Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela Profesional de Administración

Gestión logística y eficiencia operativa en la Empresa de Transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración

Autora

Angela Maria Medina Valencia

Asesor

Dr. Abrahan Cesar Neri Ayala

Dr. Abrahan Cesar Neri Ayala
DNI: 441

Huacho – Perú

2026

Reconocimiento - No Comercial - Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales
https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/
Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.

UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela Profesional de Administración

METADATOS

DATOS DEL AUTOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	**DNI**	**FECHA DE SUSTENTACIÓN**
Angela Maria Medina Valencia	72225351	09/09/2026
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	**DNI**	**CÓDIGO ORCID**
Dr. Abrahan Cesar Neri Ayala	15739625	https://orcid.org/0000-0003-2799-3244
DATOS DE LOS MIEMROS DE JURADOS-PREGRADO/POSGRADO: MAESTRÍA-DOCTORADO		
NOMBRES Y APELLIDOS	**DNI**	**CÓDIGO ORCID**
Dr. José Luis Ausejo Sanchez	45307125	https://orcid.org/0000-0003-4674-6150
M(a) Damaris Faviola Medina Palma	47463656	https://orcid.org/0000-0001-9398-2039
M(a) Yolanda Emperatriz Maguiña Poma	15739689	https://orcid.org/0009-0002-4671-7085

ANGELA MARIA MEDINA VALENCIA

GESTIÓN LOGÍSTICA Y EFICIENCIA OPERATIVA EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE SHALOM HUACHO – SALAVERRY, ...

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FCE-PREGRADO 2026

Unidad de Investigación de la FCE-2026

Facultad de Ciencias Empresariales

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::1:3625956740

Fecha de entrega
11 ago 2026, 8:43 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
11 ago 2026, 9:16 a.m. GMT-5

Nombre del archivo
2026-068379__TESIS_DESAGREGADA.pdf

Tamaño del archivo
1.5 MB

99 páginas

23.863 palabras

138.649 caracteres

13% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

12% Fuentes de Internet
3% Publicaciones
7% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.° de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

A Dios, por guiar mis pasos con sabiduría; a mis queridos padres, por su amor incondicional y por ser el cimiento de cada uno de mis logros; y a mis hermanos, por acompañarme con palabras de aliento en cada etapa de mi formación profesional.

Angela María Medina Valencia

AGRADECIMIENTO

A la universidad y a los profesores, por haberme formado con conocimientos sólidos, valores y un compromiso real con ser un buen profesional.

A mi asesor de tesis, por su orientación, su paciencia y el tiempo que le dedicó a este trabajo. También a la empresa de transportes Shalom, agencia Huacho - Salaverry, por darme las facilidades para recoger la información que necesitaba. Y a mi familia, por estar siempre ahí apoyándome sin condiciones.

Angela María Medina Valencia

ÍNDICE

CARATULA I

LICENCIA DE CREATIVE COMMONS II

DATOS DEL AUTOR, ASESOR Y JURADO (METADATOS) III

RESULTADO DEL INDICE DE SIMILITUD DEL REPORTE DE ORIGINALIDAD IV

DEDICATORIA V

AGRADECIMIENTO VI

ÍNDICE VII

RESUMEN XI

ABSTRACT XII

INTRODUCCIÓN XIII

Capítulo I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 1

1.1. Descripción de la realidad problemática 1

1.2. Formulación del problema 4

1.2.1. Problema general 4

1.2.2. Problemas específicos 4

1.3. Objetivos de la investigación 4

1.3.1. Objetivo general 4

1.3.2. Objetivos específicos 4

1.4. Justificación de la investigación 5

1.5. Delimitación del estudio 6

Capítulo II: MARCO TEÓRICO 7

2.1. Antecedentes de la investigación 7

2.1.1. Antecedentes internacionales 7

2.1.2. Antecedentes nacionales 9

2.2. Bases teóricas 11

2.3. Definición de términos básicos 28

2.4. Hipótesis de investigación 30

2.4.1. Hipótesis general 30

2.4.2. Hipótesis específicas 30

2.5. Operacionalización de las variables 31

Capítulo III: METODOLOGÍA 32

3.1. Diseño metodológico 32

3.2. Población y muestra 33

3.2.1. Población 33

3.2.2. Muestra 33

3.3. Técnicas de recolección de datos 34

3.4. Técnicas para el procesamiento de la información 36

Capítulo IV: RESULTADOS 38

4.1. Análisis de resultados 38

4.2. Contrastación de hipótesis 43

Capítulo V: DISCUSIÓN 52

5.1. Discusión de resultados 52

Capítulo VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 59

6.1. Conclusiones 59

6.2. Recomendaciones 60

REFERENCIAS 62

ANEXOS 71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de la operacionalización de la variable gestión logística..... 31

Tabla 2. Matriz de la operacionalización de la variable eficiencia operativa 31

Tabla 3. Gestión logística en la empresa de transporte Shalom Huacho 38

Tabla 4. Logística interna en la empresa de transporte Shalom Huacho..... 39

Tabla 5. Logística externa en la empresa de transporte Shalom Huacho 41

Tabla 6. Procesos logísticos en la empresa de transporte Shalom Huacho 42

Tabla 7. Estructura organizacional en la empresa de transporte Shalom Huacho.. 43

Tabla 8. Estrategias logísticas en la empresa de transporte Shalom Huacho..... 44

Tabla 9. Eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho 46

Tabla 10. Puntualidad en la empresa de transporte Shalom Huacho 47

Tabla 11. Satisfacción del cliente en la empresa de transporte Shalom Huacho 49

Tabla 12. Calidad en la empresa de transporte Shalom Huacho 50

Tabla 13. Ahorro de costes en la empresa de transporte Shalom Huacho 50

Tabla 14. Flexibilidad en la empresa de transporte Shalom Huacho 50

Tabla 15. Prueba de normalidad de Kolmogorov- Smirnov 50

Tabla 16. Correlación entre la gestión logística y eficiencia operativa 50

Tabla 17. Correlación entre logística interna yeficiencia operativa 50

Tabla 18. Correlación entre logística externa y eficiencia operativa 50

Tabla 19. Correlación entre procesos logísticos y eficiencia operativa 50

Tabla 20. Correlación entre estructura organizacional yeficiencia operativa 50

Tabla 21. Correlación entre estrategias logísticas y eficiencia operativa 50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Gestión logística en la empresa de transporte Shalom Huacho	38
Figura 2.	Logística interna en la empresa de transporte Shalom Huacho	39
Figura 3.	Logística externa en la empresa de transporte Shalom Huacho	41
Figura 4.	Procesos logísticos en la empresa de transporte Shalom Huacho	42
Figura 5.	Estructura organizacional en la empresa de transporte Shalom Huacho	45
Figura 6.	Estrategias logísticas en la empresa de transporte Shalom Huacho	46
Figura 7.	Eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho	48
Figura 8.	Puntualidad en la empresa de transporte Shalom Huacho	49
Figura 9.	Satisfacción del cliente en la empresa de transporte Shalom Huacho ..	51
Figura 10.	Calidad en la empresa de transporte Shalom Huacho	51
Figura 11.	Ahorro de costes en la empresa de transporte Shalom Huacho	51
Figura 12.	Flexibilidad en la empresa de transporte Shalom Huacho	51

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión logística y la eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho – Salaverry, 2025. La metodología fue de tipo básica, diseño no experimental – transversal, de nivel correlacional y enfoque cuantitativo, se trabajó con una muestra de 23 colaboradores de la empresa, utilizando para el recojo de datos dos cuestionarios de tipo Likert validados por expertos. Se evidenció una relación positiva alta entre la gestión logística y la eficiencia operativa (rho=0,730; p<0,05). En las dimensiones específicas: logística externa (rho=0,573; p<0,05), procesos logísticos (rho=0,686; p<0,05), estructura organizacional (rho=0,629; p<0,05) y estrategias logísticas (rho=0,641; p<0,05) demostraron una relación positiva moderada estadísticamente significativa con la eficiencia operativa empresarial. La dimensión procesos logísticos presentó la correlación más alta (rho=0,686), mientras que la logística interna mostró la correlación más baja y no significativa (rho=0,306; p>0,05). Conclusión: Las empresas de transporte con mayor implementación de gestión logística logran potenciar efectivamente su eficiencia operativa, sugiriendo la importancia de fortalecer la distribución externa mediante coordinación de despachos y protocolos de seguridad, estandarización de procesos logísticos, incorporación de herramientas tecnológicas pertinentes y articulación coherente de unidades funcionales para mejorar la competitividad del servicio de transporte de encomiendas en la ruta Huacho – Salaverry.

Palabras claves: gestión logística, eficiencia operativa, transporte de encomiendas, cadena de suministro.

ABSTRACT

The study aimed to determine the relationship between logistics management and operational efficiency at the transport company Shalom Huacho – Salaverry, 2025. The methodology was basic, non-experimental, cross-sectional, correlational, and quantitative. A sample of 23 company employees was used, and two Likert-type questionnaires validated by experts were used for data collection. A high positive relationship was found between logistics management and operational efficiency (rho=0.730; $p<0.05$). In the specific dimensions: external logistics (rho=0.573; $p<0.05$), logistics processes (rho=0.686; $p<0.05$), organizational structure (rho=0.629; $p<0.05$), and logistics strategies (rho=0.641; $p<0.05$) showed a statistically significant moderate positive relationship with business operational efficiency. The logistics processes dimension had the highest correlation (rho=0.686), while internal logistics showed the lowest and insignificant correlation (rho=0.306; $p>0.05$). Conclusion: Transportation companies with greater implementation of logistics management effectively enhance their operational efficiency, suggesting the importance of strengthening external distribution through coordination of shipments and security protocols, standardization of logistics processes, incorporation of relevant technological tools, and coherent articulation of functional units to improve the competitiveness of the parcel transportation service on the Huacho–Salaverry route.

Keywords: logistics management, operational efficiency, parcel transport, supply chain.

INTRODUCCIÓN

El sector de transporte terrestre de encomiendas en el Perú atraviesa un periodo de transformación acelerada, impulsado por las exigencias de un mercado que demanda rapidez, seguridad y trazabilidad en cada envío. En la ruta Huacho – Salaverry, la empresa Shalom afronta durante el 2025 un escenario donde perfeccionar sus mecanismos logísticos resulta indispensable para responder a las expectativas de los usuarios y diferenciarse de los competidores que progresivamente incorporan mejoras en sus operaciones de distribución y reparto.

En la actualidad tiene amplia experiencia en el despacho y traslado de paquetería en esa ruta, pero todavía hay problemas en cómo planifican las compras, cómo supervisan los inventarios, cómo coordinan los despachos y cómo hacen que sus áreas trabajen juntas. Estas fallas hacen que no se aprovechen bien los recursos que tienen y que sea difícil cumplir con los plazos de entrega a tiempo. Por eso, es necesario analizar de qué forma una gestión logística bien articulada afecta los indicadores de productividad, cumplimiento y desempeño que definen qué tan eficiente es la empresa en sus operaciones.

A continuación, se describe cómo está organizado este trabajo, que se divide en capítulos que van desde identificar el problema hasta los resultados finales y las recomendaciones que salieron del estudio:

En el primer capítulo se presenta la situación problemática que enfrenta Shalom con las limitaciones que tiene en sus operaciones logísticas y cómo eso afectó su rendimiento operativo durante el 2025. Se plantean las preguntas que guían la investigación, se definen los objetivos del estudio que buscan examinar cómo se relacionan las variables analizadas, y se explica por qué este trabajo es importante para fortalecer el rubro de transporte de mercancías en el corredor Huacho – Salaverry.

En el segundo capítulo se arma la base conceptual del estudio, revisando trabajos anteriores que se hicieron en el Perú y en otros países sobre gestión logística y desempeño operativo en empresas de transporte y rubros parecidos. Se trabajan conceptos centrales como cadena de suministro, logística de entrada y salida, procesos logísticos, estructura organizacional y planificación estratégica del sistema logístico. También se plantean las hipótesis de investigación y se definen las variables con sus dimensiones e indicadores.

En el tercer capítulo se presenta el diseño metodológico que se usó, que corresponde a una investigación básica, con diseño no experimental de corte transversal, alcance correlacional y enfoque cuantitativo. Se describe la población de estudio que está conformada por el personal de Shalom, se indica que la muestra fue de 23 trabajadores y se detallan los instrumentos que se aplicaron, que fueron dos cuestionarios con escala Likert que pasaron por validación de expertos. La confiabilidad se midió con el Alfa de Cronbach y para procesar los datos se usó el programa SPSS.

En el cuarto capítulo se muestran los resultados que se obtuvieron, incluyendo tanto la descripción estadística de las variables gestión logística y eficiencia operativa como la comprobación de hipótesis usando el coeficiente Rho de Spearman. Se presentan los resultados del objetivo general y de cada objetivo específico, detallando qué tan relacionadas están las dimensiones logística interna, logística externa, procesos logísticos, estructura organizacional y estrategias logísticas con la eficiencia operativa.

En el quinto capítulo se comparan los resultados con investigaciones anteriores que se hicieron en Perú, Ecuador, Colombia, Brasil y México, viendo en qué coinciden y en qué no coinciden con lo que se encontró en este trabajo. Las interpretaciones se apoyan en lo que dice la teoría de la cadena de suministro y los enfoques de gestión logística integral, dando un análisis razonado de cada objetivo.

En el sexto capítulo se resumen las conclusiones que salieron del análisis de cómo se relacionan la gestión logística y la eficiencia operativa en Shalom. Se dan recomendaciones para mejorar la distribución externa, consolidar los procesos logísticos, fortalecer la estructura organizacional y armar estrategias que hagan más competitivo el servicio de encomiendas. Al final se incluyen las referencias bibliográficas y los anexos que complementan el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

A nivel internacional, la gestión logística en el sector de transporte de carga y distribución de encomiendas tiene problemas serios que afectan a toda la cadena de suministro global. Enriquez (2024) de la Universidad de Murcia señala que como el comercio electrónico ha crecido tanto, los vehículos de reparto en las ciudades también han aumentado un montón, y se proyecta que para 2030 las unidades de distribución de última milla van a subir un 61%. Esto termina generando congestión que afecta de frente a las empresas de transporte de carga terrestre y encomiendas. Esta situación se refleja en ciudades como Dublín, donde el nivel de congestión asociado al tráfico de distribución subió de 45% a 66%, y en Milán, de 30% a 45% entre 2018 y 2023, perpetuando ineficiencias en los tiempos de entrega de encomiendas. Según el Foro Económico Mundial (2023) las tendencias actuales indican que las emisiones de los vehículos de reparto de carga aumentarán un 60% para 2030, representando el 54% de las emisiones del sector transporte y el 13% de las emisiones totales de una ciudad promedio, lo que evidencia la urgencia de transformar los modelos operativos de distribución logística.

En cuanto a la eficiencia operativa del transporte de carga, también enfrenta problemas, según McKinsey & Company (2024), en Estados Unidos y Canadá, las mejoras en enrutamiento de flotas de distribución pueden reducir recorridos sin carga entre 10% y 30%, mientras que en Francia y Australia los centros de distribución logística logran reducciones en gastos operativos de hasta 40% mediante equipos eficientes de clasificación y despacho. Complementariamente, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2024) señala que esta problemática genera caídas en productividad operativa en Corea del Sur y Estados Unidos, vinculada a sobrecostos en combustible y tiempos muertos en rutas de

distribución que superan los estimados globales de emisiones logísticas en 7% de las GHG mundiales.

En América Latina, la gestión logística en el transporte de carga y encomiendas tiene problemas estructurales que hacen que la región siga quedándose atrás frente a otras. El Banco Interamericano de Desarrollo (2023) muestra que en México y Brasil las demoras para despachar y distribuir la carga pasan de los 12 a 15 días, mientras que en Colombia y Argentina la congestión que siempre hay en las terminales terrestres le suma entre 3 y 5 días más al tiempo que toma procesar los envíos. Esta situación se pone peor según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2024), que reporta que en Chile y México no se invierte lo suficiente, y los costos logísticos de distribución representan entre el 15% y 20% del valor de lo que se transporta. Esto genera pérdidas que equivalen al 5-8% del PIB de la región por culpa de las ineficiencias en la cadena de distribución.

Al mismo tiempo, la eficiencia operativa en el sector de transporte de carga en Latinoamérica tiene que lidiar con limitaciones tanto de infraestructura como de operación. El Banco Interamericano de Desarrollo (2024) indica que en Brasil y Perú, el 60% de las unidades de transporte de carga tiene más de 10 años de antigüedad, mientras que en México solo entre el 40% y 50% de las empresas usan de verdad sistemas integrados de rastreo y distribución. La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2024) agrega que en Colombia y Ecuador la productividad operativa en empresas de carga ha bajado porque hay congestiones en los corredores logísticos que pueden durar hasta 48 horas, y esto tiene que ver con fallas en el mantenimiento de las flotas y problemas de coordinación en los despachos que hacen más grande la brecha entre regiones.

En el Perú, la gestión logística en el transporte de carga y distribución de encomiendas es una barrera que frena el desarrollo económico del país sin que se note mucho. El Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2024) muestra cifras que no son nada alentadoras: el

subsector de carga terrestre solo creció 3.82% en julio 2024, y en regiones como La Libertad y Áncash los indicadores de flujo de unidades de carga muestran que hay fallas en la cadena de distribución. Esta situación se pone más grave según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2024), que registra que los índices de congestión logística en los corredores de carga están por encima del promedio nacional. Huacho refleja esto con más fuerza porque ahí se concentran rutas críticas de distribución de encomiendas que son muy vulnerables en lo operativo.

En cuanto a la eficiencia operativa, lo que pasa en el Perú muestra diferencias muy marcadas entre lo que se planifica y lo que realmente se ejecuta en el transporte de carga. El Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2023) reconoce que, aunque se invirtió en infraestructura vial, solo el subsector aéreo de carga logra tasas de crecimiento de 11.93%, mientras que el terrestre apenas tiene variaciones acumuladas de 5.70%. Esta contradicción se pone más fuerte según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2024), que documenta cómo en Lima Provincias el 82% de los operadores de carga y encomiendas dice que tiene ineficiencias crónicas en sus rutas de distribución, mientras que el 61% considera que el mantenimiento de sus flotas no alcanza para las operaciones del día a día.

A nivel local, la empresa Shalom Huacho–Salaverry tiene varias dificultades en su gestión logística de carga y encomiendas. Por ejemplo, hay fallas en el sistema de registro de inventarios que hacen que se cometan errores al ubicar los paquetes y que las entregas se retrasen. También se ve que el personal está sobrecargado, que les falta capacitación y que la comunicación interna es poca, y todo esto afecta la eficiencia operativa en el proceso de distribución. Aparte, se encontraron errores en el rotulado de los envíos, fallas del sistema informático y problemas con la señalización de los procesos de despacho. Por último, se nota que el personal no tiene mucho interés en averiguar qué pasó con los paquetes que se perdieron,

lo que termina generando indemnizaciones que se podrían evitar si se investigara antes. Esto afecta tanto los recursos como la imagen de la empresa.

Si este problema no se soluciona a tiempo, la empresa Shalom Huacho-Salaverry va a ir perdiendo poco a poco su competitividad y su capacidad de mantenerse en el mercado de transporte de carga y encomiendas. Las fallas en la gestión logística van a hacer que los costos operativos suban bastante por las indemnizaciones que se tienen que pagar cada vez que se pierde un paquete, por la mercadería que se pierde cuando se ubica o rotula mal, y por el tiempo que se pierde cuando el sistema informático de rastreo falla. Al mismo tiempo, tener al personal sobrecargado sin capacitarlo bien va a hacer que haya más rotación de trabajadores, más accidentes en el trabajo y un clima laboral negativo que va a afectar la productividad en los centros de distribución. Si las entregas retrasadas y los errores en el servicio de encomiendas se siguen acumulando, la empresa va a perder clientes que se van a ir a otras empresas que sean más eficientes, y eso va a dañar la imagen de la empresa y la confianza que el mercado tiene en ella.

En ese contexto, se está desarrollando la presente investigación con la finalidad de estudiar cómo se relacionan ambos fenómenos en la empresa de transporte de carga y encomiendas Shalom Huacho - Salaverry; entender esta posible conexión podría ayudar a crear estrategias completas que mejoren al mismo tiempo la gestión logística y hagan más eficientes los procesos de distribución de carga terrestre.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre gestión logística y eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la dimensión logística interna y eficiencia operativa en la

empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025?

¿Cuál es la relación entre la dimensión logística externa y eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025?

¿Cuál es la relación entre la dimensión procesos logísticos y eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025?

¿Cuál es la relación entre la dimensión estructura organizacional yeficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025?

¿Cuál es la relación entre la dimensión estrategias logísticas y eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre gestión logística y eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025

1.3.2. Objetivos específicos

Demostrar la relación entre la dimensión logística interna y eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025.

Establecer la relación entre la dimensión logística externa y eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025.

Probar la relación entre la dimensión procesos logísticos y eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025.

Demostrar la relación entre la dimensión estructura organizacional y eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025.

Evidenciar la relación entre la dimensión estrategias logísticas yeficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025.

1.4. Justificación de la investigación

Justificación teórica

En la actualidad, existen vacíos de información que requieren ser estudiados para entender mejor la relación entre la gestión logística y la eficiencia operativa en empresas de transporte. Este estudio fue útil para ampliar el conocimiento en este campo, ya que los hallazgos no solo sirven como base para futuras investigaciones, sino que también enriquecieron el desarrollo de teorías como la Teoría de la Cadena de Suministro, que sostiene que una gestión logística adecuada optimiza los recursos y tiempos de entrega, y la Teoría de la Gestión por Procesos, que afirma que la eficiencia operativa depende de cómo se organizan y ejecutan las actividades dentro de una empresa. Estas teorías dieron una base conceptual sólida que ayuda a buscar conocimiento sobre este tema y también sirviro5,m.<n para entender mejor los resultados que se encuentren.

Justificación práctica

La investigación proporcionó información que mostró las debilidades de la gestión logística en la empresa Shalom Huacho - Salaverry y cómo estas afectan su eficiencia operativa. Con los resultados que se obtuvieron, se dieron recomendaciones para que la empresa mejore sus procesos logísticos y asegurarse de que los recursos se usen de manera más eficiente; estas recomendaciones ayudaron a que la organización sea más competitiva, ágil y capaz de enfrentar los desafíos que aparecen en el sector transporte. Además, cuando la eficiencia operativa mejoro, esto trajó beneficios concretos como gastar menos dinero, entregar más rápido y tener clientes más satisfechos.

Justificación metodológica

El presente estudio se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo y se ubicó en el nivel correlacional, lo que permitió establecer de manera objetiva la relación entre las variables de interés. En ese sentido, se diseñaron dos instrumentos de recolección de datos, uno orientado

a medir el funcionamiento de la gestión logística y otro dirigido a evaluar la eficiencia de las operaciones. Estos instrumentos pasaron por un proceso metodológico riguroso que incluyó la validación por juicio de expertos y el análisis de confiabilidad, de frente se buscó garantizar que funcionen de manera adecuada en el contexto peruano. Así también, dichos instrumentos resultaron de utilidad para futuros investigadores, o sea, les proporcionaron una metodología estructurada que se puede adaptar a diferentes situaciones del sector transporte.

1.5. Delimitación del estudio

1.5.1. Delimitación Geográfica

El estudio se realizó en la empresa de transporte Shalom ubicada en la Av. Salaverry N° 764 en la ciudad de Huacho, Huaura-Lima.

1.5.2. Delimitación temporal

El desarrollo de la investigación se llevó a cabo durante el segundo semestre del año 2025, específicamente entre los meses de agosto y diciembre.

1.5.3. Delimitación social:

Colaboradores de la empresa Shalom

1.5.4. Delimitación semántica:

Gestión Logística: Según Ballou (2020), representa el conjunto de actividades que planifican, implementan y controlan el movimiento y almacenamiento eficiente de bienes, servicios e información relacionada, desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el propósito de satisfacer los requerimientos del cliente.

Eficiencia operativa: Según Krajewski et al. (2020), constituye el grado en que una empresa logra sus objetivos operacionales minimizando el desperdicio de tiempo, materiales, energía y esfuerzo humano, mediante la configuración óptima de procesos, tecnologías y estructuras organizacionales.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Investigaciones internacionales

Rodríguez y Malavé (2025) ejecutaron en Ecuador una investigación orientada a estructurar un sistema de distribución óptimo para potenciar las operaciones y elevar el posicionamiento competitivo de la empresa Man Water. El trabajo se desarrolló mediante análisis de amplitud de fuentes documentales utilizando Bibliometrix para detectar orientaciones en sistemas de distribución, introduciendo estrategias tales como gestión de existencias, previsión de demanda, MRP y optimización de rutas mediante VRP Solver. Los hallazgos evidenciaron que la gestión de existencias incrementó su eficiencia en 5.3%, la previsión de demanda optimizó su desempeño en 35.2%, el MRP elevó la productividad en 67%, y la optimización de rutas disminuyó los kilómetros recorridos en 55%, el lapso por usuario en 20.5% junto a los gastos operacionales en 11%; además se identificó un lapso de recupero de 4 años junto a una rentabilidad interna de 15.24%, evidenciando sostenibilidad financiera. Finalmente, la aplicación de un sistema integral de distribución potencializó significativamente la gestión de existencias junto a mejoró la previsión de necesidades.

López et al. (2025) hicieron su estudio en México y lo que buscaban era ver qué impacto tenía el sistema business en la eficiencia operativa y en la seguridad de una empresa del sector logístico. El trabajo se hizo con metodología mixta, combinando revisión de documentos y un cuestionario estructurado que estaba dividido en cinco partes: datos generales, cómo percibían

la seguridad, eficiencia operativa, si se cumplían las normas y qué problemas había con el sistema BASC. Se midieron parámetros de rendimiento previo y posterior a la instalación del sistema. Los hallazgos revelaron que la puntualidad en las entregas ascendió del 88% al 96%, las devoluciones descendieron un 51.4%, el lapso que la flota permaneció inactiva disminuyó un 43.7% y los accidentes laborales bajaron un 59%. También estos resultados dejaron ver avances importantes en trazabilidad, cumplimiento de normas y seguridad en las operaciones. Al final, se llegó a la conclusión de que implementar sistemas de gestión de seguridad y calidad fortaleció bastante la eficiencia operativa.

Chusin (2025) hizo su estudio en Ecuador y lo que buscaba era evaluar cómo se relacionaban los procesos logísticos con el rendimiento económico de DISTRIAL S.A.S., considerando que la empresa había pasado hace poco por una reestructuración operativa. El trabajo se desarrolló con enfoque mixto, usando entrevistas, observación directa y análisis de documentos, y se enfocó en describir los procesos de gestión logística, identificar qué costos estaban asociados y analizar los indicadores de rentabilidad durante el 2024. Los hallazgos evidenciaron que, pese a que la empresa ha instituido procedimientos distributivos elementales, subsisten carencias significativas en diseño de itinerarios, sostenimiento sistemático de unidades de transporte junto a gestión de reintegros que impactan negativamente la productividad operacional, elevan gastos distributivos además reducen conformidad del consumidor; de igual forma, los parámetros financieros examinados exponen necesidad imperativa de ejecutar acciones remediales para lograr rentabilidad conveniente. En conclusión, la optimización de los procesos logísticos mediante la implementación de herramientas tecnológicas y estrategias de planificación mejoró significativamente la eficiencia operativa.

Pompeu et al. (2022) realizaron su estudio en Brasil con el objetivo de analizar el procesamiento yseparación de pedidos en una empresa de envases desechables para identificar

ocurrencias que afectan la operacionalización logística y proponer acciones de mejora. La investigación se desarrolló mediante estudio de caso en una empresa ubicada en Maceió, Alagoas, realizando análisis de procesos logísticos a través de observación, recolección de datos y evaluación de procedimientos de procesamiento y separación de pedidos para identificar inconsistencias. Los resultados mostraron que la mejora de los procesos logísticos está relacionada con aspectos operativos relativamente simples, pero que generan ocurrencias determinantes en la eficacia organizacional; asimismo, se identificaron problemas específicos en el flujo logístico que, aunque sencillos, afectan significativamente la eficiencia operativa y requieren atención inmediata para optimización del sistema. En conclusión, la implementación de mejoras puntuales en los procesos logísticos de procesamiento y separación de pedidos, aunque simples, generó un impacto significativo en los resultados empresariales y la satisfacción del cliente final.

López et al. (2021) realizaron su estudio en Colombia con el objetivo de analizar la gestión logística en la industria salinera del departamento de La Guajira para identificar falencias y proponer acciones que mejoren su planeación y ejecución. La investigación se desarrolló con diseño descriptivo, no experimental y transversal, utilizando técnica de observación mediante encuestas aplicadas con cuestionario a una muestra de 39 ingenieros de empresas mineras dedicadas a explotación y procesamiento de sal. Los resultados mostraron que se identificaron falencias en la aplicación de la gestión logística en la minería de sal, destacando necesidad de desarrollar acciones para mejorar planeación y ejecución de procesos; asimismo, las estrategias logísticas examinadas se consideraron eficientes, mientras que la logística interna, los procesos logísticos y la estructura organizacional fueron calificados como aceptables pero mejorables. En conclusión, el fortalecimiento de la gestión logística mediante la implementación de estrategias que optimizan la logística interna, mejora los procesos operativos.

2.1.2. Investigaciones nacionales

Gonzales (2025) realizó su trabajo de suficiencia profesional en Lima con el objetivo de implementar un sistema ERP vertical para optimizar la gestión logística en Navarrete Flexo Impresiones S.A. La metodología consistió en implementación del ERP en cuatro fases: diagnóstico, desarrollo, pruebas y despliegue, con inversión de S/ 1,430,000, enfocándose en automatización de procesos logísticos y evaluando indicadores como precisión de inventario, tiempo de ciclo logístico, productividad laboral, OTIF, satisfacción del cliente, costos operativos, mermas y ROI. Los datos obtenidos revelaron que la exactitud de existencias se elevó de 65.2% hacia 94.8%, el lapso distributivo de recorrido disminuyó de 72 a 28.5 horas, la productividad laboral del personal ascendió de 85 a 142 unidades horarias, el OTIF optimizó de 75.5% hacia 98.2%, la conformidad del usuario se incrementó de 73% a 94.8%, se consiguió retorno de inversión promedio de 2.44x sumado a beneficios anuales de S/ 3,143,000, reducción de 48% en gastos de solicitud además pérdidas disminuyeron de 5.5% a 0.6%. En conclusión, la implementación del ERP vertical optimizó significativamente la gestión logística e impulsó la eficiencia operativa de la empresa.

Vargas (2025) ejecutó en Lima su investigación estableciendo como propósito indagar de qué manera la incorporación de automatización robótica modificó el rendimiento operacional del procedimiento de ingreso de documentos contables en San Martín Contratistas Generales durante 2019-2023. El diseño metodológico adoptó un enfoque cualitativo de naturaleza básica, integrando examen documental del procedimiento de ingreso de documentos junto a conversaciones con 11 colaboradores estratégicos de la organización. Los hallazgos señalaron que previamente a introducir RPA el lapso de ingreso de documentos se prolongaba hasta 11 jornadas, en tanto con mecanización automatizada dicho lapso decayó considerablemente. Los empleados reconocieron beneficios en la demanda operacional junto a

elevación en eficiencia al destinar menos lapso a labores mecánicas además mayor dedicación a gestiones de valor estratégico, demostrándose cambio favorable en el desempeño del procedimiento. Finalmente, la incorporación de automatización robótica no únicamente mejoró los lapsos de tratamiento junto a rendimiento operacional, sino que también estimuló aprovechamiento más óptimo de talento humano.

Sánchez y Valenzuela (2025) ejecutaron en Lima su estudio con propósito de examinar e introducir mejorías en el manejo distributivo en una organización de Lima. Correspondió a investigación cuantitativa de naturaleza fundamental, incorporando 80 administradores, empleando cuestionarios junto a entrevistas de estructura semiabierta se ejecutó la obtención de información. Los hallazgos identificaron vínculo positivo moderado entre exactitud de entrega de medios junto a rapidez de respuesta operacional ($\rho=0.48$, $p<0.05$), respaldando parcialmente la conjetura planteada. Se reconocieron carencias en articulación entre áreas junto a deficiencia de innovación tecnológica que obstaculizan desempeño ante operaciones de demanda elevada, siendo los componentes esenciales exactitud de entrega además rapidez de respuesta. Finalmente, el trabajo reveló que exactitud de entrega de medios junto a rapidez de respuesta operacional constituyen elementos fundamentales para productividad distributiva.

Arocutipa y Maquera (2025) realizaron su tesis en Puno con el objetivo de determinar cómo la gestión contable se relaciona con la eficiencia operativa en la empresa Royal INN Puno. La metodología fue estudio descriptivo-correlacional con enfoque, empleando análisis documental y encuestas mediante guía de análisis documental y cuestionario aplicados a 120 trabajadores de la empresa, analizando datos cuantitativos para determinar relación entre variables. Los resultados encontraron correlación entre gestión contable y eficiencia operativa, con coeficiente de correlación de 0.774 y significancia estadística de 0.000 (menor a 0.05), lo que permitió aceptar hipótesis alterna y validar relación entre ambas variables, demostrando que mejor gestión contable se asocia con mayor eficiencia operativa. En conclusión, la gestión

contable en la empresa tiene correlación positiva significativa con eficiencia operativa.

Condo e Hidalgo (2024) realizaron su tesis en Lima con el objetivo de analizar y superar las complicaciones operativas en la gestión de procesos de atención de ingresos de mercadería en una empresa del sector logístico en Perú. La metodología consistió en diagnóstico de complicaciones operativas derivadas de falta de estandarización y cuantitativa; se usó las herramientas de mejora y la matriz de ponderación. Los resultados alcanzaron el KPI "Dock to Stock" con 97% de unidades recibidas almacenadas en plazo contractualmente establecido, logrando gestión operativa eficiente que contribuyó al éxito y competitividad empresarial. En conclusión, el rediseño del layout, estandarización de procesos e implementación de herramientas de mejora continua permitieron superar complicaciones operativas en proceso de ingreso de mercadería.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Gestión Logística

2.2.1.1. Concepto de gestión logística

La gestión logística constituye un proceso que articula la circulación de medios desde su procedencia hasta el usuario terminal, potencializando cada fase para asegurar productividad junto a conformidad del consumidor. Conforme a Ballou (2020), viene a ser el conjunto de operaciones que organizan, ejecutan además supervisan el desplazamiento y deposición eficiente de productos, prestaciones e información vinculada, partiendo del sitio de origen hacia el sitio de consumo, con el fin de cubrir las necesidades del usuario. Por su lado, Mora (2021) lo entiende como el procedimiento de dirección táctica que incorpora la obtención, desplazamiento junto a deposición de materiales, mercancías e información, buscando ampliar la ganancia presente además futura mediante la satisfacción de solicitudes de forma productiva.

Complementando estas perspectivas, Chopra y Meindl (2020) definen la gestión logística como el arte y la ciencia de administrar el flujo de materiales y productos desde la

fuente de suministro hasta el usuario final, incorporando decisiones sobre transporte, inventarios, almacenamiento y servicio al cliente, con el objetivo de alcanzar ventajas competitivas sostenibles. Esta convergencia conceptual evidencia que la gestión logística trasciende el simple movimiento de mercancías, constituyéndose en un sistema integrado que impacta directamente en la competitividad y rentabilidad organizacional.

2.2.1.3. Causas de una deficiente gestión logística

La inadecuada gestión logística en las empresas de transporte tiene su origen en varios factores estructurales y operativos. Una de las causas principales es la falta de planificación estratégica, que se nota cuando las empresas no tienen sistemas de información conectados entre sí, cuando no capacitan bien a su personal y cuando los departamentos no se coordinan; todo esto hace que se repitan tareas innecesariamente y se desperdicien recursos. También, el uso de tecnología antigua impide hacer seguimiento en tiempo real de lo que está pasando, lo que lleva a las empresas a tomar decisiones cuando ya es tarde en lugar de prevenir los problemas. Otro problema grande es la informalidad en los procesos logísticos; cuando no existen protocolos claros y estándar, es difícil medir qué tan bien está funcionando la empresa y tampoco se pueden hacer mejoras constantes. Según Cano et al. (2021), todos estos problemas estructurales en la gestión logística causan gastos extras en las operaciones, retrasos en las entregas y que el servicio sea de menor calidad; esto afecta mucho la capacidad de las empresas de transporte para competir en el mercado.

Otro factor que pesa bastante son las limitaciones de infraestructura y los problemas de plata que enfrentan las empresas de transporte, sobre todo en países que están en desarrollo como el Perú. Cuando las empresas no tienen suficiente capital para operar, no pueden invertir en tecnología nueva, en hacerle mantenimiento a sus vehículos antes de que se malogren, ni en mejorar sus locales. Esto hace que se queden siendo ineficientes por mucho tiempo. Las malas condiciones de los almacenes, no tener sistemas para gestionar bien los vehículos y no contar

con herramientas para armar las mejores rutas hace que los costos suban mientras que la productividad baja cada vez más. Aparte de eso, que los precios del combustible suban y bajen todo el tiempo y que la demanda no sea estable complica que se pueda planificar bien la logística. Gutiérrez y Prida (2020) señalan que cuando se juntan los recursos limitados con una gestión que no funciona bien, se generan círculos viciosos donde las empresas no pueden invertir en mejoras porque no les da la rentabilidad.

Que la gente se resista a los cambios en la organización y que no se maneje bien al personal también son causas de que haya fallas en la logística. Cuando la cultura de la empresa está muy pegada a las formas tradicionales de hacer las cosas, se vuelve difícil adoptar metodologías nuevas como lean logistics o sistemas de gestión de calidad. Que haya mucha rotación de personal, porque las condiciones de trabajo no son buenas y casi no hay oportunidades de crecer profesionalmente, no deja que se formen equipos que sepan lo que hacen y que estén comprometidos con la empresa. Que la comunicación entre los jefes y las áreas no funcione bien genera desinformación, errores en las operaciones y conflictos internos que traban el flujo logístico. Acevedo y Gómez (2021) dicen que la parte humana es el eslabón más crítico en la cadena logística, donde si la capacitación no es buena, la motivación está baja y el liderazgo es débil, eso se traduce de frente en ineficiencias operativas que se repiten todo el tiempo.

2.2.1.4. Teoría de la cadena de suministro aplicada a la gestión logística

La teoría de la cadena de suministro da un marco completo para entender cómo funciona la gestión logística. En simple, es un sistema donde todos los procesos están conectados y van sumando valor desde los proveedores hasta que el producto llega al cliente final. Esta teoría se centra en coordinar de forma sincronizada tres flujos que son clave: los materiales, la información y el dinero que pasan por varias organizaciones. Lo que se busca es mejorar el rendimiento de todos en conjunto, no solo de una empresa por separado. Christopher

(2022) dice que para gestionar bien una cadena de suministro hay que tener visibilidad de todos los procesos, que las empresas colaboren entre ellas y que todas apunten hacia los mismos objetivos estratégicos. Esta teoría le viene muy bien a las empresas de transporte, porque la forma en que conectan su logística interna con la externa y sus procesos operativos es lo que define qué tan rápido pueden reaccionar cuando la demanda cambia. Aparte, cuando las empresas comparten sus sistemas de información, pueden tomar decisiones de forma coordinada y eso ayuda a bajar el exceso de inventarios, los tiempos de espera y los costos en general.

El enfoque sistémico de esta teoría reconoce algo que es importante: si cualquier parte de la cadena tiene problemas o funciona bien, eso le pega a todo el sistema. Los principios básicos dicen que es clave mantener relaciones a largo plazo con proveedores y clientes, ya no se trata solo de hacer negocios de vez en cuando sino de armar alianzas estratégicas donde todos salen ganando. Configurar bien la red logística es una decisión bien estratégica que incluye ver dónde poner las instalaciones, elegir a los proveedores correctos y diseñar las rutas de distribución que más convengan. Bowersox et al. (2020) explican que cuando la cadena de suministro está bien integrada, se puede sincronizar lo que se produce con lo que el mercado está pidiendo, y eso ayuda a reducir desperdicios y de paso tener clientes más contentos. Las empresas que entienden y aplican esta forma de ver las cosas desarrollan ventajas competitivas que les duran en el tiempo porque arman sistemas logísticos que aguantan y se adaptan fácil a los cambios.

En la actualidad, aplicar la teoría de la cadena de suministro significa usar tecnologías digitales que están cambiando completamente la gestión logística tradicional. Ahora se pueden rastrear productos en tiempo real usando dispositivos IoT, hacer análisis predictivos con big data y automatizar procesos usando inteligencia artificial; todo esto está revolucionando la rapidez con la que las empresas responden y su eficiencia operativa. Estas tecnologías permiten

pasar de cadenas de suministro que solo reaccionan a los problemas a sistemas que se adelantan, predicen interrupciones y ajustan sus operaciones sobre la marcha. Lambert (2021) afirma que digitalizar la cadena de suministro permite ver todo el proceso de principio a fin; esto mejora la planificación entre empresas, ayuda a predecir mejor la demanda y a manejar las situaciones inesperadas. Para las empresas de transporte, esta transformación digital es una gran oportunidad para cambiar sus estructuras organizacionales, mejorar sus estrategias logísticas y conectar todos sus procesos usando plataformas donde todos pueden colaborar.

2.2.1.5. Dimensiones de la gestión logística

De acuerdo con López et al. (2021), la gestión logística se organiza en cinco dimensiones fundamentales:

Logística interna: Esta dimensión incluye todas las actividades relacionadas con recibir, almacenar y distribuir internamente los materiales que la empresa necesita para operar. Aquí se encuentra la gestión de inventarios, el control de stocks, cómo se manejan los materiales dentro de las instalaciones y la preparación de pedidos para distribuirlos después; cuando la logística interna funciona bien, se reducen los tiempos de espera y los costos de almacenamiento, además se garantiza que siempre haya recursos disponibles para que la empresa siga funcionando sin problemas.

Logística externa: Se refiere a todas las operaciones para distribuir y entregar productos o servicios a los clientes finales; esto incluye gestionar el transporte, diseñar las mejores rutas y dar servicio después de la venta. En esta dimensión hay que coordinar con las empresas de transporte, cumplir con los plazos de entrega, hacer seguimiento a los envíos y manejar las devoluciones cuando sea necesario; la forma en que funciona la logística externa afecta directamente qué tan satisfechos están los clientes y es básicamente la cara visible de la empresa ante el mercado.

Procesos logísticos: Esta dimensión abarca todos los procedimientos estandarizados que controlan cómo fluyen los materiales, la información y las decisiones en toda la cadena logística. Incluye planificar la demanda, gestionar los pedidos, programar las operaciones, controlar la calidad y medir el desempeño usando indicadores importantes; cuando estos procesos están bien documentados y se mejoran constantemente, las operaciones son más consistentes, es más fácil encontrar dónde hay problemas y se pueden tomar medidas correctivas a tiempo.

Estructura organizacional: Representa cómo se organizan los roles, las responsabilidades, los niveles de jerarquía y los mecanismos de coordinación que sostienen las operaciones logísticas. Esta dimensión incluye definir los organigramas, establecer quién tiene autoridad sobre qué, asignar personas y tecnología a cada área, y delimitar las especializaciones; cuando la estructura organizacional está bien diseñada, la comunicación fluye mejor, las decisiones se toman más rápido y los diferentes departamentos colaboran más fácilmente para alcanzar los objetivos logísticos.

Estrategias logísticas: Son las decisiones a largo plazo que guían cómo se configura todo el sistema logístico según la visión de la empresa y la competencia en el mercado. Esto incluye definir las políticas de servicio al cliente, elegir proveedores estratégicos, decidir inversiones en tecnología, crear alianzas con otras empresas y definir modelos de distribución; las estrategias logísticas conectan las capacidades operativas con los objetivos de la empresa, determinando qué tan competitiva es y si el modelo de negocio puede sostenerse en el tiempo.

2.2.1.6. Consecuencias de una gestión logística deficiente

Cuando la gestión logística se hace mal, las consecuencias se notan principalmente en que los costos operativos suben y en que las empresas van perdiendo competitividad. Los sobrecostos que vienen de las ineficiencias logísticas abarcan varios problemas: se gasta demasiada plata en transporte porque las rutas no están bien pensadas, se acumulan inventarios

viejos o de más que dejan el dinero estancado, los vehículos consumen más combustible porque no les dan mantenimiento como deberían, y encima se pagan multas por no cumplir con lo que dicen los contratos. Cuando todos estos costos ocultos se van juntando, las ganancias de la empresa bajan bastante, y eso limita cuánto pueden meter en mejoras e innovación. Aparte, cuando se desperdician materiales, energía y el trabajo de la gente, eso afecta de forma negativa la sostenibilidad ambiental y social de las operaciones. Flamarique (2020) dice que las empresas que manejan mal su logística tienen costos logísticos que están entre treinta y cincuenta por ciento más arriba que las empresas eficientes del mismo rubro.

Que la calidad del servicio se deteriore es otra consecuencia grave, porque afecta directo la satisfacción de los clientes y si estos van a seguir comprando o no. Los retrasos seguidos en las entregas, que se pierdan o se dañen las mercancías, que la información sobre los pedidos no sea exacta y que no se atiendan bien los reclamos, todo eso genera malas experiencias que hacen que los clientes se vayan con la competencia. Cuando no se cumple con lo que se promete de forma constante, se pierde la confianza y la reputación de la empresa, lo que reduce la participación en el mercado y cierra oportunidades de crecimiento. Las devoluciones aumentan, los reclamos se multiplican y lo que se gasta en compensaciones va subiendo cada vez más. Anaya Tejero (2021) señala que en mercados donde hay mucha competencia, tener una logística excelente es lo que marca la diferencia, y cuando hay fallas operativas, eso se traduce rápido en que se pierden clientes rentables que se van con competidores que trabajan mejor.

Que el personal se desmotive y que haya mucha rotación son efectos organizacionales importantes cuando los sistemas logísticos no funcionan bien. Los trabajadores tienen que lidiar con ambientes de trabajo estresantes donde hay presión todo el tiempo para compensar las fallas del sistema, faltan los recursos necesarios, la comunicación es confusa y nadie les reconoce el esfuerzo que hacen. Esa situación genera frustración, agotamiento y que la gente

se desconecte emocionalmente de la organización. Cuando hay mucha rotación, la empresa tiene que gastar una y otra vez en buscar gente nueva, seleccionarla y capacitarla, además de que se pierde el conocimiento que la organización fue acumulando con los años. Los errores operativos aumentan cuando hay gente nueva y la curva de aprendizaje se reinicia todo el tiempo. Ballesteros y Ballesteros (2020) advierten que la parte humana en la logística muchas veces no se le da la importancia que tiene, cuando en realidad el personal capacitado y motivado es el activo más valioso que puede tener una empresa.

2.2.1.7. Estrategias para mejorar la gestión logística

La implementación de tecnologías de información es una estrategia fundamental para modernizar y mejorar la gestión logística en las empresas. Los sistemas de gestión de transporte automatizados facilitan planificar rutas de manera dinámica; esto significa que el sistema considera varias cosas al mismo tiempo como las distancias, el tiempo que tomará, cuánto pueden cargar los vehículos y las restricciones que existen, lo que ayuda a reducir mucho los costos de combustible y hacer entregas más rápidas. Las plataformas de rastreo satelital que usan GPS permiten ver en tiempo real dónde están y en qué estado se encuentran los vehículos; esto es súper útil porque se puede responder rápidamente cuando pasa algo inesperado y además se puede dar información exacta a los clientes sobre sus pedidos (Serrano, 2020).

El desarrollo de talento humano mediante programas estructurados de capacitación representa otra estrategia crítica para elevar el desempeño logístico. La formación técnica en gestión de inventarios, planificación de distribución, uso de tecnologías especializadas y gestión de calidad fortalece las competencias del personal operativo y administrativo. Los programas de desarrollo de habilidades blandas como trabajo en equipo, comunicación efectiva, resolución de problemas y liderazgo transforman la cultura organizacional hacia la colaboración y mejora continua. Cuando el personal se certifica en estándares internacionales de logística y transporte, eso hace que la empresa se vea más profesional y gane credibilidad.

Casanovas y Cuatrecasas (2021) sostienen que las organizaciones que de manera constante le meten inversión al desarrollo de su gente logran ventajas competitivas que se mantienen en el tiempo, porque el conocimiento especializado es algo que a los competidores les cuesta mucho copiar.

Usar metodologías de mejora continúa basadas en filosofías lean es una estrategia que funciona muy bien para eliminar lo que sobra y mejorar los procesos logísticos. La idea es identificar de forma ordenada las actividades que no aportan valor, y después eliminarlas o rediseñarlas para liberar recursos y enfocarlos en lo que realmente importa. Cuando se estandarizan los procedimientos con documentación clara, se reduce la variabilidad, hay menos errores y el personal nuevo aprende más rápido. Si se implementan sistemas de gestión visual, se pueden detectar al toque las desviaciones y aplicar correcciones de inmediato. Los círculos de calidad, que hacen participar al personal operativo en encontrar problemas y proponer soluciones, aprovechan todo ese conocimiento que la gente va acumulando en el día a día de las operaciones. Rajadell y Sánchez (2020) demostraron que las empresas que aplican metodologías lean en logística logran bajar sus costos operativos entre un quince y un treinta por ciento.

2.2.2. Variable 2: Eficiencia operativa

2.2.2.1. Concepto de eficiencia operativa

La eficiencia operativa tiene que ver con la capacidad que tiene una organización para sacar los mejores resultados usando la menor cantidad de recursos posible, es decir, lograr que la relación entre lo que se gasta y lo que se produce sea lo más favorable. Krajewski et al. (2020) dicen que es el grado en que una empresa logra lo que se propone en sus operaciones desperdiciando lo mínimo de tiempo, materiales, energía y esfuerzo de las personas, y eso se consigue cuando los procesos, las tecnologías y la forma en que está organizada la empresa están bien configurados. Por su parte, Heizer et al. (2021) la entienden como una medida que

muestra qué tan bien una organización convierte los recursos que tiene en productos o servicios que dejan contentos a los clientes, tomando en cuenta al mismo tiempo el costo, la calidad, qué tan rápido se hace y qué tan flexible es el proceso.

Sumando a lo anterior, Chase y Jacobs (2020) definen la eficiencia operativa como lo que se logra cuando se diseñan, ejecutan y controlan las operaciones de la empresa de forma ordenada para alcanzar niveles más altos de productividad. Esto se hace quitando actividades que no aportan nada, reduciendo lo variable que pueden ser los procesos y haciendo que los recursos trabajen sincronizados. Juntando estas ideas, queda claro que la eficiencia operativa va más allá de solo bajar costos, porque incluye varias dimensiones del desempeño empresarial que en conjunto determinan qué tan competitiva y sostenible es la empresa en mercados que cambian constantemente y donde los clientes siempre quieren más valor.

2.2.2.2. Importancia de la eficiencia operativa

La eficiencia operativa es clave para que las empresas puedan sobrevivir y crecer en mercados donde hay mucha competencia, los márgenes de ganancia son chicos y los clientes cada vez piden más. Las organizaciones que logran mejorar cómo operan consiguen ventajas importantes en costos, y esas ventajas pueden pasarlas a los clientes bajando los precios o quedárselas como mayores ganancias para ellas. Esta capacidad de hacer más con menos es algo que importa mucho en las empresas de transporte, porque los costos operativos se llevan un porcentaje bien alto de todos los ingresos que entran. Aparte de eso, la eficiencia operacional también define qué tan rápido puede reaccionar una empresa cuando la demanda cambia, lo que le permite moverse con agilidad y seguir siendo relevante en el mercado. Otra cosa importante es que las operaciones eficientes reducen el daño al medio ambiente porque consumen menos recursos naturales y generan menos desperdicios. Según Slack et al. (2020), la excelencia operativa es lo que diferencia a las empresas líderes de las que solo siguen a otros en casi todos los sectores de la economía.

La importancia estratégica de la eficiencia operativa se vuelve aún más grande cuando se piensa en cómo afecta directamente la experiencia del cliente y la calidad del servicio. Los procesos que están bien optimizados permiten cumplir siempre con las entregas prometidas, mantener altos estándares de calidad y darles a los clientes información exacta sobre sus pedidos; esta confiabilidad en las operaciones construye una buena reputación para la empresa y genera lealtad en los clientes que valoran saber qué esperar y recibir siempre lo mismo. Las operaciones eficientes también hacen posible personalizar servicios sin que esto cueste demasiado, lo que permite atender las necesidades específicas de diferentes grupos de clientes. Cuando se reducen los errores y no hay que rehacer trabajos, mejora la satisfacción tanto de los clientes como del personal que trabaja en la empresa, porque experimenta menos frustración en su trabajo diario. Como destacan Stevenson y Chuong (2021), la relación entre eficiencia operativa y satisfacción del cliente está muy bien documentada en los estudios académicos sobre negocios.

Desde el punto de vista financiero, la eficiencia operativa afecta directamente varios indicadores de rendimiento que los inversionistas y otros interesados revisan constantemente. Las empresas eficientes generan más flujo de efectivo de sus operaciones, mejoran sus indicadores de rentabilidad sobre activos y patrimonio, y demuestran mejor capacidad para crear valor que se mantiene en el tiempo; los ciclos más cortos para convertir inventario en efectivo liberan capital de trabajo que se puede reinvertir para crecer o distribuir a los accionistas. La eficiencia también hace que las empresas sean menos vulnerables cuando cambian los precios de los insumos o las condiciones del mercado, dándoles mayor estabilidad financiera; las organizaciones eficientes consiguen mejores condiciones cuando necesitan financiamiento porque tienen perfiles de riesgo más favorables. Además, la eficiencia operativa hace posible que el negocio crezca sin que los costos fijos aumenten en la misma proporción. Reid y Sanders (2020) argumentan que la eficiencia operativa es como un activo intangible

muy valioso para las empresas.

2.2.2.3. Teoría de restricciones aplicada a la eficiencia operativa

La teoría de restricciones que desarrolló Goldratt ofrece un marco conceptual para identificar y manejar los factores que limitan el rendimiento en sistemas operativos complejos. Esta teoría dice que toda organización tiene al menos una restricción que limita su capacidad para generar más valor; por eso es fundamental encontrar esa restricción para mejorar el rendimiento de todo el sistema. Este método tiene cinco pasos que se siguen uno tras otro: primero se identifica qué cosa está frenando al sistema, después se ve cómo sacarle el máximo provecho a esa restricción, luego se hace que todas las demás actividades se acomoden a esa decisión, después se le mete más recursos a la restricción para aumentar su capacidad, y al final se vuelve a empezar todo el proceso cuando la restricción se mueva a otro lado. Rahman (2020) dice que esta teoría funciona bastante bien en empresas de transporte donde las limitaciones pueden ser que los vehículos no se dan abasto, que falta personal que sepa del tema o que hay problemas con la infraestructura. Estos factores son los que al final determinan qué tan productiva es toda la organización.

Para que la teoría de restricciones funcione bien en la práctica, hay que cambiar el chip: en vez de tratar de optimizar cada área por su cuenta, lo que hay que hacer es ver todo el sistema junto y darle prioridad a que las cosas fluyan bien en general. La metáfora de la cadena lo deja bien claro: toda la cadena es tan fuerte como su eslabón más débil, así que no tiene sentido reforzar otras partes si primero no se arregla la restricción principal. Este principio va en contra de las formas tradicionales de gestión que buscan exprimir todos los recursos al máximo al mismo tiempo, cosa que muchas veces termina generando inventarios de más y desbalances en cómo operan las cosas. Cuando se sincroniza todo el sistema según el ritmo de la restricción, se evitan desperdicios y se optimiza el flujo de valor. Como explican Dettmer (2021), la teoría de restricciones da herramientas analíticas muypotentes para encontrar las causas reales de las

ineficiencias operativas y diseñar soluciones específicas.

Las diferentes dimensiones de la eficiencia operativa se conectan directamente con los principios de la teoría de restricciones, especialmente en las empresas de transporte. La puntualidad depende mucho de identificar y manejar bien las restricciones de capacidad en rutas congestionadas o en horas pico; la satisfacción del cliente mejora cuando todo el sistema funciona sincronizado según las restricciones identificadas, porque así se evita prometer cosas que no se pueden cumplir. La calidad se optimiza cuando se concentran los recursos de control en los puntos críticos del proceso, donde las restricciones hacen que el sistema sea más vulnerable; el ahorro de costos viene de eliminar actividades que no ayudan a mejorar el rendimiento de la restricción. La flexibilidad aumenta cuando las restricciones se manejan de manera proactiva, lo que crea capacidad para responder cuando la demanda varía. Según Cox y Schleier (2020), las organizaciones que aplican de manera consistente los principios de la teoría de restricciones logran mejoras importantes en su eficiencia operativa general.

2.2.2.4. Dimensiones de la eficiencia operativa

Según Karani et al. (2018), la eficiencia operativa se organiza en cinco dimensiones principales:

Puntualidad: Es la capacidad que tiene una organización para cumplir siempre con los tiempos prometidos cuando entrega servicios o productos a sus clientes; esto muestra qué tan confiable es el sistema operativo en términos de tiempo. Esta dimensión incluye cumplir con los horarios establecidos, respetar los plazos acordados y coordinar de manera precisa las actividades que dependen unas de otras. La puntualidad afecta directamente en qué tan satisfechos están los clientes y es un indicador claro de la disciplina que tiene la empresa en sus operaciones; además, cuando se mide de forma sistemática usando indicadores como el porcentaje de entregas a tiempo y las diferencias con lo programado, se puede monitorear cómo va el desempeño y tomar medidas para corregir los problemas.

Satisfacción del cliente: Es la evaluación personal que hacen los clientes sobre si los servicios que recibieron cumplen o superan lo que esperaban; esta evaluación incluye varios aspectos de su experiencia con el servicio. Esta dimensión va más allá de los aspectos técnicos porque también considera cómo sienten que los trataron, qué tan fácil fue comunicarse, cómo se resolvieron sus problemas y el valor que percibieron. La satisfacción del cliente determina si van a ser leales, si van a recomendar la empresa y si van a volver a comprar; por eso se convierte en un indicador que puede predecir si el negocio va a durar en el tiempo. Para medirla se necesitan herramientas sistemáticas que recojan las opiniones ycomentarios de los clientes.

Calidad: Incluye todas las características del servicio que determinan su capacidad para satisfacer las necesidades que los clientes expresan o las que tienen, pero no dicen; esto abarca tanto los aspectos que se pueden tocar como los que no. En las empresas de transporte, la calidad se ve en el estado de los vehículos, el profesionalismo de los conductores, que las mercancías lleguen completas y sin daños, y que la información que dan sea confiable. Esta dimensión requiere establecer estándares claros, tener procesos de control y sistemas que busquen mejorar continuamente; cuando una empresa mantiene calidad consistente, construye una buena reputación y se diferencia de su competencia de manera sostenible.

Ahorro de costes: Se refiere a la capacidad de la organización para usar la menor cantidad de recursos posibles para conseguir los resultados que quiere; es decir, mejorar la relación entre lo que invierte y lo que obtiene. Esta dimensión significa eliminar desperdicios, aprovechar al máximo las capacidades que ya tiene la empresa, negociar bien con los proveedores y reducir consumos que no son necesarios. El ahorro de costos no debe afectar la calidad ni la rapidez de respuesta; se necesita encontrar un equilibrio entre ser eficiente y ser efectivo. Cuando se gestiona bien el ahorro de costos, se liberan recursos financieros que se pueden usar para inversiones estratégicas que fortalecen la competitividad a largo plazo.

Flexibilidad: Es la capacidad del sistema operativo para adaptarse rápido cuando

cambian los volúmenes de demanda, las características del servicio o las condiciones del entorno; y hacerlo sin gastar demasiado dinero o sin que el desempeño baje mucho. Esta dimensión implica tener recursos versátiles, procesos ágiles, personal que pueda hacer varias tareas y estructuras organizacionales que se puedan adaptar. La flexibilidad es cada vez más importante en entornos cambiantes donde es difícil predecir qué va a pasar; para desarrollarla se necesita invertir en capacitación, tecnologías que se puedan modificar y crear una cultura organizacional que valore la innovación y estar dispuestos a probar cosas nuevas.

2.2.2.5. Estrategias para mejorar la eficiencia operativa

La implementación de sistemas de gestión de calidad basados en estándares internacionales como ISO es una estrategia sólida para mejorar la eficiencia operativa; esto se logra estandarizando los procesos y haciendo que la mejora continua sea parte de la cultura de la empresa. Los sistemas de gestión de calidad necesitan que se documente detalladamente todos los procedimientos operativos, que se establezcan indicadores para medir el desempeño, que se hagan auditorías regularmente y que se tomen acciones correctivas de manera sistemática cuando se encuentren problemas. Esta forma organizada de trabajar reduce las variaciones en las operaciones, disminuye los errores y la necesidad de rehacer trabajos; además, facilita entrenar al personal nuevo porque existen protocolos claros que seguir (Summers, 2020).

Optimizar los procesos usando técnicas de reingeniería y mapeo de valor es otra estrategia clave para eliminar ineficiencias en el sistema y rediseñar cómo se hacen las cosas. Cuando se analizan los procesos actuales con diagramas de flujo, midiendo tiempos y costos, y viendo dónde están los cuellos de botella, se encuentran oportunidades de mejora importantes que muchas veces no se notan en el día a día de la operación. Si se distingue entre las actividades que sí agregan valor y las que son puro desperdicio, se puede priorizar en qué intervenir para que el impacto sea mayor. Cuando se rediseñan los procesos quitando pasos que

no hacen falta, simplificando trámites burocráticos, automatizando tareas repetitivas y redistribuyendo responsabilidades, la productividad mejora de forma notable. Simular diferentes escenarios antes de hacer cambios ayuda a reducir el riesgo de que la operación se vea afectada. Jacobs y Chase (2021) señalan que cuando se aplica la reingeniería de procesos de forma sistemática, los tiempos de ciclo pueden bajar entre cuarenta y sesenta por ciento.

Desarrollar una cultura organizacional enfocada en el desempeño a través de sistemas de gestión de talento y reconocimiento es una estrategia importante para lograr que el personal se comprometa con los objetivos de eficiencia. Los programas de incentivos que están alineados con indicadores de eficiencia operativa motivan a que los trabajadores actúen como se espera y refuerzan la importancia de ser productivos. Cuando se comunican de forma clara las metas, los resultados y los desafíos, se genera un sentido de propósito compartido y todos se sienten responsables. Los programas de reconocimiento que no son monetarios pero que celebran los logros individuales y del equipo fortalecen la identidad de la organización y el orgullo de pertenecer a ella. Hacer que el personal participe en las decisiones operativas aprovecha lo que saben por experiencia y genera compromiso con las mejoras que se implementan. Desarrollar un liderazgo transformacional que inspire, desafíe y apoye al personal ayuda a liberar el potencial que hay en la organización. Lussier y Hendon (2022) documentan que las organizaciones que tienen culturas de alto desempeño superan de forma consistente a sus competidores.

2.3. Definición de términos básicos

Cadena de valor logística. Es la secuencia completa de actividades que van agregando valor desde que se compran los materiales hasta que el producto llega al cliente final; incluye el aprovisionamiento, la producción, el almacenamiento, el transporte y la distribución. Esta cadena permite identificar dónde se puede mejorar y encontrar ventajas competitivas en cada parte del proceso logístico (Porter y Millar, 2021).

Capacidad instalada. Se refiere al volumen máximo de producción o servicios que una empresa puede generar con los recursos que tiene actualmente durante un período específico; esto incluye equipos, personal, infraestructura y tecnología disponibles. Este concepto determina qué tan flexible es la empresa para operar y cómo puede responder cuando la demanda sube o baja (Heizer et al., 2021).

Costos logísticos totales. Son la suma de todos los gastos relacionados con las actividades logísticas; esto abarca transporte, almacenamiento, manejo de inventarios, procesamiento de pedidos, embalaje y sistemas de información. Este indicador es fundamental para evaluar qué tan eficiente es el sistema logístico de una empresa (Ballou, 2020).

Indicadores clave de desempeño (KPI). Son medidas específicas que permiten ver el progreso hacia los objetivos estratégicos y operativos de la empresa; ayudan a evaluar si los procesos funcionan bien, identificar problemas y tomar decisiones basadas en datos reales. Estos indicadores son herramientas esenciales para gestionar y mejorar constantemente la eficiencia operativa (Kaplan y Norton, 2020).

Plazo de entrega. Es el tiempo total que pasa desde que se hace un pedido hasta que se completa y entrega al cliente; incluye todas las etapas intermedias como procesamiento, producción y distribución. Reducir este tiempo mejora la competitividad de la empresa y hace más felices a los clientes en las operaciones logísticas (Christopher, 2022).

Obsolescencia de inventario. Ocurre cuando los productos almacenados pierden valor porque se deterioran físicamente, vencen, hay cambios tecnológicos o baja la demanda; esto genera costos financieros y operativos importantes. Para evitarlo se necesita una gestión activa que incluya rotar bien los productos y tener sistemas de información actualizados (Zipkin, 2020).

Productividad operacional. Es la relación entre la cantidad de productos o servicios que se producen y los recursos que se usan en un período específico; muestra qué tan

eficientemente se transforman los insumos en resultados. Este indicador es básico para medir el desempeño empresarial y la competitividad en el sector transporte (Krajewski et al., 2020).

Resiliencia logística. Es la capacidad que tiene el sistema logístico para anticipar, prepararse, responder y recuperarse rápidamente cuando hay interrupciones o cambios inesperados en las operaciones. Esto significa tener flexibilidad, recursos de respaldo y planes de emergencia que realmente funcionen (Pettit et al., 2021).

Trazabilidad. Es la capacidad de seguir y conocer el historial, ubicación y movimientos de un producto o servicio a lo largo de toda la cadena logística usando sistemas de identificación y registro. Esta práctica mejora la transparencia, el control de calidad y la respuesta cuando hay problemas en las operaciones de transporte (Manzini y Accorsi, 2020).

Tiempo de ciclo. Es el tiempo total que se necesita para completar un proceso específico desde que empieza hasta que termina; incluye tanto el tiempo de trabajo real como los períodos de espera. Mejorar este tiempo eliminando actividades que no agregan valor aumenta la eficiencia operativa (Jacobs y Chase, 2021).

Utilización de capacidad. Porcentaje de la capacidad instalada que efectivamente se emplea en la generación de productos o servicios, calculado como la relación entre producción real y producción potencial máxima. Niveles óptimos balancean eficiencia con flexibilidad para atender variaciones de demanda (Slack et al., 2020).

Ventaja competitiva operacional. Superioridad sostenible que una empresa alcanza frente a competidores mediante la excelencia en sus procesos operativos, manifestándose en menores costos, mayor calidad, entregas más rápidas o mayor flexibilidad. Constituye la base para posicionamiento estratégico diferenciado en el mercado (Porter, 2020).

2.4. Hipótesis de investigación

2.4.1. Hipótesis general

La gestión logística tiene relación positiva y significativa con la eficiencia operativa en

la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025

2.4.2. Hipótesis específicas

La dimensión logística interna tiene relación positiva y significativa con la eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025.

La dimensión logística externa tiene relación positiva y significativa con la eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025.

La dimensión procesos logísticos tiene relación positiva ysignificativa con la eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025.

La dimensión estructura organizacional tiene relación positiva y significativa con la eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025

La dimensión estrategias logísticas tiene relación positiva y significativa con la eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025.

2.5. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Matriz de la operacionalización de la variable gestión logística

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rango	Instrumento
V.1 Gestión logística	Logística interna	Planificación	1	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casisiempre (4) Siempre (5)	Bajo (20– 47) Regular (48 - 73) Alto (74- 100)	Cuestionario
		Recursos materiales	2			
		Organización por procesos	3			
		Formación	4			
	Logística externa	Flujo de logística	5			
		Distribución física	6			
		Transporte	7			
		Trazabilidad de envíos	8			
	Procesos logísticos	Planificación de compras	9			
		Gestión de pedidos	10			
		Selección de proveedores	11			
		Análisis de inventario	12			
	Estructura organizacional	Talento humano	13			
		Calidad	14			
		Tecnología	15			
		Estrategia organizacional	16			
	Estrategias logísticas	Competitividad	17			
		Plan logístico	18			
		Diseño de procesos	19			
		Sistema logístico	20			

Tabla 2

Matriz de la operacionalización de la variable eficiencia operativa Puntualidad Flexibilidad

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rango	Instrumento
V.2 Eficienc ia operativa	Puntualidad	Entregas oportunas	1-2	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo (20 - 47) Regular (48 - 73) Alto (74- 100)	Cuestionario
		Reducción de retrasos	3-4			
	Satisfacción del cliente	Resolución de quejas	5-6			
		Retroalimentación integrada	7-8			
	Calidad	Control de errores	9-10			
		Mantenimiento de estándares	11-12			
	Ahorro de costes	Gestión de recursos	13-14			
		Reducción de desperdicios	15-16			
	Flexibilidad	Adaptación a cambios	17-18			
		Opciones múltiples	19-20			

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de estudio fue básico o teórico, debido a que estuvo orientado a generar conocimientos fundamentales sobre la relación entre la gestión logística y la eficiencia operativa en el contexto del transporte empresarial. Esta investigación buscó comprender los fenómenos desde una perspectiva científica, contribuyendo al desarrollo del conocimiento en el campo de la administración logística sin buscar una aplicación práctica inmediata. De acuerdo con Arias-Gómez et al. (2016), la investigación básica se caracteriza por su búsqueda sistemática de nuevos conocimientos que amplían la comprensión teórica de las variables estudiadas, permitiendo establecer principios generales aplicables al sector transportista.

3.1.2. Nivel de investigación

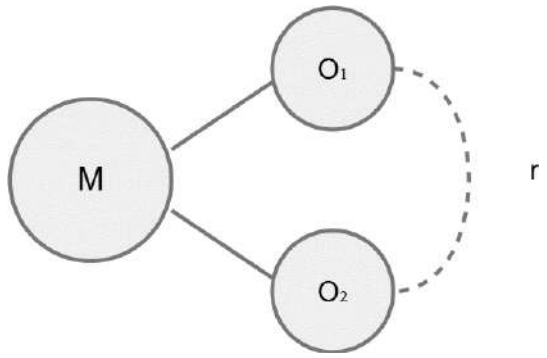
El nivel de investigación fue correlacional porque buscó determinar qué tan relacionadas estuvieron la gestión logística y la eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry. Este nivel permitió analizar cómo se comportan las variables cuando una de ellas cambia, pero sin establecer que una causa directamente a la otra. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), los estudios correlacionales miden qué tan conectados están dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico; además, proporcionan información útil para predecir cómo se va a comportar una variable si se conoce el valor de otra que está relacionada con ella.

3.1.3. Diseño de investigación

Se optó por un diseño no experimental de corte transversal. No experimental porque las variables gestión logística y eficiencia operativa fueron observadas en su contexto natural, sin manipulación deliberada por parte del investigador. Fue transversal debido a que la recolección de datos se realizó en un único momento temporal durante el año 2025. Como

señalan Sánchez y Reyes (2021), este diseño permite analizar la interrelación entre variables en un punto específico del tiempo, siendo apropiado para estudiar fenómenos tal como ocurren en la realidad empresarial.

El esquema del diseño correlacional se representa de la siguiente manera:



Donde:

M = Muestra

O_1 = Observación de la variable gestión logística

O_2 = Observación de la variable eficiencia operativa

r = Relación entre las variables

3.1.4. Enfoque de investigación

El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, fundamentado en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar las hipótesis planteadas. Este enfoque resultó pertinente para cuantificar la relación entre las variables mediante instrumentos estructurados que permitieron recoger datos objetivos y procesables estadísticamente. Creswell y Creswell (2018) indican que el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población estuvo constituida por 23 colaboradores que laboran en la empresa de

transporte Shalom Huacho - Salaverry durante el período 2025. Esta población incluye personal administrativo, operativo y de apoyo que participan directamente en los procesos logísticos y operacionales de la empresa. Conforme a Ñaupas et al. (2018), la población viene a ser la totalidad de sujetos que comparten atributos similares observables en un contexto junto a periodo específico, constituyendo el universo de interés sobre el cual se busca extender las conclusiones.

Criterios de inclusión:

- Colaboradores con al menos tres meses de antigüedad en la empresa
- Personal que participa directa o indirectamente en procesos logísticos
- Trabajadores que laboran en la ruta Huacho-Salaverry
- Colaboradores que acepten voluntariamente participar mediante consentimiento informado

Criterios de exclusión:

- Personal con menos de tres meses de antigüedad
- Colaboradores que se encuentren con licencia prolongada durante el periodo de recolección de datos
- Trabajadores que no completen adecuadamente los instrumentos de medición

3.2.2. Muestra

En vista que la población es pequeña se trabajó con el total de la población, por lo tanto, la muestra estuvo compuesta por 23 colaboradores seleccionados aleatoriamente de la población total. Este tamaño muestral garantiza la representatividad estadística necesaria para generalizar los hallazgos al conjunto de trabajadores de la empresa (Otzen & Manterola, 2017).

3.2.3 Muestreo

La técnica de muestreo utilizada fue no probabilística por conveniencia, donde cada colaborador de la empresa fue seleccionados a criterio de la investigadora.

3.3. Técnicas de recolección de datos

3.2.1. Técnica

Se empleó la encuesta, debido a su eficacia para obtener información estandarizada de múltiples participantes en un tiempo relativamente corto. Esta técnica permite recopilar datos cuantificables sobre las percepciones y valoraciones de los colaboradores respecto a la gestión logística y la eficiencia operativa. Conforme a Bernal (2016), la encuesta viene a ser una herramienta dirigida a recopilar información de diversos individuos cuyos puntos de vista resultan relevantes para quien investiga, empleando un conjunto de interrogantes redactadas que se proporcionan a los participantes para que las respondan mediante escritura.

3.3.2. Descripción de los instrumentos

Se utilizó el cuestionario como instrumento para recolectar datos; este es básicamente un conjunto organizado de preguntas que están diseñadas para obtener información específica sobre las variables que se están estudiando. Los cuestionarios son útiles porque permiten estandarizar cómo se recopila la información y hacen más fácil analizar las respuestas de forma cuantitativa. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), el cuestionario es uno de los instrumentos más usados para recolectar datos en las investigaciones cuantitativas; esto se debe a que es muy versátil y puede abarcar muestras grandes de manera eficiente.

Instrumento 1: Cuestionario de Gestión Logística

El cuestionario de gestión logística fue elaborado por el investigador en el año 2025, basándose en los fundamentos teóricos y dimensiones identificadas en la literatura especializada. Consta de 20 ítems distribuidos en cinco dimensiones: logística interna (5 ítems), logística externa (3 ítems), procesos logísticos (4 ítems), estructura organizacional (4 ítems) y estrategias logísticas (4 ítems). El instrumento utiliza una escala de Likert con cinco opciones de respuesta: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5). El tiempo

estimado para su aplicación es de 15 minutos. Los niveles de interpretación se establecieron en: bajo (20-47), regular (48-73) y alto (74-100).

Instrumento 2: Cuestionario de Eficiencia Operativa

El cuestionario de eficiencia operativa también fue diseñado por el investigador en 2025, considerando los indicadores relevantes para el sector transporte. Comprende 20 ítems organizados en cuatro dimensiones: puntualidad (7 ítems), satisfacción del cliente (5 ítems), calidad (4 ítems) y ahorro de costes (4 ítems). Emplea la misma escala Likert de cinco puntos mencionada anteriormente. Su aplicación requiere aproximadamente 15 minutos. La interpretación de resultados se categoriza en: bajo (20-47), regular (48-73) y alto (74-100).

Validación

La validez de contenido de ambos instrumentos se determinó mediante el juicio de cinco expertos con grado de maestría en administración y logística empresarial. Los expertos evaluaron la relevancia, claridad y pertinencia de cada ítem, obteniendo un coeficiente V de Aiken de 0.978 para el cuestionario de gestión logística y 0.967 para el de eficiencia operativa, valores que superan el mínimo aceptable de 0.80 (ver anexo 3). Como señala Galicia et al. (2017), la validación por juicio de expertos permite verificar la fiabilidad de una investigación definida como la opinión informada de personas con trayectoria en el tema.

Confiabilidad

La confiabilidad se estableció mediante una prueba piloto aplicada a 15 colaboradores con características similares a la muestra de estudio. Se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de $\alpha = 0.894$ para el cuestionario de gestión logística y $\alpha = 0.831$ para el cuestionario de eficiencia operativa (ver anexo 4). Estos valores indican una alta consistencia interna de los instrumentos. Según Taber (2018), valores superiores a 0.80 son considerados buenos y demuestran que los instrumentos producirán resultados consistentes en aplicaciones repetidas.

3.4. Técnicas para el procesamiento de la información

El procesamiento de la información se realizó siguiendo un protocolo sistemático que garantizó la calidad y confiabilidad de los resultados. Inicialmente, los datos recolectados fueron codificados y organizados en una matriz utilizando Microsoft Excel 2021, donde se verificó la integridad de la información y se identificaron posibles valores atípicos o datos faltantes. Posteriormente, la base de datos fue exportada al software estadístico SPSS versión 27 para realizar los análisis descriptivos e inferenciales correspondientes.

En la valoración descriptiva se determinaron indicadores de centralización (promedio, valor medio junto a valor frecuente) además de variabilidad (desviación típica y dispersión), exhibiéndose los hallazgos a través de distribuciones de frecuencia junto a representaciones gráficas que posibilitaron la comprensión de los resultados obtenidos. Respecto a la valoración inferencial, inicialmente se aplicó el test de normalidad Kolmogorov-Smirnov para identificar el comportamiento de la información. Al no evidenciarse comportamiento normal en los datos, se utilizó el coeficiente de asociación Spearman. El umbral de significación se fijó en $\alpha = 0.05$ para la contrastación de supuestos. Conforme a George junto a Mallery (2020), estos métodos de análisis numérico facilitan identificar la intensidad junto a orientación de la vinculación entre fenómenos, aportando sustento empírico para aceptar o rechazar los supuestos formulados.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de la variable gestión logística

Tabla 3

Gestión logística en la empresa de transporte Shalom Huacho

Escalas	f	%
Nunca	11	47,8%
Casi nunca	2	8,7%
A veces	8	34,8%
Casi siempre	0	0,0%
Siempre	2	8,7%
Total	23	100.0

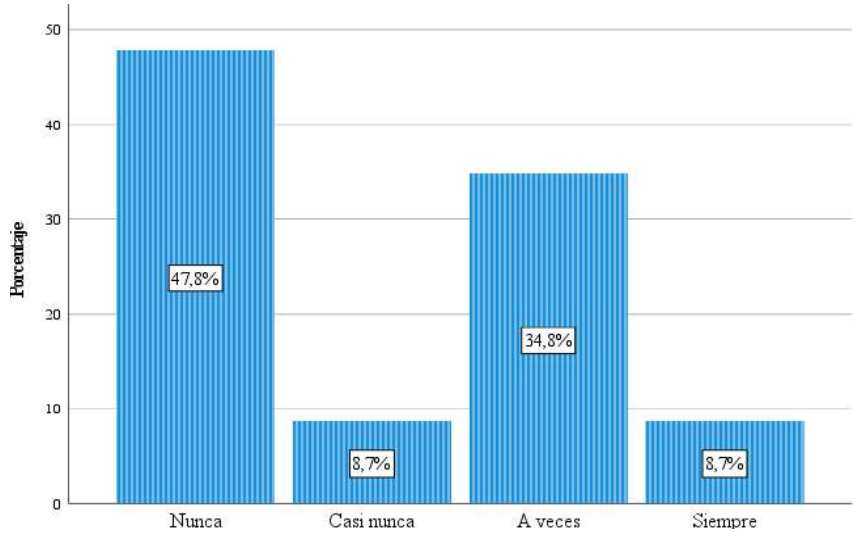


Figura 1. Gestión logística en la empresa de transporte Shalom Huacho

La tabla 3 señala que el 47,8% de los trabajadores percibe que la gestión logística en la empresa Shalom Huacho se ubica en la escala nunca, el 34,8% en a veces, el 8,7% en casi nunca, otro 8,7% en siempre y el 0,0% en casi siempre. Este resultado se debe a que la mayoría de colaboradores observa deficiencias en la planificación de actividades, escasez de materiales y herramientas necesarias, procesos desorganizados y ausencia de capacitaciones sobre

desempeño logístico. Por tanto, los trabajadores identifican que la empresa presenta carencias significativas en la coordinación integral de sus operaciones de envíos y paquetería en la sede Salaverry.

Tabla 4

Logística interna en la empresa de transporte Shalom Huacho

Escalas	f	%
Nunca	11	47,8%
Casi nunca	4	17,4%
A veces	5	21,7%
Casi siempre	0	0,0%
Siempre	3	13,0%
Total	23	100.0

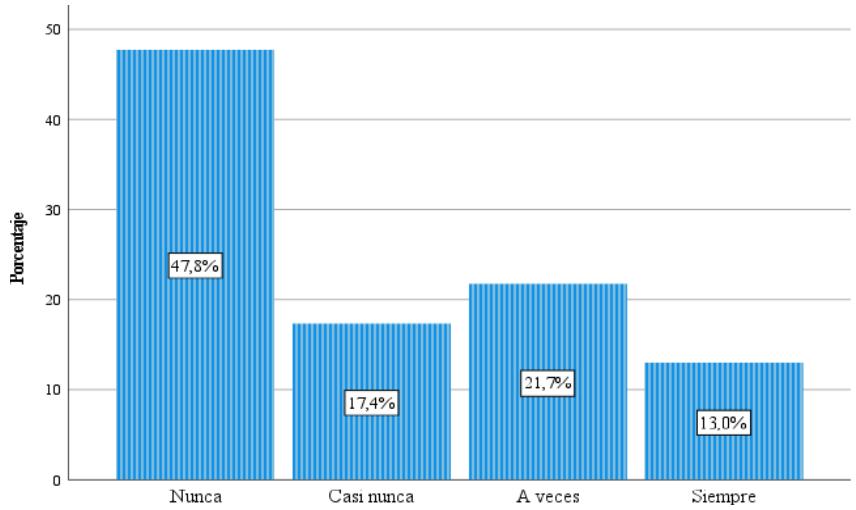


Figura 2. Logística interna en la empresa de transporte Shalom Huacho

La tabla 4 indica que el 47,8% de los colaboradores sitúa la logística interna en la escala nunca, el 21,7% en a veces, el 17,4% en casi nunca, el 13,0% en siempre y el 0,0% en casi siempre. Esta situación responde a que gran parte del personal no observa una planificación adecuada de las actividades logísticas, carece de materiales y herramientas suficientes para sus labores, percibe procesos poco claros y no recibe capacitación sobre mejoramiento del desempeño en envíos. En consecuencia, los trabajadores experimentan dificultades para ejecutar sus funciones operativas debido a las limitaciones internas que presenta la organización en su sede

de Salaverry.

Tabla 5

Logística externa en la empresa de transporte Shalom Huacho

Escalas	f	%
Nunca	12	52,2%
Casi nunca	2	8,7%
A veces	7	30,4%
Casi siempre	0	0,0%
Siempre	2	8,7%
Total	23	100.0

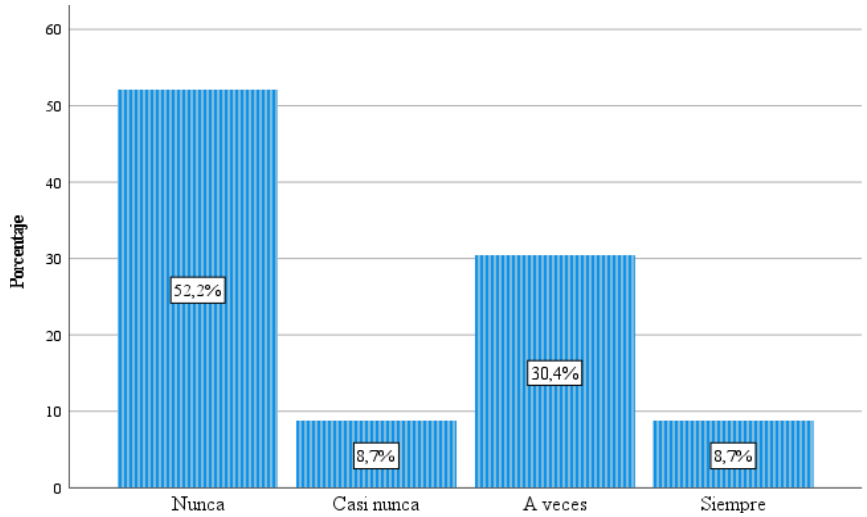


Figura 3. Logística externa en la empresa de transporte Shalom Huacho

La tabla 5 evidencia que el 52,2% de los trabajadores ubica la logística externa en la escala nunca, el 30,4% en a veces, el 8,7% en casi nunca, otro 8,7% en siempre y el 0,0% en casi siempre. Este hallazgo obedece a que la mayoría del personal no percibe coordinación adecuada en el flujo de envíos hacia clientes, identifica deficiencias en la distribución física de paquetes, cuestiona el cumplimiento de estándares de seguridad en transporte y carece de información actualizada sobre ubicación de encomiendas. Por ello, los colaboradores reconocen falencias importantes en las operaciones externas que conectan a Shalom con sus destinatarios finales.

Tabla 6

Procesos logísticos en la empresa de transporte Shalom Huacho

Escalas	F	%
Nunca	9	39,1%
Casi nunca	12	52,2%
A veces	0	0,0%
Casi siempre	0	0,0%
Siempre	2	8,7%
Total	23	100.0

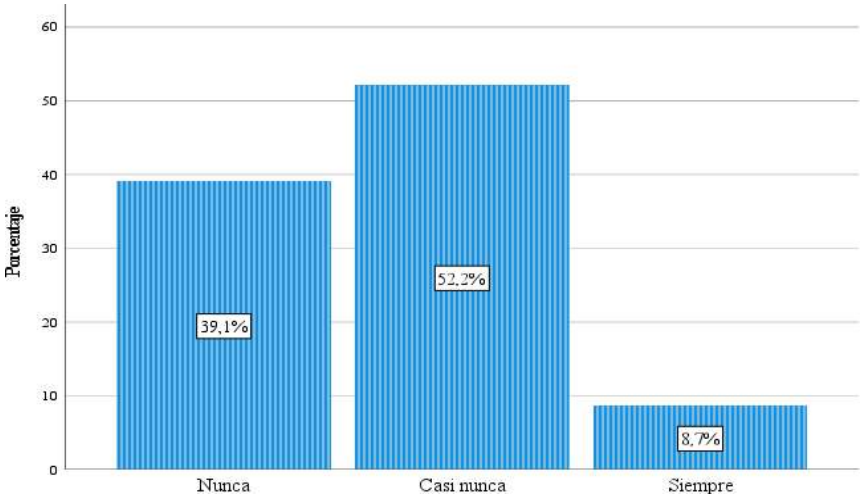


Figura 4. Procesos logísticos en la empresa de transporte Shalom Huacho

La tabla 6 muestra que el 52,2% de los colaboradores posiciona los procesos logísticos en la escala casi nunca, el 39,1% en nunca, el 8,7% en siempre, mientras que las escalas a veces y casi siempre registran 0,0%. Este resultado se explica porque el personal percibe que la planificación de compras de materiales de embalaje no responde a necesidades reales, la gestión de pedidos carece de rapidez y organización, la selección de proveedores de transporte presenta debilidades y el control de inventario de paquetes resulta inadecuado. Así, los trabajadores evidencian que los procedimientos operativos de la empresa requieren mejoras sustanciales en su ejecución cotidiana.

Tabla 7

Estructura organizacional en la empresa de transporte Shalom Huacho

Escalas	f	%

Nunca	8	34,8%
Casi nunca	10	43,5%
A veces	0	0,0%
Casi siempre	3	13,0%
Siempre	2	8,7%
Total	23	100.0

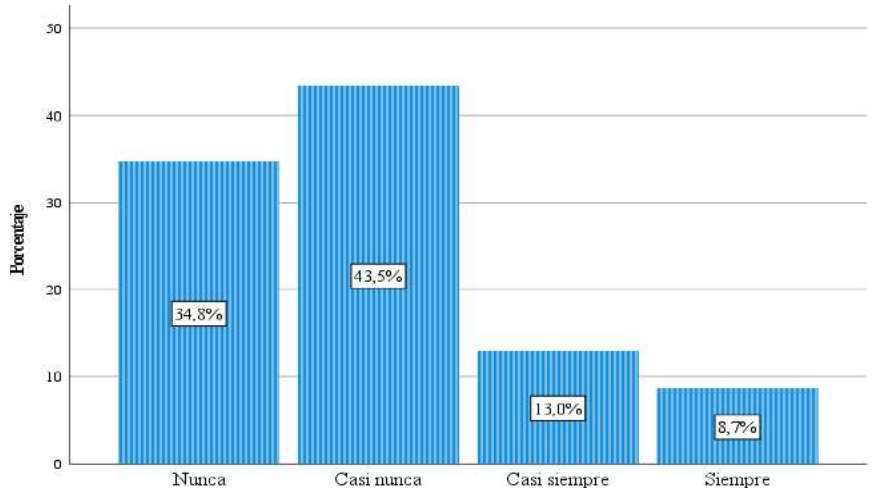


Figura 5. Estructura organizacional en la empresa de transporte Shalom Huacho

La tabla 7 indica que el 43,5% de los trabajadores califica la estructura organizacional en la escala casi nunca, el 34,8% en nunca, el 13,0% en casi siempre, el 8,7% en siempre y el 0,0% en a veces. Esta percepción surge porque los colaboradores consideran que sus compañeros carecen de habilidades suficientes para sus funciones logísticas, los estándares de calidad en recepción y envío de paquetes son deficientes, la tecnología disponible no facilita el trabajo diario y no existe una estrategia clara que oriente las decisiones del área. Por tanto, la organización interna de Shalom presenta debilidades estructurales que afectan el desempeño del equipo.

Tabla 8

Estrategias logísticas en la empresa de transporte Shalom Huacho

Escalas	f	%
Nunca	6	26,1%
Casi nunca	3	13,0%

A veces	12	52,2%
Casi siempre	0	0,0%
Siempre	2	8,7%
Total	23	100.0

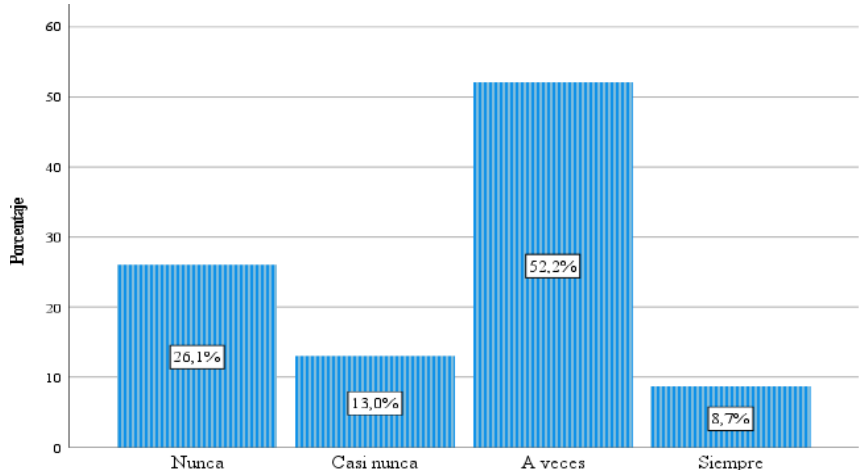


Figura 6. Estrategias logísticas en la empresa de transporte Shalom Huacho

La tabla 8 revela que el 52,2% de los colaboradores sitúa las estrategias logísticas en la escala a veces, el 26,1% en nunca, el 13,0% en casi nunca, el 8,7% en siempre y el 0,0% en casi siempre. Este comportamiento se origina porque los trabajadores perciben de manera intermitente que las estrategias los hacen competitivos frente a otras empresas, identifican parcialmente un plan logístico definido, observan ocasionalmente procesos diseñados para optimizar recursos y notan integración variable entre las áreas de trabajo. En tal sentido, las estrategias implementadas por Shalom generan resultados inconsistentes que no logran consolidar ventajas competitivas sostenibles en el sector de paquetería.

4.1.1. Análisis descriptivo de la variable eficiencia operativa

Tabla 9

Eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho

Escalas	f	%
Nunca	13	56,5%
Casi nunca	6	26,1%
A veces	3	13,0%
Casi siempre	0	0,0%
Siempre	1	4,3%
Total	23	100.0

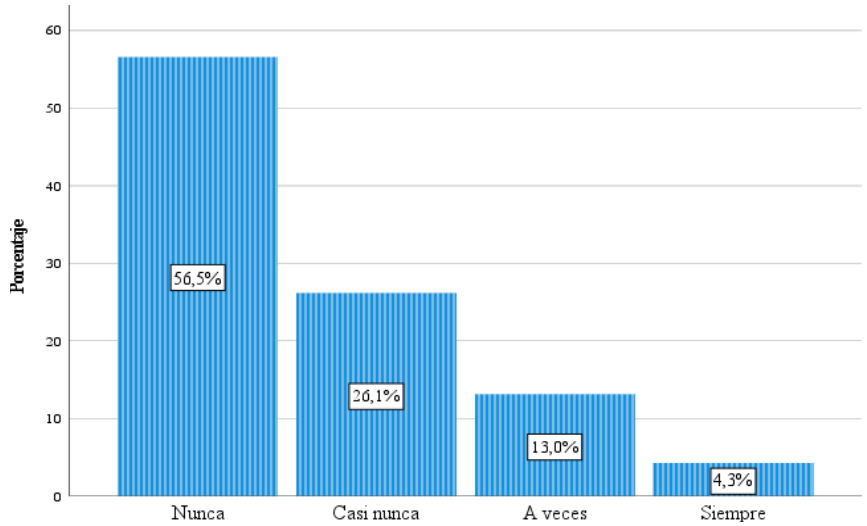


Figura 7. Eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho

La tabla 9 presenta que el 56,5% de los trabajadores ubica la eficiencia operativa en la escala nunca, el 26,1% en casi nunca, el 13,0% en a veces, el 4,3% en siempre y el 0,0% en casi siempre. Este resultado se fundamenta en que la mayoría del personal observa incumplimiento en tiempos de entrega prometidos, lentitud en resolución de reclamos, ausencia de revisión de procesos para corregir errores, uso inadecuado de recursos y limitada capacidad de adaptación ante cambios inesperados. Por consiguiente, la empresa Shalom presenta serias deficiencias operativas que comprometen la calidad del servicio ofrecido a sus clientes en la

sede Huacho.

Tabla 10

Puntualidad en la empresa de transporte Shalom Huacho

Escalas	f	%
Nunca	14	60,9%
Casi nunca	4	17,4%
A veces	3	13,0%
Casi siempre	0	0,0%
Siempre	2	8,7%
Total	23	100.0

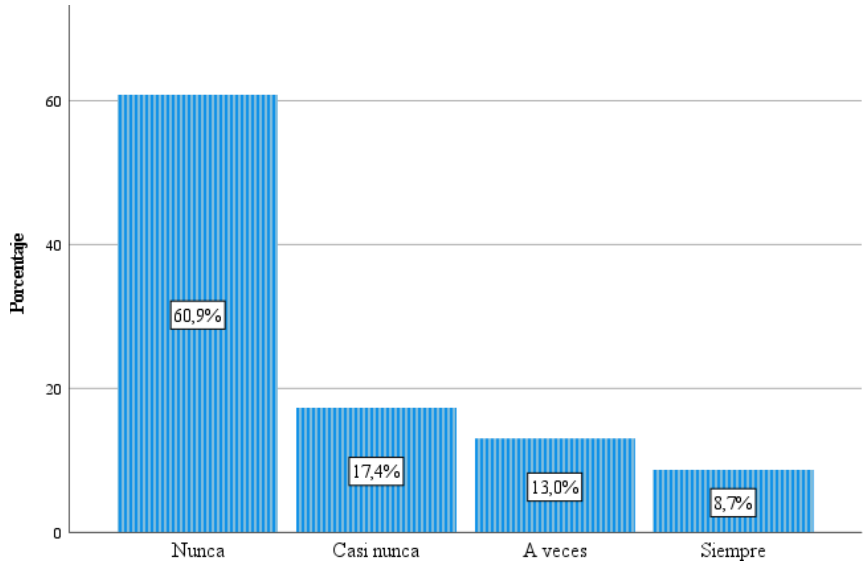


Figura 8. puntualidad en la empresa de transporte Shalom Huacho

La tabla 10 evidencia que el 60,9% de los colaboradores califica la puntualidad en la escala nunca, el 17,4% en casi nunca, el 13,0% en a veces, el 8,7% en siempre y el 0,0% en casi siempre. Esta situación responde a que los trabajadores perciben que los paquetes no llegan en el tiempo prometido, los envíos terrestres no salen en horarios programados, las acciones para reducir retrasos resultan inefectivas y los tiempos de espera para despacho no han disminuido. De esta manera, la empresa enfrenta problemas críticos relacionados con el cumplimiento de plazos que afectan directamente la confianza de los usuarios del servicio.

Tabla 11

Satisfacción del cliente en la empresa de transporte Shalom Huacho

Escalas	f	%
Nunca	13	56,5%
Casi nunca	6	26,1%
A veces	2	8,7%
Casi siempre	0	0,0%
Siempre	2	8,7%
Total	23	100.0

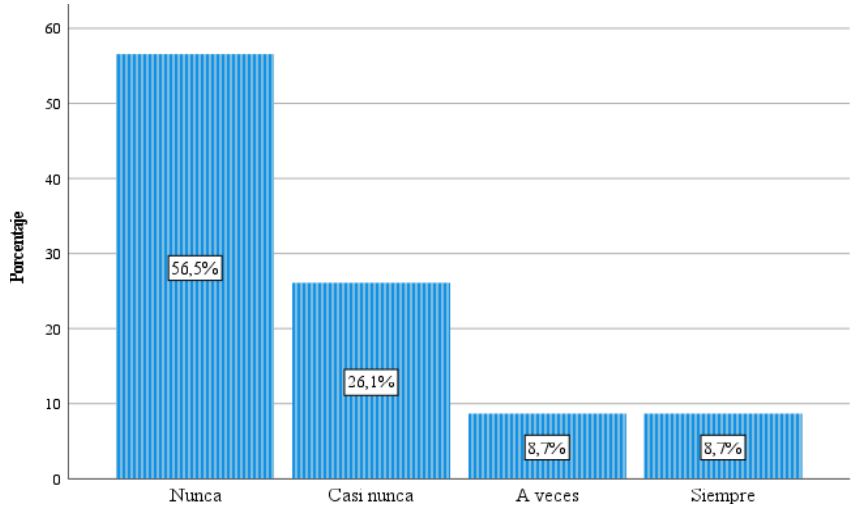


Figura 9. Satisfacción del cliente en la empresa de transporte Shalom Huacho

La tabla 11 muestra que el 56,5% de los trabajadores posiciona la satisfacción del cliente en la escala nunca, el 26,1% en casi nunca, el 8,7% en a veces, otro 8,7% en siempre y el 0,0% en casi siempre. Este hallazgo se sustenta en que el personal observa que los reclamos no se resuelven rápidamente, el equipo desconoce cómo solucionar problemas de usuarios, la empresa carece de mecanismos para conocer opiniones de clientes y las sugerencias recibidas no se consideran para mejorar el servicio. Por ende, Shalom presenta dificultades significativas para atender las expectativas y necesidades expresadas por sus clientes en Huacho.

Tabla 12

Calidad en la empresa de transporte Shalom Huacho

Escalas	f	%
Nunca	11	47,8%
Casi nunca	4	17,4%
A veces	0	0,0%
Casi siempre	7	30,4%
Siempre	1	4,3%
Total	23	100.0

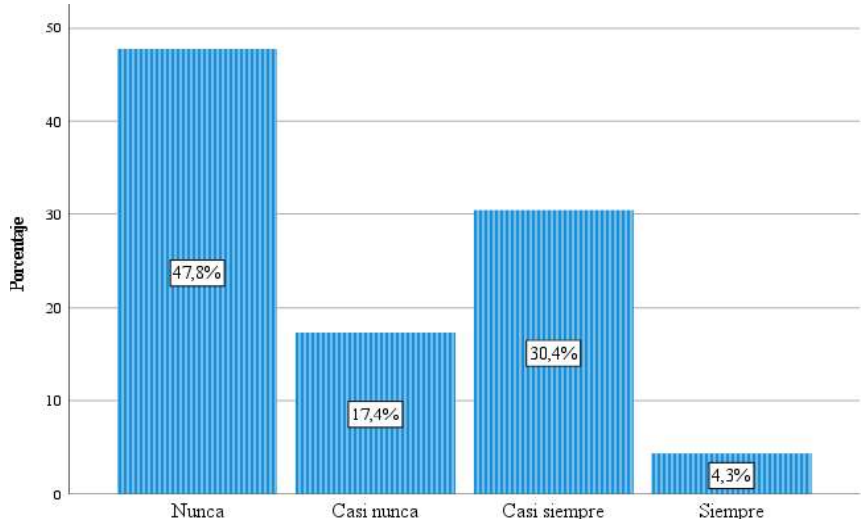


Figura 10. Calidad en la empresa de transporte Shalom Huacho

La tabla 12 evidencia que el 47,8% de los colaboradores ubica la calidad en la escala nunca, el 30,4% en casi siempre, el 17,4% en casi nunca, el 4,3% en siempre y el 0,0% en a veces. Esta distribución polarizada se explica porque mientras algunos trabajadores perciben buenos estándares de embalaje y vehículos en buen estado, la mayoría identifica ausencia de revisión de procesos operativos, lentitud en corrección de errores y deficiencias en el cuidado de paquetes. Así, la calidad del servicio en Shalom muestra resultados heterogéneos que reflejan inconsistencias en la aplicación de estándares dentro de las operaciones de la sede Salaverry.

Tabla 13

Ahorro de costes en la empresa de transporte Shalom Huacho

Escalas	f	%
Nunca	10	43,5%

Casi nunca	9	39,1%
A veces	0	0,0%
Casi siempre	2	8,7%
Siempre	2	8,7%
Total	23	100.0

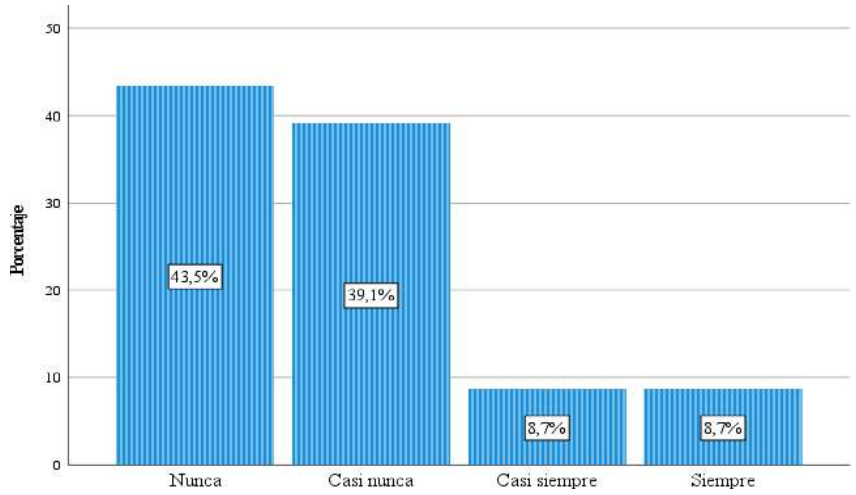


Figura 11. Ahorro de costes en la empresa de transporte Shalom Huacho

La tabla 13 señala que el 43,5% de los trabajadores califica el ahorro de costes en la escala nunca, el 39,1% en casi nunca, el 8,7% en casi siempre, otro 8,7% en siempre y el 0,0% en a veces. Este resultado obedece a que el personal percibe uso irresponsable de recursos como combustible y materiales de embalaje, desaprovechamiento de insumos disponibles, ausencia de medidas contra el desperdicio y deficiente control de pérdidas económicas por daños o extravíos de paquetes. Por tanto, la empresa Shalom no implementa prácticas efectivas de gestión de costos que permitan optimizar sus operaciones y mejorar su rentabilidad en el mercado.

Tabla 14

Flexibilidad en la empresa de transporte Shalom Huacho

Escalas	f	%
Nunca	9	39,1%
Casi nunca	10	43,5%
A veces	0	0,0%

Casi siempre	2	8,7%
Siempre	2	8,7%
Total	23	100.0

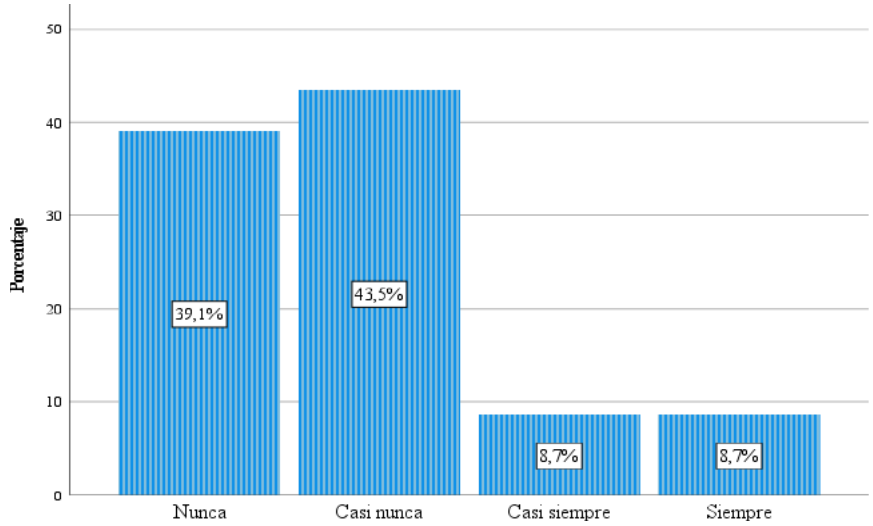


Figura 12. Flexibilidad en la empresa de transporte Shalom Huacho

La tabla 14 indica que el 43,5% de los colaboradores sitúa la flexibilidad en la escala casi nunca, el 39,1% en nunca, el 8,7% en casi siempre, otro 8,7% en siempre y el 0,0% en a veces. Esta percepción se origina porque los trabajadores observan que la empresa no se adapta bien a cambios inesperados en rutas, el equipo presenta dificultades para ajustarse a pedidos urgentes, las opciones de envío son limitadas y los procedimientos carecen de flexibilidad para atender casos especiales. En consecuencia, Shalom muestra rigidez operativa que le impide responder eficientemente ante situaciones imprevistas o demandas particulares de sus clientes.

4.2. Contrastación de hipótesis

Tabla 15

Prueba de normalidad de Kolmogorov- Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	**gl**	**Sig.**
Gestión logística	0,201	23	,017
X1: Logística interna	0,183	23	,043
X2: Logística externa	0,222	23	,005
X3: Procesos logísticos	0,288	23	,000
X4: Estructura organizacional	0,216	23	,007
X5: Estrategias logísticas	0,292	23	,000
Eficiencia operativa	0,224	23	,004
Y1: Puntualidad	0,235	23	,002
Y2: Satisfacción al cliente	0,202	23	,016
Y3: Calidad	0,259	23	,000
Y4: Ahorro de costes	0,302	23	,000
Y5: Flexibilidad	0,235	23	,002

Interpretación

La tabla 15 presenta los resultados de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov aplicada a las variables y dimensiones del estudio. Los hallazgos muestran que la gestión logística obtuvo una significancia de 0,017, mientras sus dimensiones, logística interna, logística externa, procesos logísticos, estructura organizacional y estrategias logísticas registraron valores de 0,043, 0,005, 0,000, 0,007 y 0,000 respectivamente. Asimismo, la eficiencia operativa alcanzó 0,004, y sus dimensiones puntualidad, satisfacción al cliente, calidad, ahorro de costes y flexibilidad obtuvieron 0,002, 0,016, 0,000, 0,000 y 0,002 respectivamente. Dado que todos los valores de significancia resultan menores a 0,05, los datos no siguen una distribución normal, por lo cual se empleó el coeficiente Rho de Spearman para las correlaciones, según Razali y Wah (2011)

Contrastación de hipótesis general

H_o: La gestión logística no tiene relación positiva y significativa con la eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025

H_a: La gestión logística tiene relación positiva y significativa con la eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025

Tabla 16

Correlación entre la gestión logística y eficiencia operativa

			Gestión logística	Eficiencia operativa
Rho de Spearman	Gestión logística	Coef. (r)	1,000	0,730
		Significancia (p)	.	,000
		Muestra (n)	23	23
	Eficiencia operativa	Coef. (r)	0,730	1,000
		Significancia (p)	,000	.
		Muestra (n)	23	23

Interpretación

Tabla 16. La tabla 16 evidencia una significancia bilateral de 0,000, valor inferior al nivel teórico α = 0,05, lo que conduce al rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna. Además, se obtuvo un coeficiente de 0,730, que según Martínez y Campos (2015) representa una correlación positiva alta entre gestión logística y eficiencia operativa. Este resultado indica que los colaboradores que perciben adecuada planificación de actividades, disponibilidad de materiales, procesos organizados y capacitaciones también identifican mejor cumplimiento de tiempos de entrega, resolución ágil de reclamos y uso responsable de recursos. Es decir, fortalecer la gestión logística en Shalom incrementa la probabilidad de alcanzar mayores niveles de eficiencia operativa.

Contrastación de hipótesis específica 1

H_o: La dimensión logística interna no tiene relación positiva y significativa con la eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025.

H_a: La dimensión logística interna tiene relación positiva y significativa con la eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025.

Tabla 17

Correlación entre logística interna y eficiencia operativa

			Logística interna	Eficiencia operativa
Rho de Spearman	Logística interna	Coef. (r)	1,000	0,306
		Significancia (p)	.	,155
		Muestra (n)	23	23
	Eficiencia operativa	Coef. (r)	0,306	1,000
		Significancia (p)	,155	.
		Muestra (n)	23	23

Interpretación

La tabla 17 muestra una significancia bilateral de 0,155, valor superior al nivel teórico $\alpha = 0,05$, lo que implica la aceptación de la hipótesis nula y el rechazo de la hipótesis alterna. Asimismo, se registró un coeficiente de 0,306, que corresponde a una correlación positiva baja entre logística interna y eficiencia operativa. Este hallazgo señala que aspectos como la planificación de actividades logísticas, disponibilidad de materiales y herramientas, organización de procesos y capacitaciones no presentan asociación estadísticamente significativa con los indicadores de eficiencia operativa. Por tanto, la logística interna de Shalom no constituye un factor determinante que influya de manera relevante en el desempeño operativo general de la empresa.

Contrastación de hipótesis específica 2

H_o: La dimensión logística externa no tiene relación positiva y significativa con la eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025.

H_a: La dimensión logística externa tiene relación positiva y significativa con la eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025.

Tabla 18

Correlación entre logística externa y eficiencia operativa

			Logística externa	Eficiencia operativa
Rho de Spearman	Logística externa	Coef. (r)	1,000	0,573
		Significancia (p)	.	,004
		Muestra (n)	23	23
	Eficiencia operativa	Coef. (r)	0,573	1,000
		Significancia (p)	,004	.
		Muestra (n)	23	23

Interpretación

La tabla 18 presenta una significancia bilateral de 0,004, cifra menor al nivel teórico α = 0,05, lo cual permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. También se identificó un coeficiente de 0,573, que indica una correlación positiva moderada entre logística externa y eficiencia operativa. Este resultado revela que los trabajadores que perciben coordinación adecuada en flujo de envíos, distribución eficiente de paquetes, cumplimiento de estándares de seguridad e información actualizada sobre encomiendas también observan mejor desempeño operativo general. En otras palabras, mejorar la logística externa en Shalom genera probabilidad de incrementar los niveles de eficiencia en las operaciones de la empresa.

Contrastación de hipótesis específica 3

H_o: La dimensión procesos logísticos no tiene relación positiva y significativa con la eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025

H_a: La dimensión procesos logísticos tiene relación positiva y significativa con la eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025

Tabla 19

Correlación entre procesos logísticos y eficiencia operativa

			Procesos logísticos	Eficiencia operativa
Rho de Spearman	Procesos logísticos	Coef. (r)	1,000	0,686
		Significancia (p)	.	,000
		Muestra (n)	23	23
	Eficiencia operativa	Coef. (r)	0,686	1,000
		Significancia (p)	,000	.
		Muestra (n)	23	23

Interpretación

La tabla 19 exhibe una significancia bilateral de 0,000, valor por debajo del nivel teórico $\alpha = 0,05$, situación que lleva al rechazo de la hipótesis nula y aceptación de la hipótesis alterna. Igualmente, se encontró un coeficiente de 0,686, que representa una correlación positiva moderada entre procesos logísticos y eficiencia operativa. Este hallazgo demuestra que los colaboradores que identifican planificación adecuada de compras, gestión organizada de pedidos, buena selección de proveedores y control de inventario también perciben mayores niveles de eficiencia operativa. Por consiguiente, optimizar los procesos logísticos en Shalom aumenta la probabilidad de obtener mejores resultados en el desempeño operativo de la organización.

Contrastación de hipótesis específica 4

H_o: La dimensión estructura organizacional no tiene relación positiva y significativa con la eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025

H_a: La dimensión estructura organizacional tiene relación positiva y significativa con la eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025

Tabla 20

Correlación entre estructura organizacional y eficiencia operativa

			Estructura organizacional	Eficiencia operativa
Rho de Spearman	Estructura organizacional	Coef. (r)	1,000	0,629
		Significancia (p)	.	,001
		Muestra (n)	23	23
	Eficiencia operativa	Coef. (r)	0,629	1,000
		Significancia (p)	,001	.
		Muestra (n)	23	23

Interpretación

La tabla 20 refleja una significancia bilateral de 0,001, cantidad inferior al nivel teórico $\alpha = 0,05$, lo que determina el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna. Del mismo modo, se halló un coeficiente de 0,629, que significa una correlación positiva moderada entre estructura organizacional y eficiencia operativa. Este resultado manifiesta que los trabajadores que perciben habilidades adecuadas en compañeros, buenos estándares de calidad, tecnología apropiada y estrategia clara también identifican mayor eficiencia en las operaciones. Así, fortalecer la estructura organizacional en Shalom eleva la probabilidad de alcanzar mejores indicadores de desempeño operativo dentro de la empresa de transporte.

Contrastación de hipótesis específica 5

H_o: La dimensión estrategias logísticas no tiene relación positiva y significativa con la eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025.

H_a: La dimensión estrategias logísticas tiene relación positiva y significativa con la eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025.

Tabla 21

Correlación entre estrategias logísticas y eficiencia operativa

			Estrategias logísticas	Eficiencia operativa
Rho de Spearman	Estrategias logísticas	Coef. (r)	1,000	0,641
		Significancia (p)	.	,001
		Muestra (n)	23	23
	Eficiencia operativa	Coef. (r)	0,641	1,000
		Significancia (p)	,001	.
		Muestra (n)	23	23

Interpretación

La tabla 21 expone una significancia bilateral de 0,001, valor menor al nivel teórico α = 0,05, circunstancia que ocasiona el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna. Adicionalmente, se obtuvo un coeficiente de 0,641, que indica una correlación positiva moderada entre estrategias logísticas y eficiencia operativa. Este hallazgo indica que los colaboradores que perciben competitividad frente a otras empresas, plan logístico definido, procesos optimizados e integración entre áreas también observan mejor desempeño operativo. En tal sentido, desarrollar estrategias logísticas sólidas en Shalom incrementa la probabilidad de mejorar los resultados de eficiencia operativa en la sede Huacho.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

En esta parte se analizan e interpretan los resultados que se obtuvieron en la investigación, comparándolos con estudios que ya se hicieron tanto en el Perú como en otros países, y también sustentándolos con las teorías más actuales. Todo esto con el fin de entender cómo se relacionan la gestión logística y la eficiencia operativa en una empresa de transporte de encomiendas.

Sobre el objetivo general, se encontró una relación positiva alta entre gestión logística y eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho – Salaverry, 2025 (rho=0,730; $p<0,05$). Este resultado coincide con Gonzales (2025), quien mostró que cuando se optimiza la gestión logística usando un sistema ERP vertical, la precisión del inventario subió de 65.2% a 94.8% y el OTIF pasó de 75.5% a 98.2%, lo que demuestra que hay una conexión directa entre gestión logística y rendimiento operativo. También coincide con Arocutipa y Maquera (2025), quienes comprobaron que existe correlación positiva significativa ($r=0,774$; $p=0,000$) entre una gestión estructurada y la eficiencia operativa en Puno. Sánchez y Valenzuela (2025) encontraron una correlación positiva moderada ($\rho=0,48$; $p<0,05$) entre qué tan precisa es la entrega de recursos y qué tan rápido se responde en lo operativo. Por su parte, López et al. (2025) en México demostraron que cuando se implementó el sistema BASC, la puntualidad en las entregas subió del 88% al 96%. Desde lo teórico, la teoría de la cadena de suministro respalda estos resultados, porque explica que cuando las organizaciones integran de forma articulada sus mecanismos de planificación, aprovisionamiento y distribución logística, logran mejores resultados en el cumplimiento de plazos y en el uso racional de los recursos.

Sin embargo, estos resultados no coinciden con lo que encontró Chusin (2025), quien en Ecuador vio que DISTRIAL S.A.S., aunque tenía procesos logísticos básicos, presentaba

fallas críticas en la planificación de rutas y en el control de devoluciones, y eso afectaba la eficiencia operativa. Esto indica que no basta con tener procesos logísticos para que los resultados sean buenos. También López et al. (2021) en Colombia reportaron que la gestión logística en la industria salinera de La Guajira tenía fallas importantes, donde la logística interna y los procesos logísticos fueron calificados como aceptables pero mejorables, sin llegar a tener correlación significativa con la eficiencia operativa. Esta diferencia se explica porque el estudio ecuatoriano se hizo en una empresa que estaba en reestructuración operativa con metodología mixta, mientras que las empresas salineras colombianas operan en un sector extractivo con cadenas logísticas más complicadas y con muestras heterogéneas de 39 ingenieros de distintas organizaciones.

Sobre el primer resultado específico, se encontró que la logística interna no tiene relación estadísticamente significativa con la eficiencia operativa (rho=0,306; p>0,05). Este resultado coincide en parte con López et al. (2021), quienes calificaron la logística interna de las empresas salineras como aceptable pero mejorable, sin encontrar asociación directa con niveles óptimos de eficiencia operativa. También coincide con Pompeu et al. (2022) en Brasil, quienes vieron que los aspectos operativos internos no siempre generaban impacto significativo en la eficacia organizacional cuando se analizaban por separado. Pero estos resultados no coinciden con Gonzales (2025), quien mostró que al optimizar la logística interna se redujo el tiempo de ciclo logístico de 72 a 28.5 horas y la productividad laboral subió de 85 a 142 unidades por hora. Tampoco coinciden con Rodríguez y Malavé (2025) en Ecuador, quienes encontraron que el control interno de inventarios mejoró un 5.3% y el MRP incrementó la eficiencia un 67%. Estas diferencias se explican porque la muestra del presente estudio solo tuvo 23 colaboradores, lo que limita el poder estadístico para detectar correlaciones moderadas, mientras que los estudios citados usaron indicadores objetivos de desempeño y herramientas tecnológicas avanzadas.

En cuanto al segundo resultado específico, se encontró una relación positiva moderada entre logística externa y eficiencia operativa (rho=0,573; p<0,05). Este resultado coincide con López et al. (2025), quienes en México mostraron que con la implementación del sistema BASC la puntualidad en entregas subió del 88% al 96% y las devoluciones bajaron un 51.4%. También coincide con Condo e Hidalgo (2024) en Lima, quienes lograron un KPI de 97% en almacenamiento oportuno después de rediseñar los procesos de ingreso de mercadería. Pero no coincide con Chusin (2025), quien encontró que las fallas en planificación de rutas y control de devoluciones impedían que mejorara la eficiencia operativa. Tampoco coincide con López et al. (2021), quienes reportaron que las estrategias de logística externa en la industria salinera no se traducían en mejoras operativas importantes. Estas diferencias se deben a que DISTRIAL S.A.S. no tenía protocolos consolidados de distribución porque estaba en reestructuración, mientras que las empresas salineras colombianas operan en condiciones geográficas y operativas distintas al transporte urbano de encomiendas.

Sobre el tercer resultado específico, se confirmó una relación positiva moderada entre procesos logísticos y eficiencia operativa (rho=0,686; p<0,05). Este resultado coincide con Rodríguez y Malavé (2025), quienes encontraron que con la implementación del MRP la eficiencia subió un 67% y la optimización de rutas redujo los costos un 11%. También coincide con Pompeu et al. (2022) en Brasil, quienes determinaron que mejorar los procesos logísticos de procesamiento y separación de pedidos generó impactos significativos en los resultados de la empresa. Sin embargo, no coincide con López et al. (2021), quienes calificaron los procesos logísticos de la industria salinera como aceptables sin encontrar correlación directa con la eficiencia operativa. Tampoco coincide con Chusin (2025), quien encontró fallas en mantenimiento programado y control de devoluciones que impedían mejoras concretas. Estas diferencias se explican porque el sector minero extractivo tiene cadenas logísticas más complicadas que están sujetas a regulaciones específicas, mientras que DISTRIAL S.A.S. no

tenía herramientas de mejora continua a diferencia de Shalom que sí cuenta con mecanismos funcionales de control de inventario.

En cuanto al cuarto resultado específico, se encontró una relación positiva moderada entre estructura organizacional y eficiencia operativa (rho=0,629; p<0,05). Este resultado coincide con Vargas (2025), quien encontró que la implementación de robótica de procesos transformó la eficiencia operativa al reducir de forma significativa los tiempos de registro. También coincide con Arocutipa y Maquera (2025), quienes encontraron una correlación de 0.774 (p=0,000) entre gestión estructurada y eficiencia operativa. Pero no coincide con Sánchez y Valenzuela (2025), quienes encontraron que las fallas en coordinación interna y la falta de modernización tecnológica limitaban el desempeño operativo militar. Tampoco coincide con López et al. (2021), quienes reportaron que la estructura organizacional de las empresas salineras no alcanzó asociación significativa con la eficiencia operativa. Estas diferencias se explican porque el contexto militar tiene estructuras jerárquicas rígidas con procesos burocráticos muy distintos a la flexibilidad de una empresa privada de transporte, mientras que las empresas salineras operan bajo normativas mineras internacionales que limitan la autonomía para hacer cambios estructurales.

Sobre el quinto resultado específico, se confirmó una relación positiva moderada entre estrategias logísticas y eficiencia operativa (rho=0,641; p<0,05). Este resultado coincide con López et al. (2025), quienes demostraron que con la implementación del sistema BASC el tiempo de inactividad de la flota bajó un 43.7% y los accidentes laborales un 59%. También coincide con Gonzales (2025), quien reportó que la estrategia de implementar un ERP vertical generó un ROI promedio de 2.54x con beneficios anuales de S/ 3,143,000. Sin embargo, no coincide con Pompeu et al. (2022), quienes encontraron que las mejoras logísticas se relacionaban con aspectos operativos simples sin necesitar estrategias complicadas. Tampoco coincide con Chusin (2025), quien mostró que las estrategias logísticas básicas de DISTRIAL

S.A.S. no se traducían en mejoras de rentabilidad. Estas diferencias se explican porque el estudio brasileño se hizo en el sector manufacturero de envases desechables que tiene dinámicas operativas distintas al transporte, mientras que DISTRIAL S.A.S. estaba en reestructuración sin haber consolidado sus estrategias, a diferencia de Shalom que opera con un plan logístico definido en la ruta Huacho-Salaverry.

Esta investigación tiene tres limitaciones importantes. Primero, el diseño transversal que se usó solo permite identificar asociaciones entre las variables en un momento específico sin poder establecer causalidad, por lo que se recomienda usar diseños longitudinales en futuras investigaciones. Segundo, la muestra estuvo conformada por 23 colaboradores de una sola sede de la empresa, lo que limita que los resultados se puedan generalizar a otros contextos geográficos y a otros sectores del transporte peruano. Tercero, los instrumentos se basaron en autorreportes mediante cuestionarios tipo Likert, lo que puede introducir sesgo de deseabilidad social. Para entender mejor el fenómeno, sería bueno complementar con indicadores objetivos de desempeño logístico como tiempos de entrega reales y costos operativos.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Sobre el objetivo general, se comprobó que sí hay una relación positiva alta entre la gestión logística y la eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho – Salaverry, 2025 (rho=0,730; p<0,05). Este resultado muestra que cuando la empresa tiene bien armados sus mecanismos de planificación, aprovisionamiento, distribución y supervisión logística, logra buenos resultados en cumplir con los plazos de entrega, atender los reclamos a tiempo y usar bien los recursos, lo que al final hace que toda su capacidad operativa mejore en el mercado de transporte de encomiendas.

En cuanto al primer objetivo específico, se encontró que no hay una relación estadísticamente significativa entre la logística interna y la eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho – Salaverry, 2025 (rho=0,306; p>0,05). Esto quiere decir que cosas como la programación de actividades, el abastecimiento de materiales e instrumentos, la sistematización de los procesos internos y la capacitación del personal no mostraron evidencia estadística suficiente para confirmar que están conectados con el rendimiento operativo. Es probable que esto tenga que ver con que la muestra del estudio tuvo pocos participantes, lo que puede haber afectado los resultados.

En cuanto al segundo objetivo específico, se demostró la presencia de una relación positiva moderada entre la logística externa y la eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho – Salaverry, 2025 (rho=0,573; p<0,05). Este resultado pone de manifiesto que la adecuada coordinación del flujo de despachos, la distribución ordenada de paquetería, el respeto por los protocolos de seguridad y la comunicación actualizada sobre el estado de encomiendas repercuten favorablemente en los niveles de productividad y desempeño que perciben los colaboradores dentro de la organización.

Con relación al tercer objetivo específico, se corroboró que existe una relación positiva moderada entre los procesos logísticos y la eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho – Salaverry, 2025 (rho=0,686; p<0,05). Tal evidencia demuestra que la organización que ejecuta una programación ordenada de adquisiciones, administra metódicamente sus pedidos, elige cuidadosamente a sus proveedores y mantiene vigilancia permanente sobre su inventario obtiene resultados superiores en la operatividad diaria del servicio de transporte y reparto de mercancías.

Sobre el cuarto objetivo específico, se encontró que existe una relación positiva moderada entre la estructura organizacional y la eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho – Salaverry, 2025 (rho=0,629; p<0,05). Este resultado muestra que cuando la empresa tiene personal con las competencias necesarias, define bien sus criterios de calidad, usa herramientas tecnológicas que le sirven y tiene lineamientos estratégicos claros, todo eso ayuda a que suban los indicadores de productividad y cumplimiento en las operaciones del negocio.

Finalmente, sobre el quinto objetivo específico, se confirmó que hay una relación positiva moderada entre las estrategias logísticas y la eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho – Salaverry, 2025 (rho=0,641; p<0,05). Este resultado deja ver que cuando una empresa logra tener ventajas frente a otras del mismo rubro, arma un plan logístico bien estructurado, mejora sus procedimientos de trabajo y hace que sus áreas funcionen de forma coordinada, consigue mejorar bastante la eficiencia operativa en la sede Huacho – Salaverry.

6.2. Recomendaciones

Se sugiere a la gerencia general de la empresa de transporte Shalom que arme un modelo de mejora continua en lo logístico, que incluya actualizar los flujogramas de cómo se hacen las operaciones, comprar plataformas tecnológicas para hacer seguimiento a los

embarques y hacer capacitaciones cada dos meses para que el equipo de trabajo se mantenga actualizado. Todo esto con el fin de que cada parte de la cadena operativa funcione bien conectada y así se pueda ir subiendo la productividad de forma sostenida en la sede Huacho – Salaverry.

Se recomienda al responsable de operaciones de la empresa de transporte Shalom que reorganice cómo funciona la logística interna. Para eso puede crear guías con las normas de cada función operativa, entregar a tiempo los insumos y equipos que se necesitan, estandarizar las rutinas de trabajo del día a día y programar cursos cada cuatro meses para que el personal desarrolle sus habilidades técnicas. El objetivo es generar condiciones para que se pueda ver de verdad cuánto aportan estos componentes internos a que la organización funcione de forma eficiente.

Se sugiere a los encargados de despacho de la empresa de transporte Shalom que mejoren el manejo de la logística externa. Para esto pueden establecer reglas claras y uniformes para manejar todo el ciclo de los envíos, usar sistemas de rastreo en tiempo real para cada paquete que se mueve y revisar de forma constante que se cumplan las normas de seguridad en cada punto de reparto. La idea es asegurar que los despachos lleguen a tiempo y que los clientes que contratan el servicio de encomiendas vean a la empresa como seria y confiable.

Se recomienda al departamento de aprovisionamiento de la empresa de transporte Shalom a depurar los procesos logísticos construyendo calendarios bimensuales de compras planificadas, ejecutando auditorías anuales sobre el rendimiento de cada proveedor considerando parámetros de cumplimiento y costo beneficio, migrando el seguimiento de existencias hacia aplicaciones informáticas especializadas y ordenando metódicamente el flujo documental de solicitudes, con la aspiración de eliminar demoras innecesarias, prevenir extravíos de mercadería y amplificar el rendimiento en la rutina diaria de la empresa.

Se recomienda a los directivos de la empresa de transporte Shalom a vigorizar la estructura organizacional delimitando con precisión las cualificaciones requeridas para cada rol dentro del área operativa, instaurando métricas cuatrimestrales de valoración del servicio prestado, integrando gradualmente recursos tecnológicos que agilicen labores burocráticas recurrentes y comunicando ampliamente los principios rectores institucionales a la totalidad del plantel, con la meta de sincronizar el potencial humano disponible con las aspiraciones de rendimiento que persigue la organización.

Se encomienda al cuerpo gerencial de la empresa de transporte Shalom a fortalecer las estrategias logísticas efectuando diagnósticos comparativos semestrales respecto a rivales inmediatos dentro del rubro de transporte interprovincial, diseñando una hoja de ruta logística con objetivos medibles para cada trimestre, transformando aquellos procedimientos que evidencien saturación o ineficiencia detectada y promoviendo la colaboración fluida entre las secciones de almacenaje, reparto y servicio al usuario, con la meta de edificar diferenciadores competitivos perdurables que impulsen la eficiencia operativa en la sede Huacho – Salaverry.

REFERENCIAS

Acevedo Suárez, J. A., & Gómez Acosta, M. I. (2021). *Gestión de la cadena de suministro*. Editorial Logística. https://www.researchgate.net/publication/348965432_Gestion_de_la_cadena_de_suministro

Anaya Tejero, J. J. (2021). *Logística integral: La gestión operativa de la empresa* (6ª ed.). ESIC Editorial. https://www.esic.edu/editorial/editorial_producto.php?t=Log%C3%ADstica+integral

Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda-Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: La población de estudio. *Revista Alergia México*, *63*(2), 201-206.

Arocutipa, J., y Maquera, V. (2025). *Gestión contable y su relación con la eficiencia operativa en la Empresa Royal Inn Puno, año 2023* (Tesis de pregrado). Universidad José Carlos Mariátegui, Puno, Perú. Recuperado de http://3.17.44.64/handle/20.500.12819/3412

Ballesteros, D., & Ballesteros, P. (2020). La importancia del talento humano en las organizaciones logísticas. *Revista Científica UISRAEL*, 7(3), 35-50. https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/ri/article/view/329

Ballou, R. H. (2020). *Logística: Administración de la cadena de suministro* (5ª ed.). Pearson Educación. https://www.academia.edu/43650662/Logistica_Administracion_de_la_cadena_de_suministro_5ta_Edicion_Ronald_H_Ballou

Banco Interamericano de Desarrollo. (2023). Logística en América Latina y el Caribe: Oportunidades, desafíos y líneas de acción. https://publications.iadb.org/es/logistica-en-america-latina-y-el-caribe-oportunidades-desafios-y-lineas-de-accion

Banco Interamericano de Desarrollo. (2024). The Efficiency of Urban Transport Policies in Latin-American Cities. https://publications.iadb.org/en/efficiency-urban-transport-policies-latin-american-cities

Banco Mundial. (2023). Logistics Performance Index 2023. https://lpi.worldbank.org/international/global

Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la investigación* (4ª ed.). Pearson Educación.

Bowersox, D. J., Closs, D. J., Cooper, M. B., & Bowersox, J. C. (2020). *Administración y logística en la cadena de suministros* (4ª ed.). McGraw-Hill. https://www.academia.edu/38888181/Administracion_y_logistica_en_la_cadena_de_suministros

Cano, J. A., Correa-Espinal, A. A., & Gómez-Montoya, R. A. (2021). Gestión logística en las pymes: diagnóstico en empresas colombianas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(93), 265-284. https://www.redalyc.org/journal/290/29066223018/

Casanovas, A., & Cuatrecasas, L. (2021). *Logística empresarial: Gestión integral de la información y material en la empresa* (4ª ed.). Ediciones Gestión 2000. https://www.profit-gestio2000.com/libro/logistica-empresarial_5189/

Chase, R. B., & Jacobs, F. R. (2020). *Operations and supply chain management* (16th ed.). McGraw-Hill Education. https://www.mheducation.com/highered/product/operations-supply-chain-management-chase-jacobs/M9781260238907.html

Chopra, S., & Meindl, P. (2020). *Supply chain management: Strategy, planning, and operation* (7th ed.). Pearson. https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/supply-chain-management-strategy-planning-and-operation/P200000005960

Christopher, M. (2022). *Logistics and supply chain management* (6th ed.). Pearson Education. https://www.pearson.com/en-gb/subject-catalog/p/logistics-and-supply-chain-management/P200000006527

Chusin, J. M. (2025). *Gestión de logística y su incidencia en el rendimiento económico de la empresa DISTRIAL S.A.S., cantón La Maná, año 2024* (Trabajo de investigación). Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo, Ecuador. Recuperado de https://repositorio.uteq.edu.ec/items/c0679488-4715-4a56-82ef-edf962c2f8d5

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2024). Perspectivas del Comercio Internacional de América Latina y el Caribe 2024. https://www.cepal.org/es/publicaciones/80767-perspectivas-comercio-internacional-america-latina-caribe-2024-reconfiguracion

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2024). Productividad en el Sector Transporte Latinoamericano 2024. https://www.cepal.org/es/publicaciones/productividad-transporte-2024

Condo, S., y Hidalgo, J. (2024). *Propuesta de mejora en la eficiencia operativa de empresa del sector logístico en Lima* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú. Recuperado de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/683659

Cox, J. F., & Schleier, J. G. (2020). *Theory of constraints handbook*. McGraw-Hill. https://www.mhprofessional.com/9780071665544-usa-theory-of-constraints-handbook-group

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.

Dettmer, H. W. (2021). *The logical thinking process: A systems approach to complex problem solving*. ASQ Quality Press. https://asq.org/quality-press/display-item?item=H1604

Enríquez, M. (2024). Los Desafíos de la Logística y la Cadena de Suministro a Nivel Global. Recuperado de: https://www.enae.es/blog/los-desafios-de-la-logistica-y-la-cadena-de-suministro-nivel-global

Escudero Serrano, M. J. (2020). *Gestión logística y comercial* (2ª ed.). Ediciones Paraninfo. https://www.paraninfo.es/catalogo/9788428340496/gestion-logistica-y-comercial--2-edicion-

Flamarique, S. (2020). *Gestión de operaciones de almacenaje*. Marge Books. https://www.margebooks.com/libro/gestion-de-operaciones-de-almacenaje_126749

Foro Económico Mundial. (2023). Future of Mobility 2023. https://www.weforum.org/reports/future-of-mobility-2023/

Galicia, L. A., Balderrama, J. A., & Edel, R. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: Propuesta de una herramienta virtual. *Apertura*, *9*(2), 42-53.

George, D., & Mallery, P. (2020). *IBM SPSS Statistics 27 step by step: A simple guide and reference* (17th ed.). Routledge.

Gonzales, D. (2025). *Optimización de la gestión logística mediante el sistema ERP vertical para mejorar la eficiencia operativa en Navarrete flexo impresiones S. A., 2024* (Trabajo de suficiencia profesional). Universidad Privada del Norte, Lima, Perú. Recuperado de https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/42599

Gutiérrez, G., & Prida, B. (2020). *Logística y distribución física: Evolución, situación actual, análisis comparativo y tendencias*. McGraw-Hill Interamericana. https://www.academia.edu/41234567/Logistica_y_distribucion_fisica

Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2021). *Operations management: Sustainability and supply chain management* (13th ed.). Pearson. https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/operations-management-sustainability-and-supply-chain-management/P200000005898

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education.

Jacobs, F. R., & Chase, R. B. (2021). *Operations and supply chain management* (16th ed.). McGraw-Hill Education. https://www.mheducation.com/highered/product/operations-supply-chain-management-jacobs-chase/M9781260238907.html

Karani, P. M., Bichanga, W. O., & Kamau, A. W. (2018). Effects of logistics management on organizational performance among textile manufacturing companies in Kenya. *International Academic Journal of Procurement and Supply Chain Management*, 2(3), 24-42. https://www.iajournals.org/articles/iajpscm_v2_i3_24_42.pdf

Karani, W. J., Aosa, E., Awino, B. Z., & Njihia, J. (2018). Intervening role of operational efficiency on the relationship between business process outsourcing and performance of oil and gas distribution firms in Kenya. *Journal of Finance and Accounting*, *2*(1), 1-18. https://stratfordjournalpublishers.org/journals/index.php/journal-of-accounting/article/view/134/150

Krajewski, L. J., Malhotra, M. K., & Ritzman, L. P. (2020). *Operations management: Processes and supply chains* (12th ed.). Pearson. https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/operations-management-processes-and-supply-chains/P200000005953

Lambert, D. M. (2021). *Supply chain management: Processes, partnerships, performance* (5th ed.). Supply Chain Management Institute. https://scm-institute.org/books/supply-chain-management/

López, C. A., Pérez, M. J., & García, R. L. (2021). Dimensiones de la gestión logística en empresas de transporte terrestre. *Revista Iberoamericana de Logística*, 15(2), 45-62. https://revistalogistica.com/articulo/dimensiones-gestion-logistica-transporte/

López, D. D., Melo, G. M., & Mendoza, D. L. (2021). Gestión logística en la industria salinera del departamento de La Guajira, Colombia. *Información tecnológica*, *32*(1), 39-46. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642021000100039&script=sci_arttext

López, M. R., Osuna, M. O., Flores, X. P., & López, Y. (2025). Efecto del sistema BASC y su percepción en la mejora operativa de una empresa de servicios logísticos. *Ingeniería Industrial*, (48), 215-237. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2523-63262025000100215&script=sci_arttext&tlng=en

Lussier, R. N., & Hendon, J. R. (2022). *Fundamentals of human resource management: Functions, applications, and skill development* (3rd ed.). SAGE Publications. https://us.sagepub.com/en-us/nam/fundamentals-of-human-resource-management/book268940

McKinsey & Company. (2024). Decarbonizing logistics: Charting the path ahead. https://www.mckinsey.com/capabilities/operations/our-insights/decarbonizing-logistics-charting-the-path-ahead

Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (2024). Anuario Estadístico 2024. https://www.gob.pe/institucion/mtc/informes-publicaciones/6875581-anuario-estadistico-2024

Mora García, L. A. (2021). *Gestión logística integral: Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento* (3ª ed.). Ecoe Ediciones. https://www.ecoeediciones.com/libro/gestion-logistica-integral/

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5ª ed.). Ediciones de la U.

Organización para la Cooperación yel Desarrollo Económicos. (2024). Transport performance indicators. https://data-explorer.oecd.org/vis?df[ds]=DisseminateFinalDMZ&df[id]=DSD_INDICATORS%40DF_TRANSPORTINDICATORS&df[ag]=OECD.ITF

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, *35*(1), 227-232.

Pompeu, A. M., Lima, L. G. S. S., & Gomes, V. J. F. (2022). Impacto da gestão logística para redução de ocorrências e eficiência operacional no processamento e separação de pedidos. *Rev. Augustus*, *29*(56), 225-239. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/359466451

Rahman, S. U. (2020). Theory of constraints: A review of the philosophy and its applications. *International Journal of Operations & Production Management*, 40(10), 1555-1585. https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJOPM-04-2020-0238/full/html

Rajadell, M., & Sánchez García, J. L. (2020). *Lean manufacturing: La evidencia de una necesidad* (2ª ed.). Ediciones Díaz de Santos. https://www.editdiazdesantos.com/libros/lean-manufacturing-la-evidencia-de-una-necesidad-L03010800101.html

Reid, R. D., & Sanders, N. R. (2020). *Operations management: An integrated approach* (7th ed.). Wiley. https://www.wiley.com/en-us/Operations+Management%3A+An+Integrated+Approach%2C+7th+Edition-p-9781119497387

Rodríguez, J. F., & Malavé, N. A. (2025). *Diseño de una red logística para la eficiencia operacional de la empresa Man Water, ubicada en la provincia de Santa Elena-Ecuador* (Trabajo de investigación). Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad, Ecuador. Recuperado de https://repositorio.upse.edu.ec/items/f4aee3a0-efa1-4428-8b70-7722f2f79110

Sánchez, A., y Valenzuela, F. (2025). *Gestión logística en la eficiencia operativa de la 1ra Brigada de Fuerzas Especiales del Ejército Peruano, 2021 – 2024* (Tesis de maestría).

Escuela Superior de Guerra del Ejército, Lima, Perú. Recuperado de https://repositorio.esge.edu.pe/items/1722c897-e12c-4ec1-9c72-1f304783b800

Sánchez, H., & Reyes, C. (2021). *Metodología y diseños en la investigación científica* (6ª ed.). Business Support Aneth.

Slack, N., Brandon-Jones, A., & Burgess, N. (2020). *Operations management* (9th ed.). Pearson Education. https://www.pearson.com/en-gb/subject-catalog/p/operations-management/P200000006311

Stevenson, W. J., & Chuong, S. C. (2021). *Operations management* (14th ed.). McGraw-Hill Education. https://www.mheducation.com/highered/product/operations-management-stevenson-chuong/M9781260238891.html

Summers, D. C. S. (2020). *Quality management: Creating and sustaining organizational effectiveness* (3rd ed.). Pearson. https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/quality-management-creating-and-sustaining-organizational-effectiveness/P200000006177

Taber, K. S. (2018). The use of Cronbach's alpha when developing and reporting research instruments in science education. *Research in Science Education*, *48*(6), 1273-1296.

Vargas, K. (2025). *Impacto en la robótica de procesos en la automatización y eficiencia operativa para el registro de facturas de la empresa San Martín Contratistas Generales, periodo 2019-2023* (Tesis de grado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Recuperado de https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/370dd333-0040-4ed1-9280-fa2cc9f94513

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

<table>
<tr><th colspan="5">Tema: Gestión logística y eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025</th></tr>
<tr><th>Problemas</th><th>Objetivos</th><th>Hipótesis</th><th>Variable/Dimensión</th><th>Metodología</th></tr>
<tr>
<td>Problema general

¿Cuál es la relación entre gestión logística y eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la dimensión logística interna y eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025?

¿Cuál es la relación entre la dimensión logística externa y eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025?

¿Cuál es la relación entre la dimensión procesos logísticos y eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025?

¿Cuál es la relación entre la dimensión estructura organizacional y eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025?

¿Cuál es la relación entre la dimensión estrategias logísticas y eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025?</td>
<td>Objetivo general

Determinar la relación entre gestión logística y eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025

Objetivos específicos

Demostrar la relación entre la dimensión logística interna y eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025.

Establecer la relación entre la dimensión logística externa y eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025.

Probar la relación entre la dimensión procesos logísticos y eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025.

Demostrar la relación entre la dimensión estructura organizacional y eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025.

Evidenciar la relación entre la dimensión estrategias logísticas y eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025.</td>
<td>Hipótesis general

La gestión logística tiene relación positiva y significativa con la eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025.

Hipótesis específicas

La dimensión logística interna tiene relación positiva y significativa con la eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025.

La dimensión logística externa tiene relación positiva y significativa con la eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025.

La dimensión procesos logísticos tiene relación positiva y significativa con la eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025.

La dimensión estructura organizacional tiene relación positiva y significativa con la eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025.

La dimensión estrategias logísticas tiene relación positiva y significativa con la eficiencia operativa en la empresa de transporte Shalom Huacho - Salaverry, 2025.</td>
<td>X: Gestión logística

Dimensiones:

X1: Logística interna
X2: Logística externa
X3: Procesos logísticos
X4: Estructura organizacional
X5: Estrategias logísticas

Y: Eficiencia operativa

Dimensiones:

Y1: Puntualidad
Y2: Satisfacción del cliente
Y3: Calidad
Y4: Ahorro de costes
Y5: Flexibilidad</td>
<td>Investigación de:
Tipo: Básica

Nivel de investigación:
Correlacional.

Diseño de investigación:
No experimental – Corte transverssal

Enfoque de investigación:
Cuantitativa

Población
23 trabajadores

Muestra
23 trabajadores

Técnicas de recolección de datos:
Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Procesamiento de información:
SPSS versión 27</td>
</tr>
</table>

UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

Anexo 2: Instrumentos

CUESTIONARIO DE GESTIÓN LOGÍSTICA Y EFICIENCIA OPERATIVA

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás una serie de afirmaciones sobre la gestión logística y eficiencia operativa en la empresa Shalom, sede Huacho - Salaverry. Lee cada afirmación con atención y marca con una (X) la opción que mejor describa tu experiencia en esta sede según la siguiente escala:

Escalas: 1 = Nunca | 2 = Casi nunca | 3 = A veces | 4 = Casi siempre | 5 = Siempre

Variable 1: gestión logística

N°	Dimensiones/Ítems	1	2	3	4	5
Logística interna						
1	Usted observa que en la empresa Shalom de Salaverry se planifica de las actividades logísticas se realiza de forma adecuada.					
2	Se cuenta con los materiales yherramientas que necesitas para realizar tu trabajo en el área de logística de la empresa Shalom de Salaverry.					
3	Percibes que los procesos logísticos en tu área de trabajo en Shalom están bien organizados y son claros.					
4	Recibes capacitación en Shalom sobre cómo mejorar tu desempeño en las actividades logísticas de envíos y paquetería.					
Logística externa						
5	Observas que en la empresa Shalom de Salaverry el flujo de envíos de paquetes hacia los clientes se realiza de manera coordinada y sin problemas.					
6	Percibes que la distribución física de los paquetes y encomiendas desde la empresa Shalom de Salaverry a los destinos finales funciona eficientemente.					
7	Usted percibe que en Shalom el transporte de carga ypaquetes cumple con los estándares de seguridad establecidos por la empresa.					
8	Tienes acceso en la empresa Shalom de Salaverry a información actualizada sobre la ubicación y estado de los paquetes en tránsito.					

Procesos logísticos						
9	Observas que en la empresa Shalom la planificación de compras de materiales de embalaje e insumos se hace según las necesidades reales.					
10	Percibes que la empresa Shalom de Salaverry la gestión de pedidos de envíos se atiende de forma rápida y organizada.					
11	Usted percibe que en Shalom selecciona bien a sus proveedores de transporte tomando en cuenta calidad, precio y confiabilidad.					
12	Observas que en la empresa Shalom de Salaverry se realiza un control adecuado del inventario de paquetes y materiales disponibles.					
Estructura organizacional						
13	Consideras que tus compañeros de trabajo en la empresa Shalom de Salaverry tienen las habilidades necesarias para realizar bien sus funciones logísticas.					
14	Percibes que la empresa Shalom de Salaverry mantiene buenos estándares de calidad en todos los procesos de recepción y envío de paquetes.					
15	Cuentas en la empresa Shalom de Salaverry con tecnología adecuada (App Shalom, sistemas, equipos) que facilita tu trabajo diario en logística.					
16	Observas que Shalom tiene una estrategia clara que guía las decisiones del área de logística en la empresa Shalom de Salaverry.					
Estrategias logísticas						
17	Consideras que las estrategias logísticas de Shalom te hacen más competitivo frente a otras empresas de envíos y paquetería.					
18	Usted percibe que en la empresa Shalom cuenta con un plan logístico definido que orienta las operaciones de envíos nacionales.					
19	Percibes que en Shalom los procesos logísticos están diseñados para optimizar el tiempo y los recursos en las operaciones diarias.					
20	Observas que el sistema logístico de Shalom integra bien todas las áreas de trabajo de la empresa Shalom de Salaverry.					

Variable 2: eficiencia operativa

N°	Dimensiones/Ítems	1	2	3	4	5
Puntualidad						
1	Observas que en la empresa Shalom los paquetes y encomiendas llegan a sus destinos en el tiempo prometido al cliente.					
2	Percibes que en la empresa Shalom los envíos terrestres salen en los horarios programados.					
3	Notas que en Shalom se toman acciones efectivas para reducir los retrasos en las salidas y entregas de paquetes.					
4	Observas que en la empresa Shalom los tiempos de espera para el despacho de envíos han disminuido en los últimos meses.					
Satisfacción del cliente						
5	Percibes que en la empresa Shalom los reclamos de los clientes sobre envíos se resuelven de manera rápida.					
6	Sientes que en tu equipo de trabajo en la empresa Shalom de Salaverry saben cómo solucionar los problemas que presentan los usuarios de los servicios.					
7	Observas que Shalom tiene formas de conocer la opinión de los clientes sobre la calidad del servicio de envíos.					
8	Percibes que en Shalom las sugerencias de los clientes se toman en cuenta para mejorar el servicio de recojo y entrega.					
Calidad						
9	Observas que en la empresa Shalom de Salaverry se revisan los procesos operativos para detectar y corregir errores en los envíos.					
10	En la empresa Shalom de Salaverry los errores en el manejo de paquetes se corrigen rápidamente cuando se detectan.					
11	En la empresa Shalom de Salaverry se mantiene buenos estándares de calidad en el embalaje y cuidado de los paquetes.					
12	Observas que en Shalom los vehículos y equipos de transporte están en buen estado y cumplen con las normas de seguridad.					
Ahorro de costes						

13	En la empresa Shalom de Salaverry los recursos (combustible, materiales de embalaje, cintas) se usan de manera responsable y eficiente.					
14	Percibes que en la empresa Shalom de Salaverry se aprovechan bien los recursos disponibles para evitar gastos innecesarios en las operaciones.					
15	Observas que en la empresa Shalom se toman medidas para evitar el desperdicio de materiales de embalaje e insumos.					
16	En la empresa Shalom se controlan las pérdidas económicas por daños o extravíos de paquetes en las operaciones diarias.					
Flexibilidad						
17	Percibes que la empresa Shalom se adapta bien a cambios inesperados en las rutas o condiciones de transporte.					
18	Observas que tu equipo en la empresa Shalom de Salaverry puede ajustarse rápidamente a nuevas solicitudes o pedidos urgentes de los clientes.					
19	La empresa Shalom ofrece diferentes opciones de envío (terrestre, aéreo, express) para satisfacer las necesidades de los usuarios.					
20	Percibes que en la empresa Shalom hay flexibilidad en los procedimientos para atender casos especiales o situaciones fuera de lo común en los envíos.					

Anexo 3. Validación de instrumento

Validez basada en el contenido a través de la V de Aiken del cuestionario uno

Coefiente de V de Aiken

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

Donde:

V = V de Aiken

$\bar{x}$ = Promedio de calificación de jueces

k = Rango de calificaciones (Max-Min)

l = calificación más baja posible

Además:

Max = 1

Min = 0

K = 1

ITEM	ITEM	J1	J2	J3	Media	DE	V Aiken	Interp. de la V
ITEM 1	*Relevancia*	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
ITEM 2	*Relevancia*	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
ITEM 3	*Relevancia*	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
ITEM 4	*Relevancia*	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
ITEM 5	*Relevancia*	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
ITEM 6	*Relevancia*	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
ITEM 7	*Relevancia*	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
ITEM 8	*Relevancia*	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
ITEM 9	*Relevancia*	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
ITEM 10	*Relevancia*	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Claridad	1	0	1	0.67	0.58	0.67	No valido
ITEM 11	*Relevancia*	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
ITEM 12	*Relevancia*	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
ITEM 13	*Relevancia*	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
ITEM 14	*Relevancia*	1	0	1	0.67	0.58	0.67	No valido
	Pertinencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
ITEM 15	*Relevancia*	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
ITEM 16	*Relevancia*	1	0	1	0.67	0.58	0.67	No valido
	Pertinencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
ITEM 17	*Relevancia*	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
ITEM 18	*Relevancia*	1	0	1	0.67	0.58	0.67	No valido
	Pertinencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
ITEM 19	*Relevancia*	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
ITEM 20	*Relevancia*	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
					Co ficiente de V Aiken		0.978	Valido

Nota: Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado (1=SI;0=NO)

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo (1=SI;0=NO)

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo (1=SI;0=NO)

Importante: Valores de V Aiken como V= 0.70 o más son aceptables Almanasreh, 2003

Validez basada en el contenido a través de la V de Aiken del cuestionario dos

Coefiente de V de Aiken

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

Donde:

V = V de Aiken

$\bar{x}$ = Promedio de calificación de jueces

k = Rango de calificaciones (Max-Min)

l = calificación más baja posible

Además:

Max = 1
Min = 0
K = 1

ITEM	ITEM	J1	J2	J3	Media	DE	V Aiken	Interp. de la V
ITEM 1	*Relevancia*	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
ITEM 2	*Relevancia*	1	0	1	0.67	0.58	0.67	No valido
	Pertinencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
ITEM 3	*Relevancia*	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	1	0	1	0.67	0.58	0.67	No valido
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
ITEM 4	*Relevancia*	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
ITEM 5	*Relevancia*	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
ITEM 6	*Relevancia*	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
ITEM 7	*Relevancia*	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
ITEM 8	*Relevancia*	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
ITEM 9	*Relevancia*	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
ITEM 10	*Relevancia*	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Claridad	1	0	1	0.67	0.58	0.67	No valido
ITEM 11	*Relevancia*	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
ITEM 12	*Relevancia*	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
ITEM 13	*Relevancia*	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
ITEM 14	*Relevancia*	1	0	1	0.67	0.58	0.67	No valido
	Pertinencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
ITEM 15	*Relevancia*	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
ITEM 16	*Relevancia*	1	0	1	0.67	0.58	0.67	No valido
	Pertinencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
ITEM 17	*Relevancia*	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
ITEM 18	*Relevancia*	1	0	1	0.67	0.58	0.67	No valido
	Pertinencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
ITEM 19	*Relevancia*	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
ITEM 20	*Relevancia*	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	Valido
					Coeficiente de V Aiken		0.967	Valido

Anexo 4. Prueba de confiabilidad

Cuestionario 01	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,894	20

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p1	50,78	97,723	,040	,906
p2	52,61	90,522	,516	,889
p3	52,13	92,028	,874	,886
p4	53,09	99,174	,048	,898
p5	52,43	88,711	,650	,885
p6	52,13	92,028	,874	,886
p7	51,35	75,692	,833	,878
p8	52,43	88,711	,650	,885
p9	52,17	79,241	,981	,872
p10	51,39	84,704	,862	,878
p11	52,43	88,711	,650	,885
p12	52,13	92,028	,874	,886
p13	52,61	90,522	,516	,889
p14	51,04	102,225	-,156	,921
p15	51,91	86,447	,976	,878
p16	52,43	96,348	,201	,897
p17	52,43	88,711	,650	,885
p18	52,13	92,028	,874	,886
p19	52,43	96,348	,201	,897
p20	52,43	88,711	,650	,885

Cuestionario 02	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,831	20

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
s1	51,83	85,696	,208	,832
s2	51,26	78,202	,425	,824
s3	51,39	78,158	,577	,815
s4	51,74	83,565	,273	,830
s5	51,61	70,976	,844	,797
s6	51,30	78,403	,691	,812
s7	53,17	87,605	,092	,836
s8	52,57	80,711	,656	,816
s9	51,48	76,988	,558	,815
s10	52,13	79,664	,570	,817
s11	52,09	81,628	,472	,821
s12	51,91	82,719	,289	,830
s13	51,52	87,261	,054	,842
s14	52,48	88,897	,046	,835
s15	50,96	79,771	,601	,816
s16	52,26	84,565	,266	,830
s17	51,83	85,696	,208	,832
s18	51,26	78,202	,425	,824
s19	51,39	78,158	,577	,815
s20	51,74	83,565	,273	,830

Anexo 5. Evidencias fotográficas





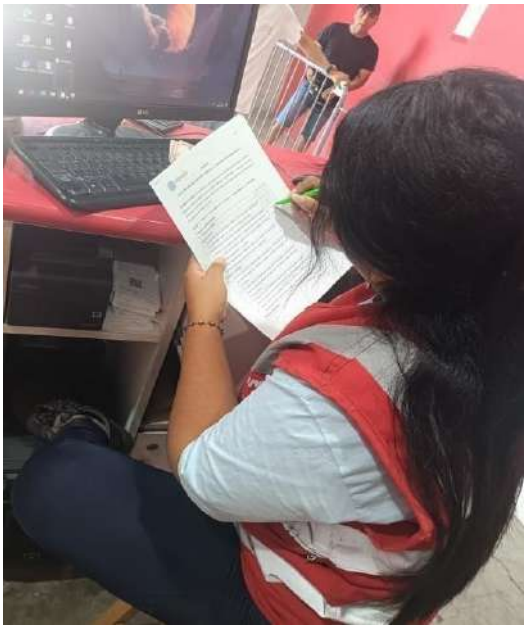







RECOJOS
RECOJOS
CLIENTE ONLINE


RECOJOS
RECOJOS
CLIENTE ONLINE




SHALOM







Anexo 6. Base de datos

p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	V1	V2	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10
3	3	3	2	2	3	4	2	3	4	2	3	3	5	3	3	2	3	3	2	3	4	4	2	4	3	3	2	4	2	2	4	4	2	4	3	3	4	4	2	58	63	11	11	11	14	10	13	12	12	13	13
5	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	5	2	1	2	2	1	2	4	1	4	4	4	4	1	1	4	2	2	4	2	2	2	1	4	1	4	4	40	55	10	7	7	9	7	13	10	12	7	13
5	3	3	2	2	3	4	2	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	4	2	4	3	3	4	2	2	57	53	13	11	11	11	10	11	10	8	13	11
4	2	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	2	5	4	2	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	2	2	2	4	2	2	4	4	4	67	64	11	15	16	13	13	14	12	14	10	14
5	3	3	2	2	3	4	2	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	4	2	4	3	3	4	2	2	57	51	13	11	11	11	10	11	8	8	13	11
3	3	3	1	2	3	5	2	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	4	2	4	3	3	4	2	2	55	51	10	12	11	11	10	11	8	8	13	11
5	3	3	1	2	3	4	2	3	4	2	3	3	5	3	3	2	3	3	2	3	4	4	2	4	3	1	2	4	2	2	4	4	2	4	3	3	4	4	2	59	61	12	11	11	14	10	13	10	12	13	13
5	2	3	2	4	3	5	4	4	4	4	3	2	5	4	2	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	2	2	2	4	2	2	4	4	4	69	64	12	16	16	13	13	14	12	14	10	14
5	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	4	2	1	2	2	1	2	4	1	4	4	4	4	1	1	4	2	2	4	2	2	4	1	4	1	4	4	38	57	9	7	7	8	7	13	10	12	9	13
2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	5	2	3	2	2	3	2	1	1	4	4	1	4	1	1	1	2	2	4	2	1	2	1	1	1	4	4	41	42	7	7	7	11	9	10	7	9	6	10
3	3	3	2	2	3	4	2	3	4	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	4	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	4	2	4	3	3	4	2	2	53	51	11	11	11	10	9	11	8	8	13	11
2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	4	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	1	1	1	1	4	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	41	32	7	8	7	10	9	7	4	8	6	7
3	3	3	2	2	3	5	2	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	4	4	4	3	3	4	2	2	56	53	11	12	11	11	10	11	8	8	15	11
4	2	3	2	4	3	5	4	4	4	4	3	2	4	4	2	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	2	2	2	4	2	2	4	4	4	67	64	11	16	16	12	13	14	12	14	10	14
5	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	5	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	42	31	10	7	7	10	8	7	4	6	7	7
3	3	3	2	2	3	4	2	3	4	2	3	3	5	3	3	2	3	3	2	3	4	4	2	4	3	3	2	4	2	2	4	4	2	4	3	3	4	4	2	58	63	11	11	11	14	10	13	12	12	13	13
5	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	5	2	1	2	2	1	2	4	1	4	4	4	4	1	1	4	2	2	4	2	2	2	1	4	1	4	4	40	55	10	7	7	9	7	13	10	12	7	13

| | | |