



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**“GESTIÓN LOGÍSTICA Y COSTOS OPERATIVOS EN UNA
LAVANDERÍA INDUSTRIAL, DISTRITO DE ATE (LIMA-PERÚ),
2022”**

Tesis para optar el título profesional de:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:

Ever Juvenal Flores Ramos (0000-0002-0956-6284)
José Alejandro Sánchez Bravo (0000-0002-1216-4366)

Asesor:

Hugo Jesús Salas Canales (0000-0003-2754-9514)

Lima – Perú

2022

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 26 de octubre de 2022 «FSUS»

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	ANGELA VERÓNICA DIAZ NOEL
Miembro 1	JULIO CESAR POBLETE BENITES
Miembro 2	MARIO ENRIQUE ARAUCO LOYOLA

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

“GESTIÓN LOGÍSTICA Y COSTOS OPERATIVOS EN UNA LAVANDERÍA INDUSTRIAL, DISTRITO DE ATE (LIMA-PERÚ), 2022”

Presentado por el(la) bachiller.

**EVER JUVENAL FLORES RAMOS
JOSÉ ALEJANDRO SÁNCHEZ BRAVO**

Para optar al título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Asesorado(a) por:

HUGO JESUS SALAS CANALES

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime () por mayoría simple (x) calificar a:

Tesista:	EVER JUVENAL FLORES RAMOS		
Nota (en letras):	Catorce		
Aprobado ()	Aprobado - Muy buena (x)	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Tesista:	JOSÉ ALEJANDRO SÁNCHEZ BRAVO		
Nota (en letras):	Trece		
Aprobado ()	Aprobado - Muy buena (x)	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



ANGELA VERÓNICA DIAZ NOEL
Presidente(a) del Jurado



HUGO JESUS SALAS CANALES
Asesor(a)



JULIO CÉSAR POBLETE BENITES
Miembro 1



MARIO ENRIQUE ARAUCO LOYOLA
Miembro 2

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Gestión logística y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022

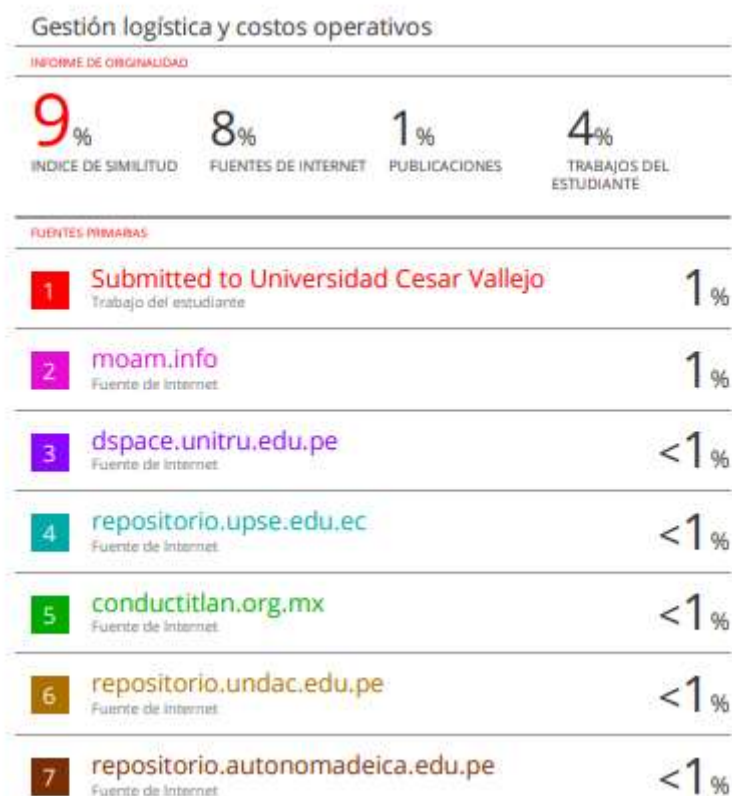
Autores. Ever Juvenal Flores Ramos; Jose Alejandro Sanchez Bravo.

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 1966520125).

Resultado de la evaluación. 9%

Revisado por. Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.



Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres, Donato Flores y Bernardina Ramos, quienes fueron los que siempre apoyaron y me aconsejaron para seguir adelante y nunca rendirme. A mi hijo Aldrick por ser mi motivo para lograr todo lo que me propongo y a mis hermanos por aconsejarme y desearme los mejores éxitos en el transcurso de toda mi carrera profesional y logrado hasta el día de hoy es gracias a ellos.

Ever Juvenal Flores Ramos

Mi tesis está dedicada a mi esposa, hijos, padres quienes fueron pieza clave en el logro de mi objetivo, fomentando en mí el deseo de superación y triunfo en la vida.

José Alejandro Sánchez Bravo

Agradecimientos

A la Universidad Científica del Sur, a su personal y cuerpo docente de la Facultad de Ciencias Empresariales por habernos brindado sus conocimientos y su experiencia durante nuestra formación profesional.

A nuestro asesor Hugo Jesús Salas Canales, por su ayuda incondicional y guía para finalizar el presente trabajo de investigación y por sus enseñanzas recibidas.

Índice general

Dedicatoria	3
Agradecimientos	4
Índice general	5
Índice de figuras	8
Índice de tablas	9
Índice de anexos	10
Resumen	11
Abstract	12
Introducción	13
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1 Descripción de la realidad problemática	15
1.2 Formulación del problema	18
1.2.1 Problema general	18
1.2.2 Problemas específicos	18
1.3 Justificación de la investigación	18
1.3.1 Justificación teórica	18
1.3.2 Justificación metodológica	19
1.3.3 Justificación práctica	19
1.4 Limitaciones de la investigación	20
1.5 Viabilidad de la investigación	20
CAPITULO II: MARCO TEORICO	21
2.1. Antecedentes de la investigación	21
2.1.2. Internacionales	21
2.2.2. Nacionales	23
2.2. Bases teóricas	24
2.2.2. Gestión logística	24
2.2.2.1. Distribución	26
2.2.2.2. Mejora continua de procesos	26
2.2.2.3. Planificación	27
2.2.3. Costos operativos	27
2.2.3.1. Costos directos	28
2.2.3.2. Costos indirectos	29

2.2.3.3. Optimización de recursos financieros	29
2.3. Objetivos de la investigación	30
2.3.2. Objetivo general	30
2.3.3. Objetivos específicos	30
2.4. Formulación de hipótesis	30
2.4.2. Hipótesis general	30
2.4.3. Hipótesis específicas	30
CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO	32
3.1. Diseño de la investigación	32
3.2. Tipo	32
3.3. Enfoque	32
3.4. Población	32
3.5. Muestra	33
3.6. Operacionalización de variables	34
3.7. Técnicas para la recolección de datos	35
3.7.1. Descripción de los instrumentos	35
3.7.2. Validez y confiabilidad de los instrumentos	35
3.8. Técnica para el procesamiento y análisis de datos	36
3.9. Aspectos éticos	36
CAPITULO IV: RESULTADOS	37
4.1. Análisis descriptivo	37
4.1.1. Perfil de los participantes	37
4.2. Resultados inferenciales	39
4.2.1. Prueba de normalidad	39
4.2.2. Contraste de hipótesis	41
4.2.2.1. Hipótesis general	41
4.2.2.2. Hipótesis específica 1	43
4.2.2.3. Hipótesis específica 2	44
4.2.2.4. Hipótesis específica 3	45
CAPITULO V: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	47
5.1. Discusión	47
5.2. Conclusiones	54
5.3. Recomendaciones	56

Referencias bibliográficas	58
Abreviaturas	64
Anexos	66

Índice de figuras

Número		Página
1	<i>Matriz de operacionalización de variables</i>	33
2	<i>Nivel de formación de los participantes</i>	37
3	<i>Distribución de la variable gestión logística</i>	39
4	<i>Distribución de la variable costos operativos</i>	40

Índice de tablas

Número		Página
1	<i>Resumen de validez por juicio de expertos</i>	34
2	<i>Alfa de Cronbach por variable</i>	35
3	<i>Edad de los encuestados</i>	36
4	<i>Género de los encuestado</i>	37
5	<i>Nivel de formación</i>	37
6	<i>Años de experiencia laboral</i>	38
7	<i>Prueba de normalidad para las variables</i>	39
8	<i>Correlación de Pearson para hipótesis general</i>	41
9	<i>Correlación de Pearson para la hipótesis específica 1</i>	42
10	<i>Correlación de Pearson para la hipótesis específica 2</i>	44
11	<i>Correlación de Pearson para la hipótesis específica 3</i>	45

Índice de anexos

Número		Página
1	Matriz de consistencia	65
2	Matriz de operacionalización	66
3	Encuesta/instrumento de evaluación	67
4	Validez de instrumentos por Jueces Expertos	70

Resumen

El presente estudio planteó como objetivo de investigación determinar la relación entre la gestión logística y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022. Para el desarrollo de la investigación se empleó el enfoque cuantitativo y el diseño de investigación fue no experimental de alcance correlacional. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario que fue aplicado a una muestra de 33 colaboradores de la empresa objeto de estudio. Los resultados encontrados muestran que existe correlación positiva entre las variables ($r=0.658$) y un valor de significancia de $P=0.000 < \alpha 0.05$ por lo que se aceptó la hipótesis del investigador. Se concluye que la gestión logística se relaciona de manera positiva con los costos operativos de la empresa, lo que significa que si mejora la gestión logística los costos operativos serán más óptimos.

Palabra clave: gestión logística, costos operativos, distribución, planificación, costos directos.

Abstract

The present study proposed as a research objective to determine the relationship between logistics management and operating costs in an industrial laundry, district of Ate (Lima-Peru), 2022. For the development of the research, the quantitative approach and the research design were used; besides, it was non-experimental and correlational scope. The survey was used as a technique and a questionnaire as an instrument that was applied to a sample of 33 employees of the company under study. The results found show that there is a positive correlation between the variables ($r=0.658$) and a significance value of $P=0.000 < \alpha 0.05$, so the researcher's hypothesis was accepted. It is concluded that logistics management is positively related to the company's operating costs, which means that if logistics management improves, operating costs will be more optimal.

Keywords: logistics management, operating costs, distribution, planning, direct costs.

Introducción

La investigación se estructuró en cinco capítulos: en el capítulo uno, se expone la problemática materia de investigación, formulada bajo la interrogante ¿Existe relación entre la gestión logística y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022?, con base en las nuevas reglas y necesidades que demanda el contexto actual para la gestión logística. De esta manera, la investigación se justifica por el aporte de conocimientos que se realizaron sobre la relación entre la gestión logística y costos operativos, debido a que resulta importante para las empresas y para la comunidad académica contar con una base de información para potenciar sus empresas con una gestión logística de calidad; además, para la realización de futuros proyectos de investigación. A lo largo de la investigación surgieron diversas limitantes principalmente las restricciones en relación con la pandemia de COVID-19. Sin embargo, para el estudio se tomaron las medidas necesarias para recolectar la información circunstancial que proporcionó viabilidad al estudio.

El capítulo número dos concierne al marco teórico sobre las variables de investigación: gestión logística y costos operativos, incluye los estudios previos relacionados con la investigación y el sustento teórico sobre la planificación, distribución, mejora continua de procesos, costos operativos y gestión logística. También, se precisa el objetivo general que fue: determinar la relación entre la gestión logística y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022.

El tercer capítulo se ocupa del diseño metodológico de investigación que consistió en un diseño no experimental transversal correlacional-causal y el enfoque

empleado fue cuantitativo. Además, se define la muestra y se detalla tanto la técnica como el instrumento de investigación para la recolección de datos, así como también las técnicas empleadas para el procesamiento y análisis de los datos.

En el capítulo cuatro se encuentra el análisis descriptivo e inferencial de los resultados, éstos se exponen de acuerdo con lo propuesto en los objetivos, tanto general como específicos. En el nivel descriptivo se exhiben resultados sobre el perfil de los participantes y en el nivel inferencial se precisan los valores obtenidos en la prueba de normalidad y en el contraste de hipótesis realizado mediante la correlación de Pearson.

En el quinto capítulo se discuten los resultados del capítulo precedente comparados con investigaciones similares. De igual manera se presentan las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, se enumeran las referencias bibliográficas y se adjuntan los anexos generados en la presente investigación.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

A nivel mundial, la gestión logística y los costos operativos que emanan de los procesos de transporte, almacén, repartición de productos, planificación de la producción y, a veces, las compras y abastecimiento, se han visto impactados por la pandemia de la COVID 19, que ha generado diversos efectos no solo en las pequeñas empresas sino en las grandes empresas las mismas que han tenido que adaptarse a los nuevos cambios de consumo y estilo de vida (ESAN, 2020).

Según Capurro-Tapia (2020) a nivel logístico uno de los problemas que ha afectado al comercio internacional ha sido el transporte internacional. El sector empresarial, aparte de los problemas tradicionales que enfrenta la gestión logística tuvo que organizar sus procesos con base en las nuevas reglas de distanciamiento, aislamiento, protocolos de cuidado saludable, digitalización de procesos, etc. y las naciones tuvieron que plantear estrategias, planes, programas, etc. para organizar mejor sus economías.

En Costa Rica, se consideró a la logística como uno de los elementos centrales de la atención de la emergencia, por ello, dentro de su plan de contingencia uno de sus seis componentes fue la logística de operaciones de emergencia (Cepal, 2021).

Por ejemplo, debido a la problemática que se complicó con la pandemia en Honduras, se ha creado la ventanilla del Sistema integrado de Facilitación, Integración, Logística y Administración de Servicios, con la finalidad de simplificar trámites (Cepal, 2021).

Según la clasificación mundial de competitividad logística, el Perú ocupa el lugar 83 siendo su índice de ejecución logística de 2.7 puntos; por lo que, la gestión logística se ha convertido en un motivo de discusión técnica y de búsqueda constante de que ésta se desarrolle a nivel del comercio interior como exterior (Comex Perú, 2018).

En la distribución de una empresa, como en este caso, una lavandería industrial, la diferencia entre el costo del producto y el precio en el que se oferta al mercado es muy ajustado, es por ello que cualquier percance en el proceso genera pérdidas económicas. El no contar con información adecuada, sobre todo instrucciones adecuadas y/o dirección correctas genera sobrecostos en la manipulación, el almacenamiento y las segundas entregas.

Logística y Supply Chain Management participa activamente en las decisiones estratégicas, tácticas y operativas de las compañías y se apoya en gran medida en la gestión de costos y gastos derivados del transporte, almacenaje, transporte, depósito y logística. En el nivel estratégico se toman las decisiones organizacionales más importantes. Estos tienen un impacto significativo a largo plazo y definen la relación entre la compañía y sus clientes externos e internos. La gestión logística y de la cadena de suministro participa activamente en las resoluciones de carácter estratégico, táctico y operativo en una lavandería industrial y depende mucho de la vigilancia de los costos y gastos incurridos durante el almacenamiento, la gestión de inventarios, la distribución de productos y el transporte, así como en su provisión y servicio.

Además, una de las grandes dificultades de la distribución de mercancías se produce cuando el repartidor llega al destino para hacer la entrega y el destinatario no está en su empresa para recibir. Dependiendo de las disposiciones de la empresa

de transporte, puede ser necesario volver a la dirección de entrega, lo que supone un doble coste. Por ello, es muy importante reducir la posibilidad de segundas o terceras entregas o minimizar su coste (Hernández, 2017)

Cuando el cliente cancela el envío total de la mercadería, y solicita el envío parcial de la misma, se realiza la extracción de la mercancía de la zona de almacenamiento por medio de la planificación previa. Es la actividad que genera sobrecosto en el área logística y, por ende, se busca optimizar los costos implementando procesos operativos eficientes. Estos cambios no deberán descuidar la calidad del producto en la entrega al cliente que ofrece la lavandería industrial, y por ello la gestión logística tendrá como fin ofrecer los productos con rapidez y en las condiciones que exige el cliente.

La lavandería industrial objeto de estudio se enfrenta a problemas financieros debido a los sobrecostos de sus operaciones y al aumento de precio del combustible, así como a los gastos adicionales en equipos de protección covid19 exigidos por el Gobierno. El coronavirus no solo ha cambiado los hábitos de vida de las personas, sino que también ha afectado a las organizaciones en sus diversas actividades, incluida la logística. Hoy en día, esta área se enfrenta a uno de los retos más difíciles de la distribución. Por ello, ha tenido que aplicar diferentes estrategias en los procesos logísticos para minimizar los costos operativos.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Existe relación entre la gestión logística y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022?

1.2.2 Problemas específicos

¿Existe relación entre la distribución y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022?

¿Existe relación entre la mejora continua de procesos y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022?

¿Existe relación entre la planificación y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022?

1.3 Justificación de la investigación

1.3.1 Justificación teórica

Teóricamente el presente estudio se justificó en el aporte de conocimientos que se realizaron sobre la relación entre la gestión logística y costos operativos, por lo que resulta importante para las empresas y para la comunidad académica contar con una base de información para potenciar sus empresas con una gestión logística de calidad; además, para la realización de futuros proyectos de investigación.

1.3.2 Justificación metodológica

Se realizó una investigación de alcance correlacional, ya que se describió a las variables de estudio (gestión logística y costos operativos); y se analizó la relación que existe; es importante indicar, que los métodos, procedimientos, técnicas e instrumento que se emplearon en esta investigación, podrán ser utilizadas en otros estudios que aborden la gestión logística para el adecuado manejo de costos operativos en las empresas, puesto que, el mismo fue sometido a los correspondientes análisis de validez y confiabilidad.

1.3.3 Justificación práctica

Permitió conocer el éxito de la gestión logística en las actividades y ocupaciones desarrolladas por los trabajadores en la empresa objeto de estudio para conseguir las metas organizacionales y personales, y contribuir con la misma en acciones de mejora. En todas las compañías para lograr ventajas competitivas es necesaria la gestión logística que permite ejecutar todas sus operaciones de manera ordenada y eficientemente, reduce costos operativos, organiza operaciones, ejerce control y mejora cada área de la compañía.

La mejora continua y la eficiencia en el transporte y distribución de mercancías conducirán a disminuir los costos operativos.

1.4 Limitaciones de la investigación

Las más significativas para desarrollar la investigación fueron las restricciones en relación con la pandemia de COVID-19; sin embargo, para el estudio se tomaron las medidas necesarias que permitieron la recolección de la información de manera segura, utilizando los medios digitales disponibles.

1.5 Viabilidad de la investigación

El estudio fue viable, debido a que los investigadores tuvieron acceso a la información de la lavandería industrial objeto de estudio con el visto bueno del Gerente General; además, los investigadores contaron con los recursos económicos y financieros necesarios para llevar a cabo el presente trabajo.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.2. Internacionales

Coronel (2018) ejecutó un estudio en el que tuvo como objetivo mejorar los procesos de compras y logística en una empresa ecuatoriana. La investigación fue propositiva y se desarrolló en la sede administrativa prestando atención al proceso de compra y logística; para la recolección de datos se realizó mapeo de cadena de valor y caracterización de procesos en la sede antes indicada, lo que permitió al autor concluir que si se aplicase la propuesta los costos mejorarían en un 19%.

Leal (2018) ejecutó su investigación en Venezuela específicamente en el sector petrolero, tuvo como objetivo describir la gestión logística de materiales para lo cual se guió de los parámetros de investigación descriptiva, de diseño transeccional de campo. Tuvo como instrumento un cuestionario el mismo que fue aplicado a una muestra de 45 informantes de la compañía PDVSA y llegó a la resolución que en dicha empresa existe una gestión calificada como alta; es decir se ejecutan las actividades de manera planificada controlando adecuadamente el uso de materiales empleados para las operaciones.

Sánchez (2019) ejecutó una investigación en Tungurahua (Ecuador), la cual tuvo como objetivo establecer la afectación de los costos operativos en la transferencia de ingresos de las empresas de dicha ciudad. La investigación fue de tipo bibliográfica y de campo; y su metodología utilizada

fue cuantitativa. Los participantes del estudio fueron representantes de 15 cooperativas a las cuales se les aplicó una ficha de recolección de información. Con los resultados alcanzados, el autor llegó a la conclusión que los costos operativos sí influían en la redistribución de ingresos.

Calzado (2020) desarrolló una investigación en Cuba, la cual tuvo como objetivo analizar principalmente las deficiencias en la gestión logística, para lo cual se valió de métodos como el dialéctico, sistémico, estructural y analítico; además, utilizó técnicas como la observación, la encuesta, consulta de documentos y la entrevista. El análisis se llevó a cabo en el almacén del operador logístico 10 C. Con los resultados obtenidos, el autor llegó a la conclusión que existe problemática en torno a la insatisfacción de los clientes y el inadecuado uso de tecnologías; del mismo modo, la investigación permitió generar acciones de mejora para operadores logísticos e impactar en el servicio al cliente, así como también en la toma de decisiones.

Almeida y Cabezas (2021) en su estudio se plantearon como objetivo examinar el impacto de métodos de gestión logística en la rentabilidad de la empresa Disprovet en Ecuador, el estudio fue descriptivo documental y el diseño no experimental. La técnica fue la encuesta y la población lo conformaron 22 trabajadores de la empresa. Los autores concluyeron que existía una incidencia positiva entre el sistema logístico y el logro de actividades y resultados de la empresa.

2.2.2. Nacionales

Ávila (2017) ejecutó una tesis en una empresa de construcción en Lima en la que se planteó como objetivo determinar la influencia de la gestión logística en el valor ganado en proyectos de edificación. La tesis fue cualitativa y se trabajó con una muestra de 17 colaboradores a quienes se les aplicó entrevista lo que permitió concluir que las unidades del proceso logístico influían favorablemente en el valor ganado.

Arana y Chávez (2017) en Trujillo desarrollaron una investigación cuyo objetivo fue mejorar la gestión logística para disminuir los costos operativos. La tesis fue descriptiva correlacional y el diseño fue no experimental. Las técnicas empleadas fueron la observación directa y la revisión documental aplicadas a una muestra que consideró los procesos logísticos de la empresa en los años 2016 y 2017. Todo ello permitió a los autores concluir que un mejor manejo logístico consiguió la reducción de costos de almacenamiento.

Faichin (2018) en una empresa cajamarquina dedicada al rubro de la ferretería planteó como objetivo proponer un modelo de gestión (SCOR) para la reducción de costos logísticos. De acuerdo con el autor, el tipo de investigación fue descriptivo y de diseño no experimental. Los participantes fueron 11 trabajadores de la empresa a los que les encuestó y entrevistó; adicionalmente empleó la ficha de observación. El autor concluyó que era necesario poner en marcha un modelo debido a que la gestión logística en la empresa era deficiente y producía un incremento en los costos de la empresa.

Rodríguez (2019) buscó formular una propuesta de sistema logístico para una empresa de calzado de mujer ubicada en Trujillo. El tipo de investigación utilizado por el autor fue descriptivo – explicativo, el diseño no experimental y el instrumento usado fue la ficha de cotejo, la misma que fue aplicada a una muestra de 12 trabajadores de la empresa. El diseño de la propuesta consideró la planificación de los requerimientos y clasificación de materiales, sistema Kardex y sistema de evaluación de proveedores; y se demostró la viabilidad de la propuesta mediante la evaluación financiera (VAN, TIR y costo beneficio).

Poma (2021) investigó en una empresa pesquera de Tacna con el objetivo de examinar la influencia de los costos operativos en los precios de venta. La investigación fue descriptiva – explicativa y no experimental – longitudinal; la población lo conformaron los datos de los periodos 2015,2016 y 2017 y se trabajó con la técnica de análisis documental aplicado a una muestra censal. El autor concluyó que en la empresa existió variación de costos operativos y eso había generado disminución e incremento en ingresos y egresos.

2.2. Bases teóricas

2.2.2. Gestión logística

La logística comienza con la necesidad demandada por la evolución industrial propia de los cambios que afronta el entorno con la finalidad de solucionar los problemas que se presentan en el proceso (Zuluaga, 2018). Los procesos ligados en la entrada y salida del curso de satisfacción de

necesidades son requeridos para la gestión logística de tal manera que los suministros sean entregados al usuario final.

Teniendo en cuenta que hoy en día dentro de las empresas no se llevan a cabo únicamente mejoras de manera externa como la satisfacción al cliente, sino también de manera interna como los procesos de abastecimiento necesarios para el buen desempeño de las organizaciones, la gestión logística resulta crucial para el adecuado funcionamiento de las organizaciones en todas sus fases y para una correcta satisfacción de los usuarios o clientes, lo que repercutirá en los costos; es por ello que la gestión logística siempre busca conseguir menores costos, pero con niveles por encima de lo instaurado en la meta primordial.

Dentro de las actividades a considerar en la logística de una organización se encuentran las acciones que tienen que ver con las consideraciones hacia los usuarios/ clientes antes, durante y después de la compra; también considera actividades como el transporte, los inventarios y el procesamiento de órdenes (Zuluaga, 2018).

Sánchez (2019) estudia sobre las áreas claves de la logística e identifica como tales a los inventarios (referido a la descripción de stock y mercancías), los almacenes (vinculados a los espacios para conservar adecuadamente los productos), medios de transporte (entendiéndose como el modo de desplazamiento de los productos), gestión de compras (área encargada de obtener materiales indispensables) y la distribución física (circulación de productos concluidos).

El área de logística al ser la responsable del proceso de suministro y flujo de mercancías contiene diversas etapas dentro de las que se señalan el aprovisionamiento, producción, almacenamiento, transporte, distribución y finalmente servicio al cliente (Manrique, 2019).

2.2.2.1. Distribución

Eslava (2017) señala que la distribución trata principalmente de productos terminados o semiterminados, es decir, productos que la empresa ofrece a la venta y no tiene previsto realizar ningún otro procesamiento. Desde el final del proceso de fabricación hasta la posesión del comprador, los productos son responsabilidad de la logística, manteniéndolos en el almacén de la fábrica y enviándolos a los almacenes locales o directamente al cliente o consumidor final.

Es un proceso operante significativo que abarca todas las acciones indispensables y necesarias en la adquisición y gestión de los elementos básicos y componentes necesarios para la producción, de igual manera el uso del bien resultante del proceso de producción, así como también su acondicionamiento y/o empaquetadura para su reparto final a los clientes (Human, 2020).

2.2.2.2. Mejora continua de procesos

Rajadell (2019) afirma que la globalización y la revolución tecnológica están acelerando el ritmo del cambio y definiendo nuevas condiciones en el mundo económico. La evolución de la

industria y el rápido aumento de la incertidumbre hacen que los productos y servicios queden obsoletos. En este contexto, las empresas deben contar con suficientes recursos, capacidades y habilidades para innovar y competir. Ante esta situación, existe un gran interés en desarrollar herramientas innovadoras que puedan ser aplicadas tanto al proceso creativo como a la innovación institucional.

2.2.2.3. Planificación

López et al. (2018) sostienen que la planificación empresarial es un proceso complejo caracterizado por un conjunto de tareas interrelacionadas que comienzan con ciertas instrucciones y finalizan con la creación de un plan financiero para una organización. Señalan también, que cada organización puede optar por un tipo de planificación diferente, por ejemplo, la planificación corporativa en países capitalistas y economías de mercado; en general, el proceso sigue una lógica y opera dentro de la empresa.

2.2.3. Costos operativos

Un costo es lo que cuesta producir o extraer un bien o servicio que generará un beneficio a la empresa, institución u organización (Casanova, 2021). Según Páez (2018) con las exigencias que ha ido marcando el mercado tanto de bienes como de servicios, cada vez un número considerable de empresas opta por tener al día sus reportes económicos y financieros dentro

de los cuales se realiza un análisis de los costos. Estos pueden tener diversas consideraciones al momento de su clasificación, así se puede encontrar costos fijos y variables; y dentro de estos, costos directos e indirectos (teniendo en cuenta su relación).

El funcionamiento de toda empresa demanda costos operativos sistematizados en los libros contables que se presentan como resultado de la ejecución de la actividad productiva principal a la que se dedica, como, por ejemplo; el pago de servicios (luz, agua, internet, etc.), los gastos en infraestructura y las retribuciones al personal como resultante de las contrataciones. Los costos operativos permanecen mientras se ejecute la actividad principal de la empresa (Economipedia, 2021).

2.2.3.1. Costos directos

Rojas (2020) indica que los costos que pueden agregarse inmediatamente a la producción, se denominan costos directos. La evaluación de los costos se basa analizar la manera cómo funcionan los costos de producción y operacional. Los elementos comúnmente categorizados como costos directos y que se encuentran presentes en la mayoría de las actividades económica son: materia prima directa y mano de obra; sin embargo, el porcentaje que se muestra en cada actividad es diferente. Por ejemplo, tiene una participación muy especial en el sector de la lavandería industrial, la mayor parte es la mano de obra directa y la

materia prima es reemplazada por los insumos utilizados en la prestación de servicios.

2.2.3.2. Costos indirectos

Gómez (2018) señala que los costos indirectos no son asignados directamente, ya que puede representar una parte significativa del costo total. La forma correcta de calcular los costos indirectos es asignarlos según criterios específicos, dependiendo de las actividades de la empresa, por lo que es importante clasificarlos primero. Algunos ejemplos pueden ser los costos de mantenimiento general de la empresa, la depreciación de bienes, los servicios de luz, teléfono, agua que se generan para operar las compañías.

2.2.3.3. Optimización de recursos financieros

Pérez (2019) sostiene que las empresas deben utilizar herramientas para mejorar la utilización de sus recursos, puesto que, se encuentran en un mercado global que para lograr la rentabilidad y competitividad demanda de lograr objetivos planificados con los mismos o con menos recursos. Mejorar la eficiencia de la gestión de operaciones y la optimización de recursos (físicos, económicos, humanos y financieros) se logra mediante el uso de tecnología, planificación de la producción, procesos y modelos cuantitativos, finanzas e inteligencia artificial.

2.3. Objetivos de la investigación

2.3.2. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión logística y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022

2.3.3. Objetivos específicos

Identificar la relación entre la distribución y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022.

Identificar la relación entre la mejora continua de procesos y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022.

Identificar la relación entre la planificación y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.2. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la gestión logística y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022

2.4.3. Hipótesis específicas

Existe una relación significativa entre la distribución y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022.

Existe una relación significativa entre la mejora continua de procesos y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022.

Existe una relación significativa entre la planificación y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022.

CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Diseño de la investigación

Se utilizó el diseño no experimental transversal correlacional-causal. No experimental, puesto que, no se direccionaron de manera premeditada las variables, es decir, se estudiaron tal como acontecían en la realidad (sin manipulación); transversal debido a que el estudio se desarrolló en un único momento y fue correlacional-causal porque se pretendió determinar el nivel de asociación entre las variables de estudio (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.2. Tipo

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), se debería denominar alcances y no tipos de investigación. Por ende, y basándose en el planteamiento de dichos autores, el alcance fue correlacional, ya que tiene como objetivo recopilar información sobre las variables de investigación y con base en ello, comprender la relación que puede existir entre las variables.

3.3. Enfoque

Para realizar el presente estudio se consideró el enfoque cuantitativo en el que se midieron los fenómenos para generar resultados de manera precisa, para dicho enfoque se utilizó la estadística (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.4. Población

En el presente estudio la población estuvo compuesta por los colaboradores del Área de Logística de una lavandería industrial ubicada en el distrito de Ate en Lima, que en total sumaron 33 colaboradores.

3.5. Muestra

Según Hernández y Carpio (2019), se debe realizar el cálculo de una muestra cuando la población objeto de estudio es infinita o es finita, pero de gran tamaño; en el caso de la presente investigación debido a que la población fue pequeña, se trabajó con una muestra censal. Es decir, se consideró al total de la población (33 colaboradores) del Área de Logística de la lavandería objeto de estudio, los cuales fueron encuestados en 6 días de lunes a sábado y el horario que respondieron las diversas interrogantes del formulario fue en su tiempo libre para no afectar la productividad de la empresa.

3.6. Operacionalización de variables

Figura 1

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSION	INDICADOR	ITEM
Gestión logística	Dimensión 1: Distribución	Personal capacitado	1
		Sistema de información	2
	Dimensión 2: Mejora continua de procesos	Automatización de procesos	3
		Análisis del servicio prestado	4
		Seguimiento y control	5
	Dimensión 3: Planificación	Aprovisionamiento	6
		Proyección de la demanda	7
		Evaluación de proveedores	8
Costos operativos	Dimensión 1: Costos directos	Costos de servicios públicos	9
		Vestimenta para el personal	10
		Mantenimiento de activos e instalaciones	11
		Depreciación de activos	12
		Capacitación de personal	13
	Dimensión 2: Costos indirectos	Materiales empleados	14
		Alquiler de los activos	15
		Salud y seguridad	16
		Gastos de publicidad	17
	Dimensión 3: Optimización de recursos financieros	Servicios prestados a terceros	18
		Rentabilidad de las inversiones a largo plazo	19
		Rendimiento de activos	20
			Políticas para el mantenimiento de saldos

Nota. En la figura 1 se presentan las dimensiones e indicadores de cada variable de la investigación.

3.7. Técnicas para la recolección de datos

3.7.1. Descripción de los instrumentos

La encuesta fue la técnica utilizada, para la cual se trabajó con un cuestionario (instrumento) organizado en dos secciones, la primera correspondió a la gestión logística y la segunda, a los costos operativos. Las respuestas tuvieron una escala valorativa de tipo Likert, en la que se les presentó una medición del 1 al 5 donde: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) en ocasiones, (4) casi siempre y (5) siempre.

3.7.2. Validez y confiabilidad de los instrumentos

La validez se evaluó mediante profesionales calificados en el tema de investigación (tres docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur), los cuales se presentan en la siguiente tabla 1:

Tabla 1

Resumen de validez por juicio de expertos

Experto	Especialidad	Aplicable
1. Suárez Calixto, Robert	Administración	Sí
2. La Cruz Arango, Oscar David	Administración	Sí
3. Huachaca Urbina, Antonio Roberto	Docente metodólogo en investigación	Sí

La confiabilidad se midió estadísticamente utilizando el coeficiente alfa de Cronbach (véase tabla 2).

Tabla 2
Alfa de Cronbach por variable

Instrumento	Valores obtenidos	Nº de elementos
Gestión logística	0.881	8
Costos operativos	0.902	13

3.8. Técnica para el procesamiento y análisis de datos

La información fue analizada utilizando la estadística descriptiva e inferencial. Además, se evaluó también la correlación entre ambas variables y entre variable con cada una de las dimensiones. Los programas que se usaron para tal fin fueron el IBM SPSS Statistics versión 25 y Microsoft Excel.

3.9. Aspectos éticos

Los estudios que se usaron como referencia para la presente investigación fueron citados adecuadamente bajo los parámetros que dicta el manual APA en su séptima edición. Además, se solicitó el visto bueno a la empresa objeto de estudio para la ejecución de la investigación y se informó a los trabajadores la finalidad de la misma.

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

4.1.1. Perfil de los participantes

En las siguientes tablas y figuras se presentan datos generales acerca de los participantes de la investigación.

Con respecto a la edad de los 33 colaboradores encuestados, el 18.2% está comprendido desde los 41 a 50 años, el 36.4% desde 31 a 40 años y el rango con mayor número de participantes, con un 45%, se ubicó de 30 años a menos (véase tabla 3).

Tabla 3

Edad de los encuestados

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
30 a menos	15	45.5
31 a 40	12	36.4
41 a 50	6	18.2
TOTAL	33	100.0

Con respecto al género de los encuestados, predominó el género masculino con un 54.5% y el género femenino con un 45.5%, tal como se aprecia en la siguiente tabla 4:

Tabla 4

Género de los encuestados

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	18	54.5
Femenino	15	45.5
Total	33	100.0

Sobre el nivel de formación de los 33 colaboradores encuestados, el 45.5% contaban con estudios secundarios, 51.5% con estudio superior y el 3.0% con primaria (véase el cuadro 5).

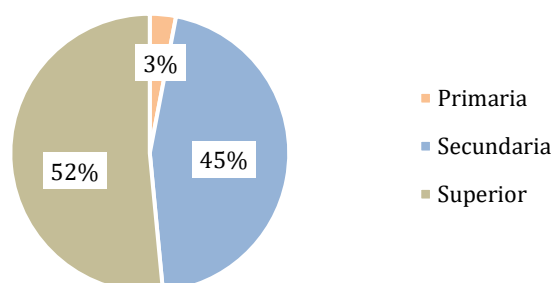
Tabla 5

Nivel de formación

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Primaria	1	3.0
Secundaria	15	45.5
Superior	17	51.5
Total	33	100.0

Figura 2

Nivel de formación de los participantes



Nota. En la figura 2 se presenta el nivel educativo alcanzado por los encuestados.

Con respecto a su experiencia laboral, el 51.5% de los encuestados manifestaron que contaban con 5 años a menos de experiencia, el 27.3% manifestaron que tenían de 6 a 10 años de experiencia y el 21.2% indicó tener de 11 a 15 años de experiencia (véase tabla 6).

Tabla 6

Años de experiencia laboral

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
5 años a menos	17	51.5
6 a 10 años	9	27.3
11 a 15 años	7	21.2
Total	33	100.0

4.2. Resultados inferenciales

4.2.1. Prueba de normalidad

La utilización de la prueba Shapiro-Wilk está justificada por el número de elementos de la muestra que comprendió 33 personas y esta es menor al valor referencial de cincuenta.

Según la tabla 7 de prueba de normalidad, se observa que en la variable gestión logística el valor de $p = 0.238 > \alpha = 0.05$ equivalente a que la distribución de datos es normal. Del mismo modo, para la variable costos operativos el valor de $p = 0.312 > \alpha = 0.05$ esto se interpreta como que los datos sí siguen una distribución normal. Por lo tanto, debido a que todos los p-valor son mayores a 0.05 se utilizó la correlación de Pearson.

Tabla 7

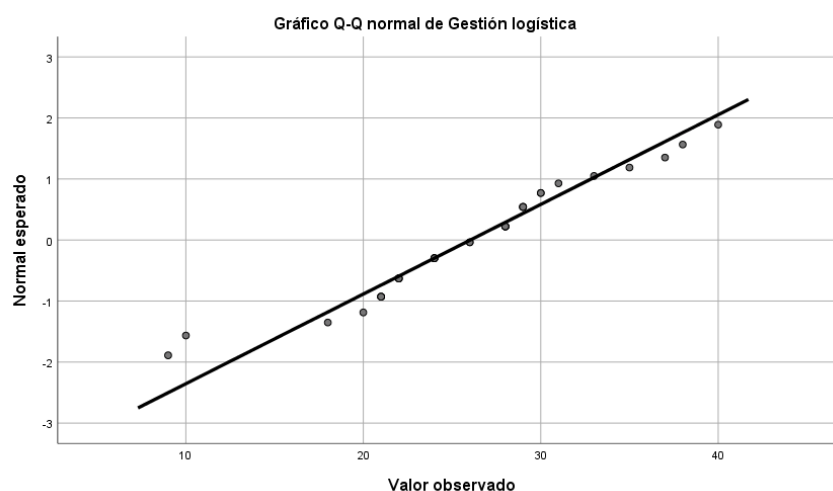
Prueba de normalidad para las variables

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión logística	.959	33	.238
Costos operativos	.963	33	.312

Luego del procedimiento estadístico desarrollado en esta parte del trabajo y considerando que la prueba de Shapiro Wilk arroja como valor Sig. de la variable gestión logística 0.238 y para la variable costos operativos de 0.312 lo que muestra en ambos casos son valores por encima de 0.05, por ende, se pudo aseverar, de manera segura y contundente, que los datos siguen una distribución normal. En la siguiente figura se presenta a mayor detalle la distribución por variable:

Figura 3

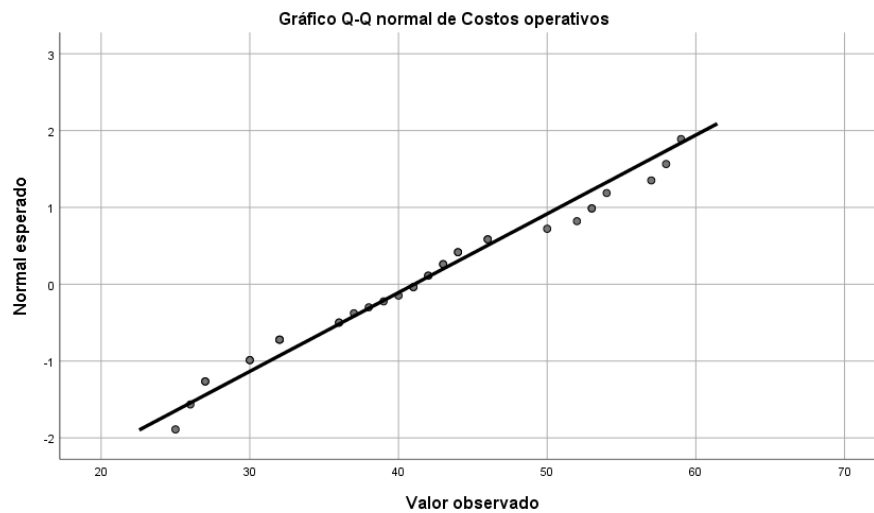
Distribución de la variable gestión logística



Nota. En la figura 3 se presenta la distribución de la variable gestión logística según los resultados de la prueba de Shapiro Wilk.

Figura 4

Distribución de la variable costos operativos



Nota. En la figura 4 se presenta la distribución de la variable costos operativos según los resultados de la prueba de Shapiro Wilk.

4.2.2. Contraste de hipótesis

Debido a que los datos siguen una distribución normal fue posible utilizar una prueba paramétrica, por lo que se aplicó la correlación de Pearson mediante la cual se contrastaron las hipótesis de investigación.

4.2.2.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la gestión logística y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022.

Hipótesis nula

La relación no es significativa entre la gestión logística y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022.

Hipótesis alternativa

La relación sí es significativa entre la gestión logística y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022.

Tabla 8

Correlación de Pearson para hipótesis general

			Gestión Logística	Costos Operativos
R de Pearson	Gestión Logística	Correlación de Pearson	1	,658**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	33	33
	Costos Operativos	Correlación de Pearson	,658**	1
Sig. (bilateral)		,000		
	N	33	33	

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 8, al analizar la hipótesis general acerca de la relación entre la gestión logística y los costos operativos, el coeficiente de correlación de Pearson indica que existe un nivel de correlación positivo moderada entre las variables (0.658), lo que significa que si mejora la gestión logística se mejorarán los costos operativos.

En la misma tabla 8 se observa que el valor de significancia es de $P= 0.000 < \alpha=0.05$ lo que indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, la gestión logística sí tiene relación significativa con los costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú).

4.2.2.2. Hipótesis específica 1

Existe una relación significativa entre la distribución y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022.

Hipótesis nula

La relación no es significativa entre la distribución y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022.

Hipótesis alternativa

La relación sí es significativa entre la distribución y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022.

Tabla 9

Correlación de Pearson para la hipótesis específica 1

			Costos Operativos	Distribución
R de Pearson	Costos Operativos	Correlación de Pearson	1	,385*
		Sig. (bilateral)		,013
		N	33	33
	Distribución	Correlación de Pearson	,385*	1
		Sig. (bilateral)	,013	
		N	33	33

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 9, se observa al analizar la hipótesis específica 1 que existe un nivel de correlación mayor a 0 lo que significa que la

correlación entre la distribución y los costos operativos es positiva, es decir, se asocian en sentido directo. El resultado alcanzado fue de 0.385 lo que indica que la correlación es baja. Además, también se puede apreciar que el valor de significancia es de $P=0.013$ el mismo que es menor que $\alpha=0.05$. Es decir, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

4.2.2.3. Hipótesis específica 2

Existe una relación significativa entre la mejora continua de procesos y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022.

Hipótesis nula

La relación no es significativa entre la mejora continua de procesos y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022.

Hipótesis alternativa

La relación sí es significativa entre la mejora continua de procesos y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022.

Tabla 10

Correlación de Pearson para la hipótesis específica 2

			Mejora continua de procesos	Costos Operativos
R de Pearson	Mejora continua de procesos	Correlación de Pearson	1	,528**
		Sig. (bilateral)		,001
		N	33	33
	Costos Operativos	Correlación de Pearson	,528**	1
		Sig. (bilateral)	,001	
		N	33	33

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 10, al analizar la hipótesis específica 2 acerca del nivel de relación entre la mejora continua de procesos y los costos operativos, el coeficiente de correlación de Pearson indica que sí existe una relación significativa moderada entre ambas variables (0.528). Además, también se puede apreciar que el valor de significancia es de $P=0.001$ el mismo que es menor que $\alpha=0.05$. Es decir, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

4.2.2.4. Hipótesis específica 3

Existe una relación significativa entre la planificación y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022.

Hipótesis nula

La relación no es significativa entre la planificación y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022.

Hipótesis alternativa

La relación sí es significativa entre la planificación y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022.

Tabla 11

Correlación de Pearson para la hipótesis específica 3

		Planificación	Costos Operativos
Planificación	Correlación de Pearson	1	,714**
	Sig. (unilateral)		,000
	N	33	33
Costos Operativos	Correlación de Pearson	,714**	1
	Sig. (unilateral)	,000	
	N	33	33

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 11, al analizar la hipótesis específica 3 acerca del nivel de relación entre la mejora continua de procesos y los costos operativos, el coeficiente de correlación de Pearson indica que sí existe una relación significativa alta entre ambas variables (0.714). Además, también se puede apreciar que el valor de significancia es de $P=0.000$ el mismo que es menor que $\alpha=0.05$. Es decir, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

CAPITULO V: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

En la presente investigación se tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión logística y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022. Para lo cual, con la finalidad de recolectar los datos se aplicó un cuestionario validado por expertos y la confiabilidad se calculó mediante el alfa de Cronbach en la que se obtuvo 0.881 para la variable gestión logística y 0.902 para la variable costos operativos, esta prueba también fue empleada en las investigaciones presentadas por Dueñas y Quispe (2021) y en la investigación realizada por Leal (2018) quienes obtuvieron una confiabilidad de 0.88 y 0.98 respectivamente. Demostrando de esta manera, una fiabilidad alta de los instrumentos utilizados.

Las variables de investigación fueron gestión logística, esta a su vez fue dividida en las siguientes dimensiones: distribución, mejora continua de procesos y planificación; mientras que la variable costos operativos se desagregó en: costos directos, costos indirectos y optimización de costos operativos. Las citadas variables permitieron encontrar la relación entre gestión logística y costos operativos en una lavandería industrial ubicada en el distrito de Ate y los cálculos se realizaron mediante la aplicación del coeficiente de correlación de Pearson.

Con base en la hipótesis general y a las hipótesis específicas, se expusieron los resultados logrados en el capítulo precedente; resultados que se confrontaron con estudios similares a fin de precisar las convergencias o divergencias.

En función a la hipótesis general, se puede evidenciar a través de los datos calculados mediante el coeficiente de correlación de Pearson, que existe una correlación significativa de 0,658, por lo tanto, se ha aceptado la hipótesis H_1 , siendo el nivel de significancia encontrado en los resultados de $P=0.000 < \alpha=0,05$, por consiguiente, la gestión logística se relaciona con los costos operativos de manera significativa en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022, lo que significa que si mejora la gestión logística se mejorarán los costos operativos. Los resultados encontrados coinciden con la investigación de Santos (2019) en la que determinó una influencia positiva de la gestión logística sobre los costos operacionales. De igual manera, se concuerda con Arana y Chávez (2017) quienes en su estudio coinciden en que mejorar el manejo logístico permite mejorar los costos de almacenamiento de la empresa.

Por lo tanto, los estudios citados respaldan la conexión y/o correspondencia que existe entre la manera cómo se gestionan los procesos ligados a la entrada y salida de suministros necesarios para el abastecimiento y buen desempeño de las empresas y los costos que genera producir los bienes o servicios ofertados por las mismas; si bien, la preocupación latente de las empresas es generar mejores resultados que se reflejen en sus dividendos para lo cual buscan que sus costos operativos sean menores, en muchos de los casos debido a la preparación y/o experiencia del recurso humano se descuida el proceso que, como se ha demostrado con la correlación encontrada en esta investigación, tendría la gestión logística y sus diferentes dimensiones con los costos operativos de las empresas. Lo anterior genera una implicancia en la realidad que da cuenta de la importancia de contar con empresas que manejen

adecuadamente su gestión logística ya que, no solamente se trata de comprar insumos necesarios para la producción o de distribuir la producción para que llegue al consumidor final, sino que, se trata de procedimientos complejos que demandan de tareas planificadas e interrelacionadas, tal como plantearon López et al. (2018).

Por otro lado, el resultado obtenido en la investigación realizada por Dueñas y Quispe (2021) demostró una correlación de Pearson positiva baja de 0,261 así como también una correlación no significativa de nivel de significancia p -valor de 0,068 entre la variable gestión logística y la variable costos operativos en la empresa Cardio Perfusión.

De lo anterior se podría discutir que si bien en una empresa como es una lavandería en la que los ingresos dependen de ventas en efectivo el hecho de que no exista una correlación alta entre variables refleja que hay algunos puntos críticos que atender en la empresa, que podrían estar generando el incremento de los costos de capital de trabajo. Las tareas planificadas e interrelacionadas de las que tratan López et al. (2018) son necesarias no solamente en empresas de gran tamaño, sino en todas las empresas para superar puntos críticos; para la lavandería industrial, objeto de estudio de esta investigación, durante los resultados de la investigación se pudo apreciar que la frecuencia en actualizar bases de datos sobre los costos operativos o sobre las actividades se encuentra de media a baja en un 60.6%, y ésta, es pues una actividad importante para mantener la planificación de tareas y para que el servicio ofertado sea de calidad, ya que en este tipo de empresa el tiempo empleado para atender a cada cliente es importante.

En la hipótesis específica N°1: Existe una relación significativa entre la distribución y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022, se puede evidenciar a través de los datos expuestos en la tabla número 8 que existe una correlación positiva de 0,385 y una significancia de nivel $p=0.013$ que indica que la relación sí es positiva. Así también, Ávila (2017) coincide en que la distribución se relaciona e influye con los resultados de los costos operativos y por ende en el valor ganado, por lo tanto, las falencias en la distribución generan resultados negativos en las ganancias de las empresas.

Los resultados de las investigaciones señaladas con anterioridad coinciden en señalar la relación que existe entre el proceso de distribución y los costos operativos, desde ya, se conoce que dentro de los costos operativos se incluyen los que se generan por la distribución de productos terminados o semiterminados; sin embargo, los investigadores consideran que además de los resultados cuantitativos en los que se corrobora la relación entre variables, el proceso de distribución demanda contar con información de calidad sobre las actividades que se desarrollan en la empresa debido a que abarca acciones indispensables en la gestión de elementos básicos hasta llegar al reparto final a sus clientes, tal como lo señaló Huaman (2020). Al respecto, en la empresa objeto de estudio, se encontró como resultado predominante que solamente en ocasiones existe una base de datos sobre las actividades que se desarrollan, lo que genera dificultades. Lo anterior, se relaciona con lo planteado por Avila (2017) quien encontró que existen desafíos en cuanto a la distribución, es por ello que se intenta de manera frecuente ordenar este proceso.

Lo anterior genera una implicancia en la realidad que para superar las dificultades y/o desafíos que existen en los procesos de distribución de las empresas es de vital importancia contar con capital humano capacitado. En la empresa objeto de estudio el 68% de sus trabajadores reciben capacitación con una frecuencia de media a baja, es por ello que, cuando se habla de procesos de distribución es necesario priorizar dentro de sus costos el desarrollo de capacidades de sus trabajadores y no simplemente centrar su preocupación en contar básicamente con unidades para la distribución y atención del servicio.

Sobre la hipótesis específica N°2: Existe una relación significativa entre la mejora continua de procesos y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022, fue aceptada con un nivel de significancia de 0,001 y con una correlación positiva de 0,528. Estos resultados se relacionan con lo encontrado por Ccahuay et al. (2020) en su estudio en el que señalan que debido a los problemas que afectan a los costos operativos es necesario un plan de mejora, situación que le permitió concluir que la aplicación de mejoras en la gestión operativa repercute positivamente en los costos operativos por lo que, los resultados de la investigación reconocen que dicha dimensión se relaciona con los costos operativos, enunciado que concuerda con la aceptación de la hipótesis específica 2 de la presente investigación.

Sin duda alguna, en un contexto en donde la evolución industrial y la globalización imperan, los productos y servicios rápidamente son desfasados tal como lo señaló Rajadell (2019); en este sentido, la mejora continua de procesos desde el análisis, automatización, seguimiento y el control es una necesidad

latente dentro de las empresas que se relacionan y repercuten en sus costos operativos.

En una empresa como es una lavandería industrial en la que el servicio ofertado es directo con el consumidor final es necesario mejorar continuamente los procesos, para ello, evaluar las actividades resulta un paso fundamental tal como lo señaló Rajadell (2019); sin embargo, en la lavandería en un 60.1% la frecuencia con la que se evalúan las actividades esta de media a baja situación que genera conformismo en los servicios prestados.

Finalmente, referente a la hipótesis específica N°3, en la que se aceptó que existe una relación significativa entre la planificación y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022, con una correlación de Pearson de valor 0,714 y un nivel de significancia de 0,000; por ejemplo, Ccahuay et al. (2021), en su estudio coincidieron al indicar que uno de los problemas que afectaba los costos operativos era la falta de un plan o programación del reparto de paquetes en la empresa SHALOM – Chiclayo. Igualmente, Leal (2018) reconoce la planificación como una actividad relevante de la gestión logística de alta categoría para que el material requerido durante las operaciones esté a tiempo y en el lugar adecuado con costos mínimos. Lo anterior es coincidente con los resultados encontrados por Calzado (2020) quien concluye que la gestión logística requiere de un soporte tecnológico que permita una planificación adecuada.

Los resultados encontrados en la presente investigación que muestran una correlación alta entre la planificación y los costos operativos, así como también los resultados coincidentes en las investigaciones de Leal (2018), Ccahuay et al. (2020)

y Calzado (2020) reconocen a la planificación como un proceso importante dentro de la gestión logística; que tal como lo mencionaba López et al. (2018), es un proceso que debe seguir una lógica de acuerdo con los intereses de cada empresa, es decir, estructurar acciones para lograr objetivos y alcanzar metas; sin embargo, pese a que como ya se ha señalado anteriormente, siendo la lavandería una empresa que ofrece el servicio al consumidor final y debería ser éste uno de sus mayores intereses, la frecuencia con la que analiza la proyección del cliente que hará uso de los servicios se encuentra de media a baja, así como también, es baja la frecuencia con la que se evalúan a los proveedores de la empresa.

5.2. Conclusiones

- 1) De acuerdo con el objetivo general, se concluye que existe una relación significativa entre la gestión logística y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022. Se evidencia ello debido a que el coeficiente de correlación de Pearson obtenido fue de 0,658 (correlación moderada).
- 2) Con respecto al objetivo específico N° 1, se ha identificado una relación existente entre los costos operativos y la distribución en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022 y se concluye que dicha relación fue calificada como baja, dado que se alcanzó un coeficiente de correlación de Pearson de 0.385; siendo las dificultades principales la actualización y manejo sus sistemas de información y la frecuencia con la que se capacita a su personal lo que genera incrementar los costos operativos ya que un personal que no esta capacitado produce menos incrementando los costos de trabajo.
- 3) Sobre el objetivo específico N° 2, se estableció que existe una correlación moderada entre la mejora continua de procesos y los costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022, por cuanto el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0,528, siendo una de las dificultades principales la frecuencia con la que se realiza el análisis de los servicios prestados que es de media a baja ya que, este constituye uno de los primeros pasos para mejorar continuamente los procesos en la lavandería.

- 4) Sobre el objetivo específico N° 3, se ha encontrado que sí existe relación entre la planificación y los costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022; obteniendo un resultado elevado de correlación de Pearson de 0,714, identificando que, a mejor planificación en la empresa, serán mejores los resultados logrados en los costos operativos, los puntos críticos referente a la planificación están relacionados con la proyección de la demanda y la evaluación de los proveedores, debido a que la frecuencia con la que se realizan se ubicó de media a baja.

5.3. Recomendaciones

1) A la lavandería industrial objeto de estudio

Se recomienda elaborar formatos para el registro de datos de la empresa y de esta manera mantener siempre la información actualizada lo que, mejorará la gestión de sus procesos a corto plazo y optimizará los costos operativos.

2) A la Gerencia del Área de Logística

Se sugiere trabajar en el fortalecimiento del proceso de distribución de la empresa, por cuanto, considerando que en una lavandería se trabaja con márgenes muy ajustados y que los resultados identificados en el presente estudio considerando la dimensión distribución fueron los más bajos, los contratiempos suponen pérdidas económicas en la operación por sobrecostos en la manipulación, almacenamiento y segundas entregas.

3) A la lavandería industrial objeto de estudio

Se sugiere establecer dentro de las actividades mensuales un horario para analizar los servicios prestados y mediante estas reuniones generar compromisos de las diferentes áreas de la lavandería industrial, así como también de sus colaboradores generando expectativas ya que, para el análisis general de los servicios se requiere también de un autoanálisis de las actividades desarrolladas por cada trabajador.

4) A la lavandería industrial objeto de estudio

Se recomienda fortalecer las capacidades de los encargados para que se realicen procesos de planificación en los que se proyecte la demanda y se evalúen constantemente a los proveedores de la lavandería.

5) A las empresas que puedan estar pasando por una problemática similar

Se recomienda mantener y mejorar continuamente los procesos de la empresa, así como también la planificación; para poder conseguir en el tiempo costos operativos más óptimos a fin de mejorar la rentabilidad de la empresa y evitar pérdidas económicas.

6) A la comunidad académica

Se recomienda a la academia y a la comunidad de profesionales que gusten de la investigación seguir profundizando en el tema a partir de investigaciones no solamente generadas en el sector privado sino también en instituciones públicas; además, generar investigaciones de corte propositivo para fortalecer aquellos aspectos, como la dimensión distribución, que presentan dificultades.

Referencias bibliográficas

- Almeida, E. y Cabezas, G. (2021). *Incidencia de la gestión logística e inventarios en la rentabilidad de la empresa Disprovef Ecuador S.A. en la ciudad de Guayaquil* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil. http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/57573/1/ICT-060-2021-TI1_TESIS%20FINAL_ALMEIDA%20CANO_CABEZAS%20RONQUILLO.pdf
- Arana, A. y Chávez, A. (2017). *Propuesta de mejora de la gestión logística de la empresa Construcción y Administración S.A. para la reducción de sus costos operativos* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13007/Arana%20Cabrera%20manuel%20Alejandro%20-%20Chavez%20Morillo%20Luis%20Alberto%20%281%29.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Ávila, G. (2017). *La gestión logística y su influencia en el valor ganado en los proyectos de edificación en la selva peruana de una empresa constructora de Lima Metropolitana* [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio Digital de Tesis - Cybertesis URP. <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1592/TESIS201013071.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Calzado, D. (2020). La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos. *Ciencias Holguín*, 26(1), 59-68.
<https://www.redalyc.org/journal/1815/181562407005/181562407005.pdf>
- Capurro-Tapia, E. (2020). Impacto económico de la logística en el Ecuador y su afectación en la pandemia. *Dominio de las Ciencias*, 6(4), 1610-1625.
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1571/html>
- Casanova, C., Núñez, R., Navarrete, C. y Proaño, E. (2021). Gestión y costos de producción: Balances y perspectivas. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(1), 302-312. <https://www.redalyc.org/journal/280/28065533025/28065533025.pdf>
- Ccahuay, J., Jara, K. y Vásquez, M. (2020). Plan de mejora en la gestión operativa para reducir costos de la empresa Shalom empresarial S.A.C. Chiclayo. *TZHOECOEN*, 12(3), pp. 348-359.
<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1332/1270>
- ComexPerú. (2018). Eficiencia logística: el Perú CAE. *COMEXPERU Sociedad de Comercio Exterior del Perú*. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/eficiencia-logistica-el-peru-cae>
- Coronel, F. (2018). *Mejora en la gestión de compras y logística en empresa de Servicios Petroleros Equitramcor. CIA.LTDA*. [Tesis de pregrado, Universidad de las Américas]. Repositorio Institucional - Universidad de las Américas.
<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2795345>
- Cruz, A. (2017). *Gestión de inventarios*. IC Editorial.

- Dueñas, C. y Quispe, J. (2021). *Gestión logística y optimización de los costos operativos en Cardio Perfusión E.I.R.L., Miraflores, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital de Tesis UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73965/Due%20c3%b1as_JCE-Quispe_TJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Enríquez, A. y Sáenz, C. (2021). *Primeras lecciones y desafíos de la pandemia de COVID-19 para los países del SICA*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). <https://www.cepal.org/es/publicaciones/46802-primeras-lecciones-desafios-la-pandemia-covid-19-paises-sica>
- Esan Business. (2020). *Desafíos que enfrenta la logística en tiempos de pandemia*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/desafios-que-enfrenta-la-logistica-en-tiempos-de-pandemia>.
- Eslava, L. A. (2017). *Canales de distribución logístico-comerciales*. Ediciones de la U.
- Faichin, E. (2018). *Modelo de gestión logística para disminuir costos logísticos en Ferretería Ruiz S.A.C.* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Cajamarca. <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/2099/tesis%20ERIKA%20ROXANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Flamarique, S. (2019). *Manual de gestión de almacenes*. Marge Books.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill/Interamericana Editores.

- Hernández, L. C. (2017). *Técnicas para ahorrar costos en operativas especiales*. Marge Books.
- Hernández, C. E. y Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Revista ALERTA*, 2(1), 75-79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Huamán, M. y Villalobos, W. (2020). *Gestión logística para mejorar la productividad en la Empresa Agroindustria Caraz S.A.C. 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7443/Huam%C3%A1n%20Valles%20Mar%C3%ADa%20%26%20Villalobos%20V%C3%A1squez%20Winworfan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Leal, Y. (2018). Gestión logística de materiales en la industria petrolera venezolana. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*, 2(5), 16-34. <https://www.redalyc.org/journal/6219/621968094001/html/>
- López, M. y Gómez, X. (2018) *Gestión de costos y precios*. Patria Educación.
- López, G. A., Mata, M. D. L. C., Becerra, F. Á. y Cabrera, H. A. (2018). *Planificación de empresas*. Universo Sur.
- Manrique, M., Teves, J., Taco, A. y Flores, J. (2019). Gestión de cadena de suministro: una mirada desde la perspectiva teórica. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(88), 1136-1146. <https://www.redalyc.org/journal/290/29062051009/html/>
- Mira, J. y Soler, D. (2021). *Manual del transporte de mercancías*. Marge Books.

Paez, R. (2018). Grado de importancia de las finanzas y costos en el sector empresarial.

Industrial Data, 21(2), 101-110.

<https://www.redalyc.org/journal/816/81658967014/html/>

Pérez, R. (2019). *Introducción a los Modelos de Optimización*. Universidad Piloto de Colombia.

Poma, E. (2021). *Costos operativos y su influencia en el precio de venta en la empresa pesquera Consorcio Industrial El Pacífico SAC de la ciudad de Tacna periodo 2015 – 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio de

la Universidad Privada de Tacna.

[https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1886/Poma-](https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1886/Poma-Arce-Elvis.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[Arce-Elvis.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1886/Poma-Arce-Elvis.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rajadell, M. (2019). *Creatividad: emprendimiento y mejora continua*. Editorial Reverté.

<https://www.reverte.com/media/reverte/files/book-attachment-4751.pdf>

Rodríguez, G. (2019). *Propuesta de un sistema de gestión logística para reducir costos operativos en la empresa de calzados Fémina E.I.R.L.* [Tesis de pregrado,

Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN.

[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22553/Rodr%^{c3}ad](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22553/Rodr%c3%ad)

[guez%20Alv%^{c3}a1n%20Gerhard%20Gino.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22553/Rodr%c3%ad)

Rojas, M. D. L. (2020). *Costos de comercialización: manual teórico - práctico*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

Sánchez, C. (2019). *Los costos operativos de transporte y la redistribución de los ingresos en las cooperativas de transporte de carga pesada de la provincia de Tungurahua* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio UTA.

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30114/1/T4626M.pdf>

Sánchez, J. (2021). *Costos operativos*. Economipedia.

<https://economipedia.com/definiciones/costos-operativos.html>

Vásquez, F. A. (2021). *Costos y presupuestos para financieros juniors*. Grupo Editorial Nueva Legislación.

Zuluaga-Mazo, A., Cano-Arenas, J. y Montoya-Peláez, M. (2018). Gestión logística en el sector textil-confección en Colombia. *CLIO América*, 12(23), 98-108.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6991986>

Abreviaturas

a. Almacenamiento

En el almacenamiento de productos se deben seguir principios básicos y coherentes con los objetivos generales de la organización especialmente con las operaciones logísticas de la empresa (Flamarique, 2019).

b. Costos

Se define como costos a la inversión inicial y/o al total de medios económicos que se emplean para generar un servicio o bien que produzca como resultado ganancias económicas (López, 2018).

c. Costo fijo

Se refiere a los costos que no varían significativamente, incluso cuando la producción o los servicios aumentan o disminuyen, a menudo permanecen bajos durante largos períodos de tiempo sin cambios significativos (Vásquez, 2021).

d. Costo variable

Son aquellos que varían proporcionalmente al cambio en el volumen de producción, dentro del intervalo respectivo, mientras que el costo por unidad se mantiene constante (Vásquez, 2021).

e. Inventarios

El inventario, independientemente de la naturaleza de lo que contenga, consiste en una lista ordenada y evaluada de los productos de una compañía. Por lo tanto, el inventario ayuda a la empresa a reponer su inventario y bienes, ayuda con el proceso comercial o de producción y, por lo tanto, facilita la entrega de productos a los clientes (Cruz, 2017).

f. Transporte

Muchos de los profesionales involucrados en el transporte de carga son generalmente aquellos que se dedican a operar un modo particular de transporte y realizan su trabajo en organizaciones (Mira et al., 2021).

Anexos

Anexo 1 Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	MÉTODO
¿Existe relación entre la gestión logística y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022?	Determinar la relación entre la gestión logística y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022	Existe una relación significativa entre la gestión logística y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022	Metodología: diseño no experimental transversal correlacional-causal Tipo: Alcance correlacional
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Enfoque: cuantitativo Población: 33 Colaboradores Muestra: 33 Colaboradores Técnica de recolección de datos: encuesta Técnica de procesamiento de datos: estadística descriptiva e inferencial.
¿Existe relación entre la distribución y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022?	Identificar la relación entre la distribución y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022.	Existe una relación significativa entre la distribución y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022	
¿Existe relación entre la mejora continua de procesos y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022?	Identificar la relación entre la mejora continua de procesos y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022	Existe una relación significativa entre la mejora continua de procesos y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022	
¿Existe relación entre la planificación y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022?	Identificar la relación entre la planificación y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022	Existe una relación significativa entre la planificación y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022	

Anexo 2 Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICION	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	ESCALA	INSTRUMENTO
Gestión logística	El objetivo es facilitar la cadena de suministro para controlar los costes, mejorar la calidad y el servicio logístico al cliente final.	Dimensión 1: Distribución	Personal capacitado	1	Tipo Likert 1: nunca 2: casi nunca 3: en ocasiones 4: casi siempre 5: siempre	Cuestionario
			Sistema de información	2		
		Dimensión 2: Mejora continua de procesos	Automatización de procesos	3		
			Análisis del servicio prestado	4		
			Seguimiento y control	5		
		Dimensión 3: Planificación	Aprovisionamiento	6		
			Proyección de la demanda	7		
			Evaluación de proveedores	8		
			Costos de servicios públicos	9		
Costos operativos	Los costos operativos son aquellos desembolsos que hacen las compañías para operar, incluyen valores en materiales y mano de obra necesaria para generar bienes y servicios.	Dimensión 1: Costos directos	Vestimenta para el personal	10		
			Mantenimiento de activos e instalaciones	11		
			Depreciación de activos	12		
			Capacitación de personal	13		
			Materiales empleados	14		
		Dimensión 2: Costos indirectos	Alquiler de los activos	15		
			Salud y seguridad	16		
			Gastos de publicidad	17		
			Servicios prestados a terceros	18		
		Dimensión 3: Optimización de recursos financieros	Rentabilidad de las inversiones a largo plazo	19		
			Rendimiento de activos	20		
			Políticas para el mantenimiento de saldos	21		

Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación

CUESTIONARIO

“GESTIÓN LOGÍSTICA Y COSTOS OPERATIVOS EN UNA LAVANDERÍA INDUSTRIAL, DISTRITO DE ATE (LIMA-PERÚ), 2022”

El propósito del estudio es determinar la relación entre la gestión logística y costos operativos en una lavandería industrial, distrito de Ate (Lima-Perú), 2022. Durante su participación, le solicitaré que pueda responder, de manera voluntaria, las preguntas que se le presentarán.

La información recabada será confidencial y solo se empleará con fines académicos.

Datos generales:

Edad:	Género:	Nivel de formación:	Años de experiencia laboral:
<input type="checkbox"/> 30 a menos	<input type="checkbox"/> Masculino	<input type="checkbox"/> Sin instrucción	<input type="checkbox"/> 5 años a menos
<input type="checkbox"/> 31 a 40	<input type="checkbox"/> Femenino	<input type="checkbox"/> Primaria	<input type="checkbox"/> 6 a 10 años
<input type="checkbox"/> 41 a 50	<input type="checkbox"/> No deseo responder	<input type="checkbox"/> Secundaria	<input type="checkbox"/> 11 a 15 años
<input type="checkbox"/> 51 a más		<input type="checkbox"/> Superior	<input type="checkbox"/> 16 años a más

Por favor, muestre su grado de acuerdo o desacuerdo con las afirmaciones que aparecen a continuación, marcando con una X, según la siguiente valoración:

[1] Nunca	[4] Casi siempre
[2] Casi nunca	[5] Siempre
[3] En ocasiones	

Gestión logística

DIMENSIÓN	ÍTEM	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Distribución	1. Los trabajadores de la empresa reciben capacitaciones.					
	2. Existe una base de datos sobre las actividades que se desarrollan en la empresa.					
Mejora continua de procesos	3. En la empresa usan la tecnología para facilitar las actividades desarrolladas.					
	4. En la empresa se evalúan las actividades realizadas para mejorar los servicios ofrecidos.					
	5. En la empresa, realizan Seguimiento y control de la gestión logística.					
Planificación	6. En la empresa se planifican los gastos de los materiales necesarios para llevar a cabo sus actividades.					
	7. En la empresa se proyecta la cantidad de clientes que harán uso del servicio.					
	8. En la empresa, la evaluación a los proveedores es rígida y minuciosa.					

Costos operativos

A continuación, tienes 13 enunciados más, con cinco opciones de respuesta: [1] Nunca, [2] Casi nunca, [3] En ocasiones, [4] Casi siempre y [5] Siempre. Coloca un aspa en la opción que mejor describa tu respuesta. Recuerda responder con la mayor sinceridad posible.

DIMENSIÓN	ÍTEM	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Costos directos	9. En la empresa se realiza control y seguimiento de los costos por servicios.					
	10. La empresa procura que su personal cuente con vestimenta adecuada para realizar sus actividades.					

	11. La empresa realiza mantenimiento de sus activos e instalaciones.					
	12. La empresa cuenta con mecanismos para reconocer el desgaste o pérdida que sufren sus activos.					
	13. La empresa cuenta con un plan de acciones formativas para ampliar los conocimientos y habilidades de sus colaboradores.					
Costos indirectos	14. Los materiales empleados por la empresa generan costos elevados.					
	15. La empresa alquila activos para el desarrollo de sus actividades.					
	16. La empresa cuenta con un plan de salud y seguridad ocupacional.					
	17. La empresa mantiene gastos de publicidad.					
	18. La empresa mantiene gastos por servicios prestados a terceros.					
Optimización de los recursos financieros	19. La empresa realiza el cálculo de la rentabilidad de sus inversiones a largo plazo.					
	20. La empresa realiza el seguimiento al rendimiento de sus activos.					
	21. La empresa cuenta con políticas para el mantenimiento de saldos.					

Anexo 4: Validez de instrumentos por Jueces Expertos

Facultad de Ciencias Empresariales

ANEXO 18

FORMATO DE SOLICITUD DE JUICIO DE EXPERTO

Lima 30 de marzo del 2022

Señor,
Antonio Roberto Huachaca Urbina
Presente. -

De mi consideración,
Siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de elegirlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del instrumento que pretendo utilizar para mi investigación. Para ello, adjunto la matriz de consistencia y matriz de operacionalización

A continuación, estos son los criterios de evaluación:

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

Los resultados de esta evaluación, servirá para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente cuestionario. De ante mano le agradezco su cooperación.

Apellido y Nombre	Flores Ramos, Ever Juvenal
Código	100071101
Carrera profesional	Administración de Empresas

Apellido y Nombre	Sánchez Bravo, José Alejandro
Código	100070889
Carrera profesional	Administración de Empresas

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 30 de marzo del 2022

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	"GESTIÓN LOGÍSTICA Y COSTOS OPERATIVOS EN UNA LAVANDERÍA INDUSTRIAL, DISTRITO DE ATE (LIMA-PERÚ), 2022"
Grado o título que aspira	Licenciado en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Flores Ramos, Ever Juvenal Sánchez, Bravo José Alejandro

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: GESTIÓN LOGÍSTICA

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Distribución	1. Los trabajadores de la empresa reciben capacitaciones.	4	4	4	4
	2. Existe una base de datos sobre las actividades que se desarrollan en la empresa.	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Mejora continua de procesos	3. En la empresa usan la tecnología para facilitar las actividades desarrolladas.	4	4	4	4
	4. En la empresa se evalúan las actividades realizadas para mejorar los servicios ofrecidos.	4	4	4	4
	5. En la empresa, realizan Seguimiento y control de la gestión logística.	4	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Planificación	6. En la empresa se planifican los gastos de los materiales necesarios para llevar a cabo sus actividades.	4	4	4	4
	7. En la empresa se proyecta la cantidad de clientes que harán uso del servicio.	4	4	4	4
	8. En la empresa, la evaluación a los proveedores es rígida y minuciosa.	4	4	4	4

VARIABLE 2: COSTOS OPERATIVOS

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Costos directos	9. En la empresa se realiza control y seguimiento de los costos por servicios.	4	4	4	4
	10. La empresa procura que su personal cuente con vestimenta adecuada para realizar sus actividades.	4	4	4	4
	11. La empresa realiza mantenimiento de sus activos e instalaciones.	4	4	4	4
	12. La empresa cuenta con mecanismos para reconocer el desgaste o pérdida que sufren sus activos.	4	4	4	4
	13. La empresa cuenta con un plan de acciones formativas para ampliar los conocimientos y habilidades de sus colaboradores.	4	4	4	4

ANEXO 18 - A


INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Costos indirectos	14. Los materiales empleados por la empresa generan costos elevados	4	4	4	4
	15. La empresa alquila activos para el desarrollo de sus actividades.	4	4	4	4
	16. La empresa cuenta con un plan de salud y seguridad ocupacional.	4	4	4	4
	17. La empresa mantiene gastos de publicidad.	4	4	4	4
	18. La empresa mantiene gastos por servicios prestados a terceros.	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Optimización de recursos financieros	19. La empresa realiza el cálculo de la rentabilidad de sus inversiones a largo plazo.	4	4	4	4
	20. La empresa realiza el seguimiento al rendimiento de sus activos.	4	4	4	4
	21. La empresa cuenta con políticas para el mantenimiento de saldos.	4	4	4	4



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	Huachaca Urbina, Antonio Roberto
Especialidad del experto	Docente metodólogo en investigación.
Código de colegiatura	 https://orcid.org/0000-0003-4784-6524
Ficha CTI Vitae (*)	http://directorio.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=162250

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

ANEXO 18
FORMATO DE SOLICITUD DE JUICIO DE EXPERTO

Lima 30 de marzo del 2022

Señor,
Oscar David La Cruz Arango
Presente. -

De mi consideración,
Siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de elegirlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del instrumento que pretendo utilizar para mi investigación. Para ello, adjunto la matriz de consistencia y matriz de operacionalización

A continuación, estos son los criterios de evaluación:

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

Los resultados de esta evaluación, servirá para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente cuestionario. De ante mano le agradezco su cooperación.

Apellido y Nombre	Flores Ramos, Ever Juvenal
Código	100071101
Carrera profesional	Administración de Empresas

Apellido y Nombre	Sánchez Bravo, José Alejandro
Código	100070889
Carrera profesional	Administración de Empresas

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 30 de marzo del 2022

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	"GESTIÓN LOGÍSTICA Y COSTOS OPERATIVOS EN UNA LAVANDERÍA INDUSTRIAL, DISTRITO DE ATE (LIMA-PERÚ), 2022"
Grado o título que aspira	Licenciado en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Flores Ramos, Ever Juvenal Sánchez, Bravo José Alejandro

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: GESTIÓN LOGÍSTICA

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Distribución	1. Los trabajadores de la empresa reciben capacitaciones.	4	4	4	4
	2. Existe una base de datos sobre las actividades que se desarrollan en la empresa.	4	4	3	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Mejora continua de procesos	3. En la empresa usan la tecnología para facilitar las actividades desarrolladas.	4	4	4	4
	4. En la empresa se evalúan las actividades realizadas para mejorar los servicios ofrecidos.	4	3	3	4
	5. En la empresa, realizan Seguimiento y control de la gestión logística.	4	4	4	4

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Planificación	6. En la empresa se planifican los gastos de los materiales necesarios para llevar a cabo sus actividades.	3	3	3	3
	7. En la empresa se proyecta la cantidad de clientes que harán uso del servicio.	4	4	4	4
	8. En la empresa, la evaluación a los proveedores es rígida y minuciosa.	4	4	4	4

VARIABLE 2: COSTOS OPERATIVOS

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Costos directos	9. En la empresa se realiza control y seguimiento de los costos por servicios.	4	4	4	4
	10. La empresa procura que su personal cuente con vestimenta adecuada para realizar sus actividades.	3	4	3	3
	11. La empresa realiza mantenimiento de sus activos e instalaciones.	4	4	4	4
	12. La empresa cuenta con mecanismos para reconocer el desgaste o pérdida que sufren sus activos.	4	4	4	4
	13. La empresa cuenta con un plan de acciones formativas para ampliar los conocimientos y habilidades de sus colaboradores.	4	4	4	4

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Costos indirectos	14. Los materiales empleados por la empresa generan costos elevados	4	4	4	4
	15. La empresa alquila activos para el desarrollo de sus actividades.	4	4	4	4
	16. La empresa cuenta con un plan de salud y seguridad ocupacional.	3	4	3	3
	17. La empresa mantiene gastos de publicidad.	3	3	3	3
	18. La empresa mantiene gastos por servicios prestados a terceros.	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Optimización de recursos financieros	19. La empresa realiza el cálculo de la rentabilidad de sus inversiones a largo plazo.	4	4	4	4
	20. La empresa realiza el seguimiento al rendimiento de sus activos.	4	4	4	4
	21. La empresa cuenta con políticas para el mantenimiento de saldos.	3	3	3	3



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	LA CRUZ ARANGO OSCAR DAVID
Especialidad del experto	ADMINISTRACIÓN
Código de colegiatura	
Ficha CTI Vitae (*)	https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=101264

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

ANEXO 18

FORMATO DE SOLICITUD DE JUICIO DE EXPERTO

Lima 28 de marzo del 2022

Señor,
Robert Sandro Suarez Calixto
Presente. -

De mi consideración,
Siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de elegirlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del instrumento que pretendo utilizar para mi investigación. Para ello, adjunto la matriz de consistencia y matriz de operacionalización

A continuación, estos son los criterios de evaluación:

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

Los resultados de esta evaluación, servirá para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente cuestionario. De ante mano le agradezco su cooperación.

Apellido y Nombre	Flores Ramos, Ever Juvenal
Código	100071101
Carrera profesional	Administración de Empresas

Apellido y Nombre	Sánchez Bravo, José Alejandro
Código	100070889
Carrera profesional	Administración de Empresas

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 28 de marzo del 2022

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	"GESTIÓN LOGÍSTICA Y COSTOS OPERATIVOS EN UNA LAVANDERÍA INDUSTRIAL, DISTRITO DE ATE (LIMA-PERÚ), 2022"
Grado o título que aspira	Licenciado en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Flores Ramos, Ever Juvenal Sánchez, Bravo José Alejandro

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: GESTIÓN LOGÍSTICA

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Distribución	1. Los trabajadores de la empresa reciben capacitaciones.	3	3	3	3
	2. Existe una base de datos sobre las actividades que se desarrollan en la empresa.	4	4	3	3

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Mejora continua de procesos	3. En la empresa usan la tecnología para facilitar las actividades desarrolladas.	3	4	3	3
	4. En la empresa se evalúan las actividades realizadas para mejorar los servicios ofrecidos.	3	3	3	3
	5. En la empresa, realizan Seguimiento y control de la gestión logística.	3	3	3	3

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Planificación	6. En la empresa se planifican los gastos de los materiales necesarios para llevar a cabo sus actividades.	3	4	3	4
	7. En la empresa se proyecta la cantidad de clientes que harán uso del servicio.	3	3	3	3
	8. En la empresa, la evaluación a los proveedores es rígida y minuciosa.	3	3	3	4

VARIABLE 2: COSTOS OPERATIVOS

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Costos directos	9. En la empresa se realiza control y seguimiento de los costos por servicios.	3	4	3	4
	10. La empresa procura que su personal cuente con vestimenta adecuada para realizar sus actividades.	3	4	3	3
	11. La empresa realiza mantenimiento de sus activos e instalaciones.	3	3	3	3
	12. La empresa cuenta con mecanismos para reconocer el desgaste o pérdida que sufren sus activos.	3	3	3	3
	13. La empresa cuenta con un plan de acciones formativas para ampliar los conocimientos y habilidades de sus colaboradores.	3	3	3	3

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Costos indirectos	14. Los materiales empleados por la empresa generan costos elevados	3	3	3	3
	15. La empresa alquila activos para el desarrollo de sus actividades.	3	2	2	3
	16. La empresa cuenta con un plan de salud y seguridad ocupacional.	3	3	4	3
	17. La empresa mantiene gastos de publicidad.	4	4	4	4
	18. La empresa mantiene gastos por servicios prestados a terceros.	3	3	3	3

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Optimización de recursos financieros	19. La empresa realiza el cálculo de la rentabilidad de sus inversiones a largo plazo.	4	4	4	4
	20. La empresa realiza el seguimiento al rendimiento de sus activos.	3	3	3	3
	21. La empresa cuenta con políticas para el mantenimiento de saldos.	3	3	4	4


Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	Suárez Calixto, Robert
Especialidad del experto	Administración
Código de colegiatura	
Ficha CTI Vitae (*)	Consigñar link https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

Facultad de Ciencias Empresariales



ACEPTACIÓN DEL PROYECTO DE TESIS Y NOMBRAMIENTO DEL ASESOR DE TESIS

RESOLUCIÓN DIRECTORAL ACADÉMICA DE FACULTAD N° 017-DAFCE-RI-U.CIENTIFICA/VILLA-2022

Lima, 31 de marzo de 2022

VISTO:

Los informes de revisión independiente académica y de exoneración del Comité de Ética por parte del responsable de investigación del proyecto de tesis presentado por los alumnos de la Facultad de la Carrera de Administración de Empresas

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo al Reglamento General de la Universidad Científica del Sur y los reglamentos de pre/posgrado para obtener el título profesional/ grado académico de Maestro/ grado académico de Doctor en la Facultad de Ciencias Empresariales se debe desarrollar un trabajo de investigación.

Que, de acuerdo a la normativa vigente de la Universidad Científica del Sur, en uso de las atribuciones conferidas al Decano de Negocios

SE RESUELVE:

Aprobar e inscribir el proyecto de tesis presentado por los alumnos de la Carrera Administración de Empresas y nombrar asesor para el desarrollo de tesis de lo que se indica en la siguiente tabla:

CARRERA	DGIDI	ALUMNO	TITULO DE TESIS	ASESOR
Administración de Empresas	N° 159-2022-PRE1	EVER JUVENAL FLORES RAMOS JOSÉ ALEJANDRO SÁNCHEZ BRAVO	"GESTIÓN LOGÍSTICA Y COSTOS OPERATIVOS EN UNA LAVANDERÍA INDUSTRIAL, DISTRITO DE ATE (LIMA-PERÚ), 2022"	HUGO JESUS SALAS CANALES

Regístrese, comuníquese y archívese,



Mg. Omar Rosales Díaz

Decano de Negocios

Administración de Empresas | Marketing y Administración | Administración de Negocios Internacionales