4: El instrumento de investigación	105
Anexo 6: La data de procesamiento de datos.....	115
Anexo 7: Consentimiento informado.....	116
Anexo 8: Fotos de la aplicación del instrumento.....	117

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 <i>Trabajadores del Chifa Centro por cantidad y condición laboral</i>	60
Tabla 2 <i>Procesamiento de casos</i>	63
Tabla 3 <i>Análisis de fiabilidad</i>	63
Tabla 4 <i>Tabla de referencias resumidas</i>	64
Tabla 5 <i>Variable función logística (agrupada)</i>	64
Tabla 6 <i>Dimensión almacenamiento (agrupada)</i>	65
Tabla 7 <i>Dimensión procesamiento de pedidos (agrupada)</i>	66
Tabla 8 <i>Dimensión control de inventarios (agrupada)</i>	67
Tabla 9 <i>Dimensión transporte y distribución (agrupada)</i>	68
Tabla 10 <i>Dimensión servicio al cliente (agrupada)</i>	69
Tabla 11 <i>Variable gestión administrativa (agrupada)</i>	70
Tabla 12 <i>Dimensión planificación (agrupada)</i>	70
Tabla 13 <i>Dimensión organización (agrupada)</i>	71
Tabla 14 <i>Dimensión dirección (agrupada)</i>	73
Tabla 15 <i>Dimensión control (agrupada)</i>	74
Tabla 16 <i>Resumen de procesamiento de casos</i>	75
Tabla 17 <i>Descriptivos</i>	75
Tabla 18 <i>Prueba de normalidad con Shapiro-Wilk</i>	76
Tabla 19 <i>Resumen del modelo</i>	77
Tabla 20 <i>Resultados ANOVAa de las variables</i>	77
Tabla 21 <i>Coefficientesa de las variables</i>	77
Tabla 22 <i>Resumen del modelo (dimensión almacenamiento)</i>	78
Tabla 23 <i>Resultados ANOVAa de la variable y dimensión</i>	78
Tabla 24 <i>Coefficientes^a de las variables</i>	79

Tabla 25 <i>Resumen del modelo (dimensión procesamiento de pedidos)</i>	80
Tabla 26 <i>Resultados ANOVA^a de la variable y dimensión</i>	80
Tabla 27 <i>Coefficientes^a de las variables</i>	80
Tabla 28 <i>Tabla Resumen del modelo (dimensión control de inventarios)</i>	80
Tabla 29 <i>Resultados ANOVA^a de la variable y dimensión</i>	80
Tabla 30 <i>Coefficientes^a de las variables</i>	80
Tabla 31 <i>Tabla Resumen del modelo (dimensión transporte y distribución)</i>	83
Tabla 32 <i>Resultados ANOVA^a de la variable y dimensión</i>	83
Tabla 33 <i>Coefficientes^a de las variables</i>	83
Tabla 34 <i>Tabla Resumen del modelo (dimensión servicio al cliente)</i>	85
Tabla 35 <i>Resultados ANOVA^a de la variable y dimensión</i>	85
Tabla 36 <i>Coefficientes^a de las variables</i>	85

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1 <i>Logística interna de una empresa</i>	34
Figura 2 <i>Logística externa de una empresa</i>	35
Figura 3 <i>Actividades del sistema logístico</i>	36
Figura 4 <i>Proceso Administrativo</i>	47
Figura 5 <i>Resultados de la variable gestión logística</i>	64
Figura 6 <i>Resultados de la dimensión almacenamiento</i>	65
Figura 7 <i>Resultados de la dimensión procesamiento de pedidos</i>	66
Figura 8 <i>Resultados de la dimensión control de inventarios</i>	67
Figura 9 <i>Resultados de la dimensión transporte y distribución</i>	68
Figura 10 <i>Resultados de la dimensión servicio al cliente</i>	69
Figura 11 <i>Resultados de la variable gestión administrativa</i>	70
Figura 12 <i>Resultados de la dimensión planificación</i>	70
Figura 13 <i>Resultados de la dimensión organización</i>	71
Figura 14 <i>Resultados de la dimensión dirección</i>	73
Figura 15 <i>Resultados de la dimensión control</i>	74

RESUMEN

La investigación titulada: “Influencia de la Función Logística en la Gestión Administrativa en Chifa Centro Huancayo – 2022”, fue desarrollada en la mencionada empresa a inquietud de los directivos y de las investigadoras del presente estudio, estableciendo a partir de la aplicación de las técnicas correspondientes, la realidad problemática y que posteriormente permitió plantear el objetivo general: “Determinar cómo influye la Función Logística en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo – 2022”; la investigación fue desarrollada desde un enfoque cuantitativo, de tipo básica y de nivel explicativa o conocida como causal; de diseño no experimental y de corte transversal, que considero una población conformada por 41 trabajadores de la empresa y aplicando la muestra de tipo censal se aplicó el instrumento a través de la técnica de la encuesta; a la realización de la prueba de normalidad, se identificó el estadístico de prueba más adecuado para este nivel de investigación, la Regresión Lineal y que permitió al uso de esta obtener el resultado estadístico; el valor de $R= 0,820$ (siendo el R cuadrado ajustado= $0,664$) que posibilitó establecer el nivel de influencia de la Función logística en la gestión administrativa es moderadamente alto. Y con el valor de la significancia igual $0,000$ en relación al valor del “P” valor, se rechazó la hipótesis nula.

Palabras Claves: Función Logística, Gestión administrativa, almacenamiento y servicio al cliente.

ABSTRACT

The research entitled: "Influence of the Logistics Function on Administrative Management in Chifa Centro Huancayo - 2022", was developed in the aforementioned company to the concern of the managers and researchers of this study, supporting from the application of the techniques corresponding, the problematic reality and that later the general objective was raised: Determine how the Logistics Function influences the Administrative Management of the Chifa Centro Huancayo - 2022; the research was developed from a quantitative approach, basic type and explanatory level or known as causal; of non-experimental and cross-sectional design, which considered a population made up of 41 workers of the company and applying the census-type sample, the instrument was applied through the survey technique; Upon completion of the normality test, the most appropriate test statistic for this level of research was identified, Linear Regression, which allowed the use of this to obtain the statistical result; the value of $R = 0.820$ (being the adjusted $R^2 = 0.664$) that made it possible to establish the level of influence of the logistics function in administrative management is moderately high. And with the value of significance equal to 0.000 in relation to the value of the "P" value, the null hypothesis is denied.

Keywords: Logistics function, administrative management, storage and customer service.

INTRODUCCION

En la actualidad, las empresas deben de alcanzar niveles altos tanto en la parte organizativa como a nivel de los aspectos estratégicos y de implementación, pues solo ello permitirá tener capacidad de competencia en los mercados tan difíciles, la empresa Chifa Centro es el centro de la presente investigación, donde se identificó el problema: ¿Cómo influye la Función Logística en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo - 2022?, esta interrogante sustentado en los aspectos metodológicos permitió establecer el objetivo general: “Determinar cómo influye la Función Logística en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022”, y considerando para ello la metodología consistente en un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, nivel explicativa y de diseño no experimental y de corte transversal, teniendo como población de estudio a los trabajadores de la empresa; para el desarrollo de la misma se utiliza la estructura proporcionada por la Universidad Peruana Los Andes, en la cual se presenta la siguiente estructura para el proyecto de tesis:

Capítulo I, se desarrolló la realidad problemática de la empresa y la formulación del problema; se generaron los objetivos tanto general como específicos y las justificaciones correspondientes.

Capítulo II, se desarrolló el marco Teórico, desde el planteamiento de los antecedentes, las bases teóricas según las variables de estudio y culminando con los aspectos conceptuales de la investigación.

Capítulo III, se desarrolló el planteamiento de la hipótesis general y las específicas y presentando además la Operacionalización de las variables.

Capítulo IV, se desarrolló la metodología establecida para la investigación y considerando el planteamiento de la población y la muestra.

Capítulo V, se desarrolló la presentación de los resultados, desde el procesamiento de datos como estadística descriptiva y posteriormente como estadística inferencial.

Además, se presentó, la discusión de los resultados, las conclusiones, las recomendaciones y las referencias bibliográficas.

Como anexos en la investigación se consideró los anexos requeridos en la estructura de la investigación de la universidad.

Las autoras.

CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El nivel de competitividad que se evidencia en el ámbito comercial; tanto en nuestro país, como en otros países de nuestro planeta, ciertas teorías administrativas adquieren un nivel de aportes tan importante que los directivos buscan aplicarlos oportunamente para beneficio de la empresa y tener un nivel de aceptación por los clientes y ser capaces de competir. Todo directivo o ejecutivo de una organización, tiene presente que administrar de forma adecuada y con visos de eficiencia los procesos logísticos posibilitan innumerables beneficios tanto a largo plazo como a mediano plazo según sea la forma de su aplicación.

Para muchos especialistas, el hablar de logística, implica discutir sobre la configuración y particularidades de los modelos que cada empresa asume respecto a los canales de distribución; pero se obvian procesos tan importantes como el de abastecimiento; que implica el desarrollo de una eficiente gestión de compras y el control de los mismos; considerando al abastecimiento como un elemento vital para generar valor agregado a los clientes y además generar ahorros en costos a la empresa.

Tanto para las empresas de gran magnitud como en otras de menor dimensión, la logística cumple un papel importante y de no saber desarrollar adecuadamente la gestión, conlleva a generar pérdidas significativas a las organizaciones.

Un factor importante a considerar establece; “Entre el 35% y el 50% de los gastos de la cadena de suministros depende de la logística. Una mala logística en tu proceso de importación puede generarte pérdidas financieras millonarias e incluso la destrucción de tu mercancía” (Tiburcio, 2021, p. 2).

Los factores estratégicos que diferencian una de otras empresas va en la calidad oportuna de atención a los clientes; las expectativas se concentran en el tiempo promedio de atención a las solicitudes de compra si no se alcanza la satisfacción esto puede tener incluso efectos en la economía de la organización.

Los fallos más comunes no son nada nuevos, pero sí que tienen una incidencia cada vez más negativa en los clientes como consecuencia de que están cambiando las necesidades y expectativas de estos. Ahora todo gira alrededor de ser atendido en un plazo cada vez menor. (Datadec, 2018, p. 3)

En nuestro país, la gestión logística en empresas de carácter comercial, se ha venido implementando de buena forma y reconociendo la importancia que tiene en las gestiones administrativas, han desarrollado procesos sistematizados que conlleva a generar informes en tiempo real de los aspectos de compra, de almacén, de stocks, etc.

Según algunos especialistas “Empresarialmente, se entiende por gestión logística, al proceso de gerenciar estratégicamente el movimiento y almacenamiento de materias primas, partes y productos terminados, desde los que proveen a la empresa hasta llevarlo al usuario final” (Perú Retail, 2021). Hay una creciente preocupación entre los especialistas y funcionarios de organizaciones por las existencias (saldos o stock almacenado); que tienen que estar relacionado al movimiento de demanda existente.

Además, para modelar, analizar, visualizar y optimizar el complejo rompecabezas logístico, se suele utilizar un software especializado de simulación.

En muchas investigaciones que tratan del tema de logística en pequeñas empresas, se toma en cuenta que la existencia de una relación que permita alcanzar mejores niveles de rentabilidad, considerando un mejor tratamiento de los recursos y de los stocks; es cuando se menciona que muchas veces la realidad de las Mypes muestra una carencia de las herramientas con la que puedan realizar el seguimiento de la rotación de sus inventarios.

Asegurar la rotación de los inventarios es el objetivo principal para toda área logística ya que con ello aseguramos el flujo económico de la empresa, por lo cual debemos considerar que para alcanzarlo se deben establecer políticas de stocks y compras que permitan disminuir los niveles de inventario (Espejo, 2011).

El mismo autor establece que en las empresas de magnitud pequeña en nuestro país, se presentan aspectos como la falta de realizar estudios respecto a la demanda y su comportamiento y ello compromete a la planificación de producción.

La planificación de la demanda es una herramienta poderosa que permite asegurar la satisfacción del cliente final, gestionando y adecuando nuestras políticas de stock, abastecimiento y almacenamiento de acuerdo a la necesidad real del mercado (Espejo, 2011)

Chifa Centro, empresa perteneciente al giro de gastronomía internacional, se dedica a la preparación de los platos más selectos de la exquisita comida china al estilo cantonés, se trabaja con expertos que saben sobre comida china y platos de chifa, seleccionan los mejores ingredientes y siguen recetas que permiten explotar al máximo una gama de intensos sabores, cuenta con una variada carta y establecimientos donde se ofrece el mejor servicio y la más cordial atención.

Actualmente la empresa cuenta con almacenes (de materia prima e insumos, para la preparación de platos); sin embargo estos almacenes no alcanzan a desarrollar eficientemente acciones en beneficio de la empresa; tal es el caso que, en cada establecimiento los ambientes de almacén están siendo insuficientes para el volumen de productos almacenados, los productos no se mantienen bajo la distancia necesaria en espacio y orden, además se presentan demoras en el abastecimiento en cada local y sobrecostos en el transporte de los productos. Por ende, se ve afectado los tiempos en la preparación de los platos y en algunos casos retirando platos de la carta, excediendo el tiempo de servicio, generando incomodidad e insatisfacción en los clientes.

En la empresa Chifa Centro se ha podido identificar la carencia de políticas efectivas relacionadas a estrategias de mejoramiento de la cadena de abastecimiento, lo que posibilitaría la disminución de tiempos y movimientos, para las entregas de los productos y reducir costos de transporte. El almacenamiento no se realiza de manera adecuada, originando que en ocasiones los productos terminen venciendo.

Las deficiencias mencionadas en la empresa, evidencia que no llevan un manejo adecuado del proceso de logística, porque desde el almacenamiento hasta la entrega del producto es un tanto desordenado y muchas veces, faltan insumos o ingredientes, causando caos ya que hasta solicitar nuevamente, se incurre en mayor tiempo y costo, es por eso que hay productos que en un momento faltan y dificultan el proceso de servicio en la empresa.

La mala gestión de la logística daña a toda la organización, por el hecho de no contar con un área específica para dichos procesos, y los directivos son quienes se encargan de todo, pero no se dan cuenta que dejan vacíos en el proceso de producción, al no decidir bien porque no saben delegar funciones al responsable del área.

En la empresa no existe una gestión estratégica adecuada porque no planean bien el trabajo a realizar previo a cada periodo operativo, no se organizan para cumplir

satisfactoriamente cada función encargada, falta una buena dirección de los objetivos, para que sean alcanzables y cumplidas con el fin de ser controladas y medidas para conocer cuánto está avanzando o reestructurar el proceso en cuanto a las deficiencias.

La logística, al ser aplicada de forma adecuada, se convierte en un importante generador de calidad de servicio y economía de costos que posiciona a la empresa en el mercado, haciendo que la gestión administrativa sea más rentable. (Ferrel, Hirt, Ramos, Adriaenséns, & Flores, 2004)

Es útil lo que plantea Glodratt (1994) en la meta sobre el fin último de toda organización, el cual consiste en obtener utilidades, por ende, la función logística debe propender por este fin agregando valor al proceso de la empresa.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación espacial

La investigación se desarrolló en el Chifa Centro, ubicado en Av. Giráldez N° 245, del distrito de Huancayo, provincia de Huancayo, departamento de Junín.

1.2.2. Delimitación temporal

El periodo de análisis de la investigación comprende los años de 2019 – 2021 para el desarrollo de la investigación y presentación del informe final.

1.2.3. Delimitación conceptual

La presente investigación se fundamentará en el entorno teórico, que comprende las variables Logística y Gestión administrativa que se analizará desde los diversos enfoques y modelos útiles para organizaciones similares.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General

¿Cómo influye la Función Logística en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo - 2022?

1.3.2. Problemas Específicos

- 1) ¿Cómo influye la función de almacenamiento en la Gestión del Administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022?
- 2) ¿Cómo influye la función de Procesamiento de pedidos en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022?
- 3) ¿Cómo influye la función de control de inventarios en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022?
- 4) ¿Cómo influye función del transporte y distribución en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022?
- 5) ¿Cómo influye la función del servicio al cliente en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

La presente investigación es de importancia para la sociedad investigadora, puesto que servirá para poner en práctica los conocimientos adquiridos en la formación profesional, básicamente respecto a la Logística en las empresas de servicio, la misma que debe ser responsabilidad de un área en específico ya que de esta depende todo el proceso de servicio y producción. Así mismo servirá para conocer en qué condiciones está la gestión Administrativa en las empresas del sector servicio (restaurantes chinos), respecto a un

servicio y producto de calidad que nos permitirá tomar decisiones y reestructurar el proceso en beneficio de toda la empresa.

1.4.2. Teórica

La investigación en curso se justifica teóricamente, porque la aplicación de un modelo logístico eficiente en organizaciones similares (empresas de servicio), puede garantizar la optimización de los procesos de distribución de materia prima e insumos, posibilitando añadir valor a la gestión administrativa, por ello en la práctica, se hace necesario utilizar un modelo logístico adecuado que forma parte del ámbito del estudio de la logística.

1.4.3. Metodológica

Por medio del método científico la sociedad ha logrado muchos avances y resultados, por medio de ello el ser humano ha ido evolucionando, cambiando e innovando a lo largo del tiempo en todas las áreas.

Para el desarrollo de la investigación se analizará los aspectos causales que conllevan a generar el problema establecido, por lo cual es necesario operacionalizar las variables y generar en base a ello un cuestionario que permita acopiar información de la muestra que conlleve a sustentar la hipótesis, para dicho proceso que será necesario el uso de los softwares estadísticos como el SPSS, en su versión 25.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar cómo influye la Función Logística en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022.

1.5.2. Objetivos específicos

- 1) Identificar cómo influye la función de almacenamiento en la Gestión administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022.

- 2) Conocer cómo influye la función de Procesamiento de pedidos en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022.
- 3) Identificar cómo influye función de control de inventarios en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022
- 4) Identificar cómo influye la función de transporte y distribución en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022
- 5) Conocer cómo influye la función del servicio al cliente en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022.

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Nacionales:

Miranda, (2016) desarrolló “*La Gestión Logística del Restaurante Camino Real S.A.C en el Distrito de San Sebastián 2016*”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Andina del Cusco, Perú.

En la investigación se determinó como objetivo: “Describir la Gestión Logística en el restaurante Camino Real S.A.C del distrito de San Sebastián 2016”; considerando para ello los factores metodológicos como: investigación de tipo básica, de enfoque descriptivo y de diseño no experimental, población constituida por 28 trabajadores y se aplicó la muestra censal. Se concluyó que la gestión logística del negocio de comidas ubicado en el Camino Real S.A.C., alcanza un resultado de regular, ya que teniendo un 82.1%, opinión de los trabajadores quienes orientan sus opiniones a la gestión de compras, siendo considerado como una gestión regular en almacenamiento, lo mismo que la gestión de inventarios excepto la gestión de transporte, solo un 17.9% considera como buena la gestión logística, es decir que los trabajadores del área de almacenamiento cumplen adecuada función.

Cartajena (2019) desarrolló la tesis “*Análisis de la Gestión Logística del Restaurante Ají 555 Real Thai Cuisine del Distrito de San Borja en la Ciudad de Lima, 2022*”, para

optar el título de Licenciado en Turismo y Hotelería, Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa.

La autora en la investigación estableció el objetivo: “Analizar la gestión logística del restaurante Ají 555 Real Thai Cuisine del distrito de San Borja en la ciudad de Lima”; los aspectos metodológicos tratados desde el enfoque cuantitativo, siendo de tipo básico, de nivel descriptivo y el diseño no experimental; la población conformada por 25 personas dividido en dos grupos de análisis, muestra censal por lo pequeño del tamaño de la población.

La autora llegó a las siguientes conclusiones: se comprobó que es adecuada, es decir se tiene un manejo adecuado de las compras y de las entregas de materia prima e insumos para la producción, pues de acuerdo a lo manifestado por los jefes de área y trabajadores en las encuestas no han tenido problemas de abastecimiento para cumplir con los pedidos de los clientes.

Mendoza (2017) desarrolló la tesis “*La Gestión Contable y su Influencia en la Gestión Administrativa del Restaurante El Zarco de Cajamarca, 2017*”, para optar el Título Profesional de Contador Público, en la Universidad Nacional de Cajamarca.

En la investigación la autora estableció como objetivo: “Determinar cómo influye la gestión contable en la gestión administrativa del restaurante El Zarco de Cajamarca, 2017”; en el marco metodológico comprendida por el método científico, desde el método inductivo – deductivo, tipo aplicada, de nivel descriptivo y de diseño no experimental – transversal, teniendo como población a 07 trabajadores a quienes se consideró como muestra censal y de los cuales se obtuvo información que estadísticamente se trabajó para generar las conclusiones. La autora identificó la influencia que tuvo la variable gestión contable en la gestión administrativa del restaurante, siendo fundamental todo nivel de información que asume la gerencia para la toma decisiones, por lo mismo la importancia

de las mencionadas informaciones provenientes de ámbitos diversos (externos e internos), para el buen desarrollo de organización, siendo fundamental para dichas observaciones de un nivel adecuado de liderazgo, que promueva la comunicación y motivación a los colaboradores y desarrollar un adecuado control previo y posterior a las actividades.

Espiritu (2022) presentó la tesis “*Gestión administrativa en los restaurantes del Distrito de Barranca – 2022*”, para optar por el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad San Pedro – Barranca, Lima.

El objetivo del estudio fue: “Determinar el nivel de gestión administrativa en los restaurantes del distrito de Barranca, 2022”; estudio desarrollado en los aspectos metodológicos, de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y de nivel correlacional; la población constituida por representantes de los restaurantes del distrito de Barranca, que suman aproximadamente 380 personas, siendo la muestra probabilística de 127 personas; habiéndose aplicado las encuestas y desarrollado los procesos estadísticos, se concluyó: que para el 55.1% de los representantes de los restaurantes encuestados, los aspectos teóricos aplicados en sus organizaciones de la gestión administrativa es buena o excelente, resultado que conlleva a determinar que no todos los representantes o directivos de los restaurantes conocen y aplican adecuadamente los factores técnico estratégicos de gestionar una empresa, siendo una preocupación vigente; para los demás representantes encuestados si es necesario y vital la capacitación en conocer los aspectos de la gestión administrativa, para poder planificar, organizar, dirigir y controlar.

2.1.2. Antecedentes Internacionales:

Albán, Flores, & Pinargote,(2017) desarrollaron la tesis “*Diseño de Modelo de Gestión Administrativa para Pymes del Sector Marisquería, de la Ciudad de Guayaquil*,

Sector Norte”, para optar por el grado de Ingeniero Comercial, Universidad de Guayaquil – Ecuador.

El objetivo del estudio fue: “Diseño de Modelo de Gestión Administrativa para Pymes del Sector Marisquería, de la Ciudad de Guayaquil, Sector Norte”, sustentado en los aspectos metodológicos; método analítico-sintético, investigación de acción participativa y de diseño no experimental; la población constituida por 1658 locales comerciales del giro de negocio en la ciudad y de los cuales se determinó como muestra a 761 locales; procesados los datos obtenidos y con los resultados estadísticos se obtuvo las siguientes conclusiones: se identificó mucha evidencia del crecimiento de la industria de marisquería en el norte de la Ciudad de Guayaquil, esto permitió identificar también que los restaurantes que en los últimos años han empezado a desarrollarse pertenecen a la especialidad de picanterías, seguido de los cangrejales y las cevicheras.

Cazar, (2017) desarrolló la tesis “*Análisis de los Procesos de la Gestión Administrativa del Restaurante La Cocina de Leña Situado en la Parroquia de Nayón y Elaboración de una Propuesta Plan Estratégico en el año 2017*”, para la obtención del título profesional de ingeniería de gestión hotelera, Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Como objetivo de la investigación se estableció: “Efectuar el plan estratégico en base al análisis de los procesos de la gestión administrativa en el restaurante La Cocina de Leña”; el estudio se desarrolló, haciendo uso de la metodología con las características: de tipo básico, nivel descriptivo y de enfoque cuantitativo; la población estaba constituida por 1700 clientes promedio de asistencia al restaurant y la muestra probabilística de 314 personas; aplicadas las encuestas y procesadas las informaciones se concluyó: a través del análisis de los procesos, se evidenció en los ambientes de la empresa que no se cuenta con una documentación de gestión adecuada para el tipo de negocio; siendo la característica de la gestión netamente empírica y tradicional, siendo evidente las constantes pérdidas de la

materia prima ya sea por robos o por un mal manejo del inventario. A través del acopio de la información obtenida por las encuestas, se evidenció la insatisfacción de los clientes en relación a la rapidez y personalización de la atención, también se evidenció la incomodidad respecto a la variación constante de los precios de los platos.

Laborde & Parody Santritic, (2018) presentaron la tesis “Propuesta de Mejora en Procesos Logísticos de las Cadenas Mc´donalds y Subway - Santa Marta para Maximizar la Satisfacción del Cliente”, para la obtención del título de Administrador de Empresas, Universidad Cooperativa de Colombia.

En la investigación se presentó como objetivo: “Proponer mejora de las prácticas de los procesos logísticos de las cadenas Mc Donalds y Subway Santa Marta para maximizar la satisfacción del cliente”, considerando para ello el proceso metodológico sustentado en el análisis sistemático de la literatura; nivel de la investigación descriptiva y de diseño no experimental; posterior al proceso de análisis de los datos provenientes de la aplicación de las encuestas, se concluyó: como factor del servicio, en McDonald´s y Subway; la calidad y la limpieza son la base y la razón de ser, respecto a la logística en las organizaciones, es preciso mencionar que se aplica como política estratégica, pues se enfoca a alcanzar un nivel adecuado de la satisfacción de los clientes, no pueden existir problemas en los almacenes de materia prima e insumos, pues se correría el riesgo de generar problemas en la atención a los clientes.

2.2. Bases Teóricas o Científicas

2.2.1. Variable logística

A. Logística

Algunas definiciones sobre la variable logística de acuerdo a la bibliografía existente:

Todo movimiento y almacenamiento que facilite el flujo de productos desde el punto de compra de los materiales hasta el punto de consumo, así como los flujos de información que se ponen en marcha, con el fin de dar los niveles adecuados de servicio al consumidor a un costo razonable (Ballou, 2004, p. 7)

Otras definiciones importantes; "El proceso de administrar estratégicamente el flujo y almacenamiento eficiente de las materias primas, de las existencias en proceso y de los bienes terminados del punto de origen al de consumo" (Lamb, Hair, & McDaniel, 2002, p. 383).

"El movimiento de los bienes correctos en la cantidad adecuada hacia el lugar correcto en el momento apropiado" (Franklin, 2004, p. 362)

Martin Christopher, autor del libro *Logistics and Supply Chain Management*, mencionó sobre la logística:

La logística es el proceso de manejar estratégicamente la adquisición, el movimiento y el almacenamiento de materiales, partes e inventario acabado y el flujo de información correspondiente a través de la organización y sus canales de marketing, de forma que la rentabilidad actual y la futura sean maximizadas a través de un procesamiento de pedidos eficiente en costes. Martin Christopher citado por (Melero, 2018).

La Logística es un proceso que, al ser gestionado correctamente, genera rentabilidad a la empresa, debido a que permite reducir gastos, optimizando recursos y agilizando la atención al usuario final.

B. Importancia de la logística

Se tienen muchos aportes sobre la importancia de la logística en las organizaciones; se presentan algunos que tienen significativa importancia para la investigación:

Los sistemas de logística ofrecen un excelente servicio a los clientes satisfaciendo los seis correctos: al garantizar que los productos correctos, en cantidades correctas y en la condición correcta, sean entregados en el lugar correcto, el momento correcto y al costo correcto (Banco Interamericano de Desarrollo, 2015, p. 3)

En las organizaciones la aplicación de la logística es prioritario por las diversas funciones que conlleva a obtener un nivel adecuado de flujo de trabajo, donde es evidente la sinergia entre cada uno de los participantes de la cadena de suministro; proveedores y clientes se vean beneficiados y que para la misma organización permita desarrollar un eficiente control sostenido en las diversas mejoras como:

- Mejoramiento del proceso de producción.
- Eficiencia en los procesos de distribución entre las diversas áreas de producción
- Cada vez menos inventarios en la cadena de distribución.
- Desarrollo de sistemas de información.
- Aplicación de las estrategias de JIT (Just In Time)

La aplicación de la logística de forma eficiente en las organizaciones conduce a ser más competitivos en los mercados y tener una relación de mayor valor por parte de los clientes; pues constituye un elemento clave para alcanzar la fidelización por supuesto aspecto de posicionamiento de marca.

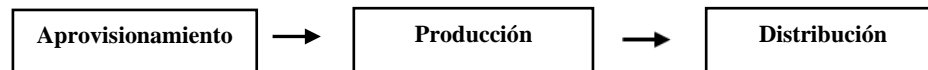
C. Característica de la logística

En la cadena de valor, los investigadores coinciden en establecer la importancia y existencia de dos partes importantes en el proceso de logística de una empresa; las cuales permiten que la relación de la empresa y el cliente generen beneficio, esto directamente se refiere a la logística interna y la logística externa.

- a. **Logística interna:** Según Santos, Muñoz, & Prieto (2017), “Actualmente se distingue entre logística interna, que es la que tiene lugar dentro de la empresa (comprende el aprovisionamiento, la producción y la distribución)” y cuyo esquema es:

Figura 1

Logística interna de una empresa



Fuente: Santos, Muñoz, & Prieto (2017, p. 3), Logística

- a) **Funciones de la logística interna:** “La función de la logística interna es proveer a todas las unidades operativas de la compañía los suministros necesarios y a tiempo” (Juan, 2018)

Según los aportes del autor, se consideran como aspectos importantes de la logística interna:

- 1) **Transportes internos;** para toda organización el transporte es vital ya que con ello se permite el traslado de bienes sean finales o preparados y que permita la distribución oportuna para la venta o consumo, como lo menciona (Juan, 2018, p. 8).
- 2) **Inventario;** la diferencia entre las empresas de éxito y otras que suelen tener desaciertos esta en el manejo adecuado de las existencias bajo un inventario, “El coste de las operaciones del control de inventarios es más elevado porque ocupa mayor espacio y además se necesita de la compra de equipos y de instalaciones” (Juan, 2018, p. 8)
- 3) **Materias primas;** “La logística interna debe trabajar para que todas las materias primas se aprovechen y que no haya pérdidas importantes. Con ello se consigue adecuar el coste de las materias primas y reducir los

gastos de transporte y de almacenamiento. Por otro lado, si se implantan sistemas de producción en el tiempo justo, las materias primas y los productos fabricados estarán siempre disponibles en el momento en que se necesitan” Juan (2022, p. 10)

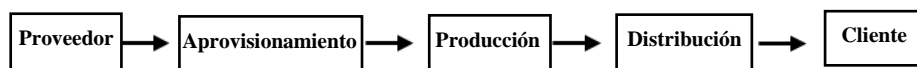
Aparte de los aspectos principales que debe tomar en cuenta un directivo o administrador en referencia a la logística interna, se pueden plantear otros factores que son tan importantes como los mencionados, para ello se toma en cuenta lo establecido por Juan (2022, p. 13):

- **Obtención y compras.** Realizar el pedido y adquirir el material y las materias primas necesarios para la elaboración del producto, así como vigilar la demora en los procesos.
- **Almacenaje.** Los operarios ubican, conservan y manipulan las mercancías durante el tiempo en el que éstas permanecen en la empresa.
- **Empaquetado.** Embalar los productos, así como mantener los controles de calidad. (Juan, 2018, p. 13):

- b. Logística externa;** según Santos, Muñoz, & Prieto (2017), la logística integral que arranca en los proveedores externos de la empresa y finaliza en los clientes externos e incluye a la logística interna, siendo su esquema:

Figura 2

Logística externa de una empresa



Fuente: Santos, Muñoz, & Prieto (2017, p. 3), Logística

Cuando se toma en cuenta a la logística externa de una empresa, se está realizando un análisis de los aspectos que comprenden factores macro; se refiere al momento en que el producto ofertado llega a ser adquirido por el consumidor o cliente.

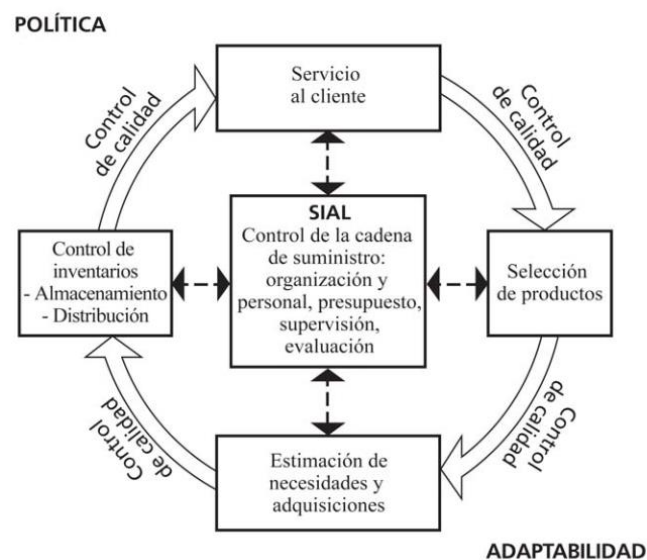
La logística interna, comprende desde la distribución física del producto entre sus diversos tipos de compradores (mayoristas o minoristas), implica también el manejo adecuado de los almacenes de materias terminadas, manejo de materiales, operación y selección de vehículos de entrega, soporte técnico, logística inversa.

D. Ciclo logístico: Organización de las actividades del sistema logístico

Según los especialistas del Banco Interamericano de Desarrollo (2015); “La administración logística comprende una serie de actividades para beneficio de la organización”.

Figura 3

Actividades del sistema logístico



Fuente: (Banco Interamericano de Desarrollo, 2015), Guía para gerentes de sistemas logísticos de programas de salud y planificación familiar

Tomando en cuenta la figura anterior se puede identificar el proceso constituida por diversas actividades que sumados buscan brindar un producto

o servicio de forma eficiente hacia el cliente y cubrir o exceder las expectativas generadas; en todo ciclo lo que se busca es la reciprocidad entre cada uno de los componentes del ciclo, existiendo una interacción e interdependencia entre cada uno de ellos; siendo el objetivo la satisfacción del cliente.

E. La función logística

La función logística implica acciones estratégicas de impacto para las organizaciones; “La función logística, coordina las actividades primarias, y su correcto funcionamiento aporta un ahorro considerable de recursos a la empresa al actuar sobre los costes y sobre el valor global de la empresa” (Gómez, 2014, p.10). el uso adecuado de los recursos; la experticia en el manejo adecuado de los almacenes y el proceso de inventario permiten a las organizaciones, incluso generar ventajas competitivas.

a. Ventajas competitivas de la función logística

1) La reducción del coste, El factor coste es esencial, ya que, entre otras cosas, condiciona las posibilidades de la empresa para reducir sus precios de venta.

Cuando se analiza el factor coste en la logística es importante resaltar que cuanto menor sean los costos de almacenamiento (por ejemplo, necesario o poco stock), esto conlleva a disminuir costos a beneficio de la empresa, en relación al precio de venta final al consumidor.

El precio de los productos es un atributo que el cliente siempre comparará con los de la competencia. La empresa intentará rebajarlo lo máximo posible, pero esto tiene un límite: el precio del producto no puede ser inferior al coste de obtenerlo, pues dejaría de ser rentable, así que más que hablar de políticas de reducción de precios,

habría que referirse a estrategias .de optimización de los mismos.
(Gómez, 2014, p. 10).

2) Reducción del tiempo; “El factor tiempo se centra en la reducción del lead time. Se trata del tiempo que media desde que se inicia un proceso (aprovisionamiento, almacenaje, fabricación y distribución) hasta su finalización con la entrega al cliente” Gómez (2014).

Un aspecto importante de todo administrador de una organización comprende orientar un objetivo fundamental respecto a la logística y es que va relacionado a reducir los leads times.

F. Desarrollo del plan logístico

Las empresas planifican las diversas actividades relacionadas a los aspectos logísticos, estableciendo control y verificación de los mismos en el tiempo; “En la fase de planificación táctica se debe llevar a cabo la confección de un plan logístico, dependiendo de la política de aprovisionamiento, volumen, sistemas de transporte, almacenes existentes, productos manejados, etc., además de la evolución futura esperada” (Gómez, 2014, p. 11).

Sujeto a lo determinado, Gómez (2014):

- Especificar claramente, a través de una selección, clasificación y definición, cuáles son los artículos que comercializa la empresa, estableciendo sus características logísticas: pesos, niveles de desarrollo técnicos, etc.
- Detallar el nivel de actividad logística a desarrollar en general y para cada artículo. (Gómez, 2014)
- Enumerar los escalones o etapas de transporte y almacenamiento que deben recorrer los artículos.
- Indicar la disposición de los centros logísticos. (Gómez, 2014)

Por otro lado, el plan debe fijar las metas a alcanzar:

- ***Reducción de los transportes***, tanto en distancias recorridas como en etapas. Además, se procurará la agrupación de ellos para lograr dimensiones críticas. (Gómez, 2014)
- ***Reducción de manipulaciones requeridas***.
- ***Reducción de stocks***, tanto en volumen como en espacio ocupado.
- ***Reducción de las clasificaciones*** en distintos grupos, y reducción de la cantidad de recintos en los cuales deben almacenarse.
- ***Adquisición de materiales*** en la forma más adecuada para su consumo, evitando en lo posible desembalajes, adaptaciones y preparaciones posteriores. (Gómez, 2014)
- ***Reducción del número de controles***, contabilizaciones y revisiones necesarios. (Gómez, 2014)

Siendo la preocupación de los directivos o encargados de la producción de una organización la utilización adecuada de los recursos y por ende, la reducción de tiempos y obviamente de la inversión; conllevando con ello a alcanzar eficiencia en las acciones, es necesario mejorar los procesos de logística.

G. Dimensiones de la logística

a. Almacenamiento

Para las organizaciones productivas, la acción de almacenaje es un método que posibilita tener los productos o insumos de producción en lugares establecidos y que faciliten la distribución adecuada según sea la necesidad en el proceso de producción.

El almacenamiento es una parte elemental del almacén. Sin embargo, el almacén y el almacenamiento no implican solamente colocar los

productos en los estantes. Todos los productos requieren procedimientos para un almacenamiento seguro que maximice el período de vida útil y ofrezca fácil acceso para su distribución. (Banco Interamericano de Desarrollo, 2015, p.117)

Según Rozo (2014), el almacenamiento debe de seguir con las características siguientes:

- Análisis del perfil del almacén.
- Gestión del almacenaje y traslado de materias primas y material de empaque.
- Gestión del almacenaje de productos terminados.

b. Procesamiento de pedido

La gestión de pedidos incluye todas las tareas relativas a la recepción, aceptación, configuración, manipulación, consulta y archivado del pedido en cualquiera de sus etapas del ciclo de vida. Las distintas actividades o subprocesos que habrá que llevar a cabo para la gestión completa del pedido se iniciarán a petición del propio front-end, en donde se centraliza normalmente la gestión del pedido. Noegashop (2017)

Los subprocesos del proceso de gestión de pedidos que se considera que se llevan a cabo en el front-end según (Noegashop, 2017):

- Recepción y pre validación
- Validación y registro
- Compromiso de pedido u order promising
- Dar de alta un pedido pendiente de cumplimentación
- Consulta del estado del pedido
- Cumplimentación de pedido (Noegashop, 2017)

c. Control de inventarios

Esta actividad del proceso de almacenamiento, implica hacer uso de sistemas y procedimientos de gestión de inventarios pues permite realizar supervisión, respecto a entradas y salidas de materiales o mercancías consolidando el proceso con acciones eficiente de recepción y entrega.

Un sistema de control de inventarios informa al responsable del manejo de existencias cuándo hacer un pedido o hacer una distribución, la cantidad que debe solicitar o distribuir y cómo mantener un nivel de existencias adecuado para todos los productos a fin de evitar desabastecimientos y exceso de existencias. (Banco Interamericano de Desarrollo, 2015, p. 77).

Las actividades más frecuentes en una organización se concentran en los siguientes:

- ***Sistema de control de inventarios máximos y mínimos.*** Permite conocer las cantidades de existencias planificadas en un rango determinado. Banco Interamericano de Desarrollo (2015)
- ***Nivel máximo de existencias/cantidad máxima.*** Permite establecer las cantidades necesarias y máximas y que no perjudique el manejo de existencias.
- ***Nivel mínimo de existencias/cantidad mínima.*** Permite establecer las cantidades suficientes para desarrollar acciones de producción de forma normal, considerando un manejo adecuado de reposición. Banco Interamericano de Desarrollo (2015)

- *Período de reabastecimiento/existencias en el período de reabastecimiento.* Dependiendo directamente del seguimiento de las existencias y controlar las solicitudes de abastecimiento.
- *Nivel de existencias de seguridad.* En cada organización se debe de garantizar de las existencias de seguridad que implica tener stock para alguna situación contingencial.
- *Nivel de existencias de lapso de reabastecimiento.* Se debe programar técnicamente los plazos para reabastecimientos de materiales en el almacén y que permitan un proceso de producción continuo.
- *Punto de pedido de emergencia.* Se debe de programar y planificar acciones considerados de emergencia para solicitudes de reabastecimiento fuera de las condiciones de planificación.

d. Transportación y distribución

Esta fundamental actividad, recae en los responsables de logística de la organización; y comprende tanto el abastecimiento como salidas de mercancías o de productos diversos en relación a pedidos en los puntos de venta.

Si gestionamos el transporte, nuestra actividad estará determinada por la tipología de la mercancía que gestionemos. Si nuestra mercancía es de tipo industrial nuestra gestión estarán muy relacionadas con transporte de grupaje o carga completa. Las gestiones estarán muy relacionadas con las empresas de transporte urgente. (Zubialde, 2019).

La garantía de retener clientes para muchas empresas depende de la satisfacción alcanzada en los clientes, estas muchas veces sujetas a la capacidad que tiene una empresa para el tiempo de entrega y las condiciones de entrega de los pedidos; “La logística de distribución es la encargada de hacer llegar los productos o servicios finales a manos del consumidor” Nuño (2022)

e. Servicio al cliente

Para los especialistas de la web Zona logística (2017), Esta se ha convertido en una de las áreas más importantes de la logística.

Siendo el servicio al cliente una herramienta poderosa por la que el marketing condiciona el retorno o no de un cliente, esta debe de estar ligado a un proceso bien desarrollado y orientado al bienestar y satisfacción respecto a tiempos y del agrado de la permanencia del cliente en el establecimiento y la organización que desarrolle mejor las acciones tendrá mejores posibilidades de retener a sus clientes.

Según las recomendaciones de los especialistas de (Zona logística, 2017), los elementos del servicio al cliente son:

- Contacto rápido y sin contratiempos.
- Adquisición de la orden de manera rápida y efectiva
- Entrega de la mercancía en los tiempos establecidos.
- Infraestructura necesaria para las operaciones logísticas.
- Manejo de reclamos y cumplidos.

El Servicio al cliente – dentro de la cadena de suministro – como proceso, abarca todo el ciclo de la orden desde su nacimiento hasta su fin, según Zona logística (2017), comprende los siguientes subprocesos:

- Generación del pedido.
- Adquisición de la orden.
- Procesamiento de la orden.
- Entrega del pedido.
- Recaudo.

En estos tiempos donde el nivel de competitividad entre las empresas y la preferencia de los clientes hacia una de ellas es la capacidad entrega oportuna, de las características de entrega, estar en el lugar adecuado con el producto adecuado y en el tiempo oportuno; es preciso desarrollar acciones estratégicas que implique todo un proceso de servicio orientado a su satisfacción.

Las organizaciones deben de planificar procesos que garanticen no solo la acción de compra y venta sino de los procesos que impliquen acciones desde la recepción del cliente en el establecimiento, atención con la información adecuada del producto, realización del pago, despacho del producto y sobre todo considerar el servicio de posventa.

2.2.2. Gestión Administrativa

A. Definición de Gestión

Las organizaciones que pretendan tener niveles óptimos para ser competitivos en los mercados deben de garantizar realizar una adecuada gestión.

"Es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera" (Carod, 2003, p. 56).

"La dirección o administración de una empresa o de un negocio. Es decir, todo lo correspondiente al conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto" (Guzmán, 2003, p. 154).

Entonces según las definiciones mencionadas, la gestión permitirá garantizar el desarrollo organizacional y donde el factor control sea base para el cumplimiento de los objetivos establecidos.

B. Gestión Administrativa

Algunas definiciones importantes de gestión administrativa:

La gestión de administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos. (Terry., 2010, p. 44).

Partiendo del concepto antes señalado se puede decir que la gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.

C. Objetivos de la Gestión Administrativa

La gestión administrativa persigue los objetivos que propone (Robbins, 2010):

- Optimizar los procesos de gestión, logrando un trabajo más eficaz y fácil de realizar. (Robbins, 2010)
- Mejorar los productos o servicios que ofrecen a los clientes.
- Establecer procedimientos de seguimiento y control de los procesos internos y de los productos o servicios, de tal forma que facilite la toma de

decisiones a partir del conocimiento de la situación existente y de su evolución histórica.

- Incorporar nuevas tecnologías para mejorar e incrementar la oferta de productos o servicios. (Robbins, 2010)

D. Importancia de la Gestión Administrativa

Posterior a la revisión bibliográfica, la importancia que tiene la gestión administrativa en las organizaciones depende básicamente la persona encargada de dicha acción; “La gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio debido a que del ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa” (Langrod, 2010)

Existen diferentes enfoques sobre la importancia de la gestión administrativa, pero para el presente estudio es fundamental establecer la importancia hacia organizaciones de carácter privado; “En el sector privado uno de los principales propósitos de la administración financiera es proporcionar información para la toma de decisiones estratégicas” (Guerrero, 2008)

A. Proceso de la Gestión Administrativa

Para las organizaciones empresariales, es vital el conocimiento y aplicación de las teorías referentes a la gestión administrativas y mejor aún con el desarrollo de procesos que permitan tener un desenvolvimiento eficiente; “La serie de pasos secuenciales y lógicos que utiliza la organización, unidad o dependencia, para agregar valor a los insumos y transformarlos en el producto deseado con calidad y en cantidad requerida” (Chiavenato, 2014)

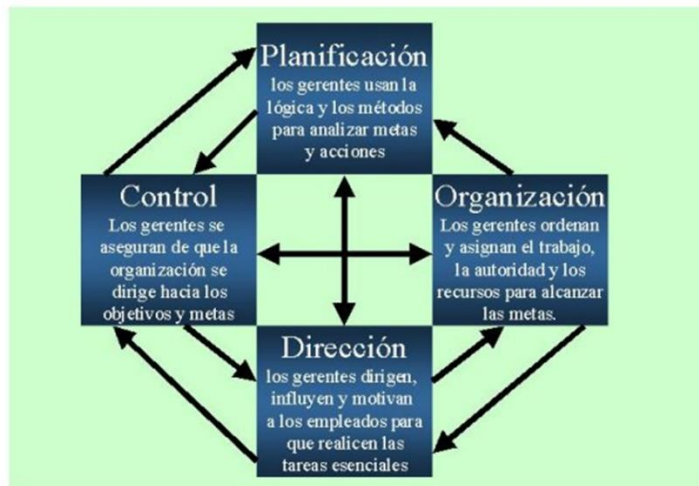
El proceso administrativo posibilita a todo tipo de empresa desarrollar de forma adecuada sus actividades, está constituido la planificación, la organización, dirección y

control. Estas actividades posibilitarán a los directivos o administradores de una empresa mejorar en varios aspectos la empresa referente a los problemas que los aquejan.

El Proceso Administrativo es cíclico, dinámico e interactivo, como se muestra en la siguiente figura:

Figura 4

Proceso Administrativo



Fuente: (Chiavenato. I, 2005, p. 360)

B. Dimensiones de la gestión administrativa

a. Planificación

“La planificación comprende la definición de objetivos o metas de la organización, el establecimiento de una estrategia general para alcanzar esas metas y el desarrollo de una jerarquía completa de planes para integrar y coordinar actividades” (Chiavenato, 2014, p. 369).

Algunas de las características que considera (Chiavenato, 2014):

- Debe ser un proceso permanente y continuo;
- Se orienta hacia el futuro;
- Mejora el proceso de la toma de decisiones;
- Busca seleccionar un curso de acción entre varias alternativas,

- Es sistémica;
- Es repetitiva;
- Es una técnica de asignación de recursos;
- Es una técnica de Integración y control;
- Es una técnica de cambio e innovación (Chiavenato, 2014)

La esencia del desarrollo de acciones y de pronosticar una realidad próxima, en la organización es la planificación, considerando aspectos de periodos pasados, se puede reducir significativamente la incertidumbre; con acciones estratégicas de previsión y contingencia; además, la planificación permite desarrollar un control en base a lo establecido como objetivos en periodos determinados; realizando acciones de mejora cuando sea necesario para el cumplimiento de lo establecido.

b. Organización

La segunda dimensión de la gestión administrativa comprende la organización; “Se refiere al acto de organizar, integrar, estructurar los recursos humanos y no humanos y los órganos involucrados en su administración, establecer relaciones entre ellos y asignar las atribuciones de cada uno”. (Chiavenato, 2014)

En nuestra realidad, muchas veces uno de los problemas cotidianos de las organizaciones es que se generan sustentados en aspectos de necesidad y empujados por la informalidad, es decir el hecho de organización era de carácter empírico; “las competencias del gerente, relativas al mejoramiento de las estructuras y funciones administrativas de la institución, ya que éstos tienen como finalidad el ordenar los esfuerzos y contribuir a los logros de los objetivos propuestos” (Chiavenato, 2014, p.370).

Los niveles frecuentes de la planificación según (Chiavenato, 2014):

- Organización en el nivel global, comprende a la empresa en su totalidad
- Organización en el nivel departamental, comprende todos y cada uno de los departamentos que forman parte de la organización
- Organización en el nivel de tareas y operaciones, enfocada hacia cada tarea, actividad, procedimiento u operación específica (Chiavenato, 2014)

La función de organizar, implica según (Chiavenato, 2014)

- 1) **Tareas:** “El trabajo realizado en una empresa experimenta un proceso de división que origina la especialización de actividades y funciones. Las funciones que deben cumplirse se derivan de los objetivos definidos en la planificación, y son la base de la organización” (Chiavenato, 2014)
- 2) **Personas:** “Cada persona es designada para ocupar un cargo, que es una porción específica del trabajo global. En principio, esa designación debería tener en cuenta habilidades, aptitudes, intereses, experiencia, práctica y comportamiento de cada persona” (Chiavenato, 2014)
- 3) **Órganos:** “El trabajo y las personas se agrupan en órganos, en la medida en que tenga características u objetivos semejantes. Estos se disponen en niveles jerárquicos y áreas de actividades” (Chiavenato, 2014)

c. Dirección

"La dirección es la función administrativa que se refiere a las relaciones interpersonales de los administradores en todos los niveles de la organización y de sus respectivos subordinados" (Chiavenato, 2014, p. 372).

La gestión de dirección permite poder desarrollar las acciones diversas de la organización, orientadas al cumplimiento de los objetivos, siendo fundamental la acción directiva (gerente, administrador), donde las decisiones permitan desarrollar una cultura organizacional, liderazgo y trabajo en equipo orientado a los resultados eficientes; “implica orientar, ayudar a la ejecución, comunicar; liderar y cumplir todos los procesos que sirven a los administradores para influir en sus subordinados, buscando que se comporten de acuerdo a las expectativas para alcanzar los objetivos previamente establecidos” (Chiavenato, 2014)

En la organización la dirección puede abarcar los niveles que describe (Chiavenato, 2014):

- 1) **Nivel global**, “abarca toda la institución; es la dirección propiamente dicha. Corresponde al presidente de la organización y a cada director en su área respectiva” (Chiavenato, 2014)
- 2) **Nivel departamental**: “abarca cada unidad de la empresa. Involucra al personal intermedio de la organización, corresponde al nivel táctico de la empresa” (Chiavenato, 2014)
- 3) **Nivel operacional**: “comprende cada grupo de personas o tareas. Incluye al personal base del organigrama. Corresponde al nivel operativo de la empresa”. (Chiavenato, 2014)

Esto niveles expuestos, por (Chiavenato, 2014), en la actualidad algunos especialistas lo consideran como nivel estratégico, nivel tatico y el nivel operativo, parecen diferente escritura, pero no solo es eso sino la forma de como los niveles se diferencian por tipo de acciones que realizan y las características del personal.

d. Control

La acción de controlar, en las organizaciones debe tener un contexto de relación o integración a los demás componentes de la gestión administrativa; siendo necesario; la planificación pues es la razón de el desarrollo de un control; igualmente debe relacionarse a la organización pues permitiera identificar y tratar oportunamente las anomalías o problemas identificados en los procesos y es necesario la implicancia que tendrá la dirección para poder desarrollar adecuadamente los procesos determinados. “El control es el proceso de verificar las actividades para asegurarse de que estén llevando a cabo como se planearon y así corregir cualquier desviación significativa que atente contra el bienestar de la organización” (Chiavenato, 2014, p. 374).

La función de control, para las organizaciones alcanza un nivel de importancia muy especial, ya que, basado en ellos los directivos o administradores pueden identificar los errores o debilidades que tiene la organización y trabajar en ello para mejorar, es decir, es un indicador entre lo malo y lo bueno.

2.3. Marco conceptual

- a) **Almacenamiento:** “Se refiere a la administración del espacio físico necesario para el mantenimiento de las existencias, en definitiva, estamos refiriéndonos al diseño y gestión operativa de los almacenes y de las diferentes herramientas y tecnologías que deben utilizarse para optimizar la operación” (Upct.es, 2016, p. 1)
- b) **Aprovisionamiento:** “Considerando realmente esta función con una prolongación de la función de compras, siendo esta la responsable de la selección de proveedores y las relaciones con los mismos, lo que repercutirá de forma

importante sobre la función de aprovisionamiento, la cual es en definitiva responsable de los flujos de entrada de mercancías” (Upct.es, 2016, p. 4)

- c) **Cadena de suministro:** “Es el conjunto de actividades, instalaciones y medios de distribución necesarios para llevar a cabo el proceso de venta de un producto en su totalidad. Esto es, desde la búsqueda de materias primas, su posterior transformación y hasta la fabricación, transporte y entrega al consumidor final” Roldán (2017)
- d) **Canal de distribución de bienes de consumo:** “Es hacer llegar los productos perecederos por diversos canales de distribución hacia las manos de los consumidores de manera fácil y rápida” (Upct.es, 2016, p. 5)
- e) **Control:** “El control es el proceso de verificar las actividades para asegurarse de que estén llevando a cabo como se planearon y así corregir cualquier desviación significativa que atente contra el bienestar de la organización” Chiavenato (2014, p. 360).
- f) **Control de inventarios:** “El control de inventario es el proceso por el cual una empresa administra las mercancías que mantiene en almacén. Esto, con el objetivo de recopilar información de la entrada y salida de los productos, buscando además el ahorro de costes” Westreicher (2022)
- g) **Dirección:** “La dirección es la función administrativa que se refiere a las relaciones interpersonales de los administradores en todos los niveles de la organización y de sus respectivos subordinados” Chiavenato (2014, p. 360)
- h) **Gestión:** "es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera" (Carod, 2003, p. 56).

- i) **Gestión Administrativa:** “La administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos” Terry (2010)
- j) **Logística:** “El proceso de planificar, ejecutar y controlar de una manera efectiva y eficiente el flujo de materias primas, inventario en curso y producto terminado, así como la información relativa a estos, desde el punto de Origen hasta el punto de consumo, con el propósito de cumplir con las necesidades de los consumidores” (Upct.es, 2016)
- k) **Organización:** “Se refiere al acto de organizar, integrar, estructurar los recursos humanos y no humanos y los órganos involucrados en su administración, establecer relaciones entre ellos y asignar las atribuciones de cada uno” Chiavenato (2014, p. 360)
- l) **Planificación:** “La planificación comprende la definición de objetivos o metas de la organización, el establecimiento de una estrategia general para alcanzar esas metas y el desarrollo de una jerarquía completa de planes para integrar y coordinar actividades” Chiavenato (2014, p. 360)
- m) **Servicio al cliente:** “El servicio de atención al cliente es aquel en el que se informa, resuelve cualquier duda, o se facilita información al cliente que lo requiere” Peiró (2017)
- n) **Sistema de inventario:** “Conjunto de políticas y controles que supervisa los niveles de inventario y determina cuales son los niveles que deben mantenerse, cuando hay que reabastecer el inventario y de qué tamaño deben ser los pedidos” (Upct.es, 2016)

- o) **Transportación y distribución:** “La correcta selección del transporte o distribución ayudará a la empresa a entregar en tiempo y forma las mercancías o servicio” Figueroa, M. (2015).
- p) **Stock:** “Producto almacenado listo para ser vendido, distribuido o usado” (Upct.es, 2016).

CAPITULO III HIPOTESIS

3.1. Hipótesis general

La Función Logística influye significativamente en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022

3.2. Hipótesis específicas

- 1) La función de almacenamiento influye significativamente en la Gestión administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022.
- 2) La función de Procesamiento de pedidos influye significativamente en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022.
- 3) La función de control de inventarios influye significativamente en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022
- 4) La función del transporte y distribución influye significativamente en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022
- 5) La función del servicio al cliente influye significativamente en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022

3.3. Variables

a. Definición conceptual

Variable Independiente - Logística

“logística es el proceso de manejar estratégicamente la adquisición, el movimiento y el almacenamiento de materiales, partes e inventario acabado (y el flujo de información correspondiente) a través de la organización y sus canales de marketing, de forma que la rentabilidad actual y la futura sean maximizadas a través de un procesamiento de pedidos eficiente en costes” (Melero, 2018)

Variable dependiente - Gestión Administrativa

Terry (2010) “Gestión de administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos” (p. 44).

b. Definición operacional

Variable independiente - Función logística

Para el desarrollo operacional de la variable función logística y las dimensiones correspondientes como: Logística el almacenamiento, Logística el Procesamiento de pedidos, Logística del control de inventarios, Logística de transporte y distribución y la Logística el servicio al cliente, se hace necesario generar un instrumento que posibilite recoger la información requerida de la muestra de estudio, posibilitando tener la data para la prueba de hipótesis.

Variable dependiente - Gestión administrativa

En la investigación se buscó medir la variable gestión administrativa con la construcción de un instrumento que permita analizar cada una de sus dimensiones; Planear, dirigir, organizar y controlar; con la información recogida en relación a los indicadores respectivos y en un modelo ordinal de Likert.

Matriz de Operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable Independiente Función Logística	La Función logística es el proceso de manejar estratégicamente la adquisición, el movimiento y el almacenamiento de materiales, partes e inventario acabado (y el flujo de información correspondiente) a través de la organización y sus canales de marketing, de forma que la rentabilidad actual y la futura sean maximizadas a través de un procesamiento de pedidos eficiente en costes. Martin Christopher citado por (Melero, 2022)	Para el desarrollo operacional de la variable función logística y las dimensiones correspondientes como: Logística el almacenamiento, Logística el Procesamiento de pedidos, Logística del control de inventarios, Logística de transporte y distribución y la Logística el servicio al cliente, se hace necesario generar un instrumento que posibilite recoger la información requerida de la muestra de estudio, y con el uso de un software estadístico SPSS, se procesaran los datos y contrastara la hipótesis establecida.	Logística el almacenamiento	Recepción de insumos	Escala ordinal de medición 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Condiciones del almacén	
				Entrega de insumos	
				Control de insumos	
				Codificación de insumos	
			Logística el Procesamiento de pedidos	Proceso sencillo	
				Rápida captura de requerimientos	
				Comunicación de proveedores	
				Uso de base de datos	
			Logística del control de inventarios	Satisfacción de la demanda	
				Satisface al cliente en el tiempo	
				Inventario excesivo	
				Costos por manejo de existencia	
			Logística de transporte y distribución	Productos obsoletos	
				Existencias agotados	
				Selección del transporte	
				Ubicación del inventario	
			Logística el servicio al cliente	Área operativa	
				Transporte propio (costo, velocidad y seguridad)	
				Seguridad	
La entrega atiende el servicio y necesidades					
Logística el servicio al cliente	Focalización en el cliente				
	Comprender las necesidades del cliente				
	Servicio óptimo en espacio, tiempo y variedad.				
	Salida del producto y servicio				

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable Dependiente Gestión Administrativa	La gestión de administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos. Terry., 2010 (p. 44).	En la investigación se analizará la teoría de la gestión administrativa y las dimensiones como Planear, dirigir, organizar y controlar; ello permitirá desarrollar un instrumento que posibilite recoger la información requerida en relación a los indicadores respectivos y que se procesará con el uso del software SPSS en su versión 25 para hallar los resultados de la medición.	Planificación	Planificación Estratégica	Escala ordinal de medición 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Planificación de actividades	
				Cargos	
				Planificación continua	
				Actividades escritas	
			Organización	División organizacional	
				Organigrama	
				Estándares establecidos	
				Manual de organización y Funciones	
			Dirección	Delegación de autoridad	
				Responsabilidad	
				Liderazgo	
				Motivación	
Comunicación					
Control	Pre control Concurrente				
	Post control				
	Supervisión				

CAPITULO IV METODOLOGÍA

4.1. Método de investigación

a. Método General

En la investigación se empleará el método científico como método general.

El Método científico es un método sistemático y ordenado que consiste en formular interrogantes que serán respondidos inicialmente por hipótesis y posteriormente serán probadas, contrastadas y verificadas mediante un diseño riguroso elegido por el investigador de acuerdo a su investigación.

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

b. Métodos Específicos

Método hipotético - deductivo: “Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (Reyes, 2016)

4.2. Tipo de investigación

Como tipo de investigación se consideró que es de tipo básica, “aquella actividad orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y nuevos campos de investigación sin un fin práctico específico e inmediato” (Rodríguez, 2011, p. 33)

4.3. Nivel de Investigación

La investigación por las características relacionadas al problema y objetivos, se caracteriza por ser Explicativa; “Su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p.108).

4.4. Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental ya que solo se realizaron mediciones y análisis de las variables sin manipularlos y en un momento dado y con transversalidad por que los datos se recolectaron en un único momento de la investigación.

4.5. Población y muestra

a. Población

La población estadísticamente considerada en la investigación será el conjunto de trabajadores del Chifa Centro – Huancayo; para ello es necesario presentar la tabla con la información de las áreas donde laboran y la condición laboral de cada uno de ellos, estableciendo según datos directos el total 41 trabajadores.

Tabla 1

Trabajadores del Chifa Centro por cantidad y condición laboral

Área laboral	Cargo	Condición	Cantidad
Cocina	Maestro cocinero	Régimen laboral especial	04
Cocina	Picador	Régimen laboral especial	05
Cocina	Decorador	Régimen laboral especial	05
Cocina	Lavador	Régimen laboral especial	05
Cocina	Preparador de bebidas y Despacho de pedidos	Régimen laboral especial	05
Atención al cliente	Cajero	Régimen laboral especial	03
Atención al cliente	Mozo	Régimen laboral especial	12
Administrativo	Asistente administrativo	Régimen laboral especial	01
Administrativo	Asistente de almacén	Régimen laboral especial	01
Total			41

El personal mencionado tiene carácter siguiente:

- ***Criterios incluyentes***: todos los trabajadores considerados como mano de obra directa e indirecta.
- ***Criterios excluyentes***: Personas que son proveedores, personal de transporte y vigilancia.

b. Muestra

Considerando que el número de la población de estudio está conformado por pocos integrantes, se desarrollara la *muestra censal*, es decir se incluirá a todos los miembros de la población, siendo un total de 41.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

a. Técnicas:

Como técnica, en la investigación se aplicó la encuesta, es decir la aplicación del cuestionario al número de la muestra y la observación, para ello se siguieron los procesos siguientes:

- Solicitud dirigida a los propietarios del Chifa Centro, en la cual se pide el permiso para la administración de la encuesta a los trabajadores en una mencionada fecha.
- Administración de la encuesta a la muestra correspondiente de la empresa.

b. Instrumento:

Inicialmente como aspecto importante de la investigación se aplicó:

- **Guía de observación**: Consistirá en registrar sistemáticamente y confiablemente el comportamiento y conducta manifestada. Más que nada nos enfocamos en recolectar información de la conducta más que de opiniones. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

- **Cuestionario:** Como instrumento para la recolección de datos se utilizó el cuestionario. Para lo cual se generaron items en relación a los indicadores de cada una de las dimensiones del estudio y para cada variable, siendo la escala ordinal del modelo de Likert.

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Una vez obtenido los datos a través de la técnica de la investigación se desarrollará el proceso siguiente:

- Acopio de la información
- Elaboración de la base de datos en el programa Excel.
- Uso del Software SPSS, en su versión 25 para desarrollar la estadística descriptiva y presentación de las tablas de frecuencias con las figuras correspondientes.
- Aplicación de la prueba de normalidad para determinar el estadístico de prueba adecuado.
- Desarrollo de la estadística inferencial.
- Prueba de las hipótesis.

4.8. Aspectos éticos de la Investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se hace uso de la estructura de tesis establecido por la Universidad peruana Los Andes, bajo la normativa correspondiente al reglamento de grados y títulos; además, se utiliza las recomendaciones normativas respecto al derecho de autor, por lo mismo, se hacen uso de las respectivas citas y referencias correspondientes.

CAPITULO V RESULTADOS

En la investigación se desarrolló el análisis de los datos y procesamiento de las mismas; siendo fundamental en primer lugar determinar el uso de un software estadístico SPSS, en su versión 25, con la que se desarrolla tanto la estadística descriptiva y posteriormente la estadística inferencial.

Un aspecto necesario fue en primer lugar medir el nivel de confiabilidad del instrumento y los resultados fueron los siguientes para las variables d estudio:

Tabla 2

Procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	41	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	41	100,0

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

Tabla 3

Análisis de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,983	39

El resultado presentado de 0,983; muestra el alto nivel de confiabilidad del instrumento ya que a consideración de los expertos lo mínimo requerido es 0,80.

El resumen de la tabla de contenidos estadísticos de la investigación es:

Tabla 4*Tabla de referencias resumidas*

	Función Logística)	Almacenamiento	Procesamiento	Control Inv.	transporte	Servicio	Gestión Administrativa	Planificación	Organización	Dirección	Control
N Válido	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Elaboración propia.

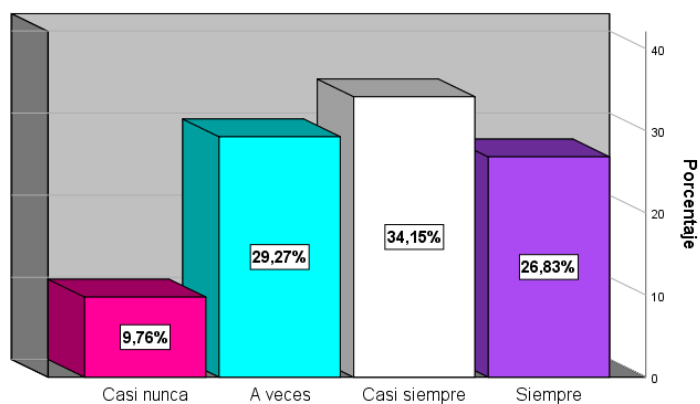
5.1. Descripción de resultados

El procedimiento efectuado, denominado también como “Estadística Descriptiva”, presenta el resultado de analizar los datos y presentarlos en las tablas de frecuencias y sus respectivas figuras que posibilitaran describir los resultados.

a. Variable función logística

Tabla 5*Variable función logística (agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	9,8	9,8	9,8
	A veces	12	29,3	29,3	39,0
	Casi siempre	14	34,1	34,1	73,2
	Siempre	11	26,8	26,8	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Figura 5*Resultados de la variable gestión logística*

Del 100% de encuestados y considerando el análisis de la variable gestión logística, se obtuvo; el 60.98% asumieron considerar las opciones de siempre y

casi siempre, que representa la opinión favorable respecto a la aplicación de la función logística de forma adecuada en la empresa; un 29.27% presento una posición neutral es decir que no tenían la seguridad sobre la aplicación de la teoría y mencionaron que solo a veces y finalmente, el 9.76% asumió que casi nunca se vieron en la necesidad de aplicar un modelo adecuado de gestión logística en la empresa.

b. Dimensión almacenamiento

Tabla 6

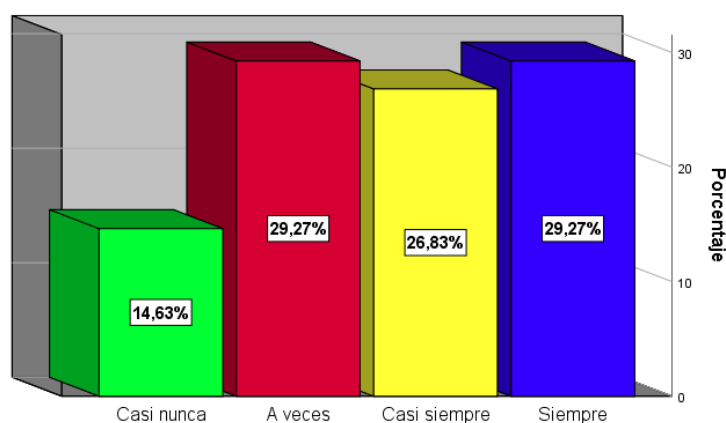
Dimensión almacenamiento (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	14,6	14,6	14,6
	A veces	12	29,3	29,3	43,9
	Casi siempre	11	26,8	26,8	70,7
	Siempre	12	29,3	29,3	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Elaboración propia

Figura 6

Resultados de la dimensión almacenamiento



Del 100% de encuestados y considerando el análisis de la almacenamiento en la empresa Chifa Centro, se obtuvo; el 55.54% optaron por las opciones de siempre y casi siempre, expresando que en toda organización como en el Chifa Centro, es

necesaria tener un nivel adecuado y sistematizado de almacenamiento; un 29.27% menciono que esta necesidad en la empresa es vista solo a veces y contrariamente un 14.63% expresaron que sea necesario la implementación de cambios en el almacenamiento de la empresa.

c. Dimensión de procesamiento de pedidos

Tabla 7

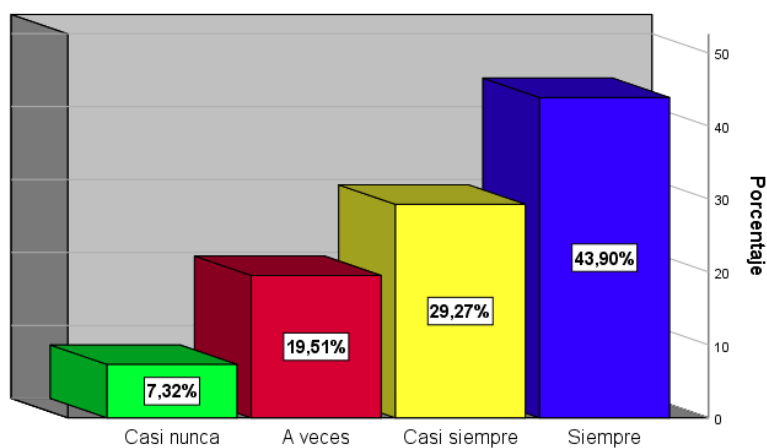
Dimensión procesamiento de pedidos (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	7,3	7,3	7,3
	A veces	8	19,5	19,5	26,8
	Casi siempre	12	29,3	29,3	56,1
	Siempre	18	43,9	43,9	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Elaboración propia

Figura 7

Resultados de la dimensión procesamiento de pedidos



Del 100% de encuestados y considerando el análisis de la dimensión procesamiento de pedidos en el Chifa Centro, se obtuvo; el 73.17% optaron por las opciones de siempre y casi siempre, reconocer la necesidad de realizar óptimamente el flujo de pedidos para beneficio de los clientes y de la misma organización; un 19.51% expreso que solo a veces se evidencia esa necesidad y

finalmente un 7.32% optaron por considerar que casi nunca es visible esa necesidad en los procesos de la empresa.

d. Dimensión control de inventarios

Tabla 8

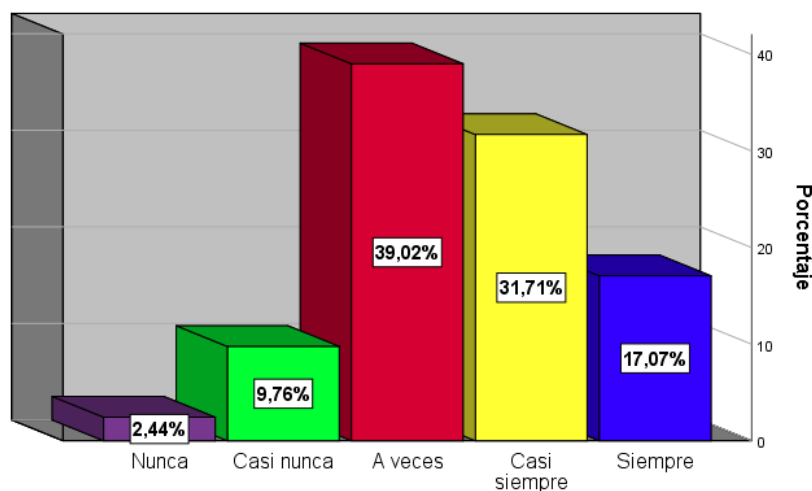
Dimensión control de inventarios (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,4	2,4	2,4
	Casi nunca	4	9,8	9,8	12,2
	A veces	16	39,0	39,0	51,2
	Casi siempre	13	31,7	31,7	82,9
	Siempre	7	17,1	17,1	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Elaboración propia

Figura 8

Resultados de la dimensión control de inventarios



Del 100% de encuestados y considerando el análisis de la dimensión control de inventarios en el Chifa Centro, se obtuvo; el 48.78% optaron por las opciones de siempre y casi siempre, reconociendo que el control de inventarios posibilita la eficiencia de los procesos y recursos de la empresa; el 39.02% optó por tomar una posición neutral y expresar que solo a veces evidencian la necesidad de aplicar

un control de inventarios y finalmente el 12.2% expreso que no existe la necesidad de aplicar cambios a los procesos de control que se utiliza actualmente.

e. Dimensión transporte y distribución

Tabla 9

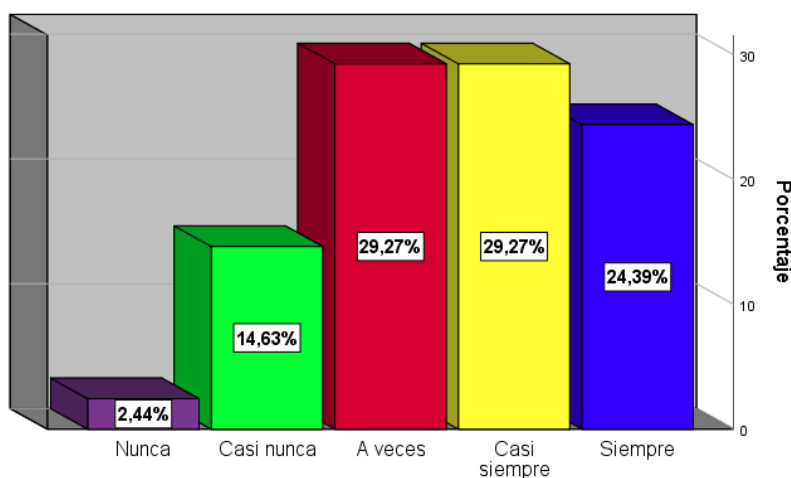
Dimensión transporte y distribución (agrupada)

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	1	2,4	2,4	2,4
	Casi nunca	6	14,6	14,6	17,1
	A veces	12	29,3	29,3	46,3
	Casi siempre	12	29,3	29,3	75,6
	Siempre	10	24,4	24,4	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Elaboración propia

Figura 9

Resultados de la dimensión transporte y distribución



Del 100% de encuestados y considerando el análisis de la dimensión transporte y distribución en el Chifa Centro, se obtuvo; el 53.66 % optaron por las opciones de siempre y casi siempre, expresado que existe la necesidad de implantar mejoras sustanciales en el transporte de los insumos y materiales diversas para desarrollar apropiadamente la producción; el 29.27% expresaron que solo a veces se identifica tal necesidad; mientras tanto, un significativo 16.74% de los encuestados consideran que no hay necesidad de mejorar nada en el transporte.

f. Dimensión servicio al cliente

Tabla 10

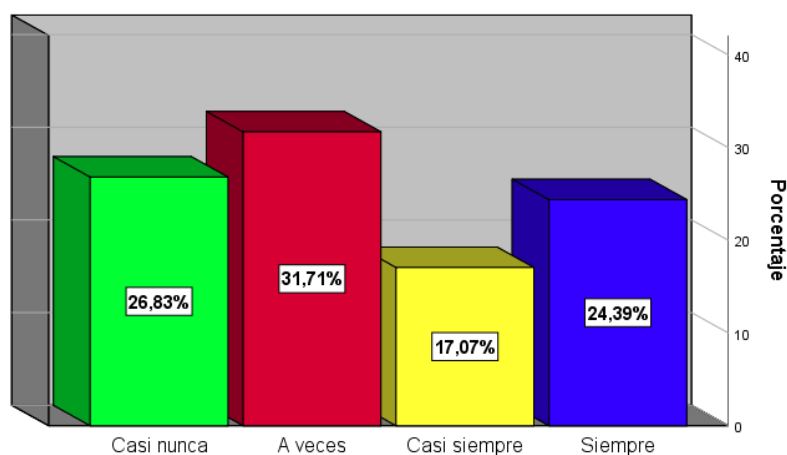
Dimensión servicio al cliente (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	11	26,8	26,8	26,8
	A veces	13	31,7	31,7	58,5
	Casi siempre	7	17,1	17,1	75,6
	Siempre	10	24,4	24,4	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Elaboración propia

Figura 10

Resultados de la dimensión servicio al cliente



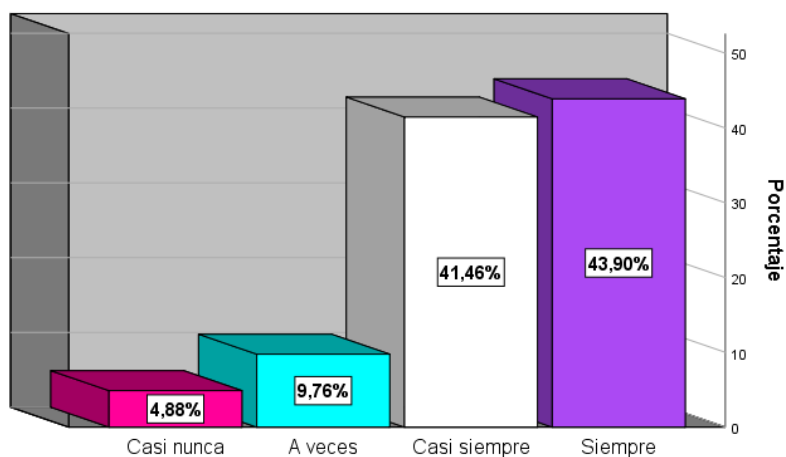
Del 100% de encuestados y considerando el análisis de la dimensión servicio al cliente en el Chifa Centro, se obtuvo; el 41.46% optaron por las opciones de siempre y casi siempre, considerando que la mayor parte de situaciones que afectan a la empresa; es por el desarrollo de un mal servicio y debe de buscar efectividad; un 31.71 de los encuestados expresaron una posición no definida respecto a que si es o no necesaria realizar cambios en el servicio al cliente y finalmente un grupo significativo de 26.83% estableció su opinión negativa a proponer cambios en la forma de realizar los servicios.

g. Variable gestión administrativa

Tabla 11*Variable gestión administrativa (agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	4,9	4,9	4,9
	A veces	4	9,8	9,8	14,6
	Casi siempre	17	41,5	41,5	56,1
	Siempre	18	43,9	43,9	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Elaboración propia

Figura 11*Resultados de la variable gestión administrativa*

Del 100% de encuestados y considerando el análisis de la variable gestión administrativa en el Chifa Centro, se obtuvo; el 84.46 % por los que optaron por las opciones de siempre y casi siempre, expresando que en la empresa es necesario desarrollar adecuadamente la gestión administrativa; el 9.76% considero que esto es posible solo a veces y finalmente un significativo y preocupante 4.88% de los trabajadores expreso que casi nunca se percibe la necesidad de realizar mejoras en los procesos de gestión administrativa.

h. Dimensión planificación

Tabla 12

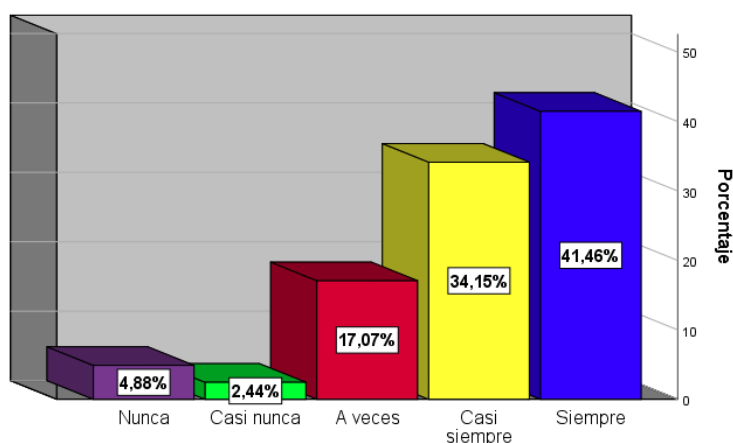
Dimensión planificación (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4,9	4,9	4,9
	Casi nunca	1	2,4	2,4	7,3
	A veces	7	17,1	17,1	24,4
	Casi siempre	14	34,1	34,1	58,5
	Siempre	17	41,5	41,5	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Elaboración propia

Figura 12

Resultados de la dimensión planificación



Del 100% de encuestados y considerando el análisis de la dimensión planificación en el Chifa Centro, se obtuvo; el 75.61% de los trabajadores que optaron por las opciones de siempre y casi siempre, considerando que un aspecto importante que debe de mejorarse en la empresa es el nivel de planificación de los diferentes procesos en la empresa; el 17.07% considero que solo a veces es notoria la necesidad de mejoras y un 7.32% considerando las opciones de casi nunca y nunca, opto por considerar un factor negativo pensar en mejoras en la planificación de algunos procesos pues no es necesario.

i. Dimensión organización

Tabla 13

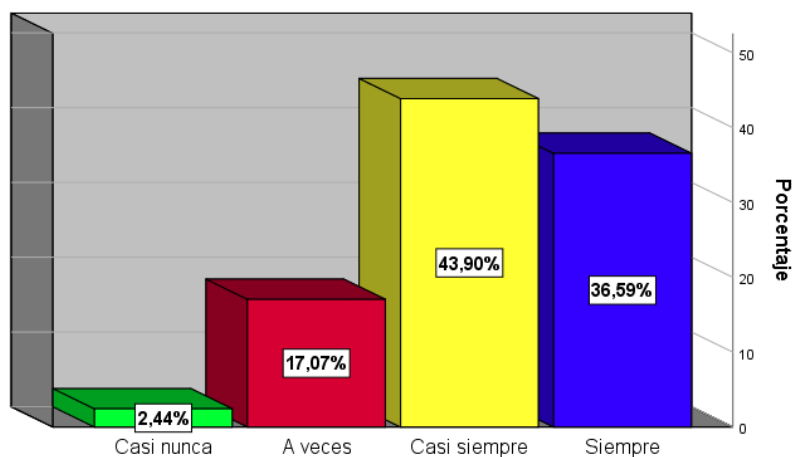
Dimensión organización (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,4	2,4	2,4
	A veces	7	17,1	17,1	19,5
	Casi siempre	18	43,9	43,9	63,4
	Siempre	15	36,6	36,6	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Elaboración propia

Figura 13

Resultados de la dimensión organización



Del 100% de encuestados y considerando el análisis de la dimensión organización en el Chifa Centro, se obtuvo; el 80.49% de los trabajadores que optaron por las opciones de siempre y casi siempre, consideran masivamente que a nivel de organización hay mucho por hacer en la empresa y que ello depende de los directivos; 17.07% asumieron una postura de considerar que solo a veces se nota la falta de organizar adecuadamente y un mínimo grupo de 2.44% de los trabajadores considera que todo está bien en la empresa.

j. Dimensión dirección

Tabla 14

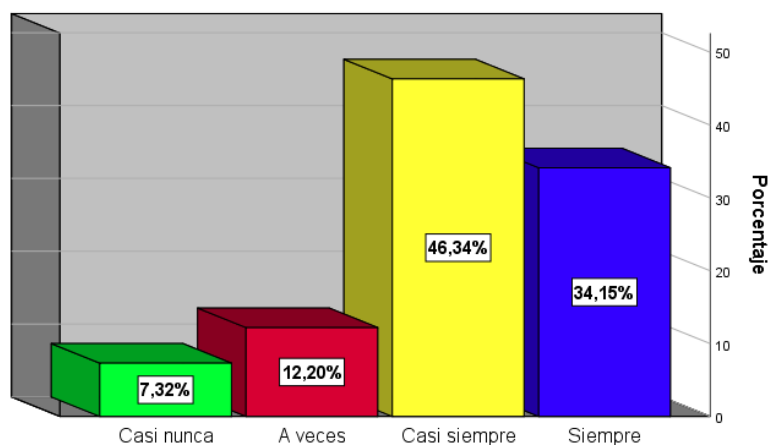
Dimensión dirección (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	7,3	7,3	7,3
	A veces	5	12,2	12,2	19,5
	Casi siempre	19	46,3	46,3	65,9
	Siempre	14	34,1	34,1	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Elaboración propia

Figura 14

Resultados de la dimensión dirección



Del 100% de encuestados y considerando el análisis de la dimensión dirección en el Chifa Centro, se obtuvo; el 80,49% de los trabajadores asumió una posición mayoritaria, pues optaron por las opciones de siempre y casi siempre, expresando que el nivel de dirección puede mejorar y así también la gestión de la empresa; el 12,20 asumió que solo a veces es evidenciado la necesidad de cambios o mejoras en la dirección y finalmente el 7,32% asumió que todo está bien y la empresa se desarrolla de forma normal.

k. Dimensión control

Tabla 15

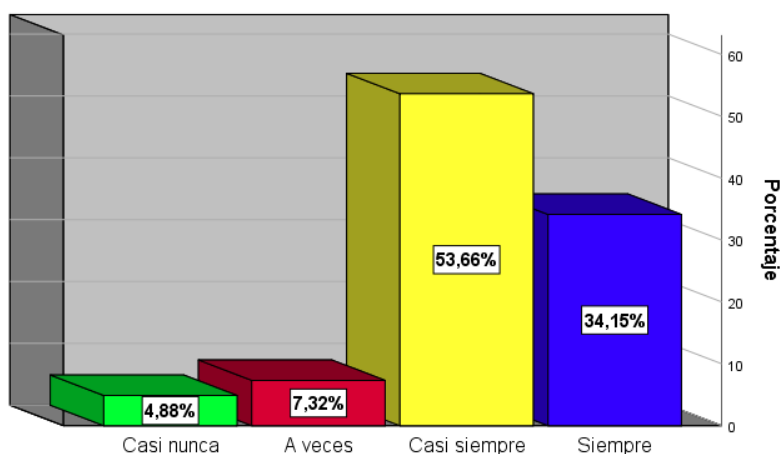
Dimensión control (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	4,9	4,9	4,9
	A veces	3	7,3	7,3	12,2
	Casi siempre	22	53,7	53,7	65,9
	Siempre	14	34,1	34,1	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Elaboración propia

Figura 15

Resultados de la dimensión control



Del 100% de encuestados y considerando el análisis de la dimensión control en el Chifa Centro, se obtuvo; el 87.81% de los trabajadores que optaron por las opciones de siempre y casi siempre, considerando que están de acuerdo con que se mejoren las acciones de control en las diversas áreas de la empresa; en 7.32% considera que solo a veces se evidencia la falta de control y un 4.88% de los trabajadores considera que todo está bien y que no hay condiciones que posibiliten la opción de realizar mejoras.

5.2. Contraste de hipótesis

En la investigación para el desarrollo de la estadística inferencial, en primer lugar fue necesario, elegir el estadístico de prueba correspondiente y para ello un aspecto fundamental, fue desarrollar la prueba de normalidad:

Tabla 16

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Función Logística (Agrupada)	41	100,0%	0	0,0%	41	100,0%
Gestión Administrativa (Agrupada)	41	100,0%	0	0,0%	41	100,0%

En la tabla 16 se muestran de forma resumida la cantidad de ítems asignados al instrumento y la cantidad de casos perdidos que fueron igual a cero.

Tabla 17

Descriptivos

		Estadístico	Desv. Error	
Función Logística (Agrupada)	Media	3,78	,150	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,48	
		Límite superior	4,08	
	Media recortada al 5%	3,81		
	Mediana	4,00		
	Varianza	,926		
	Desv. Desviación	,962		
	Mínimo	2		
	Máximo	5		
	Rango	3		
	Rango intercuartil	2		
	Asimetría	-,242	,369	
	Curtosis	-,899	,724	
Gestión Administrativa (Agrupada)	Media	4,24	,130	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,98	
		Límite superior	4,51	
	Media recortada al 5%	4,33		
	Mediana	4,00		
	Varianza	,689		
	Desv. Desviación	,830		
	Mínimo	2		
	Máximo	5		
	Rango	3		
	Rango intercuartil	1		
	Asimetría	-1,046	,369	
	Curtosis	,813	,724	

Tabla 18*Prueba de normalidad con Shapiro-Wilk*

	Estadístico	gl	Sig.
Función Logística (Agrupada)	,871	41	,000
Gestión Administrativa (Agrupada)	,785	41	,000

Considerando lo mostrado en la tabla 18, se identifica que los resultados se orientan a establecer datos de carácter anormal y siendo una investigación de nivel explicativa, el estadístico recomendado por los especialistas es la Regresión lineal, pues se busca analizar datos de causalidad.

a. Prueba de Hipótesis general

Hipótesis Nula H_0 : La Función Logística NO influye significativamente en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022.

Hipótesis Alterna H_1 : La Función Logística influye significativamente en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022.

- b. Determinación del nivel de significancia:** para muchos especialistas por el valor del alfa o α , posibilita determinar las características de probabilidad de un resultado estadístico encontrado y que permite aceptar o rechazar la hipótesis nula de la investigación. En muchos casos suele asignársele un valor al nivel de significancia; de 5% (o 0,05), que representa también al margen de error posible.
- c. Regla de decisión y cálculo de P-valor:** habiendo determinado como estadístico de prueba, la Regresión lineal, esta permitirá establecer la regla siguiente del “P” valor:

Si el P – valor $\leq \alpha$	→	Se rechaza el H_0
Si el P – valor $> \alpha$	→	No se rechaza la H_0

Tabla 19*Resumen del modelo*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,820 ^a	,672	,664	,481

a. Predictores: (Constante), Función Logística (Agrupada)

Tabla 20*Resultados ANOVAa de las variables*

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	18,533	1	18,533	80,065	,000 ^b
	Residuo	9,028	39	,231		
	Total	27,561	40			

a. Variable dependiente: Gestión Administrativa (Agrupada)

b. Predictores: (Constante), Función Logística (Agrupada)

Tabla 21*Coefficientesa de las variables*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta			
1	(Constante)	1,569	,308			5,091	,000
	Función Logística (Agrupada)	,708	,079	,820		8,948	,000

a. Variable dependiente: Gestión Administrativa (Agrupada)

Interpretación; en la investigación considerando los resultados estadístico a la aplicación del estadístico de prueba regresión lineal, la tabla 19, expresa el nivel de influencia de la variable independiente función logística y la variable dependiente gestión administrativa, tomando en cuenta la significación encontrada igual a 0.000; y siendo objetivos en relación al valor del α , igual a 5% (o 0,05), entonces sustenta el hecho de rechazar la hipótesis nula por ser un valor menor al “P” valor; considerando el valor de la R cuadrado ajustado igual a 0.664 entonces esto muestra el alto grado de influencia, es decir que desarrollando mejor la función logística en la empresa, posibilitara desarrollar una mejor gestión administrativa.

a. Prueba de Hipótesis específica 1

Hipótesis Nula H_0 : La función de almacenamiento NO influye significativamente en la Gestión administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022.

Hipótesis Alterna H_1 : La función de almacenamiento influye significativamente en la Gestión administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022.

- b. Determinación del nivel de significancia:** para muchos especialistas por el valor del alfa o α , posibilita determinar las características de probabilidad de un resultado estadístico encontrado y que permite aceptar o rechazar la hipótesis nula de la investigación. En muchos casos suele asignársele un valor al nivel de significancia; de 5% (o 0,05), que representa también al margen de error posible.
- c. Regla de decisión y cálculo de P-valor:** habiendo determinado como estadístico de prueba, la Regresión lineal, esta permitirá establecer la regla siguiente del “P” valor:

Si el P – valor $\leq \alpha$	→	Se rechaza el H_0
Si el P – valor $> \alpha$	→	No se rechaza la H_0

Tabla 22

Resumen del modelo (dimensión almacenamiento)

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,769 ^a	,591	,581	,537

a. Predictores: (Constante), Almacenamiento (Agrupada)

Tabla 23

Resultados ANOVAa de la variable y dimensión

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	16,298	1	16,298	56,433	,000 ^b
	Residuo	11,263	39	,289		
	Total	27,561	40			

a. Variable dependiente: Gestión Administrativa (Agrupada)

b. Predictores: (Constante), Almacenamiento (Agrupada)

Tabla 24*Coefficientes^a de las variables*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	2,000	,310		6,446	,000
	Almacenamiento (Agrupada)	,605	,081	,769	7,512	,000

a. Variable dependiente: Gestión Administrativa (Agrupada)

Interpretación; en la investigación considerando los resultados estadístico a la aplicación del estadístico de prueba regresión lineal, la tabla 24, expresa el nivel de influencia de la dimensión función de almacenamiento y la variable dependiente gestión administrativa, tomando en cuenta la significación encontrada igual a 0.000; y siendo objetivos en relación al valor del α , igual a 5% (o 0,05), entonces sustenta el hecho de rechazar la hipótesis nula por ser un valor menor al “P” valor; considerando el valor de la R cuadrado ajustado igual a 0.581 entonces esto muestra el alto grado de influencia, es decir que desarrollando mejor la función de almacenamiento en la empresa, posibilitara desarrollar una mejor gestión administrativa.

a. Prueba de Hipótesis específica 2

Hipótesis Nula H_0 : La función de Procesamiento de pedidos NO influye significativamente en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022.

Hipótesis Alterna H_1 : La función de Procesamiento de pedidos influye significativamente en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022.

b. Determinación del nivel de significancia: para muchos especialistas por el valor del alfa o α , posibilita determinar las características de probabilidad de un resultado estadístico encontrado y que permite aceptar o rechazar la hipótesis nula de la

investigación. En muchos casos suele asignársele un valor al nivel de significancia; de 5% (o 0,05), que representa también al margen de error posible.

- c. **Regla de decisión y cálculo de P-valor:** habiendo determinado como estadístico de prueba, la Regresión lineal, esta permitirá establecer la regla siguiente del “P” valor:

Si el P – valor $\leq \alpha$	→	Se rechaza el Ho
Si el P – valor $> \alpha$	→	No se rechaza la Ho

Tabla 25

Resumen del modelo (dimensión procesamiento de pedidos)

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,684 ^a	,468	,454	,613

a. Predictores: (Constante), Procesamiento (Agrupada)

Tabla 26

Resultados ANOVAa de la variable y dimensión

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	12,898	1	12,898	34,303	,000 ^b
	Residuo	14,663	39	,376		
	Total	27,561	40			

a. Variable dependiente: Gestión Administrativa (Agrupada)

b. Predictores: (Constante), Procesamiento (Agrupada)

Tabla 27

Coefficientes^a de las variables

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta			
1	(Constante)	1,844	,421			4,384	,000
	Procesamiento (Agrupada)	,586	,100	,684		5,857	,000

a. Variable dependiente: Gestión Administrativa (Agrupada)

Interpretación; en la investigación considerando los resultados estadístico a la aplicación del estadístico de prueba regresión lineal, la tabla 27, expresa el nivel de influencia de la dimensión función de procesamiento de pedidos y la variable

dependiente gestión administrativa, tomando en cuenta la significación encontrada igual a 0.000; y siendo objetivos en relación al valor del α , igual a 5% (o 0,05), entonces sustenta el hecho de rechazar la hipótesis nula por ser un valor menor al “P” valor; considerando el valor de la R cuadrado ajustado igual a 0.454 entonces esto muestra el alto grado de influencia, es decir que desarrollando mejor la función de procesamiento de pedidos en la empresa, posibilitara desarrollar una mejor gestión administrativa.

a. Prueba de Hipótesis específica 3

Hipótesis Nula H_0 : La función de control de inventarios NO influye significativamente en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022.

Hipótesis Alterna H_1 : La función de control de inventarios influye significativamente en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022.

b. Determinación del nivel de significancia: para muchos especialistas por el valor del alfa o α , posibilita determinar las características de probabilidad de un resultado estadístico encontrado y que permite aceptar o rechazar la hipótesis nula de la investigación. En muchos casos suele asignársele un valor al nivel de significancia; de 5% (o 0,05), que representa también al margen de error posible.

c. Regla de decisión y cálculo de P-valor: habiendo determinado como estadístico de prueba, la Regresión lineal, esta permitirá establecer la regla siguiente del “P” valor:

Si el P – valor $\leq \alpha$	→	Se rechaza el H_0
Si el P – valor $> \alpha$	→	No se rechaza la H_0

Tabla 28

Tabla Resumen del modelo (dimensión control de inventarios)

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,797 ^a	,635	,626	,508

a. Predictores: (Constante), Control Inv (Agrupada)

Tabla 29Resultados ANOVA^a de la variable y dimensión

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	17,511	1	17,511	67,949	,000 ^b
	Residuo	10,050	39	,258		
	Total	27,561	40			

a. Variable dependiente: Gestión Administrativa (Agrupada)

b. Predictores: (Constante), Control Inv (Agrupada)

Tabla 30*Coefficientes^a de las variables*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	1,867	,299		6,245	,000
	Control Inv (Agrupada)	,677	,082	,797	8,243	,000

a. Variable dependiente: Gestión Administrativa (Agrupada)

Interpretación; en la investigación considerando los resultados estadístico a la aplicación del estadístico de prueba regresión lineal, la tabla 30, expresa el nivel de influencia de la dimensión función control de inventarios y la variable dependiente gestión administrativa, tomando en cuenta la significación encontrada igual a 0.000; y siendo objetivos en relación al valor del α , igual a 5% (o 0,05), entonces sustenta el hecho de rechazar la hipótesis nula por ser un valor menor al “P” valor; considerando el valor de la R cuadrado ajustado igual a 0.626 entonces esto muestra el alto grado de influencia, es decir que desarrollando mejor la función control de inventarios en la empresa, posibilitara desarrollar una mejor gestión administrativa.

a. Prueba de Hipótesis específica 4

Hipótesis Nula H₀: La función del transporte y distribución NO influye significativamente en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022.

Hipótesis Alterna H₁: La función del transporte y distribución influye significativamente en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022.

- b. Determinación del nivel de significancia:** para muchos especialistas por el valor del alfa o α , posibilita determinar las características de probabilidad de un resultado estadístico encontrado y que permite aceptar o rechazar la hipótesis nula de la investigación. En muchos casos suele asignársele un valor al nivel de significancia; de 5% (o 0,05), que representa también al margen de error posible.
- c. Regla de decisión y cálculo de P-valor:** habiendo determinado como estadístico de prueba, la Regresión lineal, esta permitirá establecer la regla siguiente del “P” valor:

Si el P – valor $\leq \alpha$	→	Se rechaza el Ho
Si el P – valor $> \alpha$	→	No se rechaza la Ho

Tabla 31

Tabla Resumen del modelo (dimensión transporte y distribución)

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,802 ^a	,643	,634	,502

a. Predictores: (Constante), transporte (Agrupada)

Tabla 32

Resultados ANOVA^a de la variable y dimensión

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	17,716	1	17,716	70,182	,000 ^b
	Residuo	9,845	39	,252		
	Total	27,561	40			

a. Variable dependiente: Gestión Administrativa (Agrupada)

b. Predictores: (Constante), transporte (Agrupada)

Tabla 33

Coefficientes^a de las variables

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	2,065	,272		7,598	,000
	transporte (Agrupada)	,608	,073	,802	8,377	,000

a. Variable dependiente: Gestión Administrativa (Agrupada)

Interpretación; en la investigación considerando los resultados estadístico a la aplicación del estadístico de prueba regresión lineal, la tabla 33, expresa el nivel de influencia de la dimensión función de transporte y distribución y la variable dependiente gestión administrativa, tomando en cuenta la significación encontrada igual a 0.000; y siendo objetivos en relación al valor del α , igual a 5% (o 0,05), entonces sustenta el hecho de rechazar la hipótesis nula por ser un valor menor al “P” valor; considerando el valor de la R cuadrado ajustado igual a 0.634 entonces esto muestra el alto grado de influencia, es decir que desarrollando mejor la función de transporte y distribución en la empresa, posibilitara desarrollar una mejor gestión administrativa.

a. Prueba de Hipótesis específica 5

Hipótesis Nula H_0 : La función del servicio al cliente NO influye significativamente en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022.

Hipótesis Alterna H_1 : La función del servicio al cliente influye significativamente en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022.

b. Determinación del nivel de significancia: para muchos especialistas por el valor del alfa o α , posibilita determinar las características de probabilidad de un resultado estadístico encontrado y que permite aceptar o rechazar la hipótesis nula de la investigación. En muchos casos suele asignársele un valor al nivel de significancia; de 5% (o 0,05), que representa también al margen de error posible.

c. Regla de decisión y cálculo de P-valor: habiendo determinado como estadístico de prueba, la Regresión lineal, esta permitirá establecer la regla siguiente del “P” valor:

Si el P – valor $\leq \alpha$	→	Se rechaza el H_0
Si el P – valor $> \alpha$	→	No se rechaza la H_0

Tabla 34

Tabla Resumen del modelo (dimensión servicio al cliente)

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,797 ^a	,635	,626	,508

a. Predictores: (Constante), Servicio (Agrupada)

Tabla 35

Resultados ANOVA^a de la variable y dimensión

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	17,503	1	17,503	67,863	,000 ^b
	Residuo	10,058	39	,258		
	Total	27,561	40			

a. Variable dependiente: Gestión Administrativa (Agrupada)

b. Predictores: (Constante), Servicio (Agrupada)

Tabla 36

Coefficientes^a de las variables

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	2,272	,252		9,013	,000
	Servicio (Agrupada)	,582	,071	,797	8,238	,000

a. Variable dependiente: Gestión Administrativa (Agrupada)

Interpretación; en la investigación considerando los resultados estadístico a la aplicación del estadístico de prueba regresión lineal, la tabla 33, expresa el nivel de influencia de la dimensión servicio al cliente y la variable dependiente gestión administrativa, tomando en cuenta la significación encontrada igual a 0.000; y siendo objetivos en relación al valor del α , igual a 5% (o 0,05), entonces sustenta el hecho de rechazar la hipótesis nula por ser un valor menor al “P” valor; considerando el valor de la R cuadrado ajustado igual a 0.626 entonces esto muestra el alto grado de influencia, es decir que desarrollando mejor la función de servicio al cliente en la empresa, posibilitara desarrollar una mejor gestión administrativa.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de la presente investigación nos permiten mencionar, que considerando el objetivo general; “Determinar cómo influye la Función Logística en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo - 2022”; además, tomando en cuenta que el amplio sustento teórico respecto a las variables y presentado por los diferentes autores y tratados en el marco teórico de la investigación; además, los diversos aportes de investigación tomados como referencia tanto nacionales como internacionales, conllevaron a puntualizar que a la aplicación de la prueba estadística Regresión Lineal, tomando en cuenta lo presentado en la tabla 21; donde se observa que siendo el “P” valor igual a 0,05 y habiendo encontrado el valor de la significación igual a 0,000, dato menor que permitió rechazar la hipótesis nula y se aceptar la hipótesis alterna; respecto a la medición de influencia, se consideró lo presentado en la tabla 19, donde se observa el valor de $R= 0,820$ (siendo el R ajustado=0,664) que posibilita establecer el nivel de influencia de la Función logística en la gestión administrativa es moderadamente alto. Esto implica establecer que la función logística en la empresa, mientras presente ciertas limitaciones no permitirá a los directivos desarrollar efectivamente la gestión administrativa, generando poco o nada de beneficio para la organización como también hacia los clientes.

Consideramos importante los aportes realizados por Cartajena (2019) quien en su tesis “Análisis de la Gestión Logística del Restaurante Ají 555 Real Thai Cuisine del Distrito de San Borja en la Ciudad de Lima, 2022”, concluyo, que el proceso de gestión logística en la empresa es adecuada y eficiente; considerando los procesos adecuados para las compras, entrega de la materia prima e insumos para el procesamiento oportuno en el establecimiento; hecho que genera niveles óptimos de satisfacción en los clientes pues reciben oportunamente los pedidos realizados.

Considerando el primer objetivo específico, “identificar cómo influye la función de almacenamiento en la Gestión administrativa del Chifa Centro Huancayo - 2022” los resultados obtenidos permiten mostrar que a la aplicación de la prueba estadística Regresión Lineal, tomando en cuenta lo presentado en la tabla 24; donde se observa que siendo el “P” valor igual a 0,05 y habiendo encontrado el valor de la significación igual a 0,000, dato menor que permitió rechazar la hipótesis nula y se aceptar la hipótesis alterna; respecto a la medición de influencia, se consideró lo presentado en la tabla 22, donde se observa el valor de $R=0,769$ (siendo el R ajustado= $0,581$) que posibilita establecer el nivel de influencia de la Función logística en la gestión administrativa es moderadamente alto. Esto implica mencionar que mientras la función de almacenamiento en la empresa, sea realizada de forma adecuada y según los objetivos de la empresa esta repercutirá en la posibilidad de mejorar la gestión administrativa.

El segundo objetivo específico estableció: “Conocer cómo influye la función de Procesamiento de pedidos en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022”; resultado que a la aplicación de la prueba estadística Regresión Lineal, y sustentado en lo mostrado de la tabla 27 donde se observa que siendo el “P” valor igual a 0,05 y habiendo encontrado el valor de la significación igual a 0,000, dato menor que permitió rechazar la hipótesis nula y se aceptar la hipótesis alterna; respecto a la medición de influencia, se consideró lo presentado en la tabla 25, donde se observa el valor de $R=0,684$ (siendo el R ajustado= $0,454$) que posibilita establecer el nivel de influencia de la Función logística en la gestión administrativa es moderado. Esto implica mencionar que al desarrollar una función de procesamiento de pedidos de forma óptima, según los objetivos de la empresa esta repercutirá en la posibilidad de mejorar la gestión administrativa.

El tercer objetivo específico establecía: “Identificar cómo influye función de control de inventarios en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022”, cuyo

resultado estadístico a la aplicación de la prueba estadística Regresión Lineal, y sustentado en lo mostrado de la tabla 30 donde se observa que siendo el “P” valor igual a 0,05 y habiendo encontrado el valor de la significación igual a 0,000, dato menor que permitió rechazar la hipótesis nula y se aceptar la hipótesis alterna; respecto a la medición de influencia, se consideró lo presentado en la tabla 28, donde se observa el valor de $R= 0,797$ (siendo el R ajustado=0,626) que posibilita establecer el nivel de influencia de la Función logística en la gestión administrativa es moderadamente alta. Esto implica mencionar que al desarrollar la función de control de pedidos de forma eficiente y con aplicación de la digitalización de los procesos, esta repercutirá en la posibilidad de mejorar la gestión administrativa.

El cuarto objetivo específico mencionaba: “Identificar cómo influye la función de transporte y distribución en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022”, y habiendo obtenido los resultados con la aplicación de la prueba estadística Regresión Lineal, y en la tabla 33 donde se observa que siendo el “P” valor igual a 0,05 y habiendo encontrado el valor de la significación igual a 0,000, dato menor que permitió rechazar la hipótesis nula y se aceptar la hipótesis alterna; respecto a la medición de influencia, se consideró lo presentado en la tabla 31, donde se observa el valor de $R= 0,802$ (siendo el R ajustado=0,634) que posibilita establecer el nivel de influencia de la Función logística en la gestión administrativa es alta. Esto implica mencionar que al desarrollar la función de transporte y distribución de forma oportuna y de acuerdo a lo planificado, repercutirá en la posibilidad de mejorar la gestión administrativa.

El quinto objetivo específico mencionaba: “Conocer cómo influye la función del servicio al cliente en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022”; y considerando los resultados obtenidos a la aplicación de la prueba estadística Regresión Lineal, y sustentado en la tabla 36 donde se observa que siendo el “P” valor igual a 0,05 y

habiendo encontrado el valor de la significación igual a 0,000, dato menor que permitió rechazar la hipótesis nula y se aceptar la hipótesis alterna; respecto a la medición de influencia, se consideró lo presentado en la tabla 34, donde se observa el valor de $R = 0,797$ (siendo el R ajustado=0,626) que posibilita establecer el nivel de influencia de la Función logística en la gestión administrativa es moderadamente alta. Esto implica mencionar que al desarrollar la función servicio al cliente de forma programada y orientado a la satisfacción, permitirá mejorar la gestión administrativa en la empresa.

El trabajo de investigación presentado por Espiritu (2022) “Gestión administrativa en los restaurantes del Distrito de Barranca – 2022”, donde concluyo que el 55.1% de los representantes de los restaurantes encuestados, los aspectos teóricos aplicados en sus organizaciones de la gestión administrativa es buena o excelente; resultado que conlleva a determinar que no todos los representantes o directivos de los restaurantes conocen y aplican adecuadamente los factores técnico estratégicos de gestionar una empresa.

Los resultados de los antecedentes mostrados no hacen sino complementar los resultados estadísticos obtenidos, que el manejo adecuado de la gestión de logística, permitirá a los responsables de la gestión administrativa plasmar un trabajo que conlleve al crecimiento y consolidación de la empresa en un mercado tan competitivo como es la Provincia de Huancayo.

CONCLUSIONES

- 1) Se pudo comprobar la influencia de la variable independiente función logística en la variable dependiente gestión administrativa, considerando el valor de $R = 0,820$ (con un R ajustado igual a 0.664), siendo calificado como un alto grado de influencia; considerando el valor de la significación encontrada igual a 0.000; y siendo el “P” valor del α , igual a 5% (o 0,05), entonces, posibilita rechazar la hipótesis nula por el valor de la significación menor.
- 2) Tomando en cuenta el objetivo específico primero, donde se desarrolló el análisis estadístico para medir la influencia de la dimensión función de almacenamiento en la variable dependiente gestión administrativa, se halló un valor de $R=0,769$ (con un R ajustado igual a 0.581) que permitió establecer una influencia moderadamente alta de la dimensión sobre la variable dependiente y considerando el valor de significancia hallado igual 0,000; entonces posibilito rechazar la hipótesis nula de la investigación; por demostrar que el resultado de la significación es menor que el “P” valor.
- 3) En relación al objetivo específico segundo, se buscó medir el nivel de influencia de la dimensión función de procesamiento de pedidos en la variable dependiente gestión administrativa, habiendo hallado un valor de $R=0,684$ (con un R ajustado igual a 0.454), se pudo comprobar la influencia media o moderada de la dimensión función de procesamiento de pedidos sobre la variable dependiente; de igual manera se halló un valor de significancia igual a 0,000 que siendo menor al “P” valor establecida igual a 0,05, permitió rechazar la hipótesis nula de la investigación.
- 4) En relación a lo planteado en el objetivo específico tercero, se evidencio la influencia de la dimensión función control de inventarios sobre la variable dependiente gestión administrativa, esto sustentado por los resultados de la aplicación del estadístico Regresión lineal donde se halló un valor de $R= 0,797$ (con un R ajustado igual a 0.626),

que permitió establecer un nivel medio o moderado de la influencia de la dimensión sobre la variable dependiente en mención; tomando en cuenta la significación encontrada igual 0.000; y siendo objetivos en relación al valor del α , igual a 5% (o 0,05), entonces sustenta el hecho de rechazar la hipótesis nula por ser un valor menor al “P” valor.

- 5) Tomando en cuenta lo establecido en el objetivo específico cuarto, donde se buscaba medir el nivel de la influencia de la dimensión función de transporte y distribución sobre la variable dependiente gestión administrativa, se pudo hallar, a la aplicación del estadístico regresión lineal, un valor $R= 0,802$ (con un R ajustado igual a 0.634), que posibilito establecer que la influencia es de grado medio o moderado; tomando en cuenta la significación encontrada igual a 0.000; se pudo determinar el rechazo de la hipótesis nula, por ser un valor de la significancia encontrada menor al “P” valor.
- 6) En relación al objetivo específico quinto, en la cual se buscaba medir la influencia de la dimensión servicio al cliente sobre la variable dependiente gestión administrativa, a la aplicación del Estadístico Regresión lineal, se halló un valor de $R=0,797$ (con un R ajustado igual a 0.626), permitiendo establecer que el nivel de influencia es moderado o medio, de la dimensión en mención sobre la variable dependiente; además, considerando que el valor hallado de la significación tenía un valor de 0,000; entonces por ser menor al “P” valor, posibilito rechazar la hipótesis nula de la investigación.

RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda a los directivos y propietarios de la empresa, desarrollar planes de mejoramiento y fortalecimiento de capacidades respecto a los procesos en todos los trabajadores, tomando en cuenta los aspectos de funcionalidad en las operaciones de las diversas áreas; desarrollando talleres y entrenamiento continuo.
- 2) Se recomienda a los directivos y propietarios de la empresa, implementar procesos informáticos en las acciones de almacenamiento y desarrollar capacitaciones a los trabajadores en los programas que comprendan la función de almacenamiento respecto a compras y distribución oportuna de insumos y materia prima.
- 3) Se recomienda a los directivos y propietarios de la empresa, implementar flujogramas de procesamiento de pedidos; estableciendo funciones claras al personal de atención al cliente y al personal de producción (cocina), buscando disminuir tiempos y sobre todo superar actividades que se duplican durante el proceso; ello implica el desarrollo de capacitación con talleres.
- 4) Se recomienda, promover en el personal de la empresa, de las áreas de producción y comercialización o ventas, un mejor control de las existencias, cuidando con ello evitar realizar gastos en productos con alto margen de stock o en calidad de estar no vigentes o con fecha de vencimiento cercano; para ello se deben de realizar charlas y grupos de trabajo entre los responsables de forma constante.
- 5) Se recomienda mejorar los procesos del transporte y distribución de los productos diversos para el proceso productivo; siendo necesario programar talleres para el personal de dicha función; en el manejo y traslado de los diversos tipos de mercancías y que permita almacenar y realizar el uso oportuno, con una presentación adecuada y estar de acuerdo a las normas de salubridad vigentes para el tipo de negocio.

- 6) Se recomienda al personal directivo y propietarios de la empresa, desarrollar estrategias de endomarketing, que posibilite en función al nivel de identificación y compromiso, asumir un rol protagónico especial en el servicio al cliente, ello implica programar actividades dinámicas de motivación, previamente de iniciar las actividades laborales, siendo estas de carácter semanal o quincenal.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Albán, A., Flores, O., & Pinargote, M. (2017). *Diseño de Modelo de Gestión Administrativa para Pymes del Sector Marisquería, de la Ciudad de Guayaquil, Sector Norte*. Guayaquil - Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Ballou, R. (2004). *Logística: Administración de la cadena de suministro*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2015). *Manual de Logística*. Proyecto DELIVER.
- Carod, M. (2003). *Administración de Empresas*. México: Editora Pretina May Hispanoamérica S.A .
- Cartajena, R. (2019). *Análisis de la Gestión Logística del Restaurante Ají 555 Real Thai Cuisine Del Distrito de San Borja en la Ciudad De Lima, 2018*". Arequipa - Perú: Universidad Nacional de San Agustín.
- Cazar, G. M. (2017). *Análisis de los Procesos de la Gestión Administrativa del Restaurante "La Cocina de Leña" Situado en la Parroquia de Nayón y Elaboración de una Propuesta Plan Estratégico en el año 2017*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Chiavenato, I. (2014). *Gestión del talento humano*. México: . Mc Graw Hill .
- Datadec. (Diciembre de 2018). *5 FALLOS COMUNES EN LA GESTIÓN DE ALMACENES Y SUS SOLUCIONES*. Obtenido de <https://www.datadec.es/blog/5-fallos-comunes-en-la-gestion-de-almacenes>

- Espejo, M. (10 de Setiembre de 2011). *Gestión logística en las Mypes peruananas*. Obtenido de <https://www.revistalogistec.com/index.php/logistica/pymes/item/794-gestion-logistica-en-las-mypes-peruanas>
- Espiritu, C. (2018). *Gestión administrativa en los restaurantes del Distrito de Barranca* -. Barranca - Lima: Universidad San Pedro.
- Ferrel, O., Hirt, G., Ramos, L., Adriaenséns, M., & Flores, M. (2004). *Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante* (4 ed.). Mc Graw Hill.
- Franklin, E. (2004). *Organización de Empresas* (2 ed.). Mc Graw Hill.
- Gómez, J. M. (2014). *Gestión Logística y Comercial*. Mc Graw Hill .
- Guerrero, A. (2008). *La Teoría de la Administración Pública*. México: editorial Harla.
- Guzmán, A. (2003). *Administración Empresarial I*. Caracas - Venezuela: Editorial Tiempo, S.A .
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. m. (2014). *Metodlogía de la Investigación* (6 ed.). México: Mcgraw-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Juan, C. (18 de Noviembre de 2018). *Las funciones más importantes en la gestión de la logística interna*. Obtenido de <https://www.iebschool.com/blog/funciones-gestion-interna-logistica/>
- Laborde, H., & Parody Santritic, L. (2018). *Propuesta de Mejora en Procesos Logísticos de las Cadenas Mc´donalds y Subway -Santa Marta para Maximizar la Satisfacción del Cliente*. Sanata Marta - Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.

Lamb, C., Hair, J., & McDaniel, C. (2002). *Marketing* (6 ed.). International Thomson Editores S.A.

Langrod, G. (2010). *Tratado de Ciencia Administrativa*. Madrid -España: Ed. Instituto de Estudios Administrativos - Escuela Nacional de Administración Pública.

Melero, J. (Agosto de 2018). *¿Que es Logística?* Obtenido de <https://www.transgesa.com/blog/que-es-logistica/>

Mendoza, E. (2017). *La Gestión Contable y su Influencia en la Gestión Administrativa del Restaurante “El Zarco” De Cajamarca, 2017*. Cajamarca - Perú: Universidad Nacional de Cajamarca.

Miranda, J. (2016). *La Gestión Logística del Restaurante Camino Real S.A.C en el Distrito de San Sebastián 2016*. Cusco - Peru: Universidad Andina del Cusco.

Noegashop. (setiembre de 2017). *Funciones logísticas*. Obtenido de https://www.noegashop.com/es/blog/51_Funciones-log%C3%ADsticas--gesti%C3%B3n-y-planificaci%C3%B3n

Nuño, P. (4 de Enero de 2018). *Logística de distribución*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/logistica-de-distribucion.html>

Peiró, R. (2017). *Diccionario económico*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/servicio-de-atencion-al-cliente.html>

Perú Retail. (06 de Abril de 2021). *¿Por qué es importante la gestión logística?* Obtenido de <https://www.peru-retail.com/por-que-es-importante-la-gestion-logistica/>

Reyes, M. (2016). *Metodología de la Investigación*. México: Secretaría de Educación Pública.

- Robbins, S. (2010). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Artgraph. .
- Rodríguez, W. (2011). *Guía de investigación científica*. Lima - Perú: Universidad de Ciencias y Humanidades - Fondo editorial.
- Roldán, P. (2017). *Diccionario económico - Definición de cadena de suministro*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/cadena-de-suministro.html>
- Rozo, A. (2014). *Gerencia Logística: Estrategia y análisis en la cadena logística*. Medellín - Colombia: Centro Editorial Esumer.
- Santos, J., Muñoz, Á., & Prieto, J. (2017). *Logística*. España: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Terry., G. (2010). *Principio de Administración. Principio de Administración*. México: Compañía Editorial Continental S. A.
- Tiburcio, G. (23 de Abril de 2021). *¿Qué consecuencias tiene una mala logística?* Obtenido de <https://www.moz.com.mx/que-consecuencias-tiene-una-mala-logistica/>
- Ujmd. (2015). *Introducción a la Logística*. El Salvador: Universidad Dr. José Matías Delgado.
- Upct.es. (octubre de 2016). <https://www.upct.es/~gio/GLOSARIO%20DE%20TERMINOS%20LOGISTICOS.pdf>.
Obtenido de <https://www.upct.es/~gio/GLOSARIO%20DE%20TERMINOS%20LOGISTICOS.pdf>
- Véliz, P. L., & Jorna, A. R. (2014). *Evolución histórica y perspectivas futuras de la medicina intensiva y emergencia como especialidad en Cuba*. Cuba: Educación Médica.

Westreicher, G. (2018). *Diccionario Económico*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/control-de-inventario.html>

Zona logística. (12 de Diciembre de 2017). *Los cinco procesos de la logística*. Obtenido de <https://zonalogistica.com/los-cinco-procesos-de-la-logistica/>

Zubialde, C. (30 de Mayo de 2019). *Las principales funciones de un departamento logístico*. Obtenido de <https://informacionlogistica.com/las-principales-funciones-de-un-departamento-logistico/>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Influencia de la Función Logística en la Gestión Administrativa en Chifa Centro Huancayo – 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema general: ¿Cómo influye la Función Logística en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo - 2022?</p>	<p>Objetivo General Determinar cómo influye la Función Logística en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022.</p>	<p>Hipótesis General La Función Logística influye significativamente en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo-2022</p>	<p>Variable Independiente Función Logística</p> <p>Dimensiones Función de Almacenamiento</p> <p>Función de Procesamiento de pedidos</p> <p>Función de control de inventarios</p> <p>Función de transporte y distribución</p> <p>Función de servicio al cliente</p> <p>Variable Dependiente: Gestión Administrativa</p> <p>Dimensión:</p> <p>Planificación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p>	<p>MÉTODO Científico TIPO:: Básica NIVEL: Explicativa</p> <p>DISEÑO No experimental, de corte transversal, descriptivo - explicativa</p> <p>POBLACIÓN: 41 trabajadores</p> <p>MUESTRA Muestra censal</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p> <p>TECNICA: Encuesta</p> <p>METODO DE ANALISIS DE DATOS: Estadística descriptiva e inferencial</p> <p>Uso del software SPSS versión 25</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>1) ¿Cómo influye la función de almacenamiento en la Gestión del Administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022?</p> <p>2) ¿Cómo influye la función de Procesamiento de pedidos en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022?</p> <p>3) ¿Cómo influye la función de control de inventarios en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022?</p> <p>4) ¿Cómo influye función del transporte y distribución en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022?</p> <p>5) ¿Cómo influye la función del servicio al cliente en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>1) Identificar cómo influye la función de almacenamiento en la Gestión administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022.</p> <p>2) Conocer cómo influye la función de Procesamiento de pedidos en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022.</p> <p>3) Identificar cómo influye función de control de inventarios en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022</p> <p>4) Identificar cómo influye la función de transporte y distribución en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022</p> <p>5) Conocer cómo influye la función del servicio al cliente en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022.</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>1) La función de almacenamiento influye significativamente en la Gestión administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022.</p> <p>2) La función de Procesamiento de pedidos influye significativamente en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022.</p> <p>3) La función de control de inventarios influye significativamente en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022</p> <p>4) La función del transporte y distribución influye significativamente en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022</p> <p>5) La función del servicio al cliente influye significativamente en la Gestión Administrativa del Chifa Centro Huancayo- 2022</p>		

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables

Influencia de la Función Logística en la Gestión Administrativa en Chifa Centro Huancayo – 2022

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable Independiente Función Logística	La Función logística es el proceso de manejar estratégicamente la adquisición, el movimiento y el almacenamiento de materiales, partes e inventario acabado (y el flujo de información correspondiente) a través de la organización y sus canales de marketing, de forma que la rentabilidad actual y la futura sean maximizadas a través de un procesamiento de pedidos eficiente en costes. Martin Christopher citado por (Melero, 2022)	Para el desarrollo operacional de la variable función logística y las dimensiones correspondientes como: Logística el almacenamiento, Logística el Procesamiento de pedidos, Logística del control de inventarios, Logística de transporte y distribución y la Logística el servicio al cliente, se hace necesario generar un instrumento que posibilite recoger la información requerida de la muestra de estudio, y con el uso de un software estadístico SPSS, se procesaran los datos y contrastara la hipótesis establecida.	Logística el almacenamiento	Recepción de insumos	Escala ordinal de medición 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Condiciones del almacén	
				Entrega de insumos	
				Control de insumos	
				Codificación de insumos	
			Logística el Procesamiento de pedidos	Proceso sencillo	
				Rápida captura de requerimientos	
				Comunicación de proveedores	
				Uso de base de datos	
			Logística del control de inventarios	Satisfacción de la demanda	
				Satisface al cliente en el tiempo	
				Inventario excesivo	
				Costos por manejo de existencia	
				Productos obsoletos	
			Logística de transporte y distribución	Existencias agotadas	
				Selección del transporte	
				Ubicación del inventario	
				Área operativa	
				Transporte propio (costo, velocidad y seguridad)	
			Logística el servicio al cliente	Seguridad	
La entrega atiende el servicio y necesidades					
Focalización en el cliente					
Comprender las necesidades del cliente					
Servicio óptimo en espacio, tiempo y variedad.					
	Salida del producto y servicio				

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable Dependiente Gestión Administrativa	La gestión de administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos. (Terry., 2010, (. 44).	En la investigación se analizará la teoría de la gestión administrativa y las dimensiones como Planear, dirigir, organizar y controlar; ello permitirá desarrollar un instrumento que posibilite recoger la información requerida en relación a los indicadores respectivos y que se procesará con el uso del software SPSS en su versión 25 para hallar los resultados de la medición.	Planificación	Planificación Estratégica	Escala ordinal de medición 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Planificación de actividades	
				Cargos	
				Planificación continua	
				Actividades escritas	
			Organización	División organizacional	
				Organigrama	
				Estándares establecidos	
				Manual de organización y Funciones	
			Dirección	Delegación de autoridad	
				Responsabilidad	
				Liderazgo	
				Motivación	
				Comunicación	
Control	Pre control Concurrente				
	Post control				
	Supervisión				

Anexo 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento

Influencia de la Función Logística en la Gestión Administrativa en Chifa Centro Huancayo – 2022

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
FUNCIÓN LOGÍSTICA	Logística el almacenamiento	*Recepción de insumos. *Condiciones de almacén. *Entrega de insumos. *Control de insumos. *Codificación de insumos.	1. La empresa almacena sus insumos en un ambiente adecuado e implementado. 2. Las condiciones del almacén son las mejores en distribución física y seguridad. 3. La empresa tiene implementado con equipos y tecnología los ambientes de tecnología que posibilita un eficiente trabajo. 4. La empresa lleva un correcto control de las materias primas e insumos, tanto en la entrada y salida de los mismos en el proceso de producción. 5. El personal encargado de almacén tiene dominio de sistemas tecnológicos de control de entradas y salidas.	Cuestionario	Ordinal
	Logística el Procesamiento de pedidos	*Proceso sencillo. *Rápida captura de requerimientos. *Comunicación de proveedores. *Uso de base de datos. *Satisfacción de la demanda.	6. El personal de producción de Chifa Centro domina los procesos estándares de platos o pedidos. 7. Los procesos establecidos para la atención de pedidos están orientados a la satisfacción del cliente en relación al tiempo de espera. 8. Existe una buena comunicación entre la empresa y sus proveedores para la atención de pedidos de materia prima e insumos.		
	Logística del control de inventarios	*Satisface al cliente en el tiempo. *Inventario excesivo. *Costos por manejo de existencia. *Productos obsoletos. *Existencias agotadas.	9. Existe comunicación adecuada de los responsables del área de compras y de producción para evitar altos porcentajes de stock. 10. Existen políticas de control de productos perecederos para evitar significativas pérdidas a la empresa. 11. El responsable del almacén de Chifa Centro administra bien sus costos por manejo de existencia.		
	Logística de transporte y distribución	*Selección del transporte. *Ubicación del inventario. *Área operativa. *Transporte propio (costo, velocidad y seguridad). *Seguridad.	12. Como política, la empresa maneja procesos donde se busca evitar repeticiones de uso de transporte que incremente los gastos. 13. La empresa maneja una adecuada distribución física que permite el manejo adecuado de los diversos productos en el Chifa. 14. Los convenios comerciales realizados con los proveedores implican precios con el transporte incluido. 15. Para el transporte de ciertas materias primas e insumos, la empresa cuenta con vehículos propios y a disposición.		
	Logística el servicio al cliente	*La entrega atiende el servicio y necesidades. *Focalización en el cliente. *Comprender las necesidades del cliente. *Servicio óptimo en espacio, tiempo y variedad. *Salida del producto y servicios.	16. La empresa desarrolla constantes modificaciones a los procesos de producción para evitar exceso de tiempo que conllevarían a perder clientes. 17. Se realizan monitoreo a los hábitos de consumo de los clientes de la empresa para conocer sus expectativas y buscar satisfacerlos. 18. Se maneja una base de datos de los clientes preferentes para poder manejar estratégicamente sus gustos y preferencias. 19. La empresa como política desarrolla estrategias de servicio de posventa con llamadas telefónicas o encuestas virtuales por aplicativos. 20. Existe en la empresa un buzón de sugerencias respecto al servicio percibido o a los productos consumidos.		

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación	*Planificación estratégica *Planificación de actividades *Cargos *Planificación continua *Actividades escritas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los directivos de la empresa, desarrollan planes estratégicos con el fin de seguir mejorando en la aceptación de los clientes. 2. Todos los colaboradores de la empresa están identificados con la visión y misión de la empresa 3. Los objetivos que se formulan están vinculados a una gestión orientada al cliente 4. En situaciones problemáticas, la toma de decisiones está centralizada espacialmente en los propietarios de la empresa 	Cuestionario	Ordinal
	Organización	*División organizacional *Organigrama *Estándares establecidos *Manual de Organización y Funciones	<ol style="list-style-type: none"> 5. Se aprecia una coordinación adecuada entre las diversas áreas de la empresa para una gestión orientada al cliente 6. En el Chifa Centro existe un organigrama que especifique la jerarquía de los cargos 7. Las descripción y funciones del puesto son claras para todos los trabajadores de la empresa 8. Considera que el flujo de información que se obtiene de los clientes, es compartido oportunamente para la toma de decisiones. 9. Las funciones específicas que desempeña se adaptan a los procedimientos administrativos que realiza en su área. 		
	Dirección	*Delegación de autoridad *Responsabilidad *Liderazgo *Motivación *Comunicación	<ol style="list-style-type: none"> 10. Consideras que los propietarios o directivos desarrollan una adecuada gestión técnica, financiera y administrativa 11. Consideras que los propietarios o directivos desarrollan una adecuada gestión técnica, financiera y administrativa 12. Se evidencia un estilo de liderazgo, participativo que permite motivar a los trabajadores 13. Los directivos se esmeran para generar un clima laboral adecuado que permite en el buen desempeño de los trabajadores 14. Cotidianamente los trabajadores se muestran predispuestos para la realización de sus actividades en equipo 15. Los directivos o propietarios de la empresa posibilitan el crecimiento personal de los trabajadores e impulsan las capacitaciones. 		
	Control	*Pre control concurrente *Post control *Supervisión	<ol style="list-style-type: none"> 16. Los supervisores de las áreas, formulan estrategias de supervisión adecuada para las actividades que se realiza en cada una de ellas 17. Las medidas correctivas están bien implementadas en su área laboral y ayudan a prevenir futuros errores 18. Existe un libro de quejas y reclamos que permite la mejora continua de los productos que se ofrece al cliente 19. Los directivos realizan evaluaciones para medir el desempeño de los colaboradores de la empresa 		

Anexo 4: El instrumento de investigación

CUESTIONARIO

EDAD: _____

GÉNERO: _____

CONDICION LABORAL: _____

OCUPACION: _____

INDICACIONES: Sr (a), a continuación, se presenta una serie de preguntas y que posibilitan que usted elija la opción más conveniente entre las celdas respectivas, agradecemos su responsable participación.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 donde

1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre

Nº	Items	VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	La empresa almacena sus insumos en un ambiente adecuado e implementados					
2	Las condiciones del almacén son las mejores en distribución física y seguridad					
3	La empresa tiene implementado con equipos y tecnología los ambientes de tecnología que posibilita un eficiente trabajo					
4	La empresa lleva un correcto control de las materias primas e insumos, tanto en la entrada y salida de los mismos en el proceso de producción					
5	El personal encargado de almacén tiene dominio de sistemas tecnológicos de control de entradas y salidas					
6	El personal de producción del Chifa Centro, dominan los procesos estándares de platos o pedidos					
7	Los procesos establecidos para la atención de pedidos, está orientado a la satisfacción del cliente en relación al tiempo de espera.					
8	Existe una buena comunicación entre la empresa y sus proveedores para la atención de pedidos de materia prima e insumos					
9	Existe comunicación adecuada de los responsables del área de compras y de producción para evitar altos porcentajes de stocks					
10	Existen políticas de control de productos perecederos para evitar significativas pérdidas a la empresa.					
11	El responsable de almacén del Chifa centro, administra bien sus costos por manejo de existencia					
12	Como política, la empresa maneja procesos donde se busca evitar repeticiones de uso de transporte que incremente los gastos					
13	La empresa maneja una adecuada distribución física que permite el manejo adecuado de los diversos productos en el Chifa.					
14	Loa convenios comerciales realizados con los proveedores implica precios con el transporte incluido.					
15	Para el transporte de ciertas materias primas e insumos, la empresa cuenta con vehículos propios y a disposición					
16	La empresa desarrolla constantes modificaciones a los procesos de producción para evitar exceso de tiempo que conllevarían a perder clientes.					
17	Se realizan monitoreo a los hábitos de consumo de los clientes de la empresa para conocer sus expectativas y buscar satisfacerlos					
18	Se maneja una base de datos de los clientes preferentes para poder manejar estratégicamente sus gustos y preferencias					
19	La empresa como política desarrolla estrategias de servicio de posventa con llamadas telefónicas o encuestas virtuales por aplicativos.					
20	Existe en la empresa un buzón de sugerencias respecto al servicio percibido o a los productos consumidos.					
21	Los directivos de la empresa, desarrollan planes estratégicos con el fin de seguir mejorando en la aceptación de los clientes					
22	Todos los colaboradores de la empresa están identificados con la visión y misión de la empresa					

23	Los objetivos que se formulan están vinculados a una gestión orientada al cliente					
24	En situaciones problemáticas, la toma de decisiones está centralizada espacialmente en los propietarios de la empresa					
25	Se aprecia una coordinación adecuada entre las diversas áreas de la empresa para una gestión orientada al cliente					
26	En el Chifa Centro existe un organigrama que especifique la jerarquía de los cargos					
27	Las descripción y funciones del puesto son claras para todos los trabajadores de la empresa					
28	Considera que el flujo de información que se obtiene de los clientes, es compartida oportunamente para la toma de decisiones.					
29	Las funciones específicas que desempeña se adaptan a los procedimientos administrativos que realiza en su área.					
30	Consideras que los propietarios o directivos desarrollan una adecuada gestión técnica, financiera y administrativa					
31	En ocasiones los directivos o propietarios de la empresa desarrollan empoderamiento a los miembros más experimentados de la empresa					
32	Se evidencia un estilo de liderazgo, participativo que permite motivar a los trabajadores					
33	Los directivos se esmeran para generar un clima laboral adecuado que permite en el buen desempeño de los trabajadores					
34	Cotidianamente los trabajadores se muestran predispuestos para la realización de sus actividades en equipo					
35	Los directivos o propietarios de la empresa posibilitan el crecimiento personal de los trabajadores e impulsan las capacitaciones.					
36	Los supervisores de las áreas, formulan estrategias de supervisión adecuada para las actividades que se realiza en cada una de ellas					
37	Las medidas correctivas están bien implementadas en su área laboral y ayudan a prevenir futuros errores					
38	Existe un libro de quejas y reclamos que permite la mejora continua de los productos que se ofrece al cliente					
39	Los directivos realizan evaluaciones para medir el desempeño de los colaboradores de la empresa					

Anexo 5: Validez del instrumento

Tesis:

INFLUENCIA DE LA FUNCION LOGISTICA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA EN CHIFA CENTRO-HUANCAYO. 2022

Investigador: Bach. Ruth Esly Santos Ordoñez – Bach. Erika Jessenia Bruno Layme

Señor especialista se le pide su colaboración para que realice el análisis de los ítems de la tesis “INFLUENCIA DE LA FUNCION LOGISTICA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA EN CHIFA CENTRO-HUANCAYO, 2022” que se presenta; marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 donde

1.-Nunca	2.-Casi nunca	3.-A veces	4.-Casi siempre	5.-Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

VARIABLE INDEPENDIENTE: FUNCIÓN LOGÍSTICA

Nº	Ítems	VALORACION					TOTAL	PUNTAJE FINAL
		1	2	3	4	5		
	Dimensión 1 : Almacenamiento							
1	La empresa almacena sus insumos en un ambiente adecuado e implementados							
2	Las condiciones del almacén son las mejores en distribución física y seguridad							
3	La empresa tiene implementado con equipos y tecnología los ambientes de tecnología que posibilita un eficiente trabajo							
4	La empresa lleva un correcto control de las materias primas e insumos, tanto en la entrada y salida de los mismos en el proceso de producción							
5	El personal encargado de almacén tiene dominio de sistemas tecnológicos de control de entradas y salidas							
	Dimensión 2: Procesamiento de pedidos							
6	El personal de producción del Chifa Centro, dominan los procesos estándares de platos o pedidos							
7	Los procesos establecidos para la atención de pedidos, está orientado a la satisfacción del cliente en relación al tiempo de espera.							
8	Existe una buena comunicación entre la empresa y sus proveedores para la atención de pedidos de materia prima e insumos							
	Dimensión 3: Control de Inventarios							
9	Existe comunicación adecuada de los responsables del área de compras y de producción para evitar altos porcentajes de stocks							
10	Existen políticas de control de productos perecederos para evitar significativas pérdidas a la empresa.							
11	El responsable de almacén del Chifa centro, administra bien sus costos por manejo de existencia							
	Dimensión 4: Transportación y distribución.							
12	Como política, la empresa maneja procesos donde se busca evitar repeticiones de uso de transporte que incremente los gastos							
13	La empresa maneja una adecuada distribución física que permite el manejo adecuado de los diversos productos en el Chifa.							
14	Loa convenios comerciales realizados con los proveedores implica precios con el transporte incluido.							
15	Para el transporte de ciertas materias primas e insumos, la empresa cuenta con vehículos propios y a disposición							
	Dimensión 5: Servicio al cliente							
16	La empresa desarrolla constantes modificaciones a los procesos de producción para evitar exceso de tiempo que conllevarían a perder clientes.							

VARIABLE DEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	Items	VALORACION					TOTAL	PUNTAJE FINAL
		1	2	3	4	5		
	Dimensión 1: Planificación							
1	Los directivos de la empresa, desarrollan planes estratégicos con el fin de seguir mejorando en la aceptación de los clientes							
2	Todos los colaboradores de la empresa están identificados con la visión y misión de la empresa							
3	Los objetivos que se formulan están vinculados a una gestión orientada al cliente							
4	En situaciones problemáticas, la toma de decisiones está centralizada espacialmente en los propietarios de la empresa							
	Dimensión 2: Organización							
5	Se aprecia una coordinación adecuada entre las diversas áreas de la empresa para una gestión orientada al cliente							
6	En el Chifa Centro existe un organigrama que especifique la jerarquía de los cargos							
7	Las descripción y funciones del puesto son claras para todos los trabajadores de la empresa							
8	Considera que el flujo de información que se obtiene de los clientes, es compartida oportunamente para la toma de decisiones.							
9	Las funciones específicas que desempeña se adaptan a los procedimientos administrativos que realiza en su área.							
	Dimensión 3: Dirección							
10	Consideras que los propietarios o directivos desarrollan una adecuada gestión técnica, financiera y administrativa							
11	En ocasiones los directivos o propietarios de la empresa desarrollan empoderamiento a los miembros más experimentados de la empresa							
12	Se evidencia un estilo de liderazgo, participativo que permite motivar a los trabajadores							
13	Los directivos se esmeran para generar un clima laboral adecuado que permite en el buen desempeño de los trabajadores							
14	Cotidianamente los trabajadores se muestran predispuestos para la realización de sus actividades en equipo							
15	Los directivos o propietarios de la empresa posibilitan el crecimiento personal de los trabajadores e impulsan las capacitaciones.							
	Dimensión 4: Control							
16	Los supervisores de las áreas, formulan estrategias de supervisión adecuada para las actividades que se realiza en cada una de ellas							
17	Las medidas correctivas están bien implementadas en su área laboral y ayudan a prevenir futuros errores							
18	Existe un libro de quejas y reclamos que permite la mejora continua de los productos que se ofrece al cliente							
19	Los directivos realizan evaluaciones para medir el desempeño de los colaboradores de la empresa							

Validez del instrumento

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento que hace parte de la investigación: “INFLUENCIA DE LA FUNCION LOGISTICA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA EN CHIFA CENTRO-HUANCAYO, 2022”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: **Mg. Melquiades Flavio Camayo Meza.**

Formación académica: **Licenciado en Administración**

Áreas de experiencia profesional: **Gestión Pública**

Tiempo: **10 años de experiencia actual:**

Institución: **Universidad Peruana Los Andes**

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1: título: “INFLUENCIA DE LA FUNCION LOGISTICA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA EN CHIFA CENTRO-HUANCAYO, 2022”.
Variable: Función Logística

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1	1	X	X	X	X		
	2	X	X	X	X		
	3	X	X	X	X		
D2	4	X	X	X	X		
	5	X	X	X	X		
	6	X	X	X	X		
D3	7	X	X	X	X		
	8	X	X	X	X		
	9	X	X	X	X		
D4	10	X	X	X	X		
	11	X	X	X	X		
	12	X	X	X	X		
D5	13	X	X	X	X		
	14	X	X	X	X		
	15	X	X	X	X		
D6	16	X	X	X	X		
	17	X	X	X	X		
	18	X	X	X	X		
D7	19	X	X	X	X		
	20	X	X	X	X		
	21	X	X	X	X		
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	X	X	X	X		

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

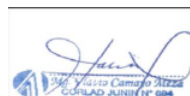
Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado Académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Melquedes Flavio Camayo Meza	Magister en Gestión Pública	21	Nivel Alto

Sello y Firma:



Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 2: título “Influencia de la Función Logística en la Gestión Administrativa en Chifa Centro-Huancayo, 2022”.
Variable: Gestión Administrativa.

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1	1	X	X	X	X		
	2	X	X	X	X		
	3	X	X	X	X		
D2	4	X	X	X	X		
	5	X	X	X	X		
	6	X	X	X	X		
D3	7	X	X	X	X		
	8	X	X	X	X		
	9	X	X	X	X		
D4	10	X	X	X	X		
	11	X	X	X	X		
	12	X	X	X	X		
D5	13	X	X	X	X		
	14	X	X	X	X		
	15	X	X	X	X		
D6	16	X	X	X	X		
	17	X	X	X	X		
	18	X	X	X	X		
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	X	X	X	X		

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 2
Evaluación final

Experto	Grado Académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Melquedes Flavio Camayo Meza	Magister en Gestión Pública	18	Nivel Alto

Sello y Firma:



VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento que hace parte de la investigación: **“Influencia de la Función Logística en la Gestión Administrativa en Chifa Centro-Huancayo, 2022”**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: **Mg. Luis Antonio Visurraga Camargo.**

Formación académica: **Licenciado en Administración**

Áreas de experiencia profesional: **Gestión Pública**

Tiempo de experiencia actual: **9 años**

Institución: **Universidad Peruana Los Andes**

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	9. No cumple con el criterio 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	9. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 10. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 11. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 12. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	9. No cumple con el criterio 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	9. El ítem no es claro 10. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 11. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 12. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	9. No cumple con el criterio 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	9. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 10. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 11. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 12. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	9. No cumple con el criterio. 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	9. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 10. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 11. El ítem es relativamente importante 12. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1: título: “Influencia de la Función Logística en la Gestión Administrativa en Chifa Centro-Huancayo, 2022”.
Variable: Función Logística

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1	1	X	X	X	X		
	2	X	X	X	X		
	3	X	X	X	X		
D2	4	X	X	X	X		
	5	X	X	X	X		
	6	X	X	X	X		
D3	7	X	X	X	X		
	8	X	X	X	X		
	9	X	X	X	X		
D4	10	X	X	X	X		
	11	X	X	X	X		
	12	X	X	X	X		
D5	13	X	X	X	X		
	14	X	X	X	X		
	15	X	X	X	X		
D6	16	X	X	X	X		
	17	X	X	X	X		
	18	X	X	X	X		
D7	19	X	X	X	X		
	20	X	X	X	X		
	21	X	X	X	X		
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	X	X	X	X		

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	5. No cumple con el criterio
	6. Nivel bajo
	7. Nivel moderado
	8. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado Académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Luis Antonio Visurraga Camargo	Magister en Gestión Pública	21	Nivel Alto



Mg. Luis Antonio Visurraga Camargo

Reg. Coleg. 04548

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 2: título “Influencia de la Función Logística en la Gestión Administrativa en Chifa Centro-Huancayo, 2022”.
Variable: Gestión Administrativa

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1	1	X	X	X	X		
	2	X	X	X	X		
	3	X	X	X	X		
D2	4	X	X	X	X		
	5	X	X	X	X		
	6	X	X	X	X		
D3	7	X	X	X	X		
	8	X	X	X	X		
	9	X	X	X	X		
D4	10	X	X	X	X		
	11	X	X	X	X		
	12	X	X	X	X		
D5	13	X	X	X	X		
	14	X	X	X	X		
	15	X	X	X	X		
D6	16	X	X	X	X		
	17	X	X	X	X		
	18	X	X	X	X		
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	X	X	X	X		

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	5. No cumple con el criterio
	6. Nivel bajo
	7. Nivel moderado
	8. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 2
Evaluación final

Experto	Grado Académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Luis Antonio Visurraga Camargo	Magister en Gestión Pública	18	Nivel Alto



Mg. Luis Antonio Visurraga Camargo

Reg. Coleg. 04548

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento que hace parte de la investigación: “**Influencia de la Función Logística en la Gestión Administrativa en Chifa Centro-Huancayo, 2022**”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: **Mg. López Coz, Kiko Richard**

Formación académica: **Licenciado en Administración**

Áreas de experiencia profesional: **Marketing, Gestión de Empresas, Recursos Humanos.**

Tiempo: de experiencia actual: **20 años**

Institución: **Universidad Peruana Los Andes**

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	17. No cumple con el criterio 18. Nivel bajo 19. Nivel moderado 20. Nivel alto	17. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 18. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 19. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 20. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	17. No cumple con el criterio 18. Nivel bajo 19. Nivel moderado 20. Nivel alto	17. El ítem no es claro 18. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 19. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 20. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	17. No cumple con el criterio 18. Nivel bajo 19. Nivel moderado 20. Nivel alto	17. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 18. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 19. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 20. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	17. No cumple con el criterio. 18. Nivel bajo 19. Nivel moderado 20. Nivel alto	17. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 18. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 19. El ítem es relativamente importante 20. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 2: título “Influencia de la Función Logística en la Gestión Administrativa en Chifá Centro-Huancayo, 2022”.
Variable: Función Logística

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	FOHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1	1	X	X	X	X		
	2	X	X	X	X		
	3	X	X	X	X		
D2	4	X	X	X	X		
	5	X	X	X	X		
	6	X	X	X	X		
D3	7	X	X	X	X		
	8	X	X	X	X		
	9	X	X	X	X		
D4	10	X	X	X	X		
	11	X	X	X	X		
	12	X	X	X	X		
D5	13	X	X	X	X		
	14	X	X	X	X		
	15	X	X	X	X		
D6	16	X	X	X	X		
	17	X	X	X	X		
	18	X	X	X	X		
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	X	X	X	X		

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	9. No cumple con el criterio
	10. Nivel bajo
	11. Nivel moderado
	12. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 2
Evaluación final

Experto	Grado Académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
López Coz, Richard	Magister en Marketing	18	Nivel Alto

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
VICERRECTORADO ACADÉMICO
Alf. Tito Richard López Coz
CENTRO DE EDUCACION CONTINUA

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 2: título “Influencia de la Función Logística en la Gestión Administrativa en Chifá Centro-Huancayo, 2022”.
Variable: Gestión Administrativa

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	FOHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1	1	X	X	X	X		
	2	X	X	X	X		
	3	X	X	X	X		
D2	4	X	X	X	X		
	5	X	X	X	X		
	6	X	X	X	X		
D3	7	X	X	X	X		
	8	X	X	X	X		
	9	X	X	X	X		
D4	10	X	X	X	X		
	11	X	X	X	X		
	12	X	X	X	X		
D5	13	X	X	X	X		
	14	X	X	X	X		
	15	X	X	X	X		
D6	16	X	X	X	X		
	17	X	X	X	X		
	18	X	X	X	X		
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	X	X	X	X		

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 2
Evaluación final

Experto	Grado Académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
López Coz, Richard	Magister en Marketing	18	Nivel Alto

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
VICERRECTORADO ACADÉMICO
Alf. Tito Richard López Coz
CENTRO DE EDUCACION CONTINUA

Anexo 6: La data de procesamiento de datos

Sin título1.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 62 de 62 variables

	VA R000	VA R000	VA R000	VA R000	Función_Logística	Almacenamiento	Procesamiento	Control_Invent	transporte	Servicio	Gestión_Administrati	Planificación	Organización	Dirección	Control	Función_Logística	Almacenamiento	Procesamiento	Control_Inven	Transporte	Servicio	Gestión_Admin	Planificación	Organización	Dirección	Control	VA R
1	5	1	1	2	4	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	
2	5	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	
3	5	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	
4	5	2	3	4	5	2	2	3	2	2	3	2	2	2	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	
5	5	3	3	4	4	2	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
6	5	3	3	5	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	4	4	
7	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4	4	4	
8	4	3	3	5	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	
9	4	3	3	5	2	3	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
10	4	3	4	5	4	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
11	4	3	4	5	5	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	
12	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	
13	3	4	4	5	3	3	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	
14	3	4	4	5	3	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	
15	3	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
16	3	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
17	3	5	2	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	
18	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
19	2	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
20	1	4	2	5	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	
21	3	4	2	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	
22	4	5	4	4	5	3	5	2	3	3	2	4	3	4	5	4	5	2	4	3	3	5	4	5	5	5	
23	4	2	2	5	3	4	5	5	4	3	2	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
25	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
26	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

16/0

Anexo 7: Consentimiento informado**GERANDIR INVERSIONES E.I.R.L.**

— 合源大酒家 —

PRINCIPAL: AV. FLORA TRISTAN N° 642 OF. 301 URB. SANTA PATRICIA LA MOLINA LIMA

SUCURSAL: AV. GIRÁLDEZ 245 HYO. -

RUC: 20553698791

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”**CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO DE TESIS:**

Yo, Jorge Rondinel Bedriñana, gerente de la empresa Gerandir Inversiones E.I.R.L., a través de la presente, menciono que acepto a las Srtas. Erika Jessenia Bruno Layme y Ruth Esly Santos Ordoñez, estudiantes de la Universidad Peruana Los Andes, realizar su proyecto de tesis “Influencia de la función Logística en la Gestión Administrativa en Chifa Centro Huancayo – 2022”.

Atentamente,

GERANDIR INVERSIONES E.I.R.L.
RUC 20553698791



Rondinel Bedriñana Jorge M.
TITULAR - GERENTE

Anexo 8: Fotos de la aplicación del instrumento



