

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GULLERMO URRELO**



**Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas**

**Carrera Profesional de Administración de empresas**

**INCIDENCIA DE LA LOGISTICA EN LA TOMA DE DECISIONES DE  
LA GERENCIA DE LA CARPINTERÍA INVERSIONES CIMAS E.I.R.L.  
CAJAMARCA, 2020.**

**PRESENTADO POR:**

**Bach. Cachi Arévalo Alexis Linder**

**Bach. Chuquilin Estrada Glenis Evelin**

**Asesor:**

**Victor Montenegro Diaz**

**Cajamarca – Perú**

**Diciembre – 2021**

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GULLERMO URRELO**



**Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas**

**Carrera Profesional de Administración de empresas**

**INCIDENCIA DE LA LOGISTICA EN LA TOMA DE DECISIONES DE  
LA GERENCIA DE LA CARPINTERÍA INVERSIONES CIMAS E.I.R.L.  
CAJAMARCA, 2020.**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el Título  
Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

**PRESENTADO POR:**

**Bach. Cachi Arévalo Alexis Linder**

**Bach. Chuquilin Estrada Glenis Evelin**

**Asesor:**

**Victor Montenegro Diaz**

**Cajamarca – Perú**

**Diciembre – 2021**

COPYRIGHT © 2021 by

CACHI ARÉVALO ALEXIS LINDER

CHUQUILIN ESTRADA GLENIS EVELIN

Todos los derechos reservados

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL**

**INCIDENCIA DE LA LOGISTICA EN LA TOMA DE DECISIONES DE  
LA GERENCIA DE LA CARPINTERÍA INVERSIONES CIMAS E.I.R.L.**

**CAJAMARCA, 2020.**

Presidente: Mg. Víctor Montenegro Diaz

Secretario: Mg. Luis Felipe Velasco Luza

Vocal: Mg. Anthony Rabanal Soriano

Asesor: Mg. Víctor Montenegro Diaz

## **DEDICATORIA:**

Dios, nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirme en un gran profesional. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser su hijo, son los mejores padres.

Cachi Arévalo Alexis Linder

## **A:**

Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, a nuestros padres, por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

Chuquilin Estrada Glenis Evelin

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por darnos la vida, por permitirnos terminar con éxito nuestra carrera profesional y obtener este grado académico tan anhelado.

A nuestros padres, porque nos dieron lo que nadie nos puede arrebatar: Educación e instrucción académica y apoyo constante.

A la Universidad UPAGU, y a los docentes que nos transmitieron sus conocimientos año a año, para poder ser profesionales competitivos.

A la empresa Inversiones Cimas E.I.R.L., por permitirnos y brindarnos la información necesaria para poder realizar nuestra investigación.

## **TABLA DE CONTENIDO**

<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	vi
<b>RESUMEN</b> .....	xiv
<b>ABSTRACT</b> .....	xvi
<b>Lista de Tablas</b> .....	x
<b>Lista de Gráficos</b> .....	xi
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</b> .....	16
1.1. Planteamiento del Problema .....	17
1.2. Formulación del problema .....	19
1.3. Objetivos de la investigación.....	20
1.4. Justificación de la investigación.....	20
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....	22
2.1. Antecedentes del problema.....	23
2.2. Bases teóricas .....	35
2.3. Definición de términos básicos.....	51
2.4. Hipótesis de investigación.....	54
2.4.3. Operacionalización de las variables.....	55
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	56
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	57
3.1.1. Tipo de investigación:.....	57
3.1.2. Nivel de investigación.....	57
3.2. Método y diseño de la investigación .....	58

3.2.1. Método de la investigación .....	58
3.2.2. Diseño de la investigación .....	58
3.3. Población y muestra de la investigación.....	58
3.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos .....	60
<b>CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>62</b>
<b>4. Presentación, análisis e interpretación de resultados .....</b>	<b>63</b>
<b>4.1. Análisis de la variable Logística .....</b>	<b>63</b>
<b>4.1.1. Análisis de la dimension Inventario .....</b>	<b>63</b>
<b>4.1.2. Análisis de la dimension Almacén.....</b>	<b>64</b>
<b>4.1.3. Análisis de la dimension Abastecimiento .....</b>	<b>65</b>
<b>4.1.4. Análisis de la dimension Transporte .....</b>	<b>67</b>
<b>4.2. Análisis de la variable Toma de decisions .....</b>	<b>68</b>
<b>4.2.1. Análisis de la dimension fuentes de información.....</b>	<b>68</b>
<b>4.2.2. Análisis de la dimension comunicación .....</b>	<b>70</b>
<b>4.2.3. Análisis de la dimension resultados .....</b>	<b>72</b>
<b>CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y</b>	
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>74</b>
<b>5.1. Discusión de resultados. ....</b>	<b>75</b>
<b>5.2. Conclusiones.....</b>	<b>79</b>
<b>5.3. Recomendaciones.....</b>	<b>81</b>
<b>Referencias bibliográficas .....</b>	<b>83</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>87</b>



<b>ANEXO N°1. MATRIZ DE CONSISTENCIA .....</b>	<b>88</b>
<b>ANEXO 2. ENCUESTAS – CUESTIONARIOS.....</b>	<b>91</b>
<b>ANEXO N°3. FORMATO JUICIO DE EXPERTOS.....</b>	<b>95</b>
<b>ANEXO N°4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE GRÁFICOS DE CADA PREGUNTA DEL CUESTIONARIO - LOGÍSTICA.....</b>	<b>100</b>
<b>ANEXO N°5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE GRÁFICOS DE CADA PREGUNTA DEL CUESTIONARIO – TOMA DE DECISIONES .....</b>	<b>119</b>

## Lista de Tablas

N°	Nombre de la tabla	pag.
	<b>Tabla 1:</b> Variables (definición conceptual y operacional) .....	55
	<b>Tabla 2:</b> Factores para el cálculo de la muestra: .....	59
	<b>Tabla 3:</b> Inventario .....	63
	<b>Tabla 4.</b> Almacén .....	64
	<b>Tabla 5.</b> Abastecimiento.....	65
	<b>Tabla 6.</b> Transporte .....	67
	<b>Tabla 7.</b> Fuentes de información .....	68
	<b>Tabla 8.</b> Comunicación .....	70
	<b>Tabla 9.</b> Resultados .....	72

## Lista de Gráficos

N°	Nombre de gráfico	pag.
	<b>Gráfico 1.</b> Inventario .....	63
	<b>Gráfico 2.</b> Almacén .....	65
	<b>Gráfico 3.</b> Abastecimiento .....	66
	<b>Gráfico 4.</b> Transporte .....	67
	<b>Gráfico 5.</b> Fuentes de información .....	69
	<b>Gráfico 6.</b> Comunicación .....	70
	<b>Gráfico 7.</b> Resultados .....	72
	<b>Gráfico 8.</b> ¿Efectúa un control mensual de los inventarios? .....	100
	<b>Gráfico 9.</b> ¿Se realiza un registro detallado diariamente de los materiales?.....	100
	<b>Gráfico 10.</b> ¿Se usa el sistema de registros para controlar la existencia física de materiales?.....	101
	<b>Gráfico 11.</b> ¿Los primeros materiales que ingresan son los primeros que salen? .....	102
	<b>Gráfico 12.</b> ¿La duración de los materiales es menor a 1 semana?.....	103
	<b>Gráfico 13.</b> ¿Se realiza la comprobación física con la información que se tiene en el registro de materiales?.....	104
	<b>Gráfico 14.</b> La cantidad de materiales esta en proporción a la capacidad del almacén. ....	105
	<b>Gráfico 15.</b> ¿Existe material en almacén que no ha sido utilizado para la fabricación?.....	106
	<b>Gráfico 16.</b> ¿Considera que existe coordinación entre el almacén y los departamentos de control de inventarios? .....	107

<b>Gráfico 17.</b> ¿Cree que existe una adecuada distribución de los materiales en el almacén?.....	108
<b>Gráfico 18.</b> ¿Considera que se realiza un control de los registros de entradas y salidas de los materiales del almacén? .....	109
<b>Gráfico 19.</b> ¿Cree que el área de despacho del almacén está correctamente diseñado y ubicado? .....	110
<b>Gráfico 20.</b> ¿Considera que el proveedor cumple con los plazos, calidad y cantidad requeridos?.....	111
<b>Gráfico 21.</b> ¿Discurre que los materiales que se compra son los adecuados para fabricación?.....	112
<b>Gráfico 22.</b> ¿Cree que se optimiza la cadena de abastecimiento para entregar un mejor producto? .....	113
<b>Gráfico 23.</b> ¿Discurre que las compras realizadas son con previa verificación de existencias? .....	114
<b>Gráfico 24.</b> ¿Considera que las unidades móviles son las indicadas para la distribución de los productos?.....	115
<b>Gráfico 25.</b> ¿Se utiliza adecuadamente la capacidad de los carros para el traslado de los productos?.....	116
<b>Gráfico 26.</b> ¿Cree que las rutas de distribución permiten reducir los tiempos de entrega? .....	117
<b>Gráfico 27.</b> ¿Considera que la cantidad de unidades móviles que cuenta la empresa permiten abastecer a todos los clientes? .....	118
<b>Gráfico 28.</b> ¿Considera que la información que se maneja es fiable para la empresa?.....	119

<b>Gráfico 29.</b> ¿Usted recibe información cuando existen cambios en los procesos de fabricación? .....	120
<b>Gráfico 30.</b> ¿Usted cree que la información brindada a un colaborador nuevo es la suficiente? .....	121
<b>Gráfico 31.</b> ¿Considera que la información relevante de la empresa es conocida por todos los colaboradores? .....	122
<b>Gráfico 32.</b> ¿Cree que existe coherencia de mensajes al comunicarse con otro compañero? .....	123
<b>Gráfico 33.</b> ¿Al existir un problema, todos contribuyen para la solución inmediata? .....	124
<b>Gráfico 34.</b> ¿Los inconvenientes que se dan fuera del trabajo afectan en el desempeño de las actividades?.....	125
<b>Gráfico 35.</b> ¿Cree que se cumplen con los valores establecidos por la empresa? .....	126
<b>Gráfico 36.</b> ¿Considera que la comunicación entre superiores y colaboradores es respetuosa y fácil de entender? .....	127
<b>Gráfico 37.</b> ¿Discurre que las opiniones de los colaboradores son tomadas en cuenta por sus superiores?.....	128
<b>Gráfico 38.</b> ¿Cree que los jefes de área responden adecuadamente a las inquietudes de los colaboradores?.....	129
<b>Gráfico 39.</b> ¿Considera que el mensaje que se emite desde gerencia llega a los colaboradores completos y correctos? .....	130
<b>Gráfico 40.</b> ¿Cree que se cumple con las tareas que se designa diariamente? ...	131
<b>Gráfico 41.</b> ¿Considera que todos conocen los objetivos de la empresa?.....	132

<b>Gráfico 42.</b> ¿Existe compromiso de todos los colaboradores para la lograr los objetivos de la empresa? .....	133
<b>Gráfico 43.</b> ¿Usted cree que existe un control de tareas semanal de todas las áreas de la empresa? .....	134
<b>Gráfico 44.</b> ¿Considera usted que se analiza mensualmente el desempeño de los colaboradores con respecto a su productividad? .....	135
<b>Gráfico 45.</b> Cree que existe una evaluación hacia los proveedores para la compra de materiales de calidad? .....	136
<b>Gráfico 46.</b> ¿Se realiza una evaluación del producto final para la mejor selección de proveedores?.....	137
<b>Gráfico 47.</b> ¿Usted considera que los colaboradores están comprometidos con las tareas que se le asignan diariamente?.....	138

## RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito central, determinar la incidencia de la logística en la toma de decisiones de la Gerencia de la carpintería Inversiones Cimas E.I.R.L de la ciudad de Cajamarca.

El trabajo se enmarca dentro de la investigación correlacional, y sus resultados, obedecen a un estudio de tipo Básico – Aplicada, para determinar la influencia de los factores de inventario, almacén, abastecimiento y transporte en la logística de los factores de fuentes de información, comunicación y resultados en la toma de decisiones. La muestra representativa corresponde a 40 colaboradores que laboran en la carpintería Inversiones Cimas E.I.R.L.**Palabras clave:** Logística, toma de decisiones, gerencia, toma de decisiones

## **ABSTRACT**

The main purpose of this research is to determine the incidence of logistics in the decision making of the Carpintería Inversiones Cimas E.I.R.L carpentry department in the city of Cajamarca.

The work is part of correlational research, and its results are based on a Basic - Applied study, to determine the influence of inventory, storage, supply and transport factors on the logistics of the information sources factors, communication and results in decision making. The representative sample corresponds to 40 employees who work in the carpentry Inversiones Cimas E.I.R.L.

**Keywords:** Logistics, decision making, management, decision making.



**CAPÍTULO I:**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### 1.1. Planteamiento del Problema

En el contexto mundial la logística y la toma de decisiones son muy relevantes en las empresas por su gran aporte dentro de estas, sin embargo, no se encuentra suficientemente desarrollado y hay varios factores, como el tamaño del país, el escaso desarrollo de las infraestructuras, el tamaño y cobertura de las redes de distribución o los altos costes (particularmente en transporte) derivados de todo lo anterior, que hacen que estas actividades sean más complicadas. Por lo que las actividades de aprovisionamiento de materias primas, productos semielaborados y los componentes desde las fuentes de suministro de materias primas son ineficientes para los centros de producción, y esto evita que las plataformas o almacenes de distribución envíen de forma correcta para que lleguen al mercado en perfectas condiciones y con un coste mínimo. Incluso las diversas empresas encargadas de sus procesos logísticos y su regulación, muestran aún importantes faltas de coordinación y estandarización, lo que crea grandes ineficiencias y dificulta la gestión de estas actividades.

La esencia de asumir responsabilidades está en tomar decisiones y la mayoría de las decisiones que deben tomar las empresas son decisiones frente a algún grado de incertidumbre provocado por el mal manejo de los almacenes, transporte, inventarios, abastecimiento, cotizaciones con proveedores. Un aspecto importante en la toma de decisiones es la información de la que dispone el decisor teniendo en cuenta lo antes mencionado.

La logística en el Perú, en particular, costos e ineficiencias logísticas se han constituido en obstáculos muy importantes para mejorar la competitividad de Perú en mercados internacionales, para su inserción en las cadenas globales de suministros, por ende gran parte de las empresas incrementan su participación en los mercados nacionales y no evalúan la necesidad de implementar áreas que respalden su crecimiento. Esta situación no permite la medición de los resultados obtenidos, dificulta la toma de decisiones y consigo obstaculiza el crecimiento de las empresas en el país.

A nivel regional, donde las empresas carecen de las herramientas necesarias que permitan asegurar la rotación de sus inventarios y que les garanticen previamente el abastecimiento idóneo, considerando la cantidad, calidad y costo que brinde la cobertura adecuada para el periodo de necesidad de stock, evitando así el impacto negativo que genera el quiebre y el sobre stock dentro de la cadena de suministros. Con ello la búsqueda de información y aunque se trabaje hasta el cansancio analizando las alternativas y los posibles resultados, no se llegara a saber la consecuencia de las decisiones hasta que se lleven a cabo.

Particularmente, el problema de la logística en la toma de decisiones de la gerencia de la carpintería Inversiones Cimas E.I.R.L de la ciudad de Cajamarca en el año 2020, expresa una variedad de indicadores como procesos inadecuados y gestión de la información en el área logística, problemas en la gestión de aprovisionamientos, inadecuada distribución del almacén. En esta situación, afecta de manera significativa la toma de decisiones por parte de la gerencia de la carpintería, y por la falta de

estandarización de su proceso logístico, por ello, es que se realiza el presente trabajo de investigación.

## 1.2. Formulación del problema

### 1.2.1. Problema general

¿De qué manera incide la logística en la toma de decisiones de la Gerencia de la carpintería Inversiones Cimas E.I.R.L de la ciudad de Cajamarca en el año 2020?

### 1.2.2. Problema específico

a. ¿De qué manera incide la logística en las fuentes de información de la Gerencia de la carpintería Inversiones Cimas E.I.R.L de la ciudad de Cajamarca en el año 2020?

b. ¿De qué manera incide la logística en la comunicación de la Gerencia de la carpintería Inversiones Cimas E.I.R.L de la ciudad de Cajamarca en el año 2020?

c. ¿De qué manera incide la logística en los resultados de la Gerencia de la carpintería Inversiones Cimas E.I.R.L de la ciudad de Cajamarca en el año 2020?

### 1.3. Objetivos de la investigación

#### 1.3.1. Objetivo general

Determinar la incidencia de la logística en la toma de decisiones de la Gerencia de la carpintería Inversiones Cimas E.I.R.L de la ciudad de Cajamarca en el año 2020.

#### 1.3.2. Objetivo específico

- a. Establecer la incidencia de la logística en las fuentes de información de la Gerencia de la carpintería Inversiones Cimas E.I.R.L de la ciudad de Cajamarca en el año 2020.
- b. Determinar la incidencia de la logística en la comunicación de la Gerencia de la carpintería Inversiones Cimas E.I.R.L de la ciudad de Cajamarca en el año 2020.
- c. Analizar la incidencia de la logística en los resultados de la Gerencia de la carpintería Inversiones Cimas E.I.R.L de la ciudad de Cajamarca en el año 2020.

### 1.4. Justificación de la investigación

La presente investigación de acuerdo con los objetivos de estudio, su resultado permite encontrar soluciones concretas a problemas en la gestión de inventarios, inadecuada distribución del almacén y mejorar la toma de decisiones, con tales resultados se busca mejorar un buen manejo de logística empresarial, ya que tiene distintos beneficios, como el incrementar la competitividad entre las empresas, mejorar su rentabilidad, lograr la coordinación de todos los factores que influyen en la decisión de compra; así como la planificación de las actividades internas y externas

de la empresa. Entonces se convierte en prioridad el realizar una investigación referente al manejo de la logística en la carpintería Inversiones Cimas E.I.R.L y como incide en la toma de decisiones por parte de la Gerencia. Es sumamente importante contar con procesos estandarizados para que los colaboradores permanentes y/o en inducción tengan conocimiento acerca del manejo logístico.

**CAPÍTULO II:**  
**MARCO TEÓRICO**

## 2.1. Antecedentes del problema

Se ha considerado importante tomar como referencia a estudios realizados, con la finalidad de ampliar el tema de investigación, los mismos que se detalla a continuación.

Según Rodríguez, (2014). Realizo la investigación: “Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas de información cubanas”, en la Universidad de Granada. Propone un modelo que presente los elementos y factores que inciden en el uso de información para la toma de decisiones estratégicas de directivos en instituciones de información cubanas. El diseño de la investigación es cualitativa, los métodos de investigación utilizados en la investigación son el análisis documental clásico y la fenomenografía, la técnica para la recolección de información es la entrevista.

De la presente investigación se concluyó que, la toma de decisiones constituye un proceso que tiene lugar en todas las organizaciones indistintamente de su tipología. La misma se desarrolla a partir de la obligada interrelación entre los diferentes niveles de decisión organizacionales – operativo, táctico y estratégico- lo que garantiza que los esfuerzos y acciones institucionales se puedan concebir e implementar desde los niveles productivos hasta los estratégicos, incidiendo, de esta forma, en un adecuado desempeño organizacional con productos y servicios con la calidad requerida.

Los procesos de decisión, a nivel estratégico, están condicionados por la estrecha relación de la organización con su ambiente organizacional externo,



aunque es importante destacar que también reconoce el ambiente interno dado que se orienta a solucionar y aprovechar situaciones que pueden incidir en la estrategia organizacional y por tanto contribuye a generar valor estratégico en la organización, de ahí que las decisiones de este tipo representen uno de los temas que más interés investigativo ha generado en los últimos años. Esto se debe a los beneficios de acertados procesos de decisión estratégica, asociados entre otros a la competitividad, innovación, altos indicadores de productividad, eficiencia y eficacia, orientación proactiva en los ambientes de negocios, adaptación a los cambios y mayor capacidad de permanencia en el mercado.

Los procesos de decisión organizacionales poseen características intrínsecas asociadas a sus componentes particulares, entre los que se encuentran: situación – problema, el individuo, la información y los elementos contextuales. Los mismos adquieren diferentes cualidades de acuerdo a cada nivel de decisión, en tanto existen diferencias entre las decisiones operativas, tácticas y estratégicas. No obstante, en la literatura especializada en el tema, se pueden percibir características que son de vital importancia para la toma de decisiones estratégicas, pero por su relevancia y fundamento de la toma de decisiones aplican también al resto de los niveles de decisión.

Según Silva, (2015). Realizo la investigación: “La Logística Empresarial y la Rentabilidad de la distribuidora Dimar”, en la Universidad Técnica de Ambato. Propone evaluar la logística Empresarial y la incidencia en la rentabilidad de la distribuidora Dimar de la ciudad de Ambato, año 2013 para mejorar las políticas y procedimientos para el control de inventarios. El diseño de la presente investigación

es cuantitativa, el tipo de investigación es descriptiva – correlacional, La población de la investigación está integrada por las empresas dedicadas a la venta al por mayor de productos de zapatería: plantillas, taloneras y artículos análogos, de la ciudad de Ambato. Los instrumentos utilizados son a base de encuestas y fichas de observación.

Se concluyó que, A través de la aplicación de la ficha de observación se establece que existe un gran volumen de inventarios en stock, debido a que se han duplicado pedidos a proveedores, el tiempo de recepción de la mercadería ha sido superior ocasionando pérdida de clientes. Es así como se establecieron los factores de éxito y fracaso en el manejo de la gestión empresarial.

Se determinó también la necesidad de proponer un esquema de logística empresarial basada en el Método Trúput para la Distribuidora Dimar, que le permita el eficaz cumplimiento de metas y objetivos, la efectividad en el uso de recursos y la calidad en los procesos.

Eliminar los cuellos de botella a través de la elaboración de una cadena de valor, donde se especifique la información requerida y producto o servicio obtenido en cada proceso.

Según, Lindao (2016). Realizo la investigación: “Supply Chain Management: cadena de suministros y su impacto en los costos operativos de la compañía THELLPER S.A.”, en la Universidad de Guayaquil. Propone Analizar la implementación de una cadena de suministros y su impacto en los costos operativos de la empresa TELLPER S.A.

Se concluye que Con la implementación de un centro logístico se podrá abastecer al mercado desatendido por falta de planificación, ganando mayor participación en este mercado, creando infraestructura necesaria que permitirá un crecimiento sostenido.

La implementación de un centro logístico permitirá mejorar el control de los inventarios ya que toda la mercadería será ingresada y contabilizada en un solo lugar, las bodegas de las sucursales se alimentarán vía transferencia de mercadería para este control se contará con el uso del sistema WMS (Warehouse Management System) sistema de gestión de almacenaje, este proporcionará información exacta y en tiempo real sobre el inventario, compras y productos recibidos, este sistema trabaja con códigos de barra, dándole al producto recibido una ubicación dentro de la bodega, que permitirá tener un mejor control ya que la mayoría de nuestros productos tienen fecha de vencimiento corta y un promedio de rotación de 24.5 veces anuales durante el periodo de estudio según (Gráfico 4:13 Rotación de inventario) el método de inventario utilizado será el (“PEPS”, primero en entrar primero en salir), este método básicamente consiste en darle salida al producto que se adquirió primero.

La implementación de un centro logístico genera mayor valor en la cadena de suministro, debido a que los proveedores dejarán los productos de inventarios solamente un lugar de acopio, esto por lo antes expuesto genera mayor control en los inventarios y en las ordenes de los despachos a las sucursales para atender al cliente

en el momento requerido entregando un producto en óptima calidad en el tiempo y lugar pactado con el cliente.

Según, Carhuancho (2017), en su proyecto de tesis: “Gestión logística en una empresa de servicio hotelero, Huancayo – 2017”, en la Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo. Propone Analizar cómo se realiza la gestión logística de aprovisionamiento para las previsiones en la empresa hotel Los Jardines E.I.R.L. – 2017. El diseño de la investigación es cualitativa, para la investigación se realizó un caso de estudio, para la investigación, el escenario de estudio es el área de gestión logística del hotel Los Jardines E.I.R.L., ubicado en el distrito de El Tambo, provincia de Huancayo, departamento de Junín. En la investigación para la recolección de la información se utilizó la técnica la entrevista.

En la presente investigación se recomienda Para que el hotel Los Jardines E.I.R.L. pueda contar con una fluidez en el aprovisionamiento de productos necesarios y no tener problemas de desabastecimiento en temporadas de mayor demanda, debe contar con un stock de seguridad adecuado. Asimismo, debe buscar nuevos proveedores y tener acuerdos convenientes para un buen programa de aprovisionamiento. Respecto a los costos de aprovisionamiento debe realizar una efectiva cotización de precios sin descuidar la calidad de los productos o servicios ofrecidos a sus clientes; juntamente con ello debe hacer una supervisión de las tareas asignadas a sus colaboradores a fin de que puedan hacer bien su trabajo, aun cuando brindan apoyo cuando se necesita por el incremento de huéspedes.

Respecto al aprovisionamiento relacionado con el almacén se debe tener un control actualizado de la información, aún si se tiene cortes de energía eléctrica, debe existir un control manual de registro de datos. El hotel debe tener un personal exclusivo para el área de almacén que, en circunstancias de mayor demanda no contemplada, pueda realizar tiempos extras de trabajo a fin de no descuidar el registro de control de almacén.

La gestión logística en la empresa de servicio hotelero Los Jardines E.I.R.L. puede ser fortalecida con programas de capacitación en servicios logísticos, orientación a la satisfacción de las expectativas del cliente, alta flexibilidad en el manejo de situaciones imprevistas, una programa de tercerización con empresas turísticas de alta confiabilidad como estrategia de servicios complementarios, dar mayor importancia a los aspectos de planificación logística en base al análisis de la información para saber algunos eventos programados donde pueda darse una mayor demanda de los servicios, entender que la logística es una parte muy importante en el plan estratégico de la empresa, el hotel debe contemplar la realización de alianzas estratégicas con operadores turísticos para un beneficio mutuo.

Según, Martínez & Quiroz (2017). En su proyecto de tesis: “análisis financiero y su incidencia en la toma de decisiones de la empresa Factoría HyR servicios generales E.I.R.L., distrito de Trujillo, años 2015-2016”, en la Universidad Privada Antenor Orrego. Busca determinar cómo incide el análisis financiero en la toma de decisiones de la empresa Factoría HyR Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Trujillo, años 2015-2016. En la

investigación la población estuvo conformado por 7 colaboradores de las áreas de Finanzas y Contabilidad de la empresa Factoría HyR Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Trujillo, años 2015-2016. Las técnicas utilizadas fueron el análisis documental y la encuesta, los instrumentos utilizados fueron la hoja de registro de datos y cuestionarios.

En la presente investigación se concluye que de acuerdo a los resultados de la investigación, se puede afirmar que el análisis financiero e interpretación de los estados financieros inciden en la toma de decisiones de la Factoría HyR Servicios Generales E.I.R.L., ya que los dueños y los responsables en tomar las decisiones, analizan y revisan como han venido trabajando. De esta forma evalúan su liquidez, solvencia, gestión y rentabilidad, los cuales se han visto afectados ante el aumento de gastos durante el ejercicio 2016.

Mediante la prueba de normalidad y la correlación entre la dimensión análisis financiero y la variable toma de decisiones en la contrastación de hipótesis (pág. 79) se ha llegado a comprobar que existe incidencia significativa entre el análisis financiero y la toma de decisiones de la empresa Factoría HYR

Servicios Generales E.I.R.L, Distrito de Trujillo, años 2015 – 2016, debido a la incidencia que existe al hacer el análisis comparativo del 2015 y el 2016. Se debe de tener en cuenta un modelo adecuado en toma de decisiones y ver los puntos críticos en cuanto algunas decisiones tomadas, ya que a pesar de

que los estados financieros influyen en la toma de decisiones pero las comparaciones 2015 y 2016 en algunos habido cambios menores.

Según, Albuja & Zapata (2014). En su tesis: “Diseño de un sistema de gestión de inventario para reducir las pérdidas en la empresa TAI LOY S.A.C. - Chiclayo 2014”, en la Universidad Señor de Sipán. Se propone diseñar un sistema de gestión de inventario, para reducir pérdidas de productos dentro de la empresa Tai Loy S.A.C. La investigación es explicativa, su diseño es No experimental y descriptivo, la población de la investigación corresponde a todos los procesos de gestión actuales de la empresa, tales como: los procesos de compra, procesos de ventas, procesos de distribución y todos los demás procesos que participan en el modelo de gestión actual en la empresa; la técnica utilizada es el análisis documental y el instrumento es la guía de análisis documental.

Se concluyó que se aplicaría el método control de inventarios ABC para determinar nuestros productos con mayor demanda. Y se logró identificar que son 6 familias de artículos de productos que generan el 80% de nuestros que a nivel de ítems son 315. A los cuales debemos de fijarle mayor importancia en su ubicación dentro del almacén para que facilite el flujo de despachos a la tienda y mejoren la atención. A la vez debemos utilizar estos ítems para planificar bien nuestro inventario y no generar sobre stocks.

Se aplicó el método revisión periódica de stocks (Sistema P) mediante tablas de Excel para gestionar el inventario de la empresa, determinando los niveles

óptimos de inventario que se debe manejar para no caer en sobre stock y no generar mayor costo de oportunidad congelado. Para ello se determinó el flujo que la empresa debe seguir para ser eficientes en su trabajo. Por lo que se recomienda utilizar el método de revisión periódica de inventario, para determinar el nivel óptimo de inventario que debemos tener para ser eficientes.

Según, Choez (2017). En su tesis: “El sistema de control interno como instrumento de gestión para la adecuada toma de decisiones en la empresa Servicentro Primavera SRL 2015-2016”, en la Universidad Nacional de Cajamarca. Propone conocer como incide el sistema de control interno en la adecuada toma de decisiones en Servicentro Primavera SRL. La investigación es No Experimental, se utilizará el método dialéctico, la población son 33 Trabajadores (Se incluyen 02 Accionistas) y para la recolección de datos se procede al uso de encuestas y entrevistas.

Se concluye que en cuanto a la toma de decisiones gerenciales en la empresa SERPRI SRL está satisfecha el 100% de los accionistas, por tomar las decisiones de manera rápida, oportuna dichas decisiones financieras para la adquisición de activos, el arrendamiento financiero que conlleva al desarrollo en cuanto a ingresos en la empresa. La gerencia general de Servicentro Primavera SRL, se ha comprometido que mantendrá la fluida comunicación con los trabajadores, implantando en el futuro nuevos sistemas de información acordes a la tecnología y está comprometida en la



retroalimentación de los procesos en mejora de la empresa, teniendo así registros contables rápidos y por ende los estados financieros en tiempo real.

El sistema de control interno con su aplicación incide positivamente en las decisiones gerenciales teniendo el nivel de aceptación en la empresa por el 85% y mientras que el 15% no, debido al área donde laboran, en SERPRI SRL lo que ha impactado en el endeudamiento para adquisición de unidades de transporte.

Los Gerentes de Servicentro Primavera SRL perfeccionando continuamente el Sistema de Control Interno en la empresa, podrán unificar el manejo de sus operaciones, para que así pueda tener información a tiempo real en el aspecto contable-financiero para la toma de decisiones. Con la ayuda de la tecnología de información vera los procesos de forma virtual a tiempo real.

Según, Chávez & Mejía (2016). En su tesis “Influencia de un sistema de gestión de almacenes y distribución, para optimizar tiempos de entrega en la empresa distribuciones don Teo S.A.C.”, en la Universidad Privada del Norte. El tema de gestión de almacenes y distribución del producto cobran gran relevancia dentro del proceso del sistema logístico; es por ello que ambos temas son ampliamente estudiados en la logística. Sin embargo, muchas empresas dedicadas a la comercialización y distribución en el Perú y Cajamarca, carecen de buenas prácticas en los procesos que involucran ambos aspectos, por ello es el área de estudio de la investigación cree conveniente

enfocarse en el siguiente problema, ¿En qué medida influye un sistema de gestión de almacenes y distribución, para optimizar tiempos de entrega en la empresa distribuciones “Don Teo S.A.C.”; en donde el estudio realizado, pretende lograr optimizar los tiempos de entrega tras la influencia de un sistema de gestión de almacén y distribución en una empresa comercializadora y distribuidora de productos de consumo masivo abarcando, para ello, el estudio de los problemas desde la entrada de las mercancías hasta su distribución a los clientes. Tras llevarse a cabo el estudio, se ha identificado problemas en el área de inventarios y almacén pues no se cuenta con un sistema de codificación de productos en almacén, por lo que, se optó por un sistema ABC, para obtener un ordenamiento según proveedor y según la rotación de mercancías. Asimismo, se propone una nueva gestión de la distribución física para aprovechar espacios, a través de la implementación de un layout almacén. Por otro lado, en el área de distribución no se presenta un estudio de planificación de rutas de transporte, ocasionando entregas deficientes, por ello se buscó la optimización de tiempos de entrega, para lo cual se hace uso del método del agente viajero; también se plantea una evaluación de costos logísticos determinados por la distancia en metros recorridas en la venta mensual de cada una de las líneas. Todo ello, para disminuir errores en almacén y distribución, facilitar la ubicación de los productos y tener un resultado óptimo en las entregas. En tal sentido, esta investigación servirá de apoyo para quienes decidan realizar o aplicar lo propuesto en algún estudio o caso de la vida real.

Por otro lado, cabe mencionar que se logró encontrar respuesta a la hipótesis planteada, pues se comprobó la influencia de un sistema de gestión de almacenes y distribución en los tiempos de entrega. Así mismo se logró hacer una mejora a través del cálculo de indicadores y el uso de métodos como el del layout o el agente viajero, para el área de almacén y distribución, lo que conlleva a disminuir tiempos de entrega.

Según, Hernández & Yopla (2016). En su tesis “Incidencia de la gestión estratégica en la toma de decisiones gerenciales de las financieras, cajas municipales, cooperativas y microfinanciera de la ciudad de Cajamarca, en el último trimestre del año 2015”, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrullo. Propone demostrar la incidencia de la gestión estratégica en la toma de decisiones gerenciales de las financieras, cajas municipales, cooperativas y microfinancieras de la ciudad de Cajamarca, en el último semestre del año 2015. El tipo de investigación es descriptiva correlacional, los instrumentos utilizados fue un cuestionario de 52 preguntas cerradas calificado según la escala de Likert con valores del 1 al 4.

La investigación concluyó que, existe una buena relación entre el diagnóstico estratégico y la toma de decisiones, lo cual indica que se debe partir de un diagnóstico interno y externo que permita crear una base sólida para tomar decisiones gerenciales y encaminar en la organización hacia la siguiente dimensión de la gestión estratégica.

La correlación encontrada entre la planificación estratégica y la toma de decisiones gerenciales fue buena e indica que se debe realizar la fase de establecimiento o de objetivos, fase de evaluación y selección de estrategia, fase de elaboración de estrategia y control de desempeño para tomar

decisiones gerenciales que permitan diseñar la estrategia más adecuada para las financieras, cajas municipales, cooperativas y microfinancieras.

Se llegó a demostrar que existe una incidencia de gestión estratégica en la toma de decisiones gerenciales mediante la prueba chi cuadrado de Pearson, por lo tanto existió suficiente evidencia para concluir que hay una asociación entre las variables expuestas.

## 2.2. Bases teóricas

### 2.2.1. Toma de decisiones

La existencia de diversidad de conceptos sobre toma de decisiones, indican que aún no existe un proceso específico para la correcta toma de decisiones. A continuación, entre los conceptos más importantes podemos describir a los siguientes:

Para Borea, (2017), define a la toma de decisiones como “el proceso que consiste en escoger una entre varias opciones, la forma en que las personas que dirigen las organizaciones, deben llegar a una decisión (teoría prescriptiva) y la forma en que lo hacen finalmente (teoría descriptiva) pueden ser muy diferentes”.

Para Álvarez, (2003), define a la toma de decisiones está presente en la vida diaria de todo individuo, ya sea en el hogar, en el trabajo o en su vida social. La calidad y la aceptabilidad de las decisiones tomadas ejercen una influencia directa no solamente en la satisfacción personal y carrera profesional del individuo que la toma, o como se diría en inglés la persona que las hace.

También tienen efectos directos sobre la empresa y el ambiente que rodean a dicho individuo.

Es posible afirmar que la toma de decisiones es el centro de las funciones que constituyen el proceso administrativo. El objetivo de mejorar el proceso de toma de decisiones, en especial a nivel gerencial, está en función directa al deseo de disminuir el tiempo que se toma en este proceso sin perder la calidad de las decisiones. Las decisiones pueden ser simples o complejas pero tienen un efecto sobre las diferentes actividades que rodean al decisor o persona que toma las decisiones.

Características de las decisiones:

Las decisiones tienen ciertas características comunes, no importa el ambiente, situación o preferencias del decisor. Al momento de decidir, la persona que toma las decisiones tiene disponible al menos dos alternativas, que son los cursos de acción que pudiesen tomarse. Cuando la el decisor ha seleccionado la alternativa y se ha comprometido a ejecutarla, se ha tomado una decisión y es cuando la incertidumbre entra al escenario. La incertidumbre está relacionada a factores incontrolables que afectan el curso de acción de una decisión.

Por otro lado el individuo responsable de la toma de decisiones busca desarrollar una descripción implícita o explícita de situaciones pasadas, presentes y futuras que puedan afectar o ser afectadas por sus decisiones,

y busca el significado de sus acciones en el mundo confuso en el que vive.

La incertidumbre en el proceso de toma de decisiones se puede ver agravada por (Shapiro, 2001):

- Ignorancia: La ignorancia puede nacer de la falta de documentación de eventos pasados o por desconocimiento de las causas y efectos de acciones pasadas o de las opciones existentes lo que limita el marco de referencia de las decisiones.
- Conflicto: Decisores separados por el tiempo, espacio o responsabilidad tienen diferentes preferencias en sus decisiones. Esto puede limitar la cooperación y el intercambio de información al momento de tomar decisiones.
- Ambigüedad: Las preferencias, condiciones y ambiente del decisor cambia continuamente mostrando situaciones que pueden ser ambiguas.

La toma de decisiones basada en situaciones específicas puede verse afectada por dichas variaciones incrementando la incertidumbre en la decisión.

#### 2.2.1.1. DIMENSIONES:

##### 2.2.1.1.1. Comunicación:

Según, Ansele, (2010). La comunicación organizacional se estructura por medio de mensajes. Una cadena comunicativa, cualquiera que sea su longitud, se articula mediante una serie de eslabones: los mensajes que se producen entre dos sujetos. Es obvio

que en la organización hay muchos mensajes circulando a través de soportes escritos o técnicos.

Para, Pérez & Pérez, (2013). La comunicación de la identidad corporativa, la información se emite de dos formas:

- Voluntariamente: es la información que emite la empresa de forma controlada y con intencionalidad. Por ejemplo, si un directivo de la organización ofrece una conferencia sobre la historia de la organización en un congreso.
- Involuntariamente: es la información que emite de forma incontrolada. Son datos que se desprenden de comentarios, acciones o manifestaciones que se difunden en privado o de forma no intencional. Por ejemplo, si el presidente de la organización se reúne con sus antiguos compañeros de la universidad y comenta que tal van las ventas en ese semestre.

Cuando recibimos información de distintas empresa, la interpretamos de la misma forma, independientemente de si esta ha sido voluntaria y, por tanto, controlada por la empresa, o involuntaria o incontrolada. Es decir, toda la información que recibimos, a través de distintos canales, hace que nos creemos una imagen de la empresa.

Cuando por ello, para que el público se cree la imagen de la empresa que esta desea, la comunicación debe ser:

- Constante: la empresa no puede comunicarse con su público solo cuando le conviene, ha de comunicar siempre.
- Coherente: todas las acciones de comunicación que emprenda la empresa tienen que ser fieles a su identidad. Es decir, debe mantener la misma línea entre lo que es, lo que hace y lo que dice que hace.

Si hay incoherencias, de forma inconsciente e incluso consciente, el consumidor activará una señal de alerta que le hará desconfiar de todas las informaciones y acciones de la empresa, y más aún cuando sean voluntarias o controladas.

#### 2.2.1.1.2. Fuentes de información:

Para Maranto & Gonzáles, (2015). Menciona que cuando realizamos revisión de la literatura este debe de ser de forma selectiva y dinámica, debido a que continuamente están surgiendo publicaciones acerca de los avances en distintos campos del conocimiento humano en torno a un tema determinado.

Una fuente de información es todo aquello que nos proporciona datos para reconstruir hechos y las bases del conocimiento.



Las fuentes de información son un instrumento para el conocimiento, la búsqueda y el acceso de a la información. Encontraremos diferentes fuentes de información, dependiendo del nivel de búsqueda que hagamos.

✓ Fuentes de Información Primarias

Este tipo de fuentes contienen información original es decir son de primera mano, son el resultado de ideas, conceptos, teorías y resultados de investigaciones. Contienen información directa antes de ser interpretada, o evaluado por otra persona. Las principales fuentes de información primaria son los libros, monografías, publicaciones periódicas, documentos oficiales o informe técnicos de instituciones públicas o privadas, tesis, trabajos presentados en conferencias o seminarios, testimonios de expertos, artículos periodísticos, videos documentales, foros.

✓ Fuentes Secundarias

Este tipo de fuentes son las que ya han procesado información de una fuente primaria. El proceso de esta información se pudo dar por una interpretación, un análisis, así como la extracción y reorganización de la información de la fuente primaria.

✓ Fuentes Terciarias

Este tipo de fuentes son las que recopilan fuentes de información primarias o secundarias. Estas fuentes son utilizadas para buscar datos o para obtener una idea general sobre algún tema, algunas son; bibliografías, almacenes,

directorios, donde se encuentran la referencia de otros documentos, que contienen nombres, títulos de revistas y otras publicaciones.

### 2.2.2. Logística

Existen diversos conceptos de logística, indican procesos estandarizados para la aplicación de un sistema óptimo de logística. A continuación los conceptos más importantes:

Para Condori, (2013), define a la logística como “el conjunto de actividades técnico administrativas cuya misión consiste en asegurar a la empresa, las materias primas, materiales y suministros que garanticen su instalación, operación y desarrollo en las mejores condiciones de calidad, cantidad, precio y oportunidad.”

Según Andino, (2003). Indica que la Logística es la función de la empresa encargada de llevar el producto correcto, al lugar correcto, en las condiciones de cantidad y calidad correctas, en el momento correcto y con los costes mínimos. 7 Con relación al campo de la Producción, la Logística trata de aplicar estos principios a la transformación de los productos y de aportar los medios para conseguirlo. Producción es la transformación, no necesariamente física, sino económica de unos recursos –materias primas, capital, trabajo, gerencia, ideas, etc.– en otros –productos finales– con distinto valor. Al producir se crean dos flujos

económicos: uno, debido al uso de los recursos, pues no son gratuitos; otro, el valor que el mercado da a los productos resultantes. El primero de ellos se le conoce como Coste incorporado; el segundo, como Valor añadido. El rendimiento económico - beneficio - resultante de la transformación será:  $\text{Rendimiento} = \text{Valor añadido} - \text{Coste Incorporado}$

Podríamos decir que: La Producción es la función de la empresa encargada de la transformación económica de los recursos en bienes o servicios, de manera que el Rendimiento – beneficio – sea el máximo. La Producción siempre tiene tres objetivos básicos (sobrentendemos otro más, que es producir con calidad): *f* Servicio al mercado. (Tomemos como ejemplo de servicio al mercado la rapidez en las entregas y la variedad de productos) *f* Eficiencia en el uso de recursos. (Los recursos deben estar permanentemente ocupados en añadir valor al producto.

Cualquier cambio en el tipo de producto requerirá cambios en el proceso y, en consecuencia, los recursos estarán, durante el tiempo de adaptación del proceso, parados o en otro uso alternativo, pero no produciendo). *f* Mínimos costes. M. P. Horas Máquina Trabajo

Gerencia Capital OUTPUT Bienes y Servicios INPUT

TRANSFORMACIÓN Retorno de información 8 (Uno de los múltiples costes productivos es el coste del stock; un aumento en el nivel de stock, implicará un aumento en el coste) La consecución plena de estos tres objetivos es compleja, pues todos son antagonistas entre sí. De manera que, a título de ejemplo, un gerente que desee mejorar la rapidez de las entregas, debería – sin entrar en más detalles- aumentar los niveles de

stock, con lo que también aumentarían los costes, lo cual no es deseable. Si lo que quiere, es ampliar la gama de productos ofrecidos a sus clientes, perjudicará el rendimiento del sistema productivo, como consecuencia de un aumento de las paradas entre cambios de producto. Dada la existencia en la producción de variables que evolucionan de manera desfavorable cuando se toma una decisión, conseguir un rendimiento máximo de la transformación económica descrita no es tarea fácil y del “saber hacer” se derivan las ventajas competitivas, que hacen a una empresa, entre otros aspectos de la gestión, superior a sus competidoras.

#### 2.2.2.1. DIMENSIONES

##### 2.2.2.1.1. Inventario

Según, Zapata (2014). “Inventario es un activo y se define como el volumen del material disponible en un almacén: insumos, producto elaborado o producto semielaborado. Cuando la demanda es mayor que el volumen disponible y los tiempos de aprovisionamiento no permiten cubrir el déficit, se considera “inventario agotado”; es decir, es el artículo que normalmente se tiene en inventario pero que no está disponible para satisfacer la demanda en el momento justo. Una situación inversa, sería un “inventario en exceso” o “sobre stock”.

#### 2.2.2.1.2. Almacén:

Para Iglesias, (2012). EL ALMACÉN, este eslabón de la cadena logística se ha convertido en uno de los más importantes, consecuencia de su incidencia en el servicio al cliente y en los costes operativos de la empresa, definición del concepto de almacenaje: Función de la logística que permite mantener cercanos los productos a los distintos mercados, al tiempo que puede ajustar la producción a los niveles de la demanda y facilita el servicio al cliente.

El almacén es un punto en el que confluyen intereses de diferentes departamentos de la empresa, los cuales necesitan de un adecuado funcionamiento del mismo para poder cumplir con sus objetivos, entre las áreas que presentan un mayor interés en el funcionamiento del almacén cabe destacar:

- ✓ Marketing.- Comercial.- Su objetivo es disponer de puntos de almacenaje lo más cercanos al cliente, con la cantidad suficiente de stock de producto terminado para con ello conseguir el mejor nivel de servicio al cliente tanto en tiempo como en cantidad.

- ✓ Financiero.- Su objetivo es disponer del menor número de puntos de almacenaje, con los stocks más bajos posibles para conseguir una optimización de costes y con ello la mejor rentabilidad empresarial
- ✓ Producción.- Al igual que Marketing persigue disponer del stock suficiente de materia prima y del espacio suficiente en almacenes que permita que no exista en ningún momento problemas en el funcionamiento del proceso productivo.

Función de los almacenes ¿Por qué necesitamos un almacén?: Los motivos por los que habitualmente una empresa dispone de almacenaje propio o subcontratado pueden ser varios y totalmente diferentes, en función de las características de la empresa, por el proceso operativo de la misma, la gama de productos y las características de los clientes. Los motivos más genéricos por los que habitualmente una empresa dispone de espacios dedicados al almacenaje son:

- Desequilibrios entre oferta y demanda.- Escasos son los productos cuya demanda coincide, en tiempo y cantidad, con su oferta. La evolución de la gestión empresarial con la vista puesta en la calidad de servicio al cliente (menores tiempos de entrega, entrega de todos los productos solicitados y en la cantidad exacta) genera a muchas empresas la necesidad de almacenar los productos de cara a conseguir:

- ✓ Reducir las demandas insatisfechas que pudieran producirse por problemas en el transporte, falta de previsión de los proveedores, y otras eventualidades.
- ✓ Optimizar los tiempos de respuesta en la entrega de mercancías.
- Reducción de costes.- El coste logístico cada vez tiene una mayor incidencia en el coste total de la empresa, en algunas ocasiones la existencia de puntos de almacenaje puede generar una optimización del coste logístico de la empresa.
- Complemento al proceso productivo.- Los procesos de producción obligan en ocasiones a disponer de almacenes por diferentes motivos:
  - ✓ Necesidad de procesos de maduración del producto elaborado o controles de calidad a realizar al mismo que obligan a una paralización temporal en nuestras instalaciones. En este caso no hay ningún análisis es una obligación
  - ✓ Necesidad de mantener materias primas por obligación consecuencia de las características del servicio que nos presta el proveedor, el coste de parada de la cadena productiva es superior a los costes logísticos en los que incurrimos.

#### 2.2.2.1.3. Abastecimiento:

Según Monterroso, (2015). Todo sistema productivo, para asegurarse su funcionamiento, necesita obtener del exterior una serie de insumos y materiales a partir de los cuales se realizarán los procesos de

transformación. La función de abastecimiento es la encargada de suministrar estos recursos y adquiere una importancia fundamental en el desempeño de una organización, condicionando los costos productivos y la capacidad de respuesta al consumidor.

Dado que los materiales representan un porcentaje elevado del costo de los artículos finales en casi todo tipo de manufactura, no es de extrañar la relevancia que ha tenido y tiene en la actualidad la gestión de aprovisionamiento. Es éste uno de los motivos por los cuales la administración de la cadena de abastecimiento se ha convertido en un arma competitiva clave para las empresas.

La administración del flujo de entrada de materiales tiene además una influencia directa en las actividades una firma; por ejemplo, los retrasos en la solicitud de pedidos o en la entrega de los proveedores afectan la continuidad del flujo de bienes y servicios, aumentando no sólo los costos por tiempos improductivos, sino también los plazos de entrega a los clientes.

Asimismo, si no se cumplen las especificaciones requeridas de cantidades, dimensiones y/o calidad de las compras solicitadas, se incurrirá en mayores costos por devoluciones, reprocesos o desperdicios, repercutiendo negativamente en el precio final del



artículo y en nivel de servicio al cliente. De la misma forma, el mantener altos niveles de inventarios implica soportar altos costos de mantenimiento, incurrir en costos de oportunidad y asumir riesgos de roturas, robos u obsolescencia.

La gestión de aprovisionamiento es un área muy poco atendida en muchas organizaciones y por lo tanto presenta un gran potencial de mejora. Muchas compañías que han comprendido el valor estratégico del abastecimiento no sólo han reestructurado esta función, sino que han comenzado a replantearse las formas tradicionales de las compras y su relación con los proveedores, dando lugar a una visión más integradora de la cadena de abastecimiento. A través del establecimiento de relaciones de colaboración entre sus distintos actores, implementando mejoras conjuntas, y redefiniendo roles a lo largo de la cadena, estas empresas han podido generar un valor superior y posicionarse de manera más competitiva en los mercados.

En las siguientes páginas se expondrán algunos de los tópicos más importantes que hacen a la gestión de abastecimiento, y se tratará de manera particular los cambios en las relaciones cliente - proveedor como forma de respuesta a la dinámica del contexto actual.

Por último, se verá de qué forma la tecnología de la información hace posible estos cambios y cuáles son los resultados en relación a la competitividad de la supply chain y en cuanto al nivel de servicio al cliente. Estrategias de abastecimiento, debido a que los costos, la calidad y la velocidad de respuesta al cliente quedan fuertemente condicionados por los costos, calidad y tiempos de entrega de los bienes adquiridos, es necesario establecer una estrategia para realizar los aprovisionamientos de una manera efectiva (eficaz y eficientemente).

- Integración vertical
  - ✓ Parcial, aguas arriba o aguas abajo de la cadena de suministros
  - ✓ Total
- Adquisición a proveedores
  - ✓ Compras tradicionales
  - ✓ Subcontratación, tercerización o outsourcing

#### 2.2.2.1.4. Transporte:

Según Mora, (2008). Menciona que prácticamente, desde que el hombre asumió su condición humana, uno de los principales problemas por resolver fue con seguridad el método que permitiese movilizar objetos de un lugar a otro, si se toma en consideración que no

todos los recursos que se requerían para sobrevivir estaban a su alcance. Este problema no solo representó un gran reto para la humanidad y permitió el inicio y desarrollo de los medios de transporte conocidos hoy en día, sino que también dio origen a grandes enigmas, puesto que todavía, hoy en día, no ha sido posible establecer cómo los pueblos antiguos lograron trasladar grandes cargas de piedra, granito y otros materiales, con pesos de varios cientos de toneladas, sin el uso de alguna herramienta o avance tecnológico significativo del que exista registro alguno. Por ejemplo, los constructores a las orillas del Nilo tenían que trasladar grandes obeliscos en barcazas que no superaban los 60 metros. Esto requería de un gran esfuerzo físico y una alta cantidad de mano de obra, lo cual implicaba seguramente varios días para llevar a cabo una sola operación de cargue, traslado y descargue de esos materiales; sin mencionar la prácticamente nula seguridad para los trabajadores.

Logística del transporte y distribución de carga, el transporte de carga tradicional y la distribución de mercancías en Latinoamérica es una actividad estigmatizada por su informalidad y desarrollo incipiente; que se ha basado en negociaciones donde solo se definen los “fletes”. En la actualidad, el

transporte se constituye en la actividad más crítica en la gestión cadena de abastecimientos. Por ser el eslabón final de la distribución se convierte en factor clave para la efectividad en las entregas oportunas superando las expectativas en términos de calidad en la entrega y cumplimiento de pedidos.

La obra analiza la evolución del transporte hacia la operación logística integral orientada a ofrecer un servicio óptimo en el manejo de carga acorde con las necesidades del mercado. Además brinda una guía a las empresas sobre cómo administrar y asumir el reto de convertir el transporte (propio y/o contratado) en una ventaja competitiva y sostenible en el tiempo.

El libro está dirigido a docentes, estudiantes, académicos y empresas interesadas en la gestión logística tanto desde el área administrativa como desde la ingeniería industrial.

### 2.3. Definición de términos básicos

- Almacén: Es un lugar físico donde se guardan los inventarios de una empresa, los cuales son necesarios para evitar desabastecimientos a causa de la incertidumbre sobre la demanda. (Rozo, 2014, p. 54)
- Análisis: El vocablo «análisis» proviene del griego «analusis» (disolución) derivada, a su vez, de «analuein» (desatar, soltar). Por

su parte, el Diccionario de la Real Academia Española (edición de 1992) define el término «análisis» primeramente como «distinción y separación de las partes de un todo hasta llegar a conocer sus principios o elementos», posteriormente, y en su segunda acepción encontramos que es el «examen que se hace de una obra, de un escrito o de cualquier realidad susceptible de estudio intelectual».

(López, 2002)

- Aserividad: Implica la capacidad de autoafirmar los propios derechos y opiniones, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás. (Bartolomei, 2009)
- Capacidad: Carga máxima que dependerá del tipo de carga útil transportada. (Rodríguez, 2015)
- Coherencia: Es el establecimiento de relaciones semánticas explícitas en el interior de un discurso. (Morales, 2013)
- Cotización: Acción y efecto de cotizar. (RAE, 2018)
- Kardex: El kardex es un documento, tarjeta o registro utilizado para mantener el control de la mercadería cuando se utiliza el método de permanencia en inventarios, con este registro podemos controlar las entradas y salidas de las mercaderías y conocer las existencias de todos los artículos que posee la empresa para la venta. (Saavedra, 2016)
- Logística: Logística es una ciencia y un arte. Como ciencia, usa conocimientos de las ciencias matemáticas, física, química, derecho y economía. (Voysest, 2018)

- **Materia prima:** Se define como materia prima todos los elementos que se incluyen en la elaboración de un producto. La materia prima es todo aquel elemento que se transforma e incorpora en un producto final. Un producto terminado tiene incluido una serie de elementos y subproductos, que mediante un proceso de transformación permitieron la confección del producto final. (Ochoa, 2009)
- **Proveedor:** Proveedor es la persona o empresa que abastece con algo a otra empresa o a una comunidad. El término procede del verbo proveer, que hace referencia a suministrar lo necesario para un fin. Son proveedores aquellos que proveen o abastecen, o sea que entregan bienes o servicios a otros. (Juárez, 2011)
- **Riesgo:** El riesgo es la probabilidad de que una amenaza se convierta en un desastre. (Soldano, 2009)
- **Rotación de productos:** Consiste en dar una ubicación adecuada a los artículos en un almacén o bodega, teniendo en cuenta su importancia y demanda en el mercado como lo son los productos de consumo masivo. (Gonzales, 2012)
- **Tiempo:** Tiempo de entrega del proveedor, tiempo de distribución del pedido del cliente, tiempo de producción, tiempo de almacenamiento, tiempo de transferencia. (Arango & Adarme, 2010)
- **Toma de decisiones:** La toma de decisiones es el proceso de aprendizaje natural o estructurado mediante el cual se elige entre dos o más alternativas, opciones o formas para resolver diferentes

situaciones o conflictos de la vida, la familia, empresa, organización. (Fundesyram, 2011)

## 2.4. Hipótesis de investigación

### 2.4.1. Hipótesis general

La logística influye significativamente en la toma de decisiones de la Gerencia de la carpintería Inversiones Cimas EIRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2020.

### 2.4.2. Hipótesis específico

- a. La logística influye significativamente en las fuentes de información de la Gerencia de la carpintería Inversiones Cimas EIRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2020.
- b. La logística influye significativamente en la comunicación de la Gerencia de la carpintería Inversiones Cimas EIRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2020.
- c. La logística influye significativamente en los resultados de la Gerencia de la carpintería Inversiones Cimas EIRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2020.

### 2.4.3. Operacionalización de las variables

**Tabla 1:** *Variables (definición conceptual y operacional)*



Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	instrumento
Variable 01: Logística.	La logística se define como “El conjunto de actividades técnico administrativas cuya misión consiste en asegurar a la empresa”. (Condori, 2013)	La logística es un proceso que permite el abastecimiento en una empresa, se define operativamente a través de las dimensiones: Inventario, almacén, abastecimiento y transporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventario</li> <li>• Almacén</li> <li>• Abastecimiento</li> <li>• Transporte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kardex entrada</li> <li>• Kardex salida</li> <li>• Rotación</li> <li>• Índice de duración</li> <li>• Costo de almacenamiento</li> <li>• Costo por unidad</li> <li>• Dispensación</li> <li>• Proveedor</li> <li>• Materia prima</li> <li>• Cotizaciones</li> <li>• Pedidos</li> <li>• Nivel de cumplimiento</li> <li>• Costo</li> <li>• Capacidad</li> <li>• Tiempo</li> <li>• Ruta</li> </ul>	Cuestionario de encuestas
Variable 02. Toma de decisiones.	Para Borea, (2017), define a la toma de decisiones como “el proceso que consiste en escoger una entre varias opciones, y la forma en que lo hacen finalmente”.	La toma de decisiones es aquella acción que permite decidir dentro de varias alternativas, se puede definir operativamente como: Fuentes de información, comunicación y resultados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fuentes de información</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Resultados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fuentes internas</li> <li>• Fuentes primarias</li> <li>• Asertividad</li> <li>• Coherencia</li> <li>• Interpersonal</li> <li>• Criterios de evaluación</li> <li>• Riesgo</li> <li>• Interpretación</li> <li>• Evaluación</li> <li>• Análisis</li> </ul>	

Fuente: Elaboración propia.

**CAPÍTULO III:**  
**METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### 3.1. Tipo y nivel de investigación

#### 3.1.1. Tipo de investigación:

El presente estudio es de tipo básico por ello Grajales, (2000), indica que "La básica denominada también pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes".

Así mismo el estudio es de tipo aplicado, por ello Grajales, (2000), menciona que "La investigación aplicada, guarda íntima relación con la básica, pues depende de los descubrimientos y avances de la investigación básica y se enriquece con ellos, pero se caracteriza por su interés en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos. La investigación aplicada busca el conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar".

#### 3.1.2. Nivel de investigación

El presente trabajo de investigación es de nivel correlacional, para Hernandez & Fernandez, (1997), menciona que "Los estudios correlacionales miden las dos o más variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación. Es importante recalcar que, en la mayoría de los casos, las mediciones en las variables a correlacionar provienen de los mismos sujetos. No es común que se correlacionen mediciones de una variable

hechas en unas personas con mediciones de otra variable realizadas en otras personas”.

## 3.2. Método y diseño de la investigación

### 3.2.1. Método de la investigación

El presente trabajo de investigación se utiliza el Método deductivo, Ruíz, (2007), menciona que “La deducción es el método que permite pasar de afirmaciones de carácter general a hechos particulares.”

### 3.2.2. Diseño de la investigación

El presente trabajo es de No experimental por ello Dzul, (2013), menciona que “Es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos”. De tipo transversal (porque se va recoger información en un solo tiempo, tal como se da los hechos en la población que es la materia de estudio)

## 3.3. Población y muestra de la investigación

### 3.3.1. Población

La población objetivo está conformada por los colaboradores y directivos de la carpintería Inversiones Cimas EIRL de la ciudad de Cajamarca haciendo un total de 40 personas.

### 3.3.2. Muestra

La muestra de estudio está conformada por los colaboradores y directivos de la carpintería Inversiones Cimas EIRL de la ciudad de Cajamarca, la cual se calculara con la siguiente formula:

**Tabla 2:** Factores para el cálculo de la muestra:

<b>n =</b>	Tamaño de la muestra
<b>N =</b>	Población total = 40
<b>e =</b>	Error de muestreo (1%)
<b>z =</b>	Porcentaje de fiabilidad (99%=2,58)
<b>q =</b>	Probabilidad de no ocurrencia (50%)
<b>p =</b>	Probabilidad de ocurrencia (50%)

Fuente: Sampieri (2007)

Aplicamos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 Npq}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

$$n = \frac{(2,58)^2 \times 40 \times 0,5 \times 0,5}{0,01^2 \times (40 - 1) + (2,58)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

La muestra es igual a 40 personas, donde se encuentran los colaboradores y directivos de la carpintería Inversiones Cimas EIRL de la ciudad de Cajamarca.

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

#### 3.4.1. Técnicas

Para la recolección de datos se procede al uso de la encuesta. Para Cerda, (2010) menciona que Para algunos investigadores no es otra cosa que la recolección sistemática de datos en una población o en una muestra de la población, mediante el uso de entrevistas personales y otros instrumentos para obtener datos.

#### 3.4.2. Instrumentos

Para la recolección de datos se procede al uso del cuestionario de encuesta. Según Cerda, (2010) indica que Tradicionalmente el término "cuestionario" ha tenido tres significados diferentes: como interrogatorio formal, como conjunto de preguntas y respuestas escritas, y como guía de una entrevista. En el primer caso tiene un significado amplio general, ya que se refiere a un conjunto de preguntas que se realiza en un interrogatorio, sin un orden formal determinado

### 3.5. Aspectos éticos de la investigación

En este presente proyecto, entre los aspectos éticos de la investigación podemos mencionar:

- La investigación está basada en teorías de las cuales se han citado a sus respectivos autores.
- Estricta privacidad, anonimato y confidencialidad en el manejo de la información brindada por parte de la carpintería Inversiones Cimas EIRL de la ciudad de Cajamarca.

- Se ha solicitado el permiso respectivo para realizar la presente investigación, siendo autorizada por su Gerente General Alejandro Sánchez Marín.
- La información recolectada se solicitó a la empresa, y esta misma se recolecto a través de una encuesta aplicada a la materia de estudio.

**CAPITULO IV:**  
**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**



#### 4. Presentación, análisis e interpretación de resultados

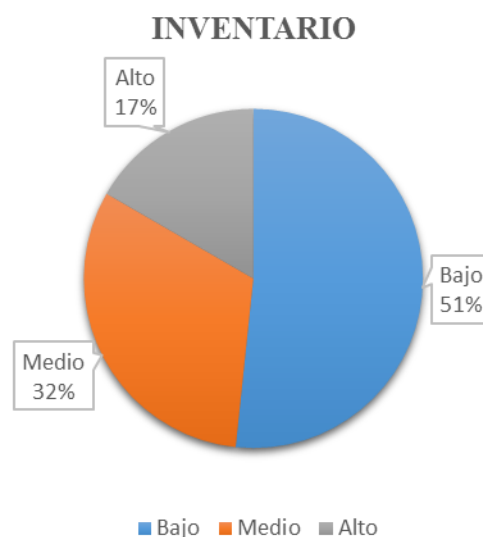
##### 4.1. Análisis de la variable Logística

##### 4.1.1. Análisis de la dimension Inventario

**Tabla 3:**

*Inventario*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	20	51.7%	51.7%
Medio	13	31.7%	83.3%
Alto	7	16.7%	100.0%
Total	40	100.0%	



**Gráfico 1.** Inventario

**Interpretación.**

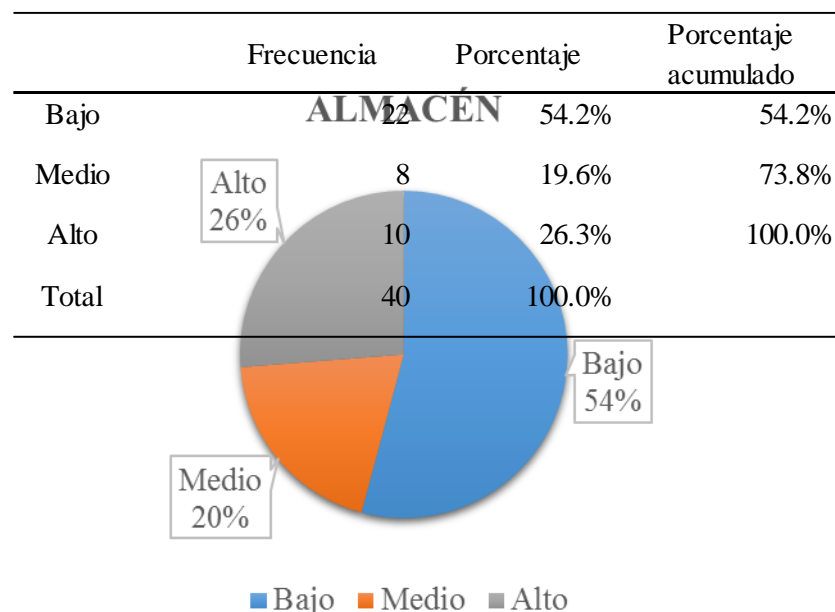
En la tabla 3 y gráfico 1, según el estudio el 51 % (20 colaboradores) tienen una percepción baja, el 32 % (13 colaboradores) tienen una percepción media, y el 16,7 % (7 colaboradores) tienen una percepción alta, con respecto al sistema, registro y control del inventario en la carpintería.

Es decir que, la mayoría de los colaboradores concuerdan en que no se efectúa un control mensual de la materia prima y materiales, no se tiene con certeza la información en los registros de los materiales con lo que se tiene físicamente en el almacén, no se maneja adecuadamente el sistema de inventario con que cuenta la empresa, por otro lado el 16,7 % afirma que la materia prima que ingresa a la empresa es la primera que sale, y que dichos materiales tienen una duración máxima de 1 semana en la empresa.

#### 4.1.2. Análisis de la dimension Almacén

**Tabla 4.**

*Almacén*



## **Gráfico 2.** Almacén

### **Interpretación.**

En la tabla 4 y gráfico 2, según el estudio el 54 % (22 colaboradores) tienen una percepción baja, el 26 % (10 colaboradores) tienen una percepción alta, y el 20 % (8 colaboradores) tienen una percepción media, con respecto al manejo del almacén.

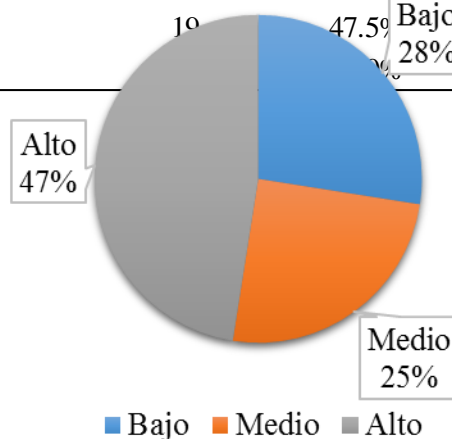
Esto nos indica que, no se está utilizando al máximo la capacidad del almacén, la distribución no es la correcta para la distribución de los materiales según su importancia, costo y cantidad. Se concuerda que hay materia prima en almacén que no ha sido utilizada y que está ocupando espacio, que a la vez genera costo de almacenamiento innecesario, a la vez no hay un correcto registro de los materiales que ingresan y salen del almacén, esto ocasiona que se tenga información no cierta de los materiales, también el lugar de despacho del almacén no es el adecuado para poder minimizar tiempos en la producción y despacho de productos. El 26 % de colaboradores respalda que el almacén está siendo utilizado correctamente, debido a que no se han implementado mejoras para explotar al máximo la capacidad de su almacén.

### **4.1.3. Análisis de la dimension Abastecimiento**

#### **Tabla 5.**

### Abastecimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	11	27.5%	27.5%
Medio	10	25.0%	52.5%
Alto	19	47.5%	100.0%
Total			



**Gráfico 3.** Abastecimiento

#### **Interpretación.**

En la tabla 5 y gráfico 3, según el estudio el 47 % (19 colaboradores) tienen una percepción alta, el 28 % (11 colaboradores) tienen una percepción media, y el 25 % (10 colaboradores) tienen una percepción media, con respecto al abastecimiento que recibe la carpintería de sus distintos proveedores.

Es decir que, el 47 % que respalda el abastecimiento que tiene la empresa, el proveedor cumple con los plazos, calidad, y la cantidad correspondiente al pedido, para poder cumplir con los pedidos en el tiempo correspondiente; además considera que los materiales que se compra son los adecuados para poder brindar un producto final de calidad a los clientes, el 28 % menciona que puede haber una mejora en cuanto al manejo de la cadena de abastecimiento para poder brindar un mejor producto, y el 25 % considera que se realizan

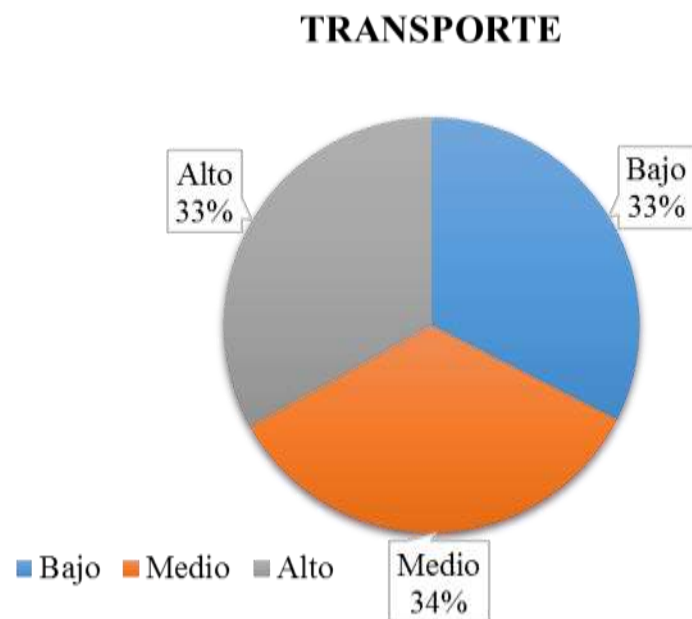
pedidos sin previa consulta de los informes del almacén, no se verifica físicamente el stock ya que el almacén no está ordenado correctamente.

#### 4.1.4. Análisis de la dimension Transporte

**Tabla 6.**

*Transporte*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	13	32.5%	32.5%
Medio	14	34.4%	66.9%
Alto	13	33.1%	100.0%
Total	40	100.0%	



**Gráfico 4.** Transporte

**Interpretación.**

En la tabla 6 y gráfico 4, según el estudio el 34 % (14 colaboradores) tienen una percepción media, el 33 % (13 colaboradores) tienen una percepción alta, y el 33 % (13 colaboradores) tienen una percepción baja, con respecto al transporte con el que cuenta la carpintería.

Esto indica que el 34 %, consideran que las rutas de distribución son las adecuadas para poder minimizar tiempos de entrega, pero a su vez se pueden plantear mejoras para poder satisfacer a más clientes; el 33 % de percepción alta, indica que se utiliza al máximo y de forma adecuada la capacidad de los vehículos que se utiliza para llevar el producto final, y también poder trasladar materia prima a su almacén; el otro 33 % de percepción baja, indica que se debe adquirir más vehículos para estar correctamente con los tiempos de entrega, a su vez no están conformes con las unidades de transporte con que cuenta actualmente la empresa para el transporte de los productos, materiales, etc.

## 4.2. Análisis de la variable Toma de decisions

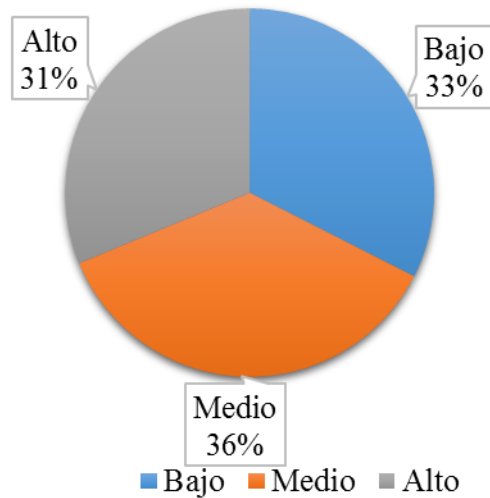
### 4.2.1. Análisis de la dimension fuentes de información

**Tabla 7.**

*Fuentes de información*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	12	32.5%	32.5%
Medio	15	36.3%	68.8%
Alto	13	31.3%	100.0%
Total	40	100.0%	

## FUENTES DE INFORMACIÓN



*Gráfico 5.* Fuentes de información

### **Interpretación.**

En la tabla 7 y gráfico 5, el estudio indica que el 36 % (15 colaboradores) tienen una percepción media, el 33 % (13 colaboradores) tienen una percepción baja, y el 31 % (12 colaboradores) tienen una percepción alta, con respecto a las fuentes de información que se maneja en la carpintería.

El 36 % de percepción media, indica que, la información que maneja la empresa sobre los inventarios no están fiable, por otro lado la información relevante de la empresa y que sea de suma urgencia es manifestada hacia sus colaboradores; el 33 % de percepción baja, indica que, la información que se le brinda a un colaborador nuevo es insuficiente para poder mantener el estándar en la producción y/o cualquier otro tipo de desempeño dentro de la empresa, y el 31 % de percepción alta manifiesta que, al haber

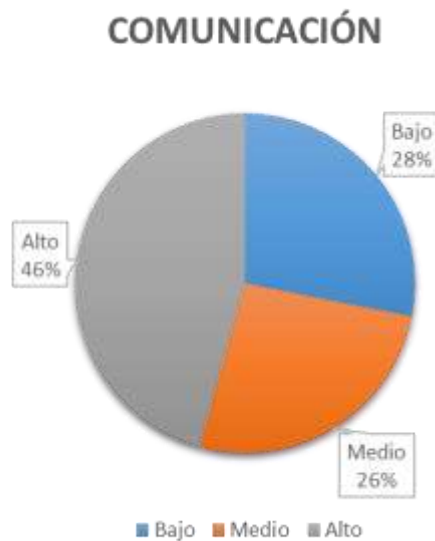
algún cambio en los procesos de producción, se les informa a todos los colaboradores para dicha aplicación y todo vaya correctamente a lo estipulado.

#### 4.2.2. Análisis de la dimension comunicación

**Tabla 8.**

*Comunicación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	11	28.1%	28.1%
Medio	11	26.3%	54.4%
Alto	18	45.6%	100.0%
Total	40	100.0%	



**Gráfico 6.** Comunicación

#### **Interpretación.**

En la tabla 8 y gráfico 6, según el estudio el 46 % (18 colaboradores) tienen una percepción alta, el 28 % (11



colaboradores) tienen una percepción bajo, y el 26 % tienen una percepción media, con respecto al transporte con el que cuenta la carpintería.

El 46 % hace referencia, que existe coherencia al momento de compartir ideas e información entre compañeros de trabajo, existe compañerismo al momento de presentarse algún problema en el trabajo, la mayoría brinda apoyo inmediato para dar solución, a su vez, la información que se brinda desde gerencia llega completa y correcta a todos los colaboradores.

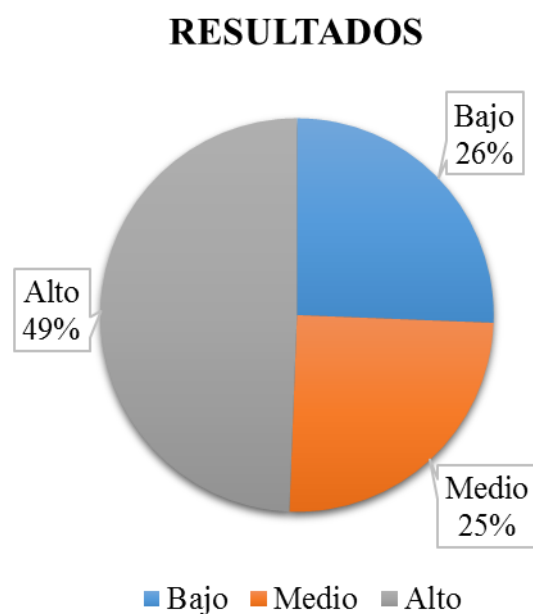
Mientras que el 28 %, indica que, aún falta mejorar para que todos los miembros de la empresa cumplan con los valores respectivamente, hay algunos colaboradores que necesitan de capacitación para poder conocer mejor los valores e información importante; se considera que la comunicación de directivos a colaboradores es la adecuada y respetuosa, quienes están aptos para poder responder ante cualquier duda de los colaboradores; el 26 %, manifiesta que las opiniones de los colaboradores no son tomadas en cuenta para la mejora de algún proceso u otro, a su vez, los problemas externos que pueden darse fuera del trabajo afectan significativamente en el desempeño de las actividades.

### 4.2.3. Análisis de la dimension resultados

**Tabla 9.**

*Resultados*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	10	25.6%	25.6%
Medio	10	25.0%	50.6%
Alto	20	49.4%	100.0%
Total	40	100.0%	



**Gráfico 7.** Resultados

#### **Interpretación.**

En la tabla 9 y gráfico 7, el estudio indica el 49 % (20 colaboradores) tienen una percepción alta, el 26 % (10 colaboradores) tienen una percepción bajo, y el 25 % tienen una percepción media, con respecto a los resultados que se dan en la empresa.

El 49 % con percepción alta indica que, se cumplen con las tareas que se designan diariamente, ya que en su mayoría conocen al menos un objetivo de la empresa, a su vez existe compromiso por llegar a culminar todas las actividades del día; a su vez se realiza una evaluación de calidad al producto final, de esta manera también poder evaluar la calidad de los materiales que compran, y poder determinar que proveedores brinda mejores materiales; el 26 % indica que, no se realiza un análisis detallado con respecto a la productividad de cada colaborador, y el 25 % considera que se debe mejorar el control en las áreas de que existen en la empresa, para poder mejorar la eficacia y eficiencia.

## **CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **5.1. Discusión de resultados.**

De acuerdo al objetivo general determinar la incidencia de la logística en la toma de decisiones de la gerencia de la carpintería Inversiones Cimas E.I.R.L de la ciudad de Cajamarca, 2020, se realizó la evaluación que permitió concluir que existe influencia directa entre la logística y la toma de decisiones de la gerencia, esto se debe a que la toma de decisiones se da en cuanto a la información que se tiene de los materiales de fabricación, personal, producto final, en otras cosas; por lo cual cuando no se tiene información exacta y verdadera de la situación del almacén y otras áreas, se toma malas decisiones, comprar materia prima a ciegas, incurriendo en gastos innecesarios sin antes haber revisado los informes del stock que se tiene en la empresa, hay colaboradores que manifiestan que no se toma en consideración algunas de sus opiniones, lo que conlleva a no saber con exactitud si se debe abastecer o no a la empresa para poder seguir cumpliendo con los clientes, esto concuerda con lo que menciona Álvarez, (2003), que menciona que la toma de decisiones está presente en la vida diaria de todo individuo, ya sea en el hogar, en el trabajo o en su vida social. La calidad y la aceptabilidad de las decisiones tomadas ejercen una influencia directa no solamente en la satisfacción personal y carrera profesional del individuo que la toma, o como se diría en inglés la persona que las hace. También tienen efectos directos sobre la empresa y el ambiente que rodean a dicho individuo. Es posible afirmar que la toma de decisiones es el centro de las funciones que constituyen el proceso administrativo. El objetivo de mejorar el proceso de toma de decisiones, en especial a nivel gerencial, está en función directa al deseo de disminuir el tiempo que se toma en este proceso sin

perder la calidad de las decisiones. Las decisiones pueden ser simples o complejas pero tienen un efecto sobre las diferentes actividades que rodean al decisor o persona que toma las decisiones.

En lo que respecta a establecer la incidencia de la logística en las fuentes de información de la gerencia de la carpintería inversiones Cimas E.I.R.L, se considera directa entre la logística y las fuentes de información, ya que con respecto al gráfico 5, existe un 36 % de colaboradores que manifiestan que la información que se maneja no es tan fiable con respecto a los inventarios y almacén, que son parte de la logística, ya que el 32 % considera que no se efectúa un control mensual de la materia prima, materiales y suministros, no se tiene la certeza de la información en los registros que cuenta la empresa para tomar decisiones para el abastecimiento, como menciona Maranto & Gonzáles, (2015) las fuentes de información son un instrumento para el conocimiento, la búsqueda y el acceso de a la información. Encontraremos diferentes fuentes de información, dependiendo del nivel de búsqueda que hagamos, y esto es lo que no se hace en la carpintería, se debe tomar en consideración lo que menciona el autor para poder tener información verdadera y a tiempo.

Con respecto a determinar la incidencia de la logística en la comunicación de la gerencia de la carpintería inversiones Cimas E.I.R.L, la incidencia es directa ya que, hay un 26 % de colaboradores en cuanto a la dimensión comunicación (gráfico 6), que indican que no se toma en

cuenta algunas de sus opiniones, y tiene relación que también haya una percepción baja con la dimensión de almacén (gráfico 2), donde existe un 54 % de colaboradores que indican que no se está utilizando al máximo la capacidad del almacén, la distribución no es la tan adecuada, existiendo materiales que no han sido utilizados aún para la producción, y esto debido a que se pasan desapercibidos los comentarios o ideas de los colaboradores, hay que aprovechar que el 46 % de colaboradores, que indica el gráfico 6, existe coherencia al momento de compartir ideas entre compañeros de trabajo, y que la información que provienen de gerencia llega correctamente a los colaboradores, para poder mejorar la comunicación más con los colaboradores y que sus acotaciones sean tomadas en cuenta, se debe tener en cuenta lo que menciona Iglesias, (2012) que el almacén, es el eslabón de la cadena logística, que se ha convertido en uno de los más importantes, consecuencia de su incidencia en el servicio al cliente y en los costes operativos de la empresa.

Analizando la incidencia de la logística en los resultados de la gerencia de la carpintería inversiones Cimas E.R.I.R.L, indica que es directa, ya que, los estudios concuerdan con Condori, (2013), que menciona, que la logística como es el conjunto de actividades técnico administrativas cuya misión consiste en asegurar a la empresa, las materias primas, materiales y suministros que garanticen su instalación, operación y desarrollo en las mejores condiciones de calidad, cantidad, precio y oportunidad. Que concuerda 47 % del gráfico 3 de abastecimiento, el cual indica que respaldan el abastecimiento que tiene la empresa, el proveedor cumple

con los plazos, calidad y cantidad correspondiente, además considera que los materiales son los adecuados para poder brindar un producto final de calidad a los clientes, y se ve reflejado a la vez en el gráfico 7 de resultados, con 49 % con percepción alta, que indica que cumplen con las tareas que se designan diariamente, esto indica que en todo momento se cuenta con materiales para la producción, y a la vez que se realiza una evaluación de calidad para poder determinar a los proveedores.



## 5.2. Conclusiones.

- Se determinó que la incidencia de la logística en la toma de decisiones de la gerencia de la carpintería inversiones Cimas E.I.R.L de la ciudad de Cajamarca en el año 2020, es directa, debido a que toda la información que se maneja en el área de logística, tiene mucha importancia al momento de tomar decisiones, ya que estas se deben de tomar con información verás.
- Se concluye que la empresa no cuenta con registros adecuados para el control de los materiales, tanto el ingreso y salidas de estos mismos, ocasionando que no se tenga información verdadera para tomar decisiones con respecto al abastecimiento, que es una actividad indispensable en la empresa.
- Se establece que las fuentes de información estan directamente relacionadas con varias dimensiones de la logística, unas de ellas muy importantes, los inventarios y almacén, ya que estos serían puntos muy importantes para el recojo de información, para luego poder analizarlas y tomar decisiones.
- Se determina que la empresa no confía en las ideas y comentarios de los colaborades para poder mejorar su almacén, distribuirlo mejor y evitar costos innecesarios de mantenimiento.

- La empresa cuenta con colaboradores que están comprometidos con la empresa, demostrándolo en su trabajo diario, cumpliendo con sus labores, saben de los procesos de producción para obtener un producto de calidad.
- Se concluye que la carpintería no cuenta con un proceso de inducción cuando existe un ingreso nuevo, la información que se brinda no es la adecuada para poder desempeñarse de la mejor manera, ya que, así no se podran obtener buenos resultados.

### **5.3. Recomendaciones.**

- Los directivos de la empresa Inveriones Cimas E.I.R.L deben de mejorar la comunicación hacia sus colaboradores, ser más empáticos con ellos para que de esta manera puedan obtener mejores resultados y aprovechar el compromiso que existe por parte de su estaf, deben de brindar capacitaciones sobre la comunicación asertiva y que esta sea dirigida para todos, desde directivos y colaboradores.
- Deben de organizer major a su equipo de trabajo, de esta manera formar un equipo para que puedan ordenar su almacén, determinar tiempos para tener el almacén a tiempo para epocas de gran producción.
- Deben utilizar herramientas como Software de alerta de restock que ayuda a tener encuesta el nivel de stock y tambien factores como catidad, fecha de vencimiento, etc. para mejorar el control de los productos que se tiene en el almacen.
- Se recomienda para la distribución del almacén, categorizar a la materiales según el costo y volumén, a su vez también ubicarlos de acuerdo a la demanda de dichos materiales para que su salida del almacén sea oportuno y facil de acceder.

- Se recomienda tener inventariado todos los materiales para la producción, para tener una información verdadera del stock, a su vez estos registros deben ser actualizados cada vez que ingresan y salen materiales, esto se puede realizar en un Excel.
- Seguir realizando los pedidos (abastecimiento) de proveedores que le brindan calidad y en tiempos establecidos, manteniendo la evaluación de calidad para seleccionar a más proveedores que cumplan con los estándares.
- Se debe de plasmar los procedimientos de cada product que se vende para futuras contrataciones de personal, de esta manera puedan tener más claro cuales seran sus funciones a realizar.
- Los directivos deben de adecuar un plan de inducción adecuado para cada área de la empresa.

## **Referencias bibliográficas**

Rodríguez, Y. (2014). Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información cubanas. Tesis Doctoral, Universidad De Granada, Granada, España.

Silva, E. (2015). “La Logística Empresarial y la Rentabilidad de la Distribuidora Dimar”. Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A., Ambato, Ecuador.

Lindao, J. (2016). Supply chain management: Cadena de suministros y su impacto en los costos operativos de la compañía Tellper S.A. Proyecto de tesis presentado como requisito previo a la obtención del grado de magíster en finanzas y proyectos corporativos, Guayaquil, Ecuador.

Carhuancho, M. (2017). Gestión logística en una empresa de servicio hotelero, Huancayo – 2017. Tesis para optar el grado académico de maestro en gerencia de operaciones y logística. Universidad César Vallejo, Perú.

Martínez, J. & Quiroz, G. (2017). Análisis financiero y su incidencia en la toma de decisiones de la empresa Factoría HYR servicios generales E.I.R.L., Distrito de Trujillo, años 2015-2016. Tesis para obtener el título profesional de contador público. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

Albujar, K. & Zapata, W. (2014). Diseño de un sistema de gestión de inventario para reducir las pérdidas en la empresa Tai loy S.A.C. –Chiclayo 2014. Tesis para

obtener el título profesional de ingeniero industrial. Universidad Señor De Sipán, Pimentel, Perú.

Choez, W. (20187). El sistema de control interno como instrumento de gestión para la adecuada toma de decisiones en la empresa Servicentro Primavera SRL 2015-2016. Tesis para optar el grado académico de maestro en ciencias. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú.

Chávez, J. & Mejía, K. (2016). Influencia de un sistema de gestión de almacenes y distribución, para optimizar tiempos de entrega en la empresa distribuciones Don Teo S.A.C. Tesis para optar el título profesional de ingeniero industrial. Universidad Privada Del Norte, Cajamarca, Perú.

Hernández, C. & Yopla, M. (2016). Incidencia de la gestión estratégica en la toma de decisiones generales de las financieras, cajas municipales, cooperativas y micro financieras de la ciudad de Cajamarca, en el último trimestre del año 2015. Tesis para obtener el título profesional de contador público. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú.

Borea, F. (2017). Modulo introductorio teoría de la decisión. Universidad Nacional de la Matanza. Departamento de ciencias económicas teoría y técnica de la decisión.

Álvarez, H. (3003). Introducción a la toma de decisiones gerenciales. Panamá.

Ansede, P. (2010). La comunicación en las organizaciones en la sociedad del conocimiento. Universidad da Coruña. Escuela universitaria de relaciones laborales de A Coruña.

Pérez, H. & Pérez, J. (2013). Comunicación y atención al cliente. McGraw-Hill/Interamericana de España. Aravaca-Madrid.

Zapata, J. (2014). Fundamentos de la gestión de inventarios. Medellín. Centro editorial Esumer.

Mora, L. (2008). Logística del transporte y distribución de carga. ECOE ediciones. México D.F.

Rozo, A. (2014). Gerencia logística. Medellin. Centro editorial Esumer. P.54.

López, F. (2002). El análisis de contenido como método de investigación. Revista de educación. Universidad de Huelva.

Dzul, M. (2013). Aplicación básica de los métodos científicos. “Diseño No-Experimental”. Universidad Autónoma Del Estado De Hidalgo.

Cerda, H. (2010). Medios Instrumentos, Técnicas y Métodos en la Recolección de Datos e Información. Universidad Nacional Abierta, Dirección de Investigaciones y postgrado. Bogotá, Venezuela.

Bartolomei, V. (2009). Asertividad. Programa de asistentes académicos.

Voysest, E. (2018). Cadena de abastecimiento. Gestión en entornos competitivos. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Soldano, A. (2009). Conceptos sobre riesgo. Comisión Nacional de Actividades Especiales.

Hernandez, R. & Fernandez, C. (1997). Metodología de la investigación. MC Graw Hill, México.

Ruíz, R. (2007). El método Científico y sus etapas. México.

#### **Referencias electrónicas:**

Grajales, T. (2000). Tipo de investigación.  
Recuperado de: <http://tgrajales.net/investipos.pdf>

Fundesyram, (2011). ¿Cómo enseñar a tomar decisiones acertada?.  
Recuperado de:  
[http://www.fundesyram.info/document/PDFPUB/TOMA\\_DECISIONES.pdf](http://www.fundesyram.info/document/PDFPUB/TOMA_DECISIONES.pdf)

Arango, M. & Adarme, M. (2010). Gestión de abastecimiento – Logística con indicadores bajo incertidumbre, caso aplicado sector panificador Palmira.  
Recuperado de: <file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-GestionCadenaDeAbastecimientoLogisticaConIndicador-3708474.pdf>

Gonzales, H. (2012). Rotación de productos.  
Recuperado de: <https://es.slideshare.net/hufegove198423/rotacion-de-productos>

Juárez, F. (2011). Concepto de proveedor.  
Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/57881136/CONCEPTO-DE-PROVEEDOR>

Ochoa, J. (2009). La materia prima.  
Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/14998597/Concepto-y-definicion-de-materia-prima>

Saavedra, C. (2016). Qué es un kardex.  
Recuperado de: <https://prezi.com/q93lkvx62u2t/que-es-un-kardex/>

RAE, (2018). Cotización.

Recuperado de: <http://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=cotizaci%C3%B3n>

Morales, E. (2013). Coherencia. Diccionario de lingüística on line.

Recuperado de: <http://www.ub.edu/diccionarilinguistica/print/5375>

Rodríguez, R. (2015). Guía de seguridad en procesos de almacenamiento y manejo de cargas.

Recuperado de:

<https://www.udc.es/archivos/sites/udc/prl/procedimientos/Guiaxseg.xalmacenam.xyxmanejoxcargas.pdf>

Monterroso, E. (2015). La gestión de abastecimiento – Inbound Logistic.

Recuperado de: <http://www.ope20156.unlu.edu.ar/pdf/abastecimiento.pdf>

Iglesias, A. (2012). Manual de Gestión de almacén.

Recuperado de: <https://logispyme.files.wordpress.com/2012/10/manual-de-gestic3b3n-de-almacc3a9n.pdf>

Andino, R. (). Gestión de operaciones y logística.

Recuperado de:

[http://api.eoi.es/api\\_v1\\_dev.php/fedora/asset/eoi:48259/componente48257.pdf](http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:48259/componente48257.pdf)

Maranto, M. & González, M. (2015). Fuentes de información.

Recuperado de:

[https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LEC\\_T132.pdf](https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LEC_T132.pdf)



## **ANEXOS**

**ANEXO N°1. MATRIZ DE CONSISTENCIA**

LA INCIDENCIA DE LA LOGISTICA EN LA TOMA DE DECISIONES DE  
LA G ERENCIA DE LA CARPINTERÍA INVERSIONES CIMAS E.I.R.L.  
CAJAMARCA, 2020.



<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metodología</b>
<p><b>Problema principal</b> ¿De qué manera incide la logística en la toma de decisiones de la Gerencia de la carpintería Inversiones Cimas EIRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2020?</p> <p><b>Problemas secundarios</b> a) ¿De qué manera incide la logística en las fuentes de información de la Gerencia de la carpintería Inversiones Cimas EIRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2020? b) ¿De qué manera incide la logística en la comunicación</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la incidencia de la logística en la toma de decisiones de la Gerencia de la carpintería Inversiones Cimas EIRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2020.</p> <p><b>Objetivo específicos</b> a) Establecer la incidencia de la logística en las fuentes de información de la Gerencia de la carpintería Inversiones Cimas EIRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2020. b) Determinar la incidencia de la logística en la</p>	<p><b>Hipótesis general</b> La logística influye significativamente en la toma de decisiones de la Gerencia de la carpintería Inversiones Cimas EIRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2020.</p> <p><b>Hipótesis secundarias</b> a) La logística influye significativamente en las fuentes de información de la Gerencia de la carpintería Inversiones Cimas EIRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2020. b) La logística influye significativamente en la comunicación de la Gerencia de la carpintería</p>	<p><b>Variable 1:</b> Logística</p> <p><b>Dimensiones:</b> X1. Inventario X2. Almacén X3. Abastecimiento X4. Transporte</p> <p><b>Variable 2:</b> Toma de decisiones</p>	<p>X1.1. Kardex entrada X1.2. Kardex salida X1.3. Rotación X1.4. Índice de duración X2.1. Costo de almacenamiento X2.2. Costo por unidad X2.3. Dispensación X3.1. Proveedor X3.2. Materia prima X3.3. Cotizaciones X3.4. Pedidos X3.5. Nivel de cumplimiento X4.1. Costo X4.2. Capacidad X4.3. Tiempo X4.4. Ruta</p>	<p><b>Población:</b> 40 Colaboradores de la carpintería Inversiones Cimas EIRL de la ciudad de Cajamarca – 2020.</p> <p><b>Muestra:</b> 40 Colaboradores de la carpintería Inversiones Cimas EIRL de la ciudad de Cajamarca – 2020.</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> La presente investigación desarrolla un</p>

<p>de la Gerencia de la carpintería Inversiones Cimas EIRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2020?</p> <p>c) ¿De qué manera incide la logística en los resultados de la Gerencia de la carpintería Inversiones Cimas EIRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2020?</p>	<p>comunicación de la Gerencia de la carpintería Inversiones Cimas EIRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2020.</p> <p>c) Analizar la incidencia de la logística en los resultados de la Gerencia de la carpintería Inversiones Cimas EIRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2020.</p>	<p>Inversiones Cimas EIRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2020.</p> <p>c) La logística influye significativamente en los resultados de la Gerencia de la carpintería Inversiones Cimas EIRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2020.</p>	<p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Y1.Fuentes de información Y2.Comunicación Y3.Resultados</p>	<p>Y1.1. Fuentes internas Y1.2. Fuentes primarias</p> <p>Y2.1. Asertividad Y2.2. Coherencia Y2.3. Interpersonal Y3.1. Criterios de evaluación</p> <p>Y3.2. Riesgo Y3.3. Interpretación Y3.4. Evaluación Y3.5. Análisis</p>	<p>estudio de tipo: Básico – Aplicada</p> <p><b>Método de investigación:</b> Deductivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <p><b>Para medir la variable 1:</b> Cuestionario de encuestas.</p> <p><b>Para medir la variable 2:</b> Cuestionario de encuestas.</p>
---	--	---	---	--	--

Fuente: Elaboración propia.

## ANEXO 2. ENCUESTAS – CUESTIONARIOS

### ENCUESTA APLICADA A LOS COLABORADORES DE LA CARPINTERÍA INVERSIONES CIMAS E.I.R.L PARA DETERMINAR LA INCIDENCIA DE LA LOGÍSTICA EN LA TOMA DE DECISIONES

Cuestionario 1. Encuesta para medir la logística.

Estimado (a) colaborador, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la logística. Cuyas opiniones impersonales solamente es de gran importancia para nuestra investigación. Le suplicamos que responda con sinceridad las preguntas planteadas. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación.

Escala de Likert (Según la categoría B)				
TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NEUTRAL	DE ACUERDO	TOTALMENTE EN ACUERDO
1	2	3	4	5

ITEM	DIMENSIÓN: INVENTARIO	1	2	3	4	5
1	¿Efectúa un control mensual de los inventarios?					
2	¿Se realiza un registro detallado diariamente de los materiales?					
3	¿Se usa el sistema de registros para controlar la existencia física de materiales?					
4	¿Los primeros materiales que ingresan son los primeros que salen?					
5	¿La duración de los materiales es menor a 1 semana?					
6	¿Se realiza la comprobación física con la información que se tiene en el registro de materiales?					
	DIMENSIÓN: ALMACÉN					
7	La cantidad de materiales esta en proporción a la capacidad del almacén.					
8	¿Existe material en almacén que no ha sido utilizado para la fabricación?					
9	¿Considera que existe coordinación entre el almacén y los departamentos de control de inventarios?					
10	¿Cree que existe una adecuada distribución de los materiales en el almacén?					
11	¿Considera que se realiza un control de los registros de entradas y salidas de los materiales del almacén?					

12	¿Cree que el área de despacho del almacén está correctamente diseñado y ubicado?					
<b>DIMENSIÓN: ABASTECIMIENTO</b>						
13	¿Considera que el proveedor cumple con los plazos, calidad y cantidad requeridos?					
14	¿Discurre que los materiales que se compra son los adecuados para fabricación?					
15	¿Cree que se optimiza la cadena de abastecimiento para entregar un mejor producto?					
16	¿Discurre que las compras realizadas son con previa verificación de existencias?					
<b>DIMENSIÓN: TRANSPORTE</b>						
17	¿Considera que las unidades móviles son las indicadas para la distribución de los productos?					
18	¿Se utiliza adecuadamente la capacidad de los carros para el traslado de los productos?					
19	¿Cree que las rutas de distribución permiten reducir los tiempos de entrega?					
20	¿Considera que la cantidad de unidades móviles que cuenta la empresa permiten abastecer a todos los clientes?					

**ENCUESTA APLICADA A LOS COLABORADORES DE LA  
CARPINTERÍA INVERSIONES CIMAS E.I.R.L PARA DETERMINAR  
LA INCIDENCIA DE LA LOGÍSTICA EN LA TOMA DE DECISIONES**

Cuestionario 2. Encuesta para medir la toma de decisiones.

Estimado (a) colaborador, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la logística. Cuyas opiniones impersonales solamente es de gran importancia para nuestra investigación. Le suplicamos que responda con sinceridad las preguntas planteadas. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación.

Escala de Likert (Según la categoría B)				
TOTALMEN TE EN DESACUERD O	EN DESACUERD O	NEUTRAL	DE ACUERDO	TOTALMEN TE EN ACUERDO
1	2	3	4	5

ITEM	DIMENSIÓN: FUENTES DE INFORMACIÓN	1	2	3	4	5
1	¿Considera que la información que se maneja es fiable para la empresa?					
2	¿Usted recibe información cuando existen cambios en los procesos de fabricación?					
3	¿Usted cree que la información brindada a un colaborador nuevo es la suficiente?					
4	¿Considera que la información relevante de la empresa es conocida por todos los colaboradores?					
	<b>DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN</b>					
5	¿Cree que existe coherencia de mensajes al comunicarse con otro compañero?					
6	¿Al existir un problema, todos contribuyen para la solución inmediata?					
7	¿Los inconvenientes que se dan fuera del trabajo afectan en el desempeño de las actividades?					
8	¿Cree que se cumplen con los valores establecidos por la empresa?					
9	¿Considera que la comunicación entre superiores y colaboradores es respetuosa y fácil de entender?					
10	¿Discurre que las opiniones de los colaboradores son tomadas en cuenta por sus superiores?					
11						



	¿Cree que los jefes de área responden adecuadamente a las inquietudes de los colaboradores?					
12	¿Considera que el mensaje que se emite desde gerencia llega a los colaboradores completos y correctos?					
DIMENSIÓN: RESULTADOS						
13	¿Cree que se cumple con las tareas que se designa diariamente?					
14	¿Considera que todos conocen los objetivos de la empresa?					
15	¿Existe compromiso de todos los colaboradores para la lograr los objetivos de la empresa?					
16	¿Usted cree que existe un control de tareas semanal de todas las áreas de la empresa?					
17	¿Considera usted que se analiza mensualmente el desempeño de los colaboradores con respecto a su productividad?					
18	¿Cree que existe una evaluación hacia los proveedores para la compra de materiales de calidad?					
19	¿Se realiza una evaluación del producto final para la mejor selección de proveedores?					
20	¿Usted considera que los colaboradores están comprometidos con las tareas que se le asignan diariamente?					

## **ANEXO N°3. FORMATO JUICIO DE EXPERTOS**

**INFORME: JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR LA LOGISTICA**

**TÍTULO: LA INCIDENCIA DE LA LOGISTICA EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA GERENCIA DE LA CARPINTERÍA**

**INVERSIONES CIMAS E.I.R.L. CAJAMARCA, 2018**

**AUTOR DEL INSTRUMENTO: Cachi Arévalo Alexis Linder & Chuquilin Estrada Glenis Evelin**

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20				Regular 21 - 40				Bueno 41 -60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Calidad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																				
2. Objetividad	Esta expresado en directivas observables.																				
3. Actualidad	Adecuado al nuevo enfoque administrativo,																				
4. Organización	Contiene una estructura lógica.																				
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad.																				
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de estudio																				
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de las variables en estudio.																				
8. Coherencia	Establece coherencia entre las variables y los indicadores.																				
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos.																				
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																				

**II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:.....**

**III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:.....**

Lugar y fecha: Cajamarca, 15 de agosto del 2020

.....  
Firma del Experto Informante

Apellidos y nombres:.....

DNI N°:.....

**INFORME: JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR LA TOMA DE DECISIONES**

**TÍTULO: LA INCIDENCIA DE LA LOGISTICA EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA GERENCIA DE LA CARPINTERÍA INVERSIONES CIMAS E.I.R.L. CAJAMARCA, 2018**

**AUTOR DEL INSTRUMENTO: Cachi Arévalo Alexis Linder & Chuquilin Estrada Glenis Evelin**

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0.20				Regular 21 - 40				Bueno 41 -60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Calidad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																				
2. Objetividad	Esta expresado en directivas observables.																				
3. Actualidad	Adecuado al nuevo enfoque administrativo,																				
4. Organización	Contiene una estructura lógica.																				
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad.																				
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de estudio																				
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de las variables en estudio.																				
8. Coherencia	Establece coherencia entre las variables y los indicadores.																				
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos.																				
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																				

**II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:.....**

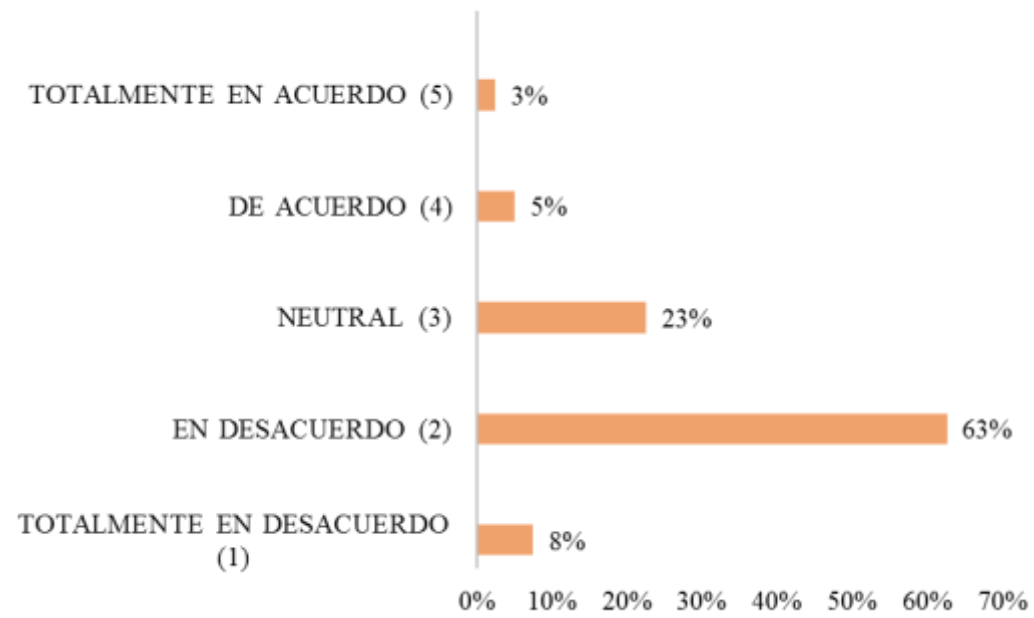
**III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:.....**

Lugar y fecha: Cajamarca, 15 de agosto del 2020

.....  
Firma del Experto Informante

Apellidos y nombres:.....

DNI N°:.....



## ANEXO N°4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE GRÁFICOS DE CADA PREGUNTA DEL CUESTIONARIO – LOGÍSTICA

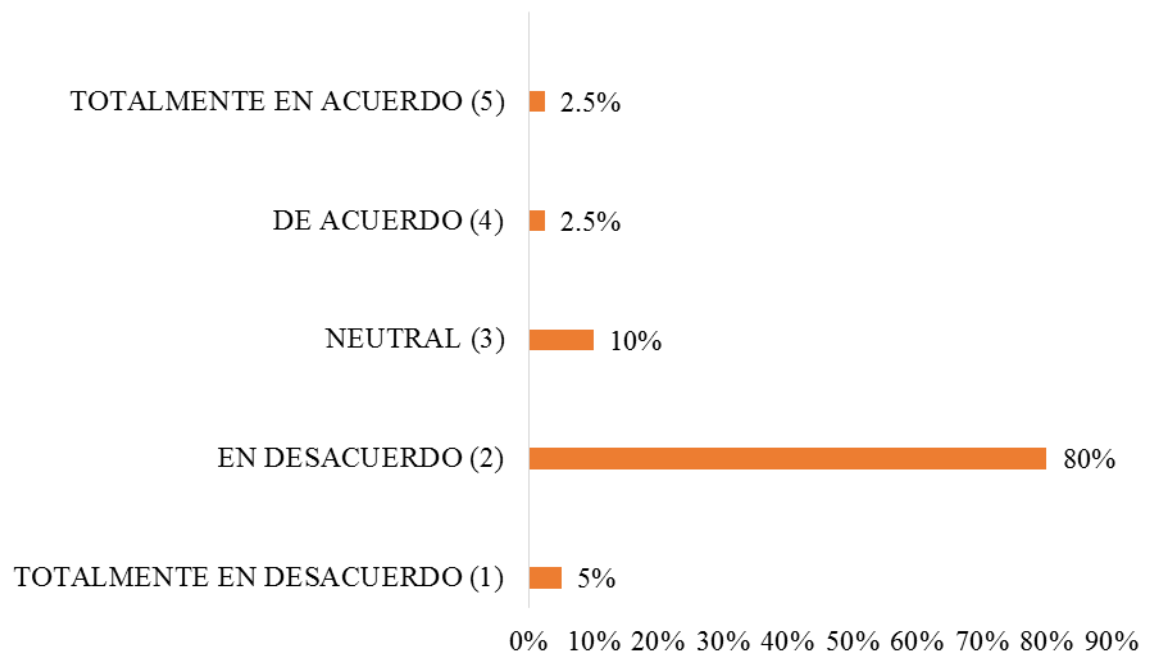
### 1. ¿Efectúa un control mensual de los inventarios?

*Gráfico 8.* ¿Efectúa un control mensual de los inventarios?

#### Interpretación.

El gráfico anterior muestra que el 63 % de los colaboradores de la empresa (25 colaboradores) están en desacuerdo que se efectúa un control mensual de los inventarios, trayendo como consecuencia no saber con exactitud cual es el stock real en el almacén. El 23 % se encuentra en duda si se realiza ya que no cuentan con la información adecuada, solo el 3 % que está totalmente de acuerdo que si se realiza un control mensual, en el cual se encuentran los directivos de la empresa.

### 2. ¿Se realiza un registro detallado diariamente de los materiales?

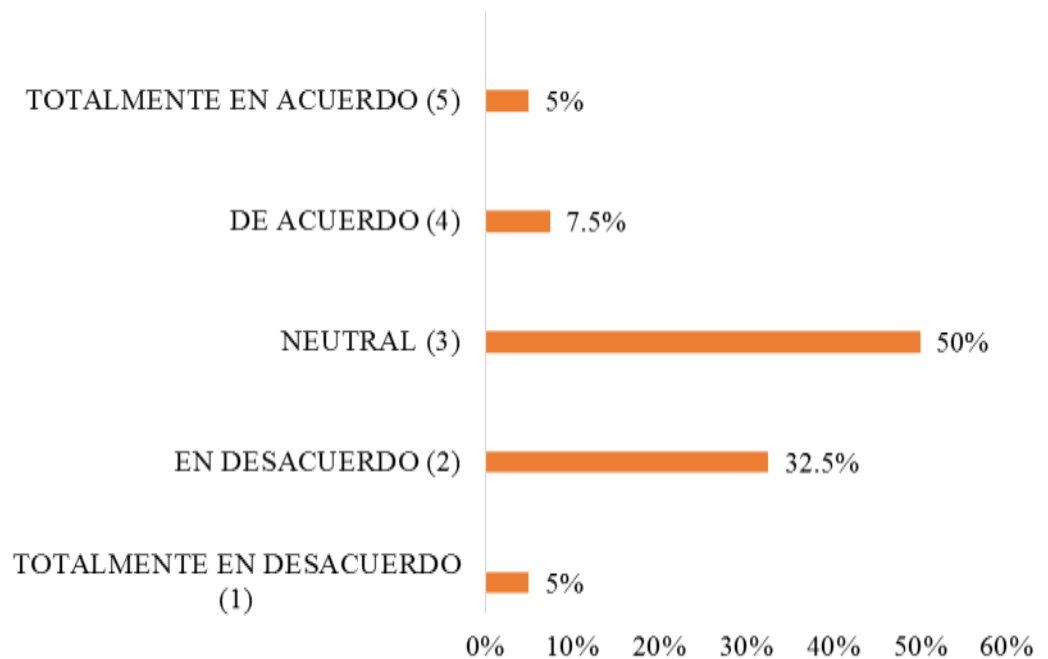


*Gráfico 9.* ¿Se realiza un registro detallado diariamente de los materiales?

### Interpretación.

El 80 % de los colaboradores (32 personas), está en desacuerdo que se realiza un registro diario de los materiales, esto indica que solamente realizan los procesos de producción, más no se tienen en cuenta cada día con que materiales se cuenta o esta faltando; el 10 % no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, ya que son colaboradores que les falta informarse del stock diario, el 2,5 % está totalmente de acuerdo ya que son los directivos quienes están convencidos de que se hace todos los días.

### 3. ¿Se usa el sistema de registros para controlar la existencia física de materiales?



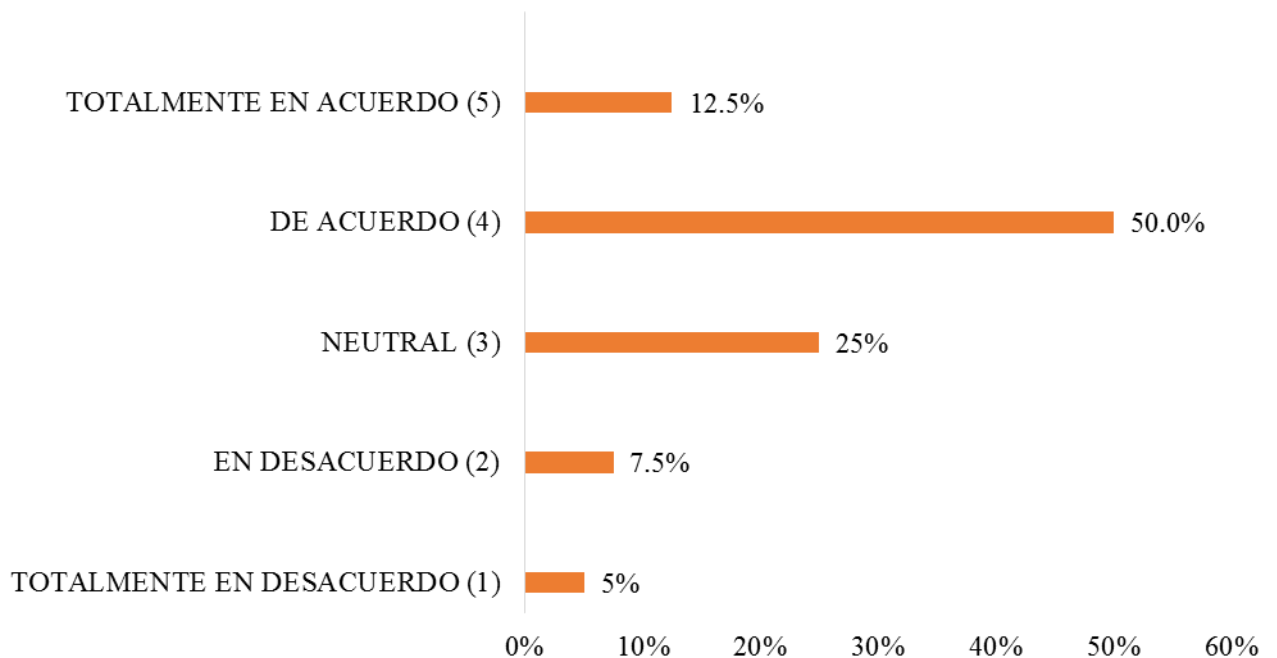
**Gráfico 10.** ¿Se usa el sistema de registros para controlar la existencia física de materiales?

### Interpretación.



El gráfico anterior muestra que el 32.5 % (13 personas) que es en desacuerdo que se usa registros para controlar la existencia de materiales para ser utilizados en la producción, mientras que el 50 % (20 personas) se encuentran en duda si es que se tiene y se hace el registro de los materiales, quizás los pueden tener de forma manuscrita pero no tienen el conocimiento de que se está controlando la existencia física de los materiales, demuestra que los colaboradores les falta capacitarse para poder tener en claro algunas actividades en la empresa, en el 5 % que están totalmente de acuerdo, se encuentran los directivos y jefe de producción quienes pueden deducir cuanto de materiales hay, pero por las estadística se demuestra que hace falta de un sistema de registro.

**4. ¿Los primeros materiales que ingresan son los primeros que salen?**

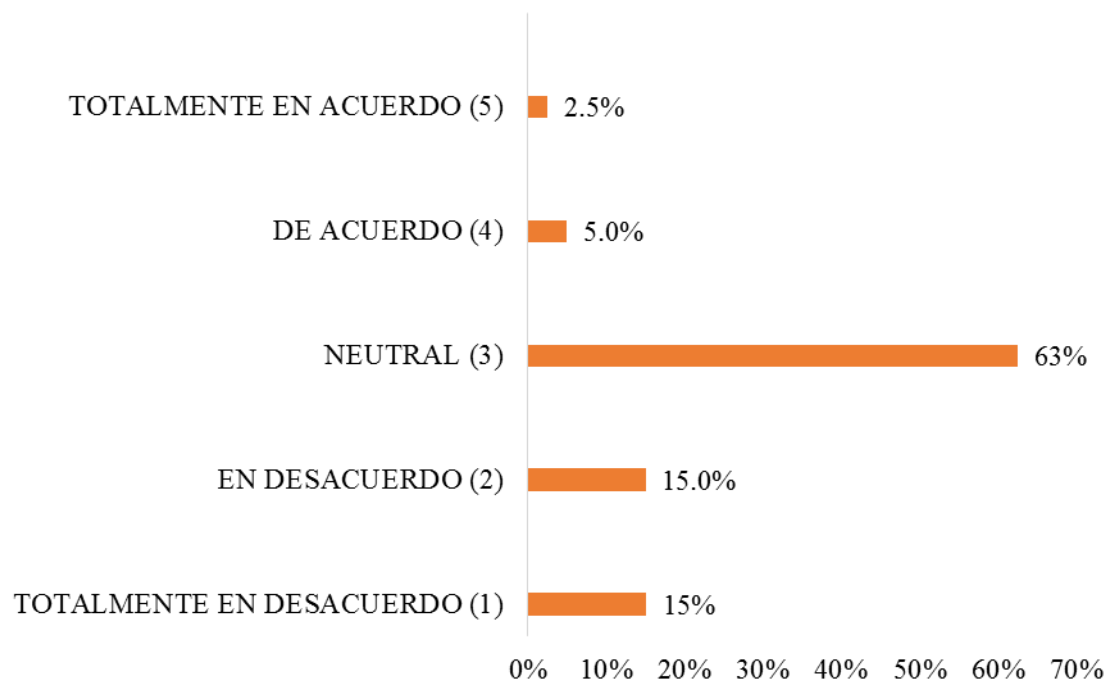


**Gráfico 11.** ¿Los primeros materiales que ingresan son los primeros que salen?

**Interpretación.**

El gráfico 11, demuestra que el 50 % (20 personas), están de acuerdo y afirman que los materiales que ingresan son los primeros en salir, debido que hacen requerimiento sin antes consultar stock, realizando compras innecesarias, lo interesante que realizan el proceso de primeras entradas, primeras salidas; el 25 % (10 colaboradores) tienen la percepción media, ya que a veces no tienen el conocimiento de que la mercadería acaba de llegar o no. Existe un 5 % (2 colaboradores) que no tienen conocimiento del ingreso de la mercadería.

### 5. ¿La duración de los materiales es menor a 1 semana?



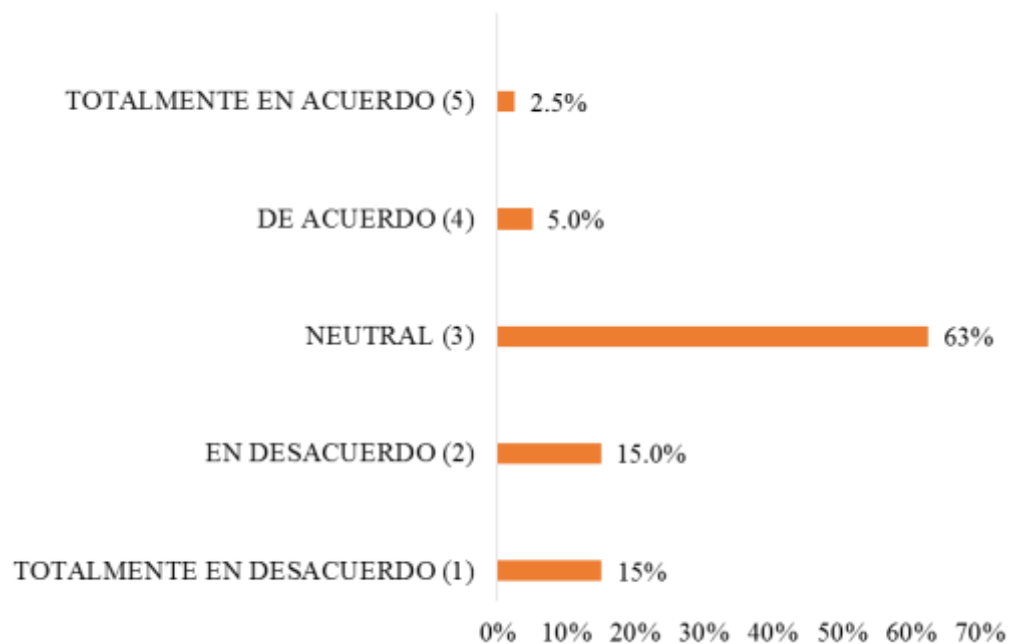
**Gráfico 12.** ¿La duración de los materiales es menor a 1 semana?

#### **Interpretación.**

El gráfico demuestra que el 63 % (25 colaboradores), se encuentran en duda si los materiales tienen esa duración dentro de la carpintería, esto debido a

la falta de información que se puede manejar en la empresa, se encuentran con una percepción media, existe un 15 % (6 colaboradores) que están en desacuerdo, lo que indica que la mercadería tiene más tiempo de rotación dentro del almacén y/o carpintería.

**6. ¿Se realiza la comprobación física con la información que se tiene en el registro de materiales?**



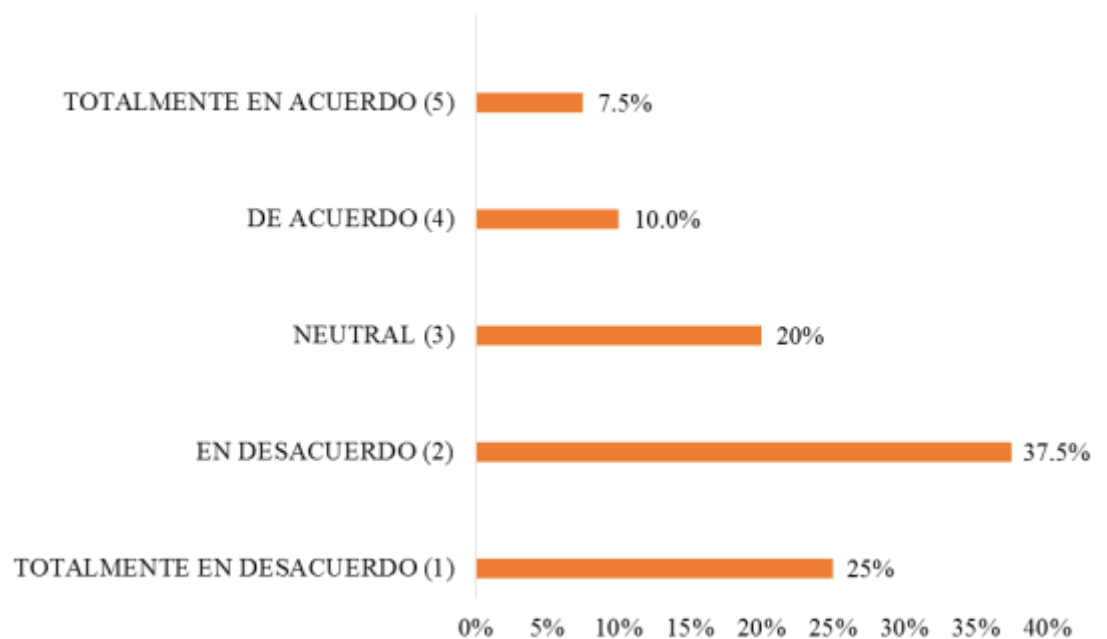
**Gráfico 13.** ¿Se realiza la comprobación física con la información que se tiene en el registro de materiales?

**Interpretación.**

El gráfico demuestra que el 63 % (25 colaboradores) tiene una percepción media entre si estar de acuerdo o en desacuerdo si se realiza la comprobación

física con el registro de los materiales, y hay un 15 % que están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo que no se realiza la comprobación, ya que no cuentan con un equipo que realice el trabajo de inventariar los materiales.

**7. La cantidad de materiales esta en proporción a la capacidad del almacén.**



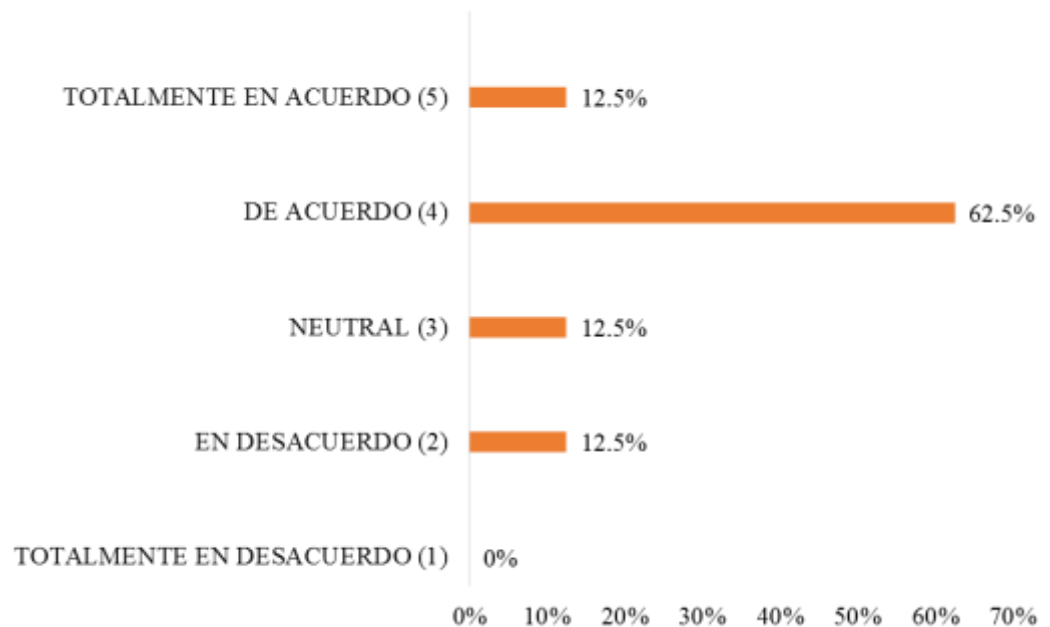
**Gráfico 14.** La cantidad de materiales esta en proporción a la capacidad del almacén.

**Interpretación.**

El gráfico anterior indica que el 37.5 % (15 colaboradores) no están de acuerdo con la distribución del almacén, pues no están de acuerdo con la proporción materiales con la capacidad que tiene el almacén, demuestra que

se tiene que distribuir mejor, y un 25 % (10 colaboradores) que están totalmente en desacuerdo, demuestra que dicho almacén necesita con urgencia ser distribuido adecuadamente, ya que perjudica al tiempo de retirar o ingresar materiales al almacén.

**8. ¿Existe material en almacén que no ha sido utilizado para la fabricación?**



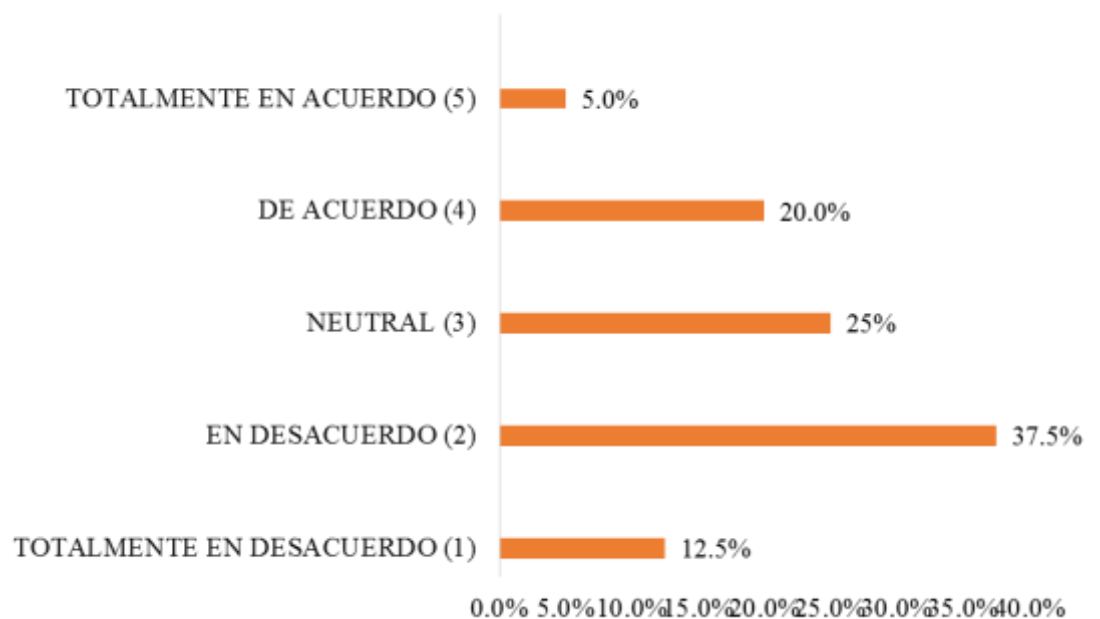
**Gráfico 15.** ¿Existe material en almacén que no ha sido utilizado para la fabricación?

**Interpretación.**

El 62.5 % (25 colaboradores), indica que tienen una percepción media acerca de la existencia de materiales que no se hayan utilizado y se encuentren en el almacén, y el 12.5 % (5 colaboradores) que están totalmente de acuerdo que si hay materiales que jamás se han utilizado y

está ocupando espacio importante en el almacén además de generar costo de mantenimiento.

**9. ¿Considera que existe coordinación entre el almacén y los departamentos de control de inventarios?**



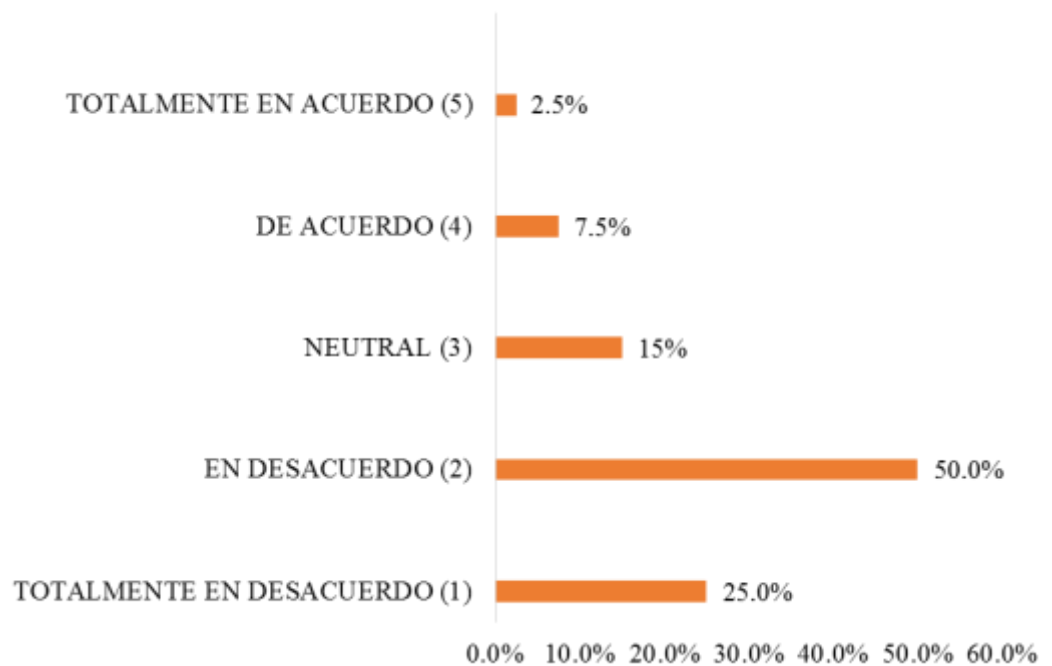
**Gráfico 16.** ¿Considera que existe coordinación entre el almacén y los departamentos de control de inventarios?

**Interpretación.**

El gráfico demuestra que el 37.5 % (15 colaboradores) se encuentran en desacuerdo que existe coordinación entre el almacén y control de los inventarios, ya que si no existe registros reales de los materiales no puede haber una coordinación exacta y efectiva, mientras que hay un 20 % (8 colaboradores) que indican que están de acuerdo, ya que la mayoría de estos

colaboradores tienen la costumbre de calcular mentalmente y según probabilidades cuanto de materiales puede existir, acción que no ayuda de nada para la toma de decisiones más adelante.

**10. ¿Cree que existe una adecuada distribución de los materiales en el almacén?**



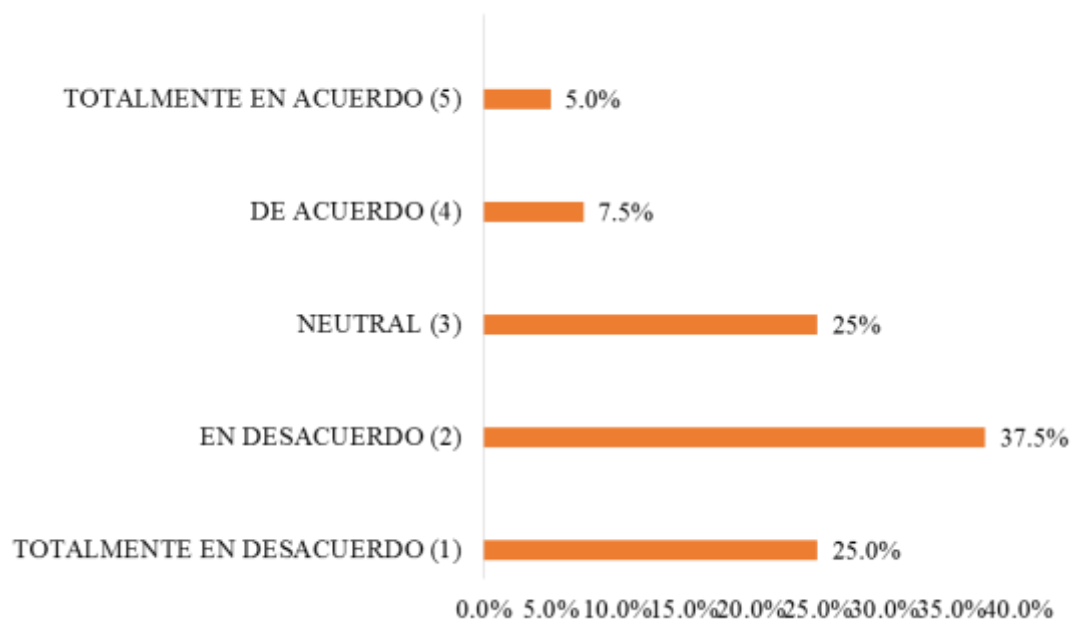
*Gráfico 17.* ¿Cree que existe una adecuada distribución de los materiales en el almacén?

**Interpretación.**

El gráfico demuestra que la mayoría de los colaboradores tienen una percepción baja con respecto a la distribución, ya que el 50 % (20 colaboradores) y el 25 % (10 colaboradores) no están de acuerdo con la distribución que existe en el almacén, ya que esto dificulta para poder

conseguir rápidamente el material que se necesita para diferentes productos que ofrece la empresa.

**11. ¿Considera que se realiza un control de los registros de entradas y salidas de los materiales del almacén?**



**Gráfico 18.** ¿Considera que se realiza un control de los registros de entradas y salidas de los materiales del almacén?

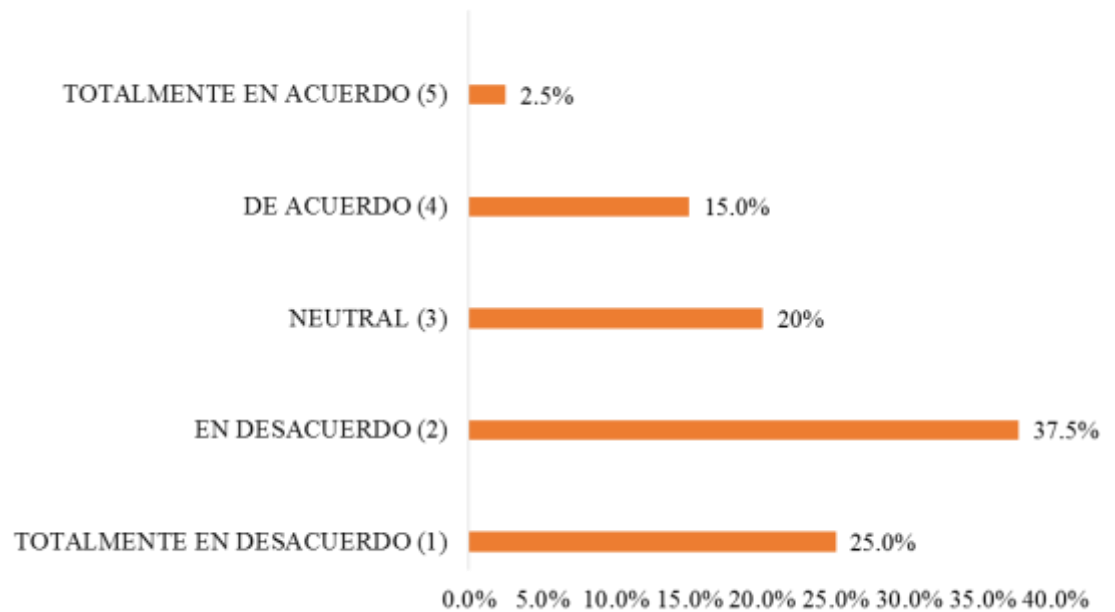
**Interpretación.**

El gráfico demuestra que el 37.5 % (15 colaboradores) y el 25 % (10 colaboradores) no consideran que se realice un control de los registros de las entradas y salidas de los materiales, con este gráfico se demuestra una vez más que no existe registros de los materiales con los que cuenta la empresa, lo que conlleva a realizar requerimientos con poco fundamento si en realidad se necesita de abastecimiento. Pero existe un 5 %, que está totalmente



seguro, allí se encuentran los directivos que mantienen su confianza en saber los stock reales.

**12. ¿Cree que el área de despacho del almacén está correctamente diseñado y ubicado?**

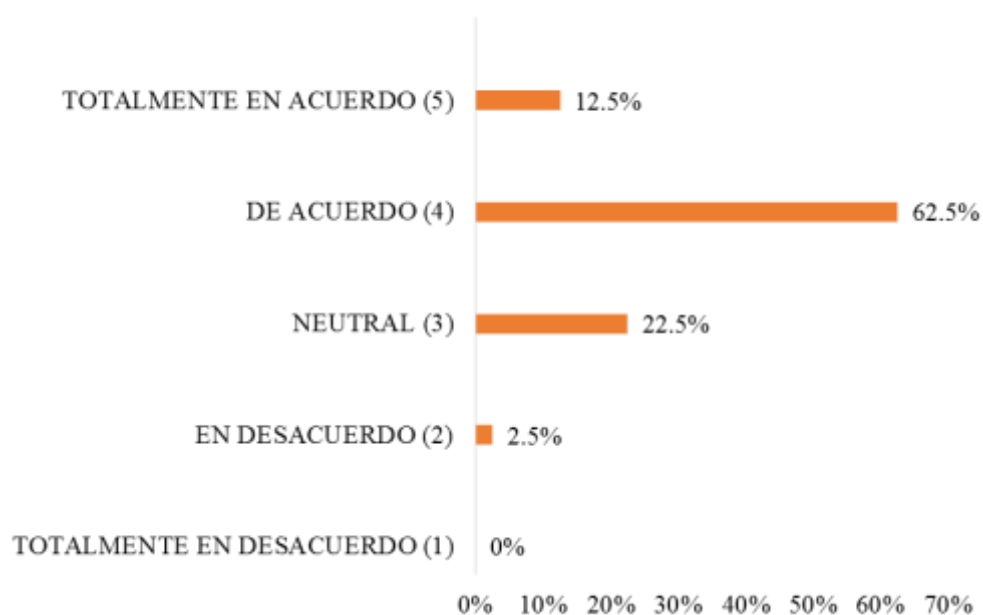


**Gráfico 19.** ¿Cree que el área de despacho del almacén está correctamente diseñado y ubicado?

**Interpretación.**

El gráfico demuestra que el 37.5 % (15 colaboradores) y el 25 % (10 colaboradores) que con certeza indican que el área de despacho no es el adecuado para poder realizar un buen trabajo, ocasionando demoras en los despachos, ya que al no estar bien diseñado y ubicado es casi imposible ser eficientes y eficaces.

**13. ¿Considera que el proveedor cumple con los plazos, calidad y cantidad requeridos?**

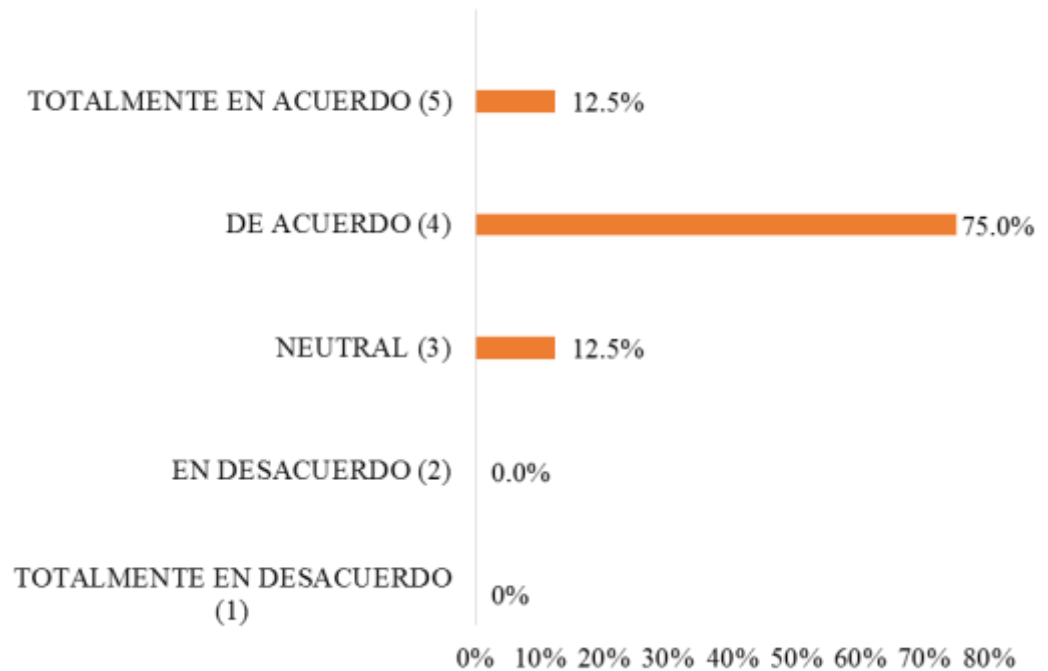


**Gráfico 20.** ¿Considera que el proveedor cumple con los plazos, calidad y cantidad requeridos?

**Interpretación.**

El gráfico demuestra que hay un 62.5 % (25 colaboradores) y un 12.5 % (5 colaboradores) que aseguran y están de acuerdo que los proveedores con los que cuenta la empresa si cumplen con los plazos, calidad y cantidad que se requiere, es un punto muy importante que se trabaje con materiales de calidad para de esta manera brindar un mejor producto.

**14. ¿Discurre que los materiales que se compra son los adecuados para fabricación?**

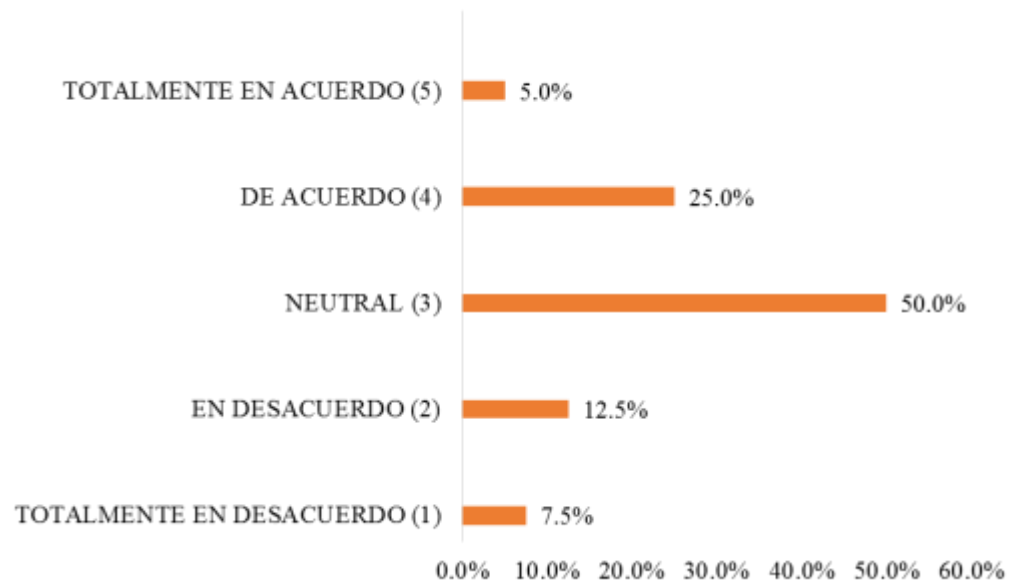


**Gráfico 21.** ¿Discurre que los materiales que se compra son los adecuados para fabricación?

**Interpretación.**

El gráfico demuestra que el 75 % (30 colaboradores), al ser la gran mayoría, dan su voto de confianza y están de acuerdo que la empresa se abastece de materiales de calidad y son adecuados para la fabricación, de esta manera ayuda a la empresa a ser más reconocida en la ciudad.

**15. ¿Cree que se optimiza la cadena de abastecimiento para entregar un mejor producto?**

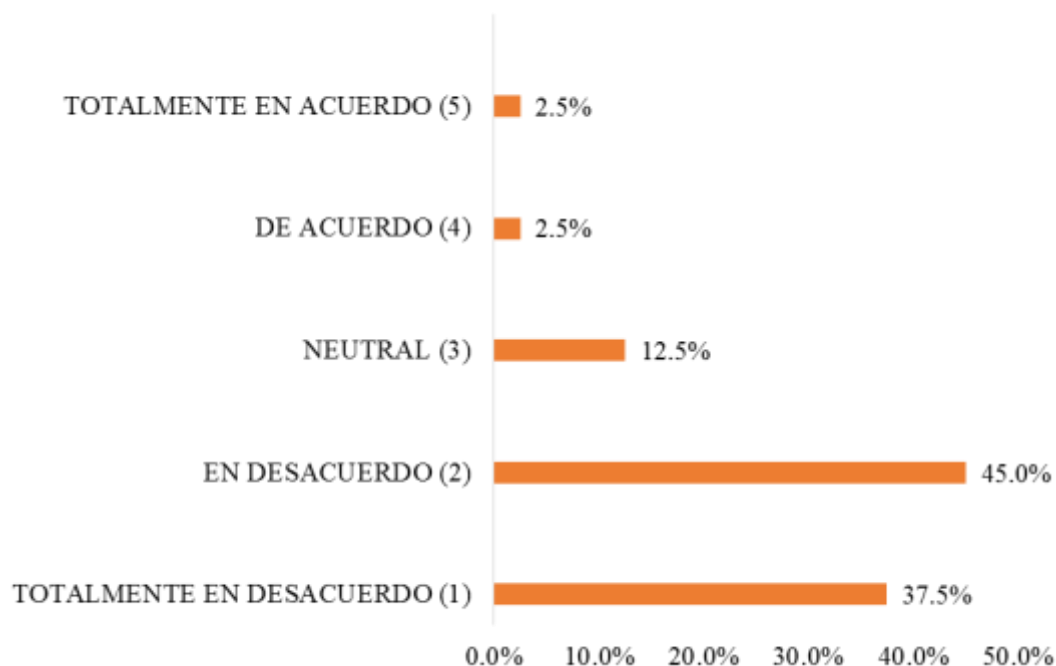


**Gráfico 22.** ¿Cree que se optimiza la cadena de abastecimiento para entregar un mejor producto?

**Interpretación.**

El gráfico indica que el 50 % (20 colaboradores) tienen una percepción media, pero existe un 25 % (10 colaboradores) que respaldan y están de acuerdo que si se optimiza la cadena de abastecimiento, de esta manera el producto final es entregado en el plazo establecido y la cantidad requerida.

**16. ¿Discurre que las compras realizadas son con previa verificación de existencias?**

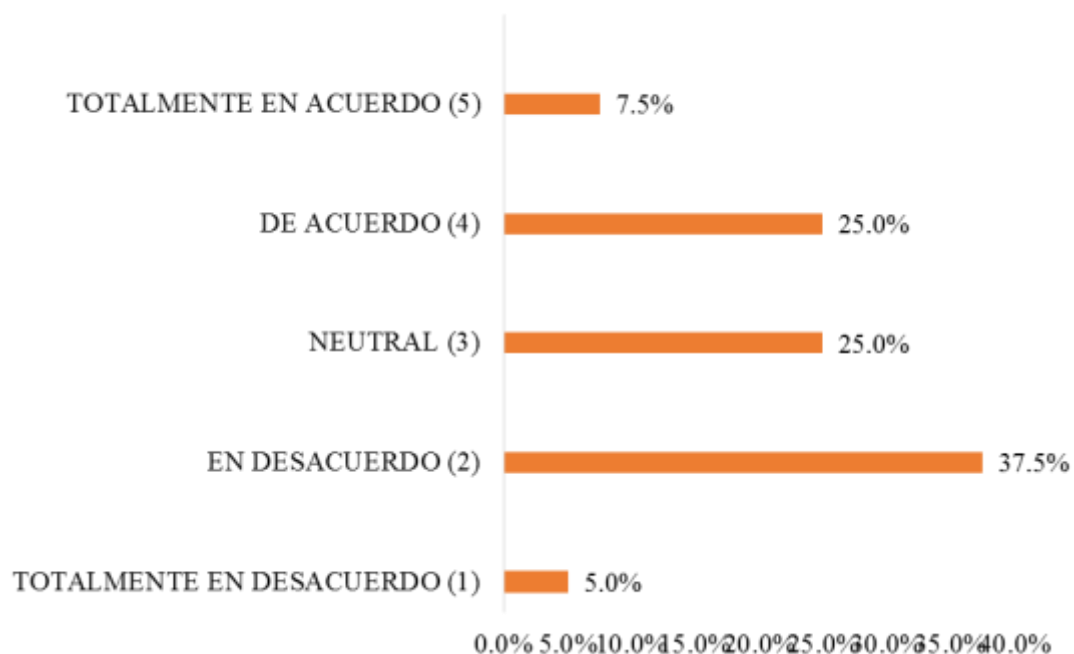


**Gráfico 23.** ¿Discurre que las compras realizadas son con previa verificación de existencias?

**Interpretación.**

El gráfico muestra que el 45 % (18 colaboradores) se encuentran en desacuerdo que las compras se realicen con previa verificación de materiales en el almacén, lo que incurre en compras innecesarias y gastando de más en materia prima, y un 37.5 % (15 colaboradores) están totalmente seguros que no se realiza la verificación.

**17. ¿Considera que las unidades móviles son las indicadas para la distribución de los productos?**

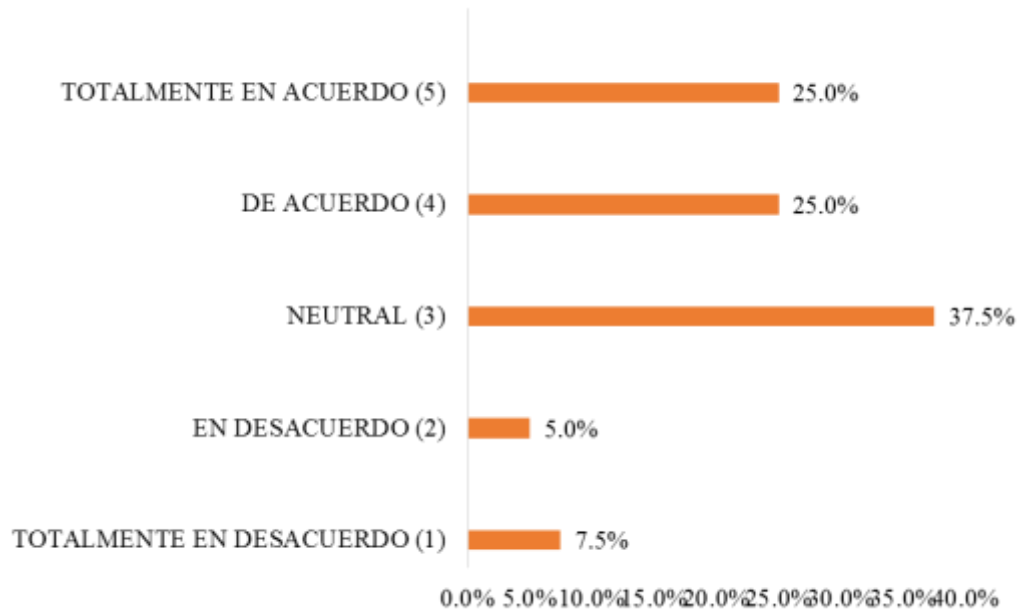


**Gráfico 24.** ¿Considera que las unidades móviles son las indicadas para la distribución de los productos?

**Interpretación.**

El gráfico anterior demuestra que hay opinión compartida con respecto a las unidades móviles, ya que hay un 25 % (10 colaboradores) que si están de acuerdo que los vehículos están en condiciones y son adecuados para la distribución de los productos, pero hay un 37.5 % (15 colaboradores) que enfatizan en que las unidades móviles deben ser mejoradas o hacerle más mantenimiento para que puedan rendir adecuadamente para poder cumplir con las entregas de los productos, y a su vez poder llevar materiales al almacén.

**18. ¿Se utiliza adecuadamente la capacidad de los carros para el traslado de los productos?**

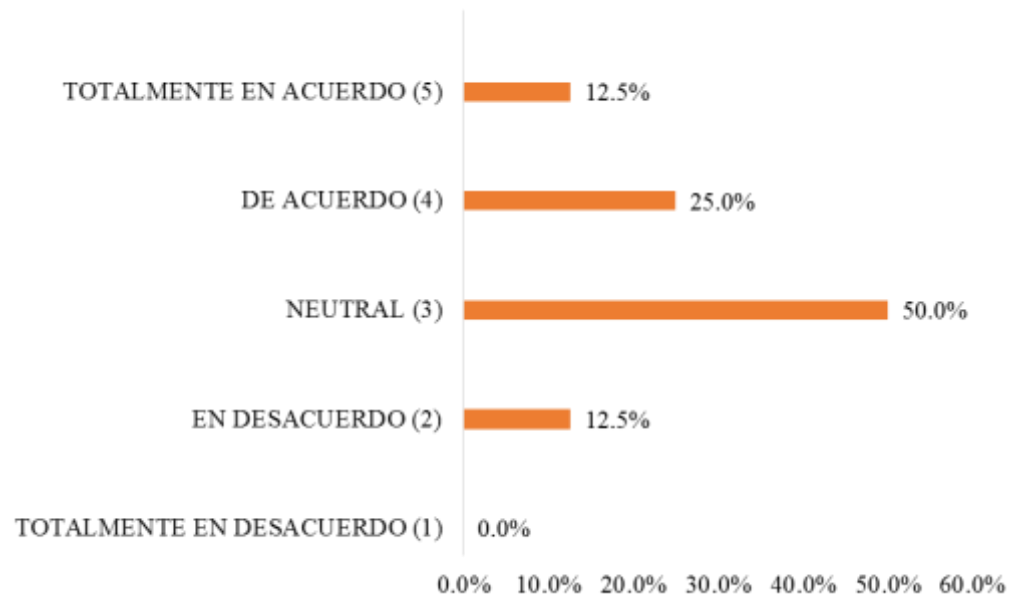


**Gráfico 25.** ¿Se utiliza adecuadamente la capacidad de los carros para el traslado de los productos?

**Interpretación.**

El gráfico demuestra que el 25 % (10 colaboradores) están de acuerdo y totalmente de acuerdo que se utiliza adecuadamente la capacidad de las unidades móviles, y a su vez aprovechando la capacidad máxima para poder trasladarlo en menor tiempo, de esta manera minimizando los tiempos de traslado.

**19. ¿Cree que las rutas de distribución permiten reducir los tiempos de entrega?**



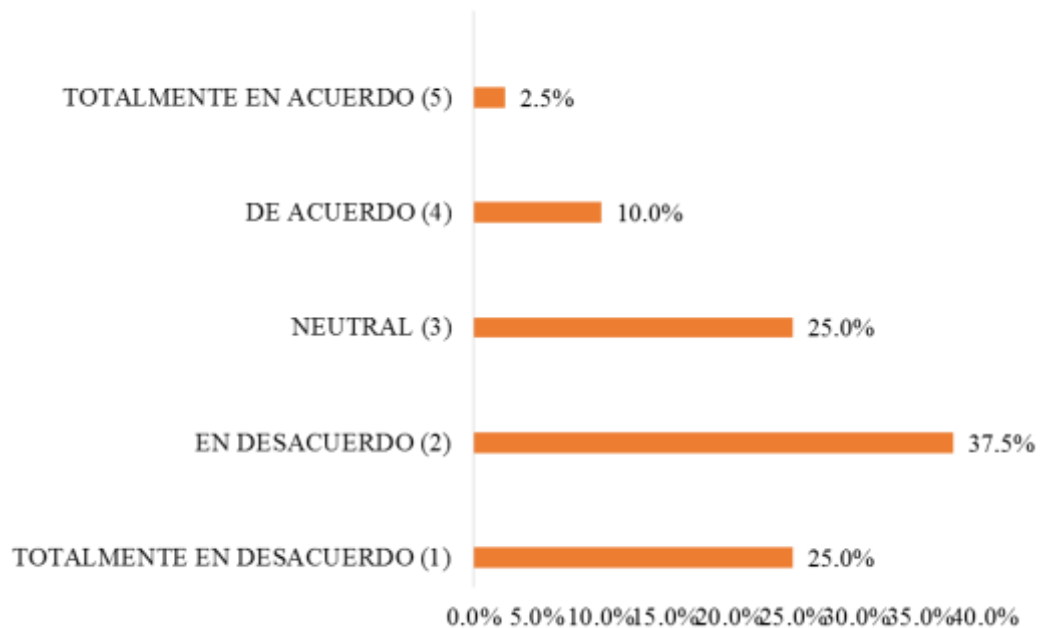
**Gráfico 26.** ¿Cree que las rutas de distribución permiten reducir los tiempos de entrega?

**Interpretación.**

En el gráfico anterior se puede observar que el 50 % (20 colaboradores) tienen una percepción media, ya que no todos los colaboradores realizan trabajo de despacho y traslado de materiales al almacén, tenemos un 25 % (10 colaboradores) que están de acuerdo, y un 12.5 % (5 colaboradores) que están totalmente de acuerdo que las rutas de distribución con las que cuentan son eficientes para reducir tiempos de entrega.



**20. ¿Considera que la cantidad de unidades móviles que cuenta la empresa permiten abastecer a todos los clientes?**



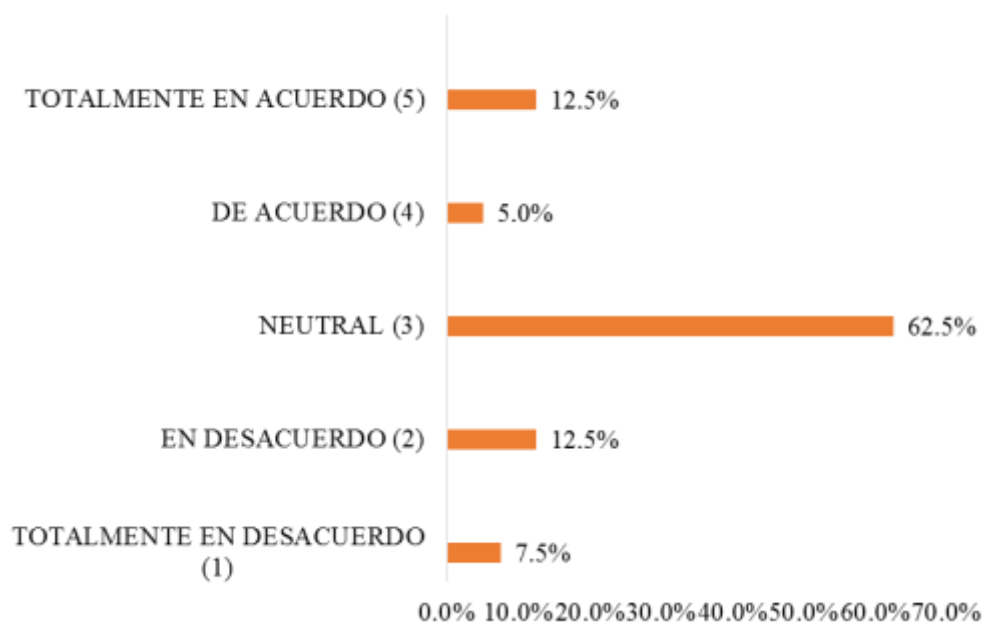
**Gráfico 27.** ¿Considera que la cantidad de unidades móviles que cuenta la empresa permiten abastecer a todos los clientes?

**Interpretación.**

El gráfico demuestra que la gran mayoría de los colaboradores no están conformes con la cantidad de unidades móviles con los que cuenta la empresa, siendo un 37.5 % (15 colaboradores) que están en desacuerdo y 25 % (10 colaboradores) que se encuentran en total desacuerdo, y esto quiere decir que necesitan más unidades para poder cumplir con todos los clientes y en tiempos acordados.

## ANEXO N°5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE GRÁFICOS DE CADA PREGUNTA DEL CUESTIONARIO – TOMA DE DECISIONES

### 1. ¿Considera que la información que se maneja es fiable para la empresa?

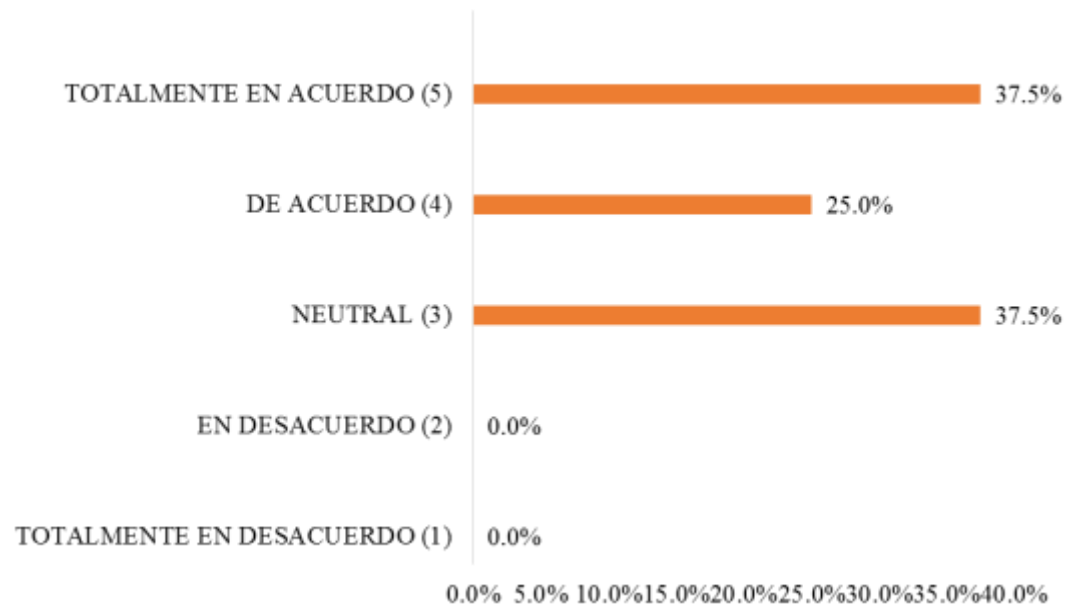


*Gráfico 28.* ¿Considera que la información que se maneja es fiable para la empresa?

#### **Interpretación.**

El gráfico demuestra que hay un 62.5 % (25 colaboradores) tiene una percepción media, de que la información que se maneja en la empresa con respecto a los inventarios, manejo de registros sea completamente certera, y hay un 12.5 % (5 colaboradores) que están en desacuerdo y no confían en dicha información, mientras que otro 12.5 %, donde se encuentran los directivos respaldan y están seguros de que la información es completamente segura y tomar decisiones adecuadas.

2. ¿Usted recibe información cuando existen cambios en los procesos de fabricación?

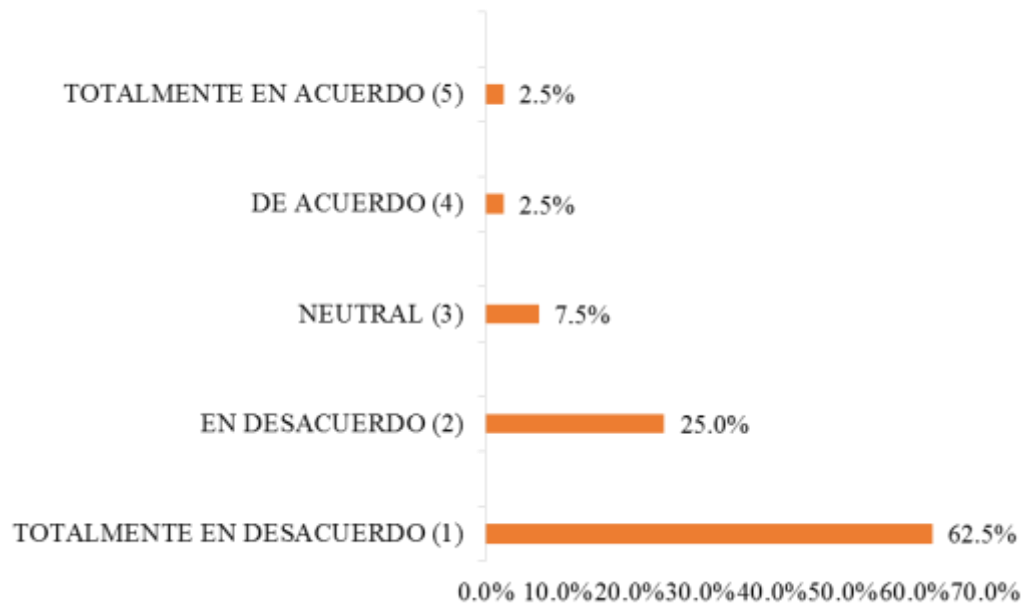


**Gráfico 29.** ¿Usted recibe información cuando existen cambios en los procesos de fabricación?

**Interpretación.**

El gráfico representa que el 37.5 % (15 colaboradores) se encuentran totalmente seguros que la información que reciben cuando hay cambios de mejora en los procesos de fabricación es la adecuada, y un 25 % (10 colaboradores) que están de acuerdo en la información que reciben, ya que si la información no llega adecuadamente el producto final no será el que se desea.

3. ¿Usted cree que la información brindada a un colaborador nuevo es la suficiente?

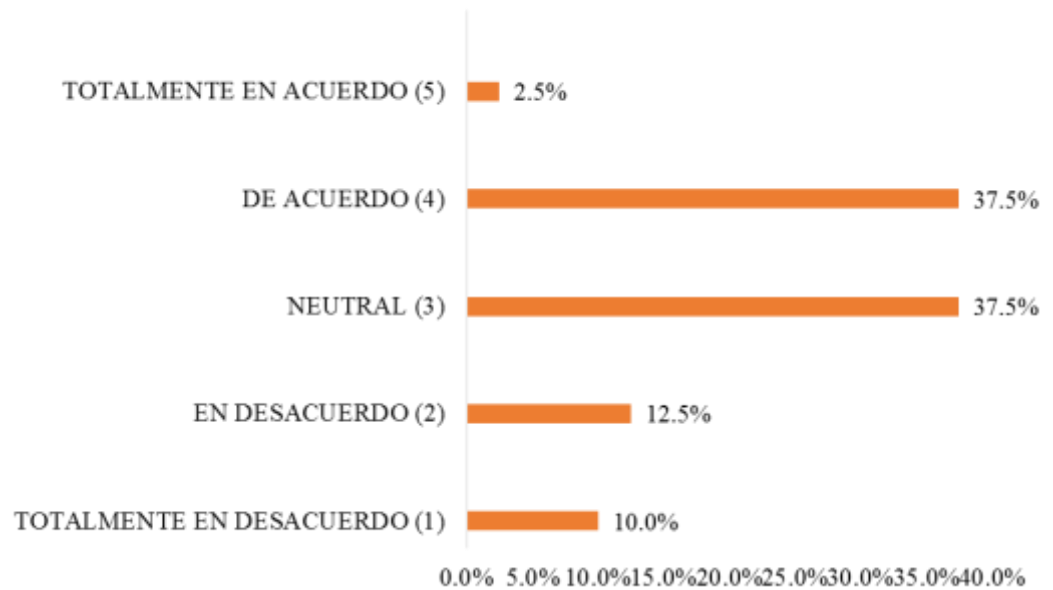


**Gráfico 30.** ¿Usted cree que la información brindada a un colaborador nuevo es la suficiente?

**Interpretación.**

El gráfico demuestra que, el 62.5 % (25 colaboradores) la gran mayoría está en desacuerdo con respecto a la información que se le brinda a un nuevo colaborador, ya que la empresa no cuenta con un proceso de inducción adecuado para brindar, es por ello, que a veces los colaboradores no rinden al máximo y puedan demostrar sus habilidades.

**4. ¿Considera que la información relevante de la empresa es conocida por todos los colaboradores?**

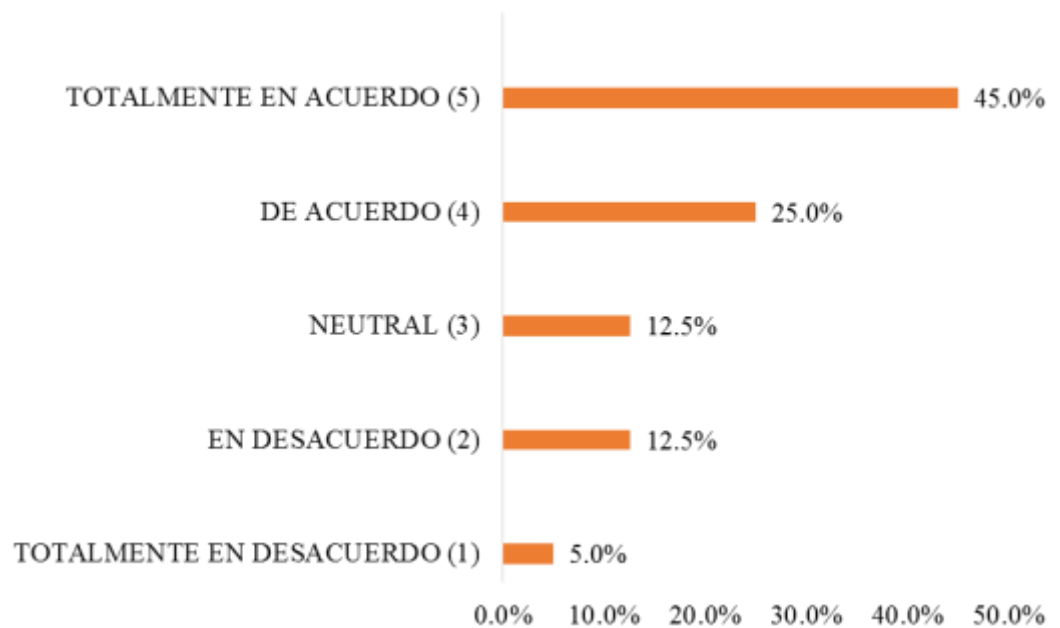


**Gráfico 31.** ¿Considera que la información relevante de la empresa es conocida por todos los colaboradores?

**Interpretación.**

El gráfico demuestra que el 37.5 % (15 colaboradores) si respaldan que la información más relevante de la empresa es conocida por ellos, ya que puede haber algún cambio de puestos, cambio de actividades durante el día, pero existe otro 37.5 % que tiene una percepción media con respecto a la información relevante.

5. ¿Cree que existe coherencia de mensajes al comunicarse con otro compañero?

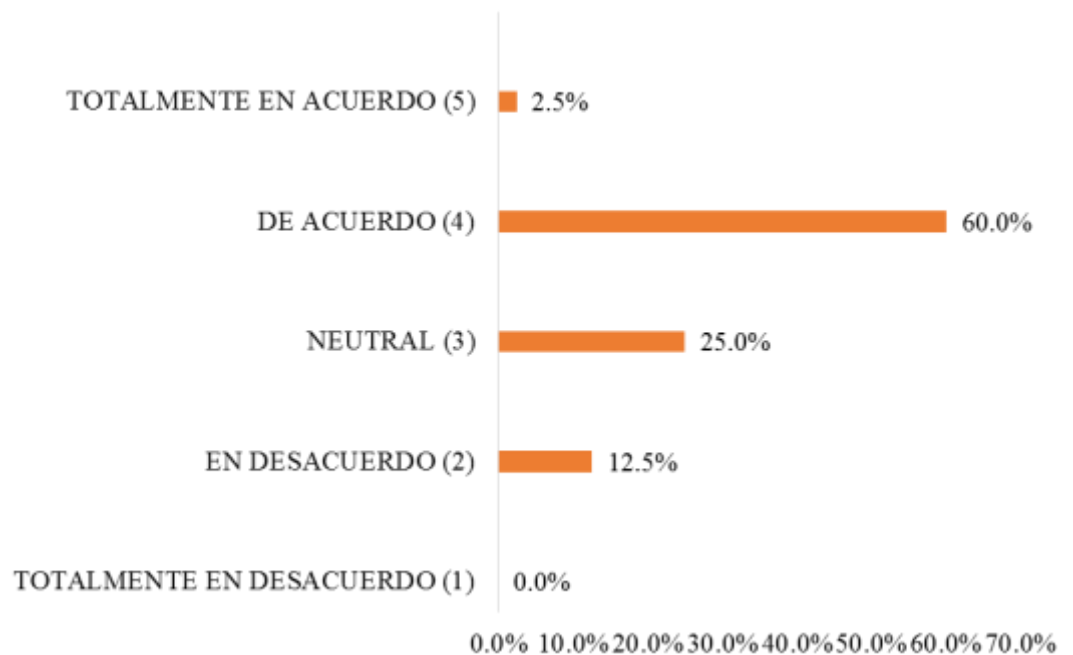


*Gráfico 32.* ¿Cree que existe coherencia de mensajes al comunicarse con otro compañero?

**Interpretación.**

El gráfico demuestra que en su mayoría con un 45 % (18 colaboradores) y un 25 % (10 colaboradores) que están totalmente de acuerdo que si existe coherencia al transmitir cualquier mensaje, ya que la comunicación es clara y concisa, se brinda un mensaje completo y entendible.

6. **¿Al existir un problema, todos contribuyen para la solución inmediata?**

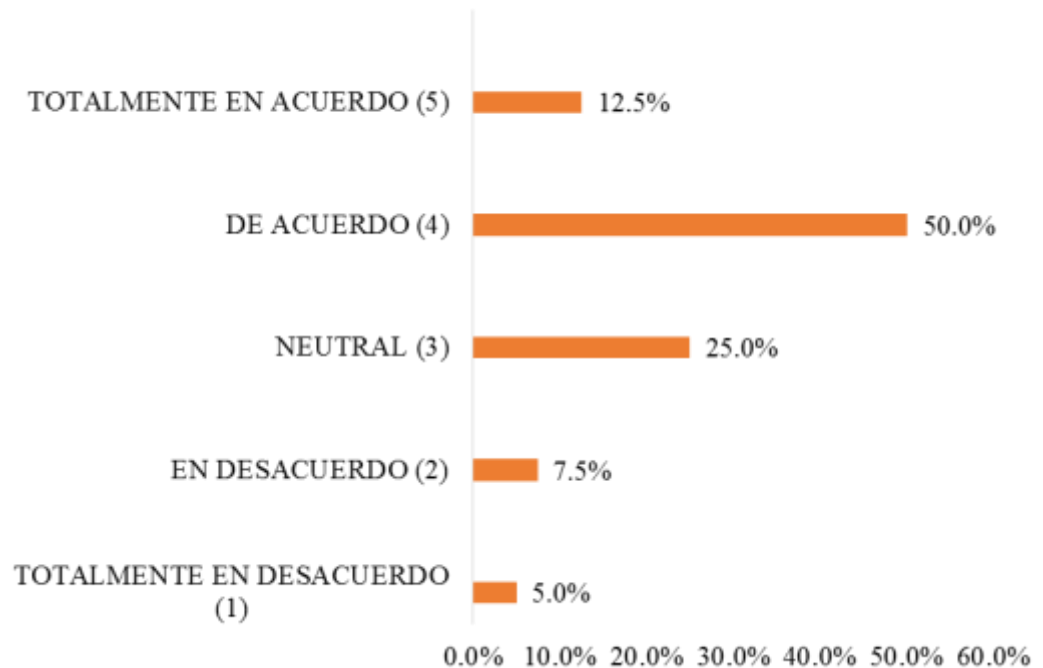


**Gráfico 33.** ¿Al existir un problema, todos contribuyen para la solución inmediata?

**Interpretación.**

El gráfico demuestra que hay un 60 % (24 colaboradores) que están de acuerdo que todos contribuyen frente algún problema que se pueda presentar en el trabajo, eso demuestra el compañerismo que existe en la empresa, a su vez demuestra que el clima laboral dentro de la misma es la adecuada y existe un 12.5 % que representa a la minoría que indica que no están de acuerdo con ello, ya que son colaboradores que se están familiarizando con la empresa y los procesos.

7. ¿Los inconvenientes que se dan fuera del trabajo afectan en el desempeño de las actividades?



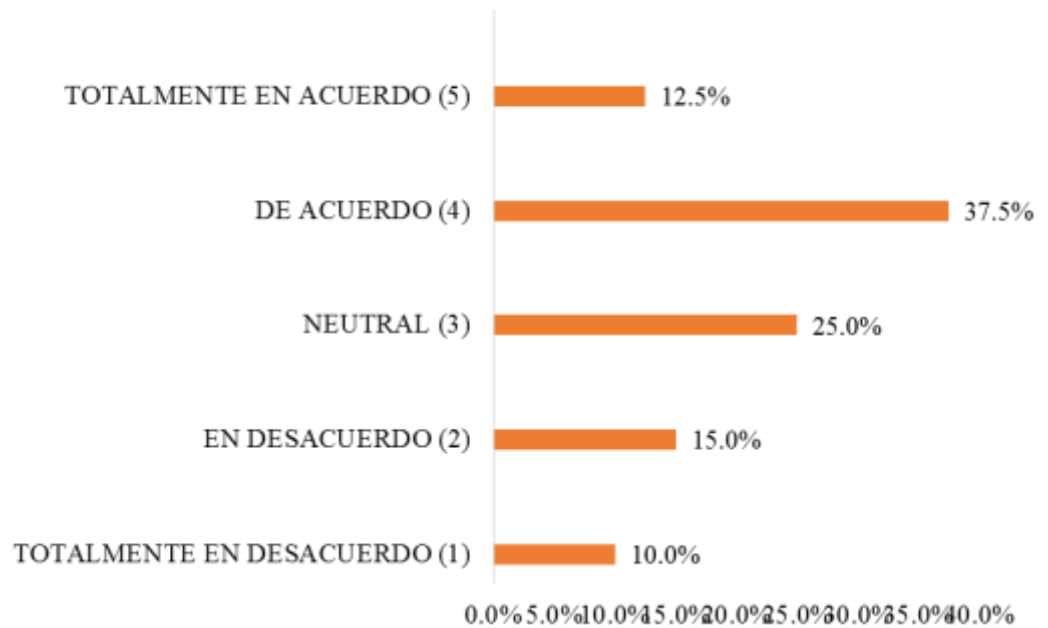
*Gráfico 34.* ¿Los inconvenientes que se dan fuera del trabajo afectan en el desempeño de las actividades?

**Interpretación.**

En la gran mayoría de las empresas existe este tipo de inconvenientes, y como demuestra el gráfico, en la carpintería Cimas, existe un 50 % (20 colaboradores) y un 12.5 % (5 colaboradores) que respaldan la idea de que los inconvenientes que se dan fuera del lugar de trabajo afectan significativamente en el desempeño de los colaboradores, de esta manera afecta al proceso de producción que sería la parte más afectada de la empresa, existe un 7,5 % que es la minoría de colaboradores que de alguna manera saben sobrellevar problemas externos y no los mezclan con el trabajo.



8. ¿Cree que se cumplen con los valores establecidos por la empresa?

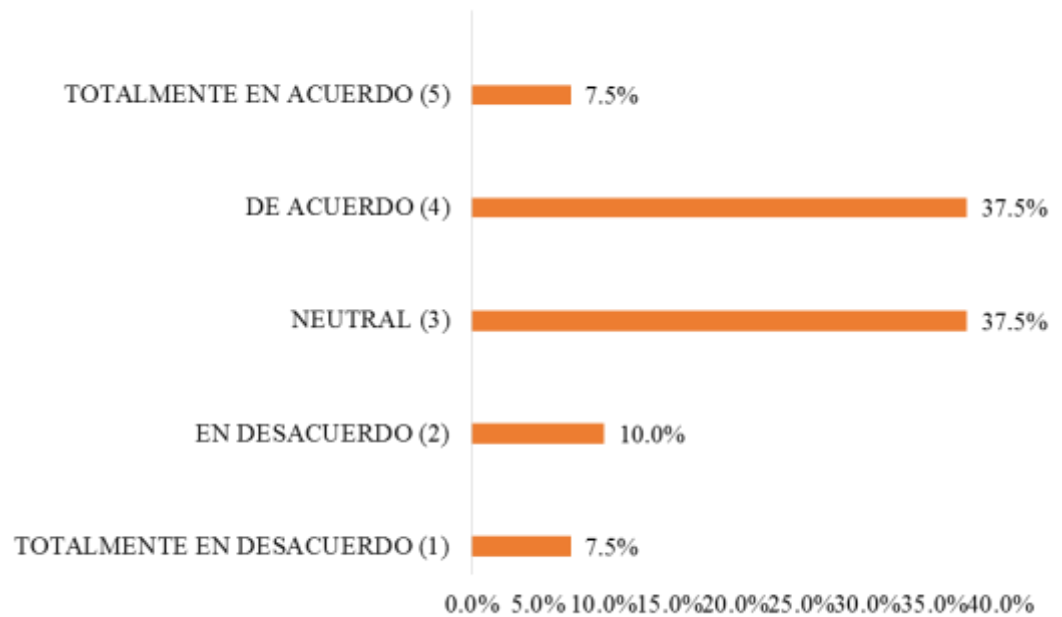


**Gráfico 35.** ¿Cree que se cumplen con los valores establecidos por la empresa?

**Interpretación.**

El gráfico demuestra que el 37.5 % (15 colaboradores) están de acuerdo que se cumplen con los valores establecidos, también el 12.5 % está totalmente de acuerdo que los valores de la empresa se cumplen a cabalidad, pero existe un 10 % que es la minoría de los colaboradores que falta aun familiarizarse con la empresa, y más aun con sus valores.

9. **¿Considera que la comunicación entre superiores y colaboradores es respetuosa y fácil de entender?**

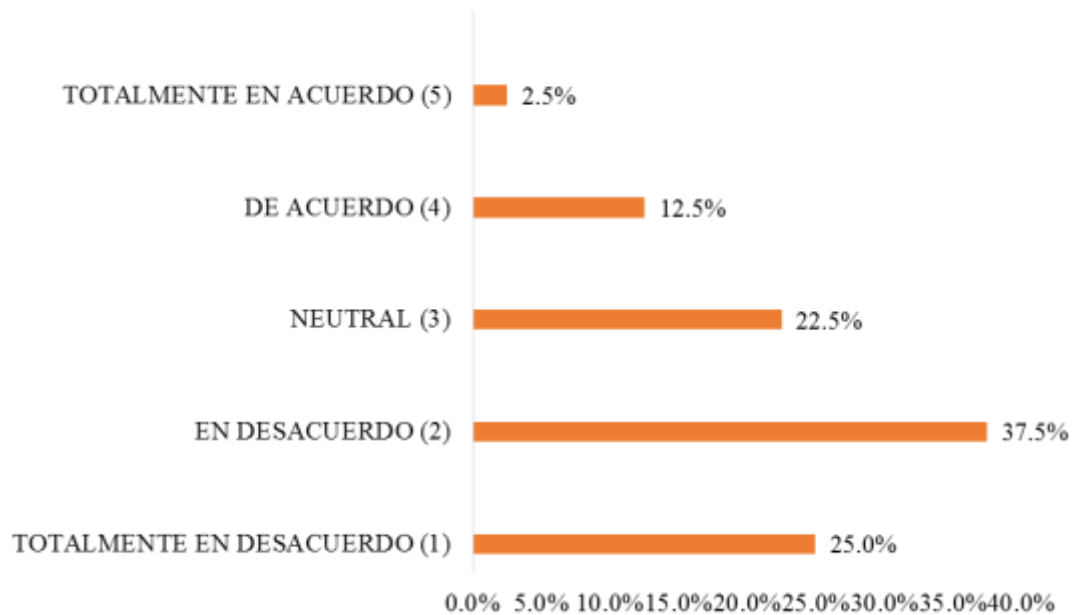


**Gráfico 36.** ¿Considera que la comunicación entre superiores y colaboradores es respetuosa y fácil de entender?

**Interpretación.**

Existe un 37.5 % (15 colaboradores) que tienen una percepción media acerca de la comunicación con sus superiores, ya que estos solo toman las ordenes como tal, pero existe un 37.5 % (15 colaboradores) que están de acuerdo con la comunicación que existe, ya que son estos quienes comentan ideas para mejorar las actividades del día a día, la cual es respetuosa y fácil de entender.

**10. ¿Discurre que las opiniones de los colaboradores son tomadas en cuenta por sus superiores?**

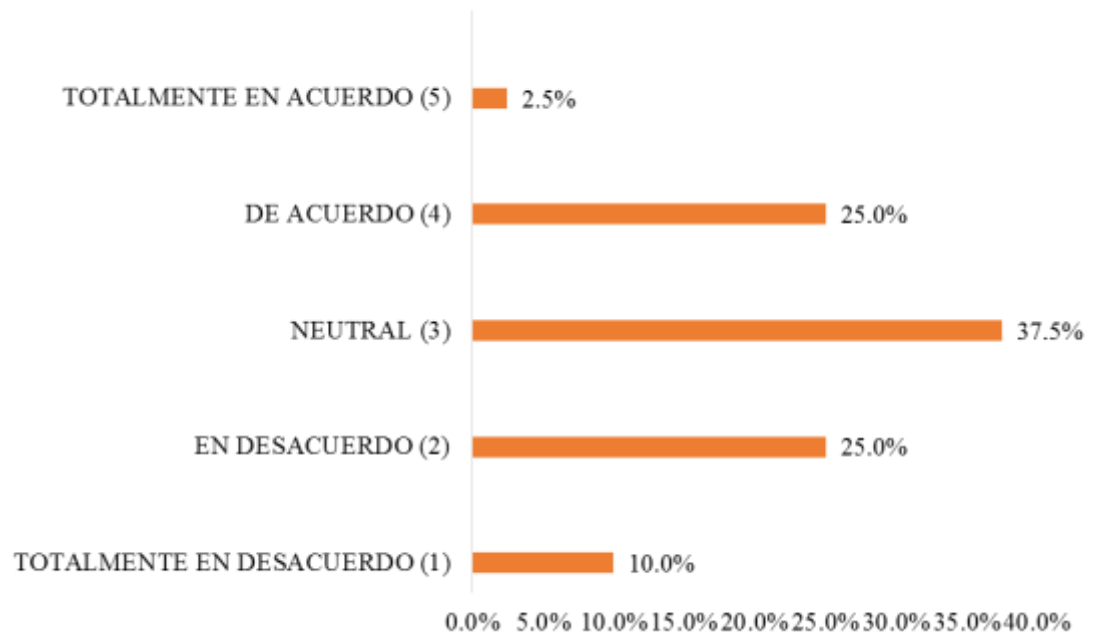


**Gráfico 37.** ¿Discurre que las opiniones de los colaboradores son tomadas en cuenta por sus superiores?

**Interpretación.**

El gráfico demuestra que las opiniones de los colaboradores no son tomadas en cuenta muchas veces, ya que contamos con un 37.5 % (15 colaboradores) que están en desacuerdo con la premisa, es cierto que existe una comunicación respetuosa, pero a veces sus ideas no son tomadas, ocasionando que los colaboradores no se sientan escuchados, quizás alguna de esas ideas pueda ayudar a mantener un almacén ordenado, o minimizar los tiempos de producción.

**11. ¿Cree que los jefes de área responden adecuadamente a las inquietudes de los colaboradores?**

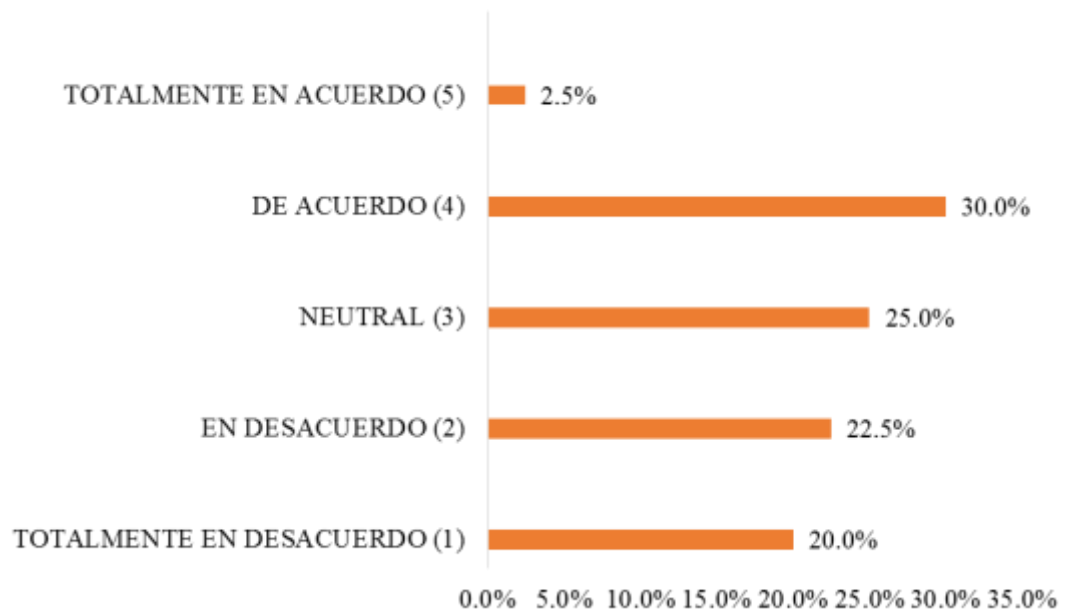


**Gráfico 38.** ¿Cree que los jefes de área responden adecuadamente a las inquietudes de los colaboradores?

**Interpretación.**

El gráfico demuestra que un 37.5 % (15 colaboradores) tiene una percepción media, la cual indica que han preguntado pero en algunas veces esas dudas no han sido resueltas a su debido tiempo, y hay un 25 % (10 colaboradores) que consideran que sus inquietudes fueron resueltas adecuadamente y otro 25 % que dicen lo contrario, se encuentra en desacuerdo.

**12. ¿Considera que el mensaje que se emite desde gerencia llega a los colaboradores completos y correctos?**

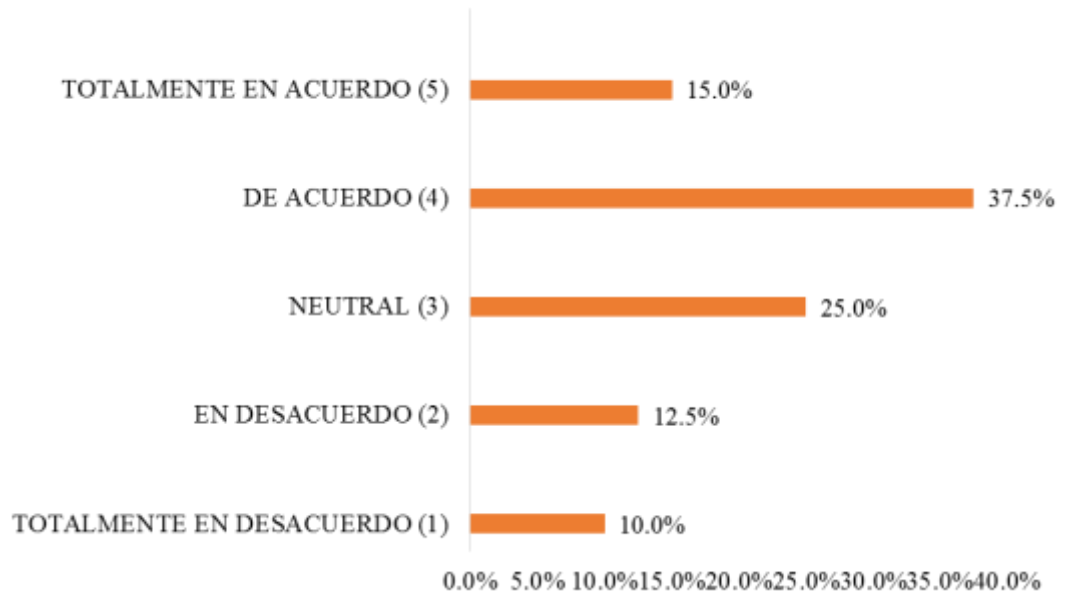


**Gráfico 39.** ¿Considera que el mensaje que se emite desde gerencia llega a los colaboradores completos y correctos?

**Interpretación.**

El gráfico demuestra que existe un 20 % (8 colaboradores) que están totalmente en desacuerdo que lleguen en forma correcta a ellos, pero hay un 30 % (12 colaboradores) que demuestran lo contrario, y que indican que los mensajes que llegan a ellos son completos y correctos, esto se debe a que hay colaboradores que no prestan mucha atención a comunicados o hacen caso omiso a algunas indicaciones.

### 13. ¿Cree que se cumple con las tareas que se designa diariamente?

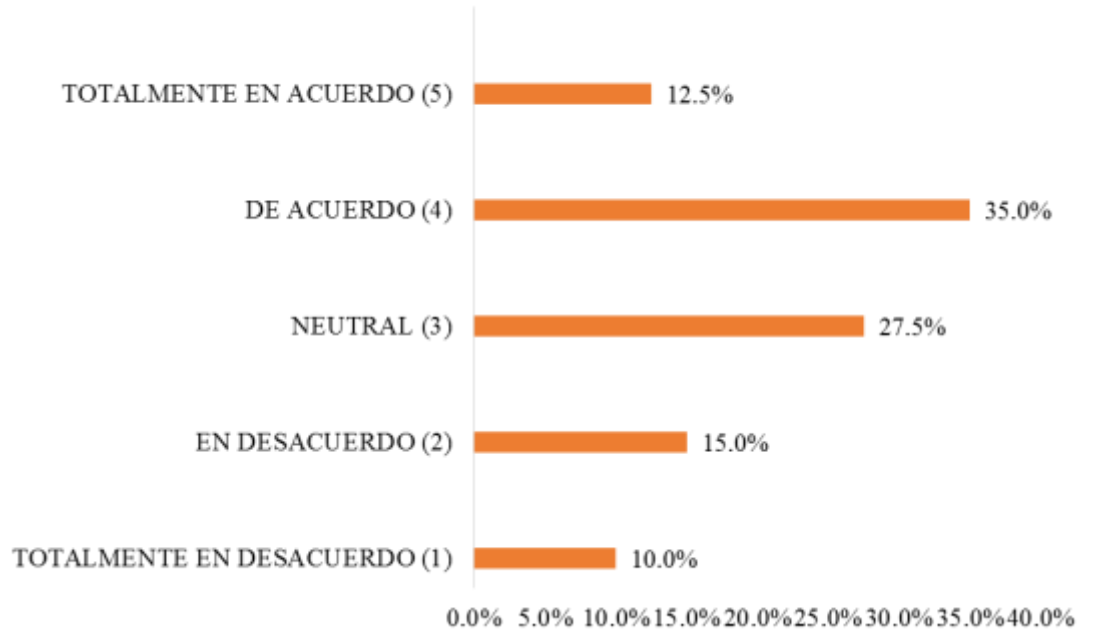


**Gráfico 40.** ¿Cree que se cumple con las tareas que se designa diariamente?

#### **Interpretación.**

El gráfico demuestra que existe un alto % de que las labores del día a día se cumplen con normalidad, existe un 37.5 % (15 colaboradores) que están de acuerdo que se logra culminar con las actividades del día, pero hay un 10 % (4 colaboradores) que indican que están totalmente en desacuerdo ya que les falta terminar alguna actividad al 100 %.

**14. ¿Considera que todos conocen los objetivos de la empresa?**

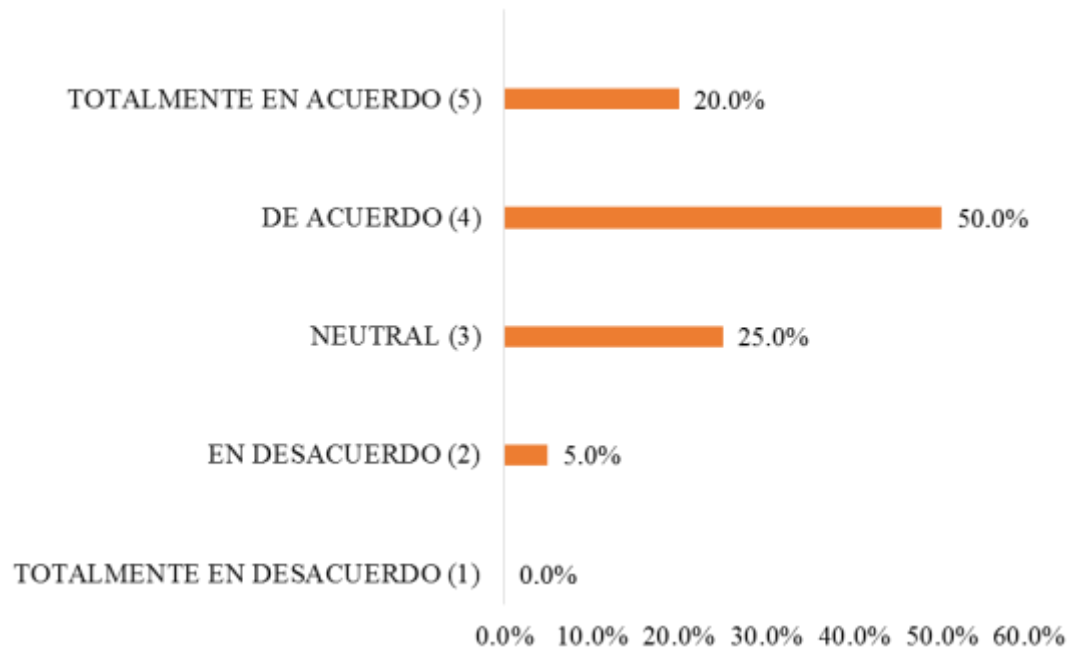


**Gráfico 41.** ¿Considera que todos conocen los objetivos de la empresa?

**Interpretación.**

El gráfico demuestra que el 35 % (14 colaboradores) conocen los objetivos de la empresa, por lo cual su trabajo es enfocado en poder lograr dichos objetivos, pero existe aún un 15 % (6 colaboradores) que no conocen los objetivos de la empresa, por razones, que recién están incorporándose a la empresa y otra que no reciben la inducción necesaria para poder conocer los objetivos de la empresa.

**15. ¿Existe compromiso de todos los colaboradores para la lograr los objetivos de la empresa?**



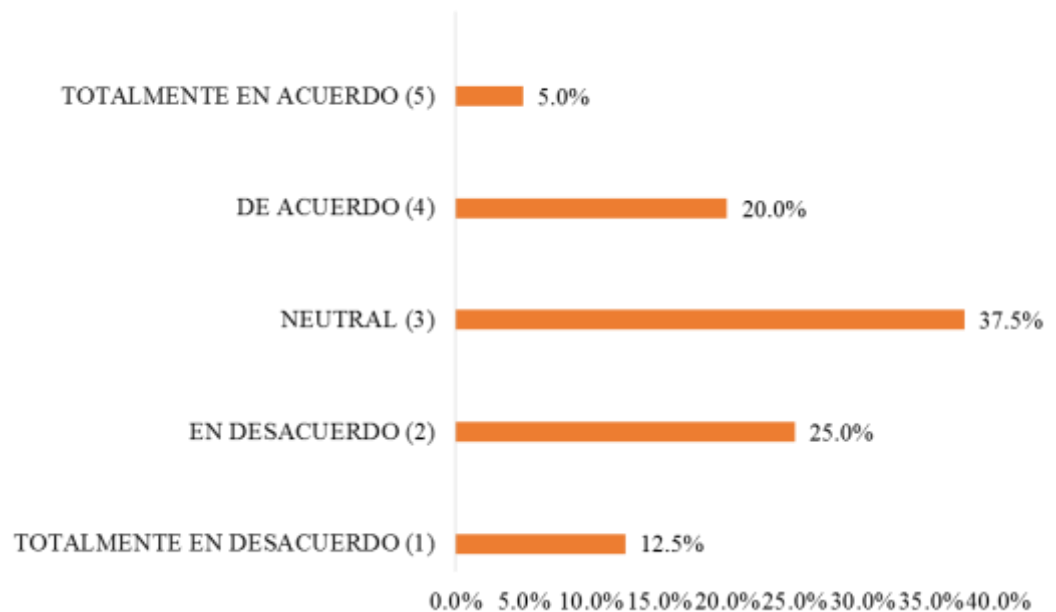
**Gráfico 42.** ¿Existe compromiso de todos los colaboradores para la lograr los objetivos de la empresa?

**Interpretación.**

El gráfico demuestra que todos los colaboradores están enfocados en poder lograr los objetivos de la empresa con un 50 % (20 colaboradores) y 20 % (8 colaboradores), pero existe un 5 % que es la minoría que aún al no conocer los objetivos de la empresa, sus labores no están enfocadas en conseguir los objetivos, la empresa debe capacitar a dicho colaboradores para tener a todos enfocados.



**16. ¿Usted cree que existe un control de tareas semanal de todas las áreas de la empresa?**

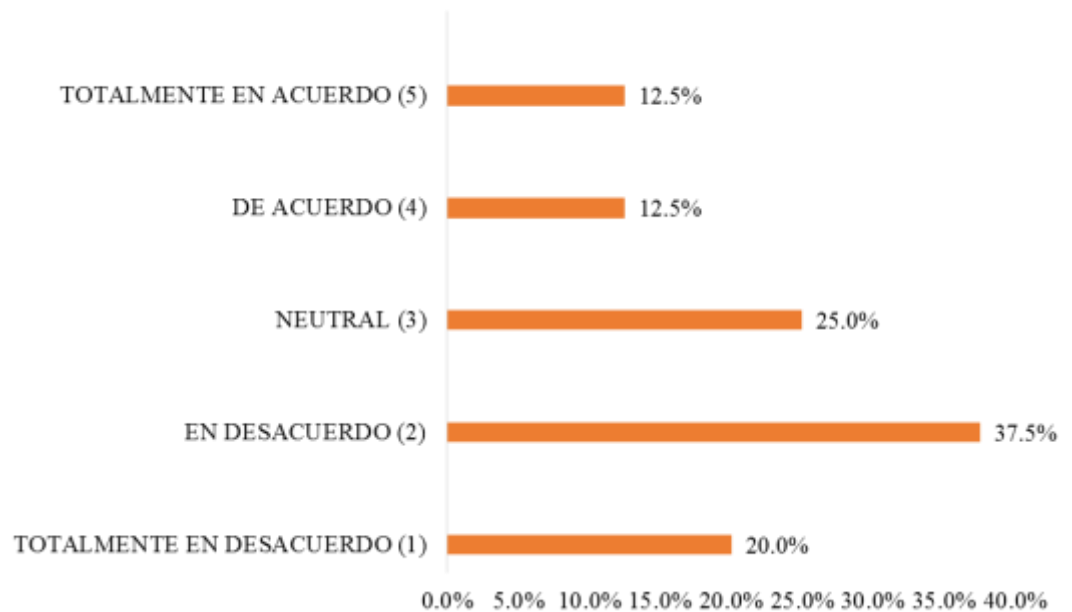


**Gráfico 43.** ¿Usted cree que existe un control de tareas semanal de todas las áreas de la empresa?

**Interpretación.**

El gráfico demuestra que con un 37.5 % (15 colaboradores) tiene una percepción media con respecto al control de las tareas semanales ya que no es constante dichos controles, y hay un 25 % y un 12.5 % que están en desacuerdo, ya que dichos controles son escasos, ya que hay colaboradores que no dan el 100 % mientras que otros sí.

**17. ¿Considera usted que se analiza mensualmente el desempeño de los colaboradores con respecto a su productividad?**

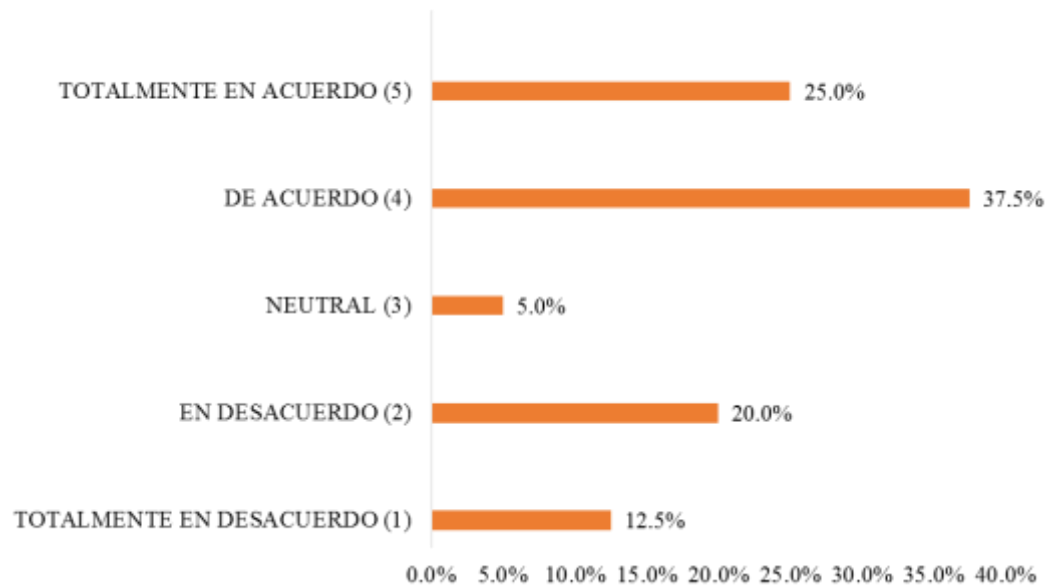


**Gráfico 44.** ¿Considera usted que se analiza mensualmente el desempeño de los colaboradores con respecto a su productividad?

**Interpretación.**

El gráfico demuestra que los colaboradores están en desacuerdo con un 37.5 % (15 colaboradores) ya que no se realiza un análisis del desempeño de cada colaborador, ya que deseas trabajar según metas y poder ganar más, mientras que el 25 % tiene una percepción media, ya que temen a pasar por una evaluación de desempeño.

**18. ¿Cree que existe una evaluación hacia los proveedores para la compra de materiales de calidad?**

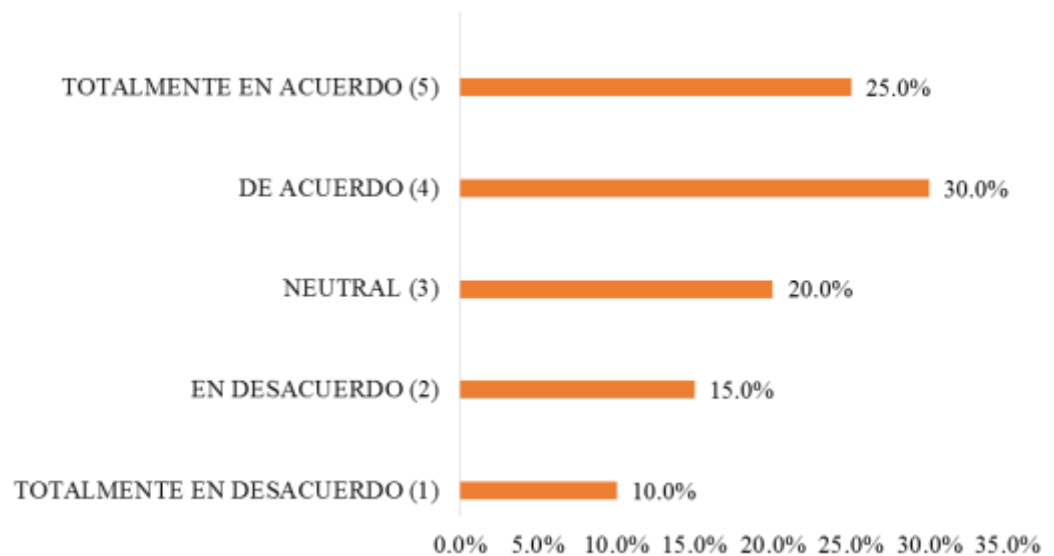


**Gráfico 45.** Cree que existe una evaluación hacia los proveedores para la compra de materiales de calidad?

**Interpretación.**

El gráfico demuestra que el 37.5 % (15 colaboradores) respaldan la idea de que existe una evaluación hacia los proveedores, ya que estos son los que están más tiempo en la producción, es por ello que están de acuerdo, mientras que el 12, 5 % están enfocados en el traslado y despacho, por ello no están de acuerdo.

**19. ¿Se realiza una evaluación del producto final para la mejor selección de proveedores?**

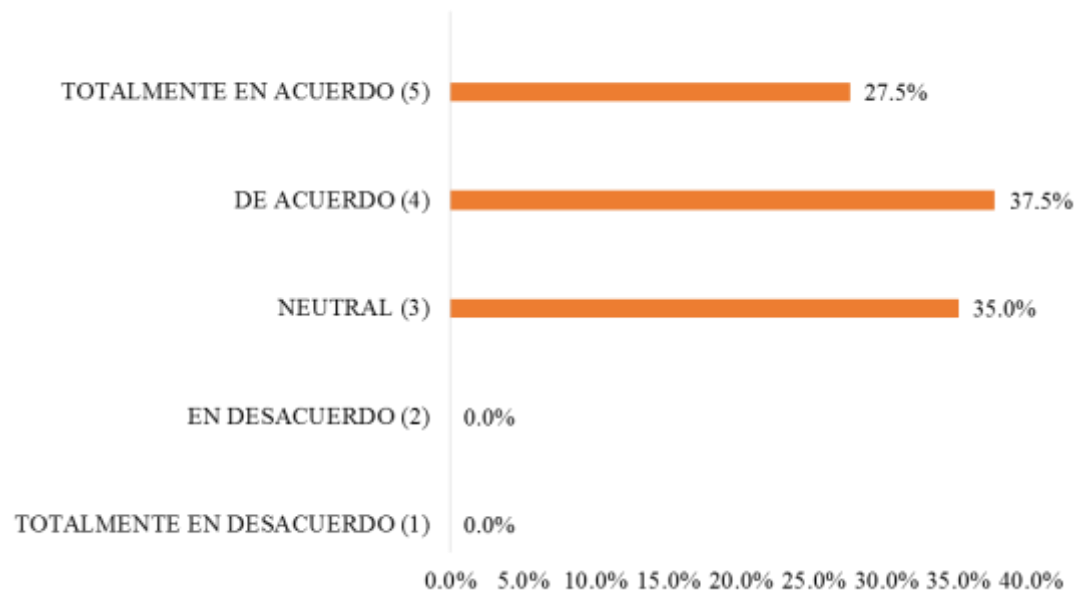


**Gráfico 46.** ¿Se realiza una evaluación del producto final para la mejor selección de proveedores?

**Interpretación.**

El gráfico demuestra que existe un 25 % (10 colaboradores) y un 30 % (12 colaboradores) haciendo un 50 % que tienen una percepción alta de que se realiza la evaluación del producto final, ya que se evalúa como queda el producto, color, textura, acabado, etc ya que el material utilizado tiene una incidencia directa con el producto final, existe un 10 % (4 colaboradores) por el tiempo que llevan en la empresa, falta poder saber evaluar un producto final de calidad.

**20. ¿Usted considera que los colaboradores están comprometidos con las tareas que se le asignan diariamente?**



**Gráfico 47.** ¿Usted considera que los colaboradores están comprometidos con las tareas que se le asignan diariamente?

**Interpretación.**

El gráfico demuestra que existe un 35 % (14 colaboradores) tienen una percepción media acerca del compromiso con las tareas que se les asignan, ya que están en un proceso de mejora y demostrar su compromiso con su labor en el proceso de producción, demostrando su eficacia, y existe un 27.5 % (11 colaboradores) y 37.5 % (15 colaboradores) que están comprometidos con sus labores y con la empresa, asegurando que se obtendrá un producto final de calidad y así mismo en las demás áreas de la empresa.