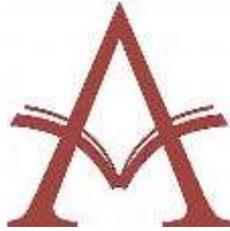


UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

TESIS

**Gestión de Procesos Logísticos y su Incidencia en la
Productividad de los Colaboradores de la Coordinación de
Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED,
Lima-2020**

**PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

José Abelardo Quiñones Velásquez

ASESOR:

Dra. JACQUELINE CARBONELL INFANTE

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y DESARROLLO
INSTITUCIONAL**

LIMA, PERU

Julio, 2020

Dedicatoria

El presente Trabajo está dedicado a todas esas personas que están presentes en nuestras vidas, para brindarnos su apoyo en todo momento para conseguir nuestros propios objetivos.

Asimismo, dedico este trabajo a mi Dios ya que nunca me abandona, y me da siempre la fortaleza y perseverancia necesarias para salir adelante ante cualquier adversidad de la vida, a mi Padres por darme un grado de instrucción para mi vida, a mi esposa por su gran apoyo constante, a mis hijos y a cada uno de los Docentes del cual recibí gran conocimiento, guía e instrucción académica para poder realizar este gran esfuerzo.

Agradecimientos

A nuestros seres queridos, por ser el impulso y motivación de nuestras vidas, y por privarles de tiempo y dedicación a ellos gracias a vuestra comprensión.

A la Universidad Peruana de las Américas por ser el alma mater el cual conjuntamente con su personal docente he podido recibir gran conocimiento profesional para encaminar mis logros y triunfos personales, así como a mi familia que también he recibido gran apoyo y sostén y compañeros de alguna manera hicieron posible se concretara el poder finalizar con éxito esta maravillosa carrera.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la incidencia de la gestión de los procesos logísticos en la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima – 2020, para lo cual se planteó un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo – correlacional y diseño no experimental de corte transversal, donde se implementó la encuesta (cuestionario) como técnica de recolección de datos. De manera que, se emplearon dos instrumentos tipo Likert para la medición de las variables gestión de los procesos logísticos y productividad de los trabajadores a una muestra de veinte personas (colaboradores). Los resultados del estudio evidenciaron que el 60% de las personas consultadas consideran que la gestión de los procesos logísticos de la Coordinación de almacén se ubicó en un rango alto, mientras que la productividad de los trabajadores resulto evaluada equitativamente, con una proporción del 50% que la ubica en el nivel satisfactorio y una del 50% que la califica como moderada. Asimismo, se demostró que la gestión de los procesos logísticos no presenta asociación con la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima para el año 2020 ($\rho = 0.342$; $p\text{-valor} > 0.05$). Al igual que lo evidenciado con la primera variable, no se evidenció relación significativa con las dimensiones planeación, implementación y control de los procesos logísticos.

Palabras claves: Gestión de procesos logísticos, productividad laboral, planeación, recursos, control, verificación, implementación.

Abstract

The objective of this research was to analyze the impact of the management of logistics processes on the productivity of the collaborators of the Warehouse Coordination of the Supply Unit PRONIED, Lima - 2020, for which a quantitative approach study was proposed, based on descriptive-correlational type and non-experimental cross-sectional design, where the survey (questionnaire) was implemented as a data collection technique. Thus, two Likert-type instruments were used to measure the variables management of logistics processes and worker productivity in a sample of twenty people (collaborators). The results of the study showed that 60% of the people consulted consider that the management of the logistics processes of the Warehouse Coordination was located in a high range, while the productivity of the workers was evaluated equitably, with a proportion of 50% that places it at the satisfactory level and one of 50% that qualifies it as moderate. Likewise, it was demonstrated that the management of logistics processes does not present an association with the productivity of the collaborators of the Warehouse Coordination of the PRONIED Supply Unit, Lima for the year 2020 ($\rho = 0.342$; $p\text{-value} > 0.05$). As with the first variable, there was no significant relationship with the dimensions of planning, implementation and control of logistics processes.

Keywords: Management of logistics processes, labor productivity, planning, resources, control, verification, implementation.

Tabla de Contenido

Dedicatoria	iii
Agradecimientos.....	iv
Resumen.....	v
Lista de Tablas	x
Lista de Figuras	xii
Introducción	1
Capítulo I: Problema de Investigación	2
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	2
1.2. Planteamiento del Problema.....	6
1.2.1. Problema general.	6
1.2.2. Problemas específicos.	6
1.3. Objetivos de la Investigación	7
1.3.1. Objetivo general.....	7
1.3.2. Objetivos específicos.	7
1.4. Justificación e Importancia	7
1.5. Limitaciones	8
Capítulo II: Marco Teórico	9
2.1. Antecedentes	9
2.1.1 Internacionales	9
2.1.2 Nacionales.....	12
2.2. Bases Teóricas	16
2.2.1. Gestión de procesos logísticos	16
2.2.1.1. Teoría de la gestión logística	16
2.2.1.2. Gestión.....	17

2.2.1.3. Procesos logísticos	18
2.2.1.4. Etapas del proceso logístico	20
2.2.1.5. Dimensiones del proceso logístico	22
2.2.2. Productividad laboral	23
2.2.2.1. Teorías de la productividad.....	23
2.2.2.2. Productividad laboral.....	25
2.2.2.3. Importancia de la productividad laboral	26
2.2.2.4. Dimensiones de la productividad laboral	26
2.3. Definición de Términos Básicos	28
Capítulo III: Metodología de la Investigación	31
3.1. Enfoque de la Investigación	31
3.2. Variables	31
3.2.1. Operación de variables	31
3.3. Hipótesis	32
3.3.1. Hipótesis general.....	32
3.3.2. Hipótesis específicas	32
3.4. Tipo de Investigación	32
3.5. Diseño de la Investigación	32
3.6. Población y Muestra	33
3.6.1. Población	33
3.6.2. Muestra	33
3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	33
3.7.1. Técnicas	33
3.7.2. Instrumentos.....	34
3.7.2.1. Confiabilidad.....	34

Capítulo IV: Resultados.....	36
4.1. Análisis de resultados	36
4.1.1. Resultados descriptivos.	36
4.1.2. Resultados inferenciales	70
4.1.2.1. Planteamiento de la hipótesis general.....	71
4.1.2.2. Planteamiento de la hipótesis específica 1.....	72
4.1.2.3. Planteamiento de la hipótesis específica 2.....	73
4.1.2.4. Planteamiento de la hipótesis específica 3.....	75
4.2. Discusión.....	76
4.3. Limitaciones.....	79
4.4. Aportes del estudio	79
Conclusiones	81
Recomendaciones.....	83
Referencias.....	84
Apéndices.....	91
Apéndice 1	92
Apéndice 2	93
Apéndice 3	95

Lista de Tablas

Tabla 1. Evaluación histórica de la gestión logística	17
Tabla 2. Etapas del proceso logístico en instituciones del sector público	22
Tabla 3. Evaluación histórica de la productividad	24
Tabla 4. Operacionalización de variables	31
Tabla 5. Resultados de la confiabilidad de los instrumentos	35
Tabla 6. Gestión de procesos logísticos y el plan anual de contrataciones	36
Tabla 7. Gestión de los procesos logísticos y las compras de la institución.....	37
Tabla 8. Gestión de los procesos logísticos y los proveedores de la institución.....	38
Tabla 9. Gestión de los procesos logísticos y la adecuada recepción de los recursos.....	39
Tabla 10. Gestión de los procesos logísticos y los criterios de calidad de los recursos	40
Tabla 11. Gestión de los procesos logísticos y el almacenamiento de los recursos.....	41
Tabla 12. Gestión de los procesos logísticos y el control del inventario de los recursos.....	42
Tabla 13. Gestión de los procesos logísticos y la actualización de los inventarios	43
Tabla 14. Gestión de los procesos logísticos y la entrega a las áreas de los recursos.....	44
Tabla 15. Gestión de los procesos logísticos y el tiempo en que se entregan los recursos	45
Tabla 16. Resultados de la dimensión: Planeación	46
Tabla 17. Gestión de los procesos logísticos y la optimización de las actividades.....	47
Tabla 18. Gestión de los procesos logísticos y los estándares de calidad para los procesos	48
Tabla 19. Gestión de los procesos logísticos y la evaluación de los procesos.....	49
Tabla 20. Resultados de la dimensión: Implementación	50
Tabla 21. Gestión de los procesos logísticos y la efectividad de los procesos	51
Tabla 22. Gestión de los procesos logísticos y el control de los procesos	52
Tabla 23. Resultados de la dimensión: Control	53
Tabla 24. Resultados de la variable: Gestión de los procesos logísticos.....	54

Tabla 25. Productividad de los colaboradores y la ubicación de los materiales	55
Tabla 26. Productividad de los colaboradores y el cumplimiento de procedimientos	56
Tabla 27. Productividad de los colaboradores y la utilización de los recursos.....	57
Tabla 28. Productividad de los colaboradores y la disposición para ejecutar las tareas	58
Tabla 29. Resultados de la dimensión: Verificación de la disposición	59
Tabla 30. Productividad de los colaboradores y el uso adecuado de los equipos	60
Tabla 31. Productividad de los colaboradores y la planificación de sus tareas diarias	61
Tabla 32. Productividad de los colaboradores y el mantenimiento de los equipos.....	62
Tabla 33. Resultados de la dimensión: Verificación de los equipos	63
Tabla 34. Productividad de los colaboradores y el mejoramiento de los procesos	64
Tabla 35. Productividad de los colaboradores y la simplificación de los procesos	65
Tabla 36. Productividad de los colaboradores y el interés para llevar a cabo las tareas	66
Tabla 37. Productividad de los colaboradores y la calidad del trabajo	67
Tabla 38. Resultados de la dimensión: Verificación de los procedimientos	68
Tabla 39. Resultados de la variable: Productividad de los colaboradores.....	69
Tabla 40. Prueba de normalidad.....	70
Tabla 41. Correlación entre la gestión de procesos logísticos y la productividad de los colaboradores	72
Tabla 42. Correlación entre la planeación y la productividad de los colaboradores.....	73
Tabla 43. Correlación entre la implementación y la productividad de los trabajadores	74
Tabla 44. Correlación entre el control y la productividad de los trabajadores	75

Lista de Figuras

<i>Figura 1:</i> Fines de la gestión de los procesos logísticos.	19
<i>Figura 2:</i> Resultados de la dimensión planeación de los procesos logísticos	58
<i>Figura 3:</i> Resultados de la dimensión implementación de los procesos logísticos	50
<i>Figura 4:</i> Resultados de la dimensión control de los procesos logísticos	53
<i>Figura 5:</i> Resultados de la variable gestión de los procesos logísticos	54
<i>Figura 6:</i> Resultados de la dimensión verificación de la disposición.....	59
<i>Figura 7:</i> Resultados de la dimensión verificación de los equipos.....	63
<i>Figura 8:</i> Resultados de la dimensión verificación de los procedimientos.....	68
<i>Figura 9:</i> Resultados de la variable Productividad de los colaboradores	69

Introducción

El objetivo de la presente investigación consiste en analizar la incidencia de la gestión de los procesos logísticos en la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima – 2020, para ello se pretende comprobar la hipótesis planteada para el estudio la cual plantea que la gestión de los procesos logísticos incide significativamente en la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima – 2020.

Para la ejecución del estudio se trabajará bajo el enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación descriptiva y diseño no experimental. La población y muestra está representada por 20 colaboradores de la Coordinación de almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED. Como técnica de recolección de datos se empleará la encuesta y como instrumento el cuestionario, diseñados para cada una de las variables de la investigación.

El proyecto de investigación se encuentra estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I en el cual está establecido la descripción de la realidad problemática, el planteamiento del problema, los objetivos, la justificación e importancia y las respectivas limitantes de la investigación.

Capítulo II en el que se abordan los antecedentes internacionales y nacionales, así como los elementos teóricos de cada variable que dan soporte a la investigación.

Capítulo III en donde se establece el enfoque de la investigación, hipótesis, variables de la investigación, tipo y diseño de la investigación, población y muestra a estudiar y las técnicas e instrumentos de recolección de información.

Capítulo IV en el que se presentan los resultados producto de la investigación y las discusiones, donde se relacionan dichos resultados con los antecedentes y las bases teóricas del estudio. Y, por último, se muestran las conclusiones y recomendaciones respectivas.

Capítulo I: Problema de Investigación

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

Los actuales entornos exigen rapidez en los tiempos de respuestas de las distintas operaciones que desarrolle cualquier organización, tanto para sus clientes internos como sus clientes externos, debido a la competencia existente. Es por ello, que la gestión de los procesos logísticos cobran relevancia, pues permite garantizar la recepción y almacenamiento de materiales e insumos que contribuyen en el desarrollo de las diferentes actividades de la organización, tanto en calidad como en cantidad, la ejecución de compras conforme a las necesidades reales, la distribución de los diferentes materiales e insumos a las áreas que lo requieran y controlar el stock y la información actualizada de los inventarios (Luque, 2019).

De acuerdo con la Asociación Española para la Calidad (2017), la logística dentro de cualquier organización es aquella destinada a la gestión eficiente del flujo de “(...) materias primas, productos, servicios e información a lo largo de toda la cadena de suministro de un producto o servicio”, entendiéndose como aquellas actividades y procesos cuyo fin es garantizar la disponibilidad de cualquier elemento, sean materiales, insumos servicios o información, de manera óptima en el menor tiempo posible; tal y como lo expone Mora (2011. Pp:8) “la misión de la logística entregar los bienes o servicios correctos en el lugar y tiempo acordados y en la condición deseada”.

La repercusión para una organización de una gestión ineficiente de sus procesos logísticos puede llevar a un incremento exponencial de sus costos operacionales, así como retraso en el tiempo de respuesta de las distintas áreas de la organización, afectando de manera directa al consumidor debido a que no podrá contar con los requerimientos solicitados de manera oportuna.

La Revista Logistec (2018) señala que Perú tuvo un retroceso en lo que respecta a su desempeño logístico, de acuerdo a los resultados presentados en el informe internacional emitido por el Banco Mundial “Connecting to Compete 2018, Trade Logistics in the Global Economy. The Logistics Performance Index and Its Indicators”, ocupando la posición 83 del ranking mundial y la 10 de la región, respecto a la medición realizada en el año 2016 en la que ocupó la posición 69, siendo considerados por los expertos la peor posición alcanzada en los últimos años. Este resultado es producto de varios factores en los que se destacan la existencia de un gran déficit en infraestructura en carreteras, así como la necesidad de adecuar la normativa actual para regular el movimiento de camiones de carga, lo que ocasiona sobrecostos para las distintas empresas e instituciones. Por lo tanto, se requiere que los procesos logísticos que se desarrollan en el país evolucionen a partir de un reenfoque de las políticas públicas y el aporte que realicen el sector privado y académico.

Sin embargo, no todo es negativo en el país, para el año 2019 la industria logística ha reportado indicadores de crecimiento en lo que respecta a la capacidad de consumo y poder adquisitivo en provincias. Es por ello, que este crecimiento requiere que las organizaciones desarrollen actividades que permitan ser flexibles, para responder de manera ágil a los cambios de la demanda y las fluctuaciones constantes de las necesidades del cliente respecto a tiempo, espacio y condiciones; mejorar en temas de almacenamiento respecto a los horarios de servicio y el diseño de áreas que permitan realizar las transferencias de una forma más eficiente y segura de la carga (Andina Agencia Peruana de Noticias, 2019). En este respecto Jorge Gibbins citado en Revista Logistec, indica que también se están realizando cambios a nivel operativo por medio de la incorporación de tecnología dirigida a la automatización de actividades de armado de pedidos, manejo a distancia de vehículos, así como generar valor agregado al cliente en temas seguridad y trazabilidad de los productos.

Cuando existen problemas en la gestión de los procesos logísticos de una organización pueden verse afectados los niveles de productividad de los colaboradores, visto que al no disponer de los materiales e insumos necesarios para el desarrollo de sus actividades en el momento oportuno, se limita el logro de los objetivos trazados. De acuerdo con Quispe (2017), la productividad laboral busca evaluar la capacidad que poseen los trabajadores de una empresa para la generación de valor agregado; quienes a partir de sus conocimientos disponen de la habilidad de decidir qué hacer con recursos asignados por la empresa para obtener los resultados previstos Vásquez (2019).

En este sentido, Bain citado por Ramírez y Rivera (2018) plantea que la productividad de una organización se obtiene no solamente por el empleo de los materiales e insumos utilizados en sus operaciones, el tiempo adecuado y la calidad y precisión de los resultados, sino también por el factor humano a partir de su motivación y los conocimientos que aplica en puesto de trabajo para obtener un resultado favorable, tanto individual como organizacional. Ahora bien, si la empresa no cuenta con una gestión de sus procesos logísticos de manera armónica puede verse afectada la motivación y el rendimiento de cada trabajador.

En referencia a lo indicado en líneas anteriores, Reyes (2019) plantea que el Perú aún requiere mejorar su indicador de productividad laboral, visto que según el estudio realizado por Apoyo Consultoría, la productividad laboral del país está por debajo de muchos países de la región, incluso por debajo de Chile, cuya productividad en promedio duplica a la del Perú. En dicho estudio también se aprecia que la productividad de los países más desarrollados puede alcanzar niveles cinco veces más a los que se registran en el país, siendo las causas atribuibles a este bajo nivel de productividad laboral, la calidad educativa, la tecnología y la tasa de crecimiento económico. Así mismo, el Grupo Verona (2019) indica que los niveles de productividad en el país en los últimos años se han estancado “(...) la productividad ha quedado rezagada fundamentalmente por culpa de la informalidad concentrada en sectores

como servicios, que es el principal sector que genera trabajo en el país, y agricultura, aunado a la fuerte concentración del empleo en las microempresas”.

Para revertir esta situación se requiere hacer cambios importantes como los que han efectuado los países desarrollados y con mayores índices de crecimiento, quienes han transformado sus estructuras, con el fin de adaptarse a la era digital sustituyendo prácticas tradicionales para permitir que sus trabajadores, apoyados con la herramienta de la flexibilización laboral, logren incrementar su productividad del trabajo. Así mismo, se requiere mejorar la educación, los niveles de capacitación y mejorar y ser más accesible a la tecnología (Grupo Verona, 2019).

Distintas investigaciones, según Ramírez y Rivera (2018) han evidenciado que, las organizaciones del sector público en el Perú presentan constantes inconvenientes en la gestión de sus procesos logísticos, específicamente en lo relacionado a los procesos de abastecimiento, almacenamiento y distribución correcta de los materiales, tanto para el desarrollo de sus actividades internas, como para dar respuesta a los entes dependientes.

En la organización objeto de estudio, en este caso la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, se han identificado algunas deficiencias recientes respecto a la gestión eficiente de sus procesos logísticos, entre las que destacan; a) la falta de organización del área de almacén lo que acarrea como consecuencia el no poder llevar un control de los bienes almacenados, b) la carencia de equipos y herramientas de trabajo apropiadas para el desarrollo de las actividades de movilización y distribución de los bienes almacenados, c) la ausencia de protección de los bienes que se adquieren trayendo como consecuencia el deterioro y reducción de su vida útil, d) la ausencia de información confiable respecto al inventario debido a que se actualiza de manera continua y e) la ausencia de informes y de indicadores de gestión.

Todas estas falencias pudiesen estar afectando la productividad laboral de los colaboradores que hacen vida en la en seno de la organización, ya que muchas veces presentan dificultades para desarrollar de manera efectiva sus actividades debido a la ausencia de materiales e insumos; generando que los usuarios y unidades requirentes no reciben en el tiempo acordado los materiales e insumos solicitados; por lo tanto, la presente investigación busca analizar la relación existente entre la gestión de los procesos logísticos y la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED.

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Problema general.

¿De qué manera la gestión de los procesos logísticos incide en la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima – 2020?

1.2.2. Problemas específicos.

¿De qué manera la planeación de los procesos logísticos incide en la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima – 2020?

¿De qué manera la implementación de los procesos logísticos incide en la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima – 2020?

¿De qué manera el control de los procesos logísticos incide en la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima – 2020?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo general.

Analizar la incidencia de la gestión de los procesos logísticos en la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima – 2020.

1.3.2. Objetivos específicos.

Determinar la incidencia de la planeación de los procesos logísticos en la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima – 2020.

Determinar la incidencia de la implementación de los procesos logísticos en la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima – 2020.

Determinar la incidencia del control de los procesos logísticos incide en la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima – 2020.

1.4. Justificación e Importancia

La investigación se justifica, ya que desde la óptica teórica busca realizar el abordaje de una temática de relevancia para las organizaciones a partir de las principales teorías y conceptos relacionados, en este sentido, se presenta de manera adecuada y sistemática los aportes de otras investigaciones que serán el soporte del presente estudio, convirtiéndose en un sustento teórico para futuras investigaciones. De esta manera, en el Perú como parte del Plan Nacional de Competitividad y Productividad 2019-2030, se hace pertinente la elaboración de estudios que permitan medir la productividad organizacional y ahondar en factores que pudieran incidir en esos niveles.

Desde la óptica práctica, pues busca conocer la incidencia de la gestión de procesos logísticos en las actividades y funciones que desarrollan los colaboradores en la organización para alcanzar los objetivos y metas individuales y organizacionales, siendo un aporte para las organizaciones en pro de propiciar acciones de mejora. De esta manera, se incidirá en la gestión individual y global de la organización, pero también se mejorará la calidad del servicio que se presta a los usuarios externos.

Desde una óptica metodológica, se justifica ya que se desarrollará un proceso sistemático llevado desde su planteamiento, los instrumentos y la manera como se da respuesta al problema objeto de estudio, serán de referencia para investigaciones relacionadas ya que se contará con información de relevancia para dichos estudios.

La importancia de la investigación radica en la necesidad de demostrar el valor que tiene para las organizaciones, indistintamente del sector al que pertenezca, la necesidad de maximizar los resultados de los objetivos planteados a través de los recursos, tiempo y colaboradores que intervienen en las operaciones internas de la misma; es por ello que la gestión de los procesos logísticos debe responder a las exigencias de sus clientes internos, todo con el fin de evitar retrasos y evitar que disminuya la productividad de los mismos.

1.5. Limitaciones

A nivel teórico, se puede indicar que se cuenta con suficiente información de relevancia asociada a las variables de estudio, por lo que no es considerado como limitación en este respecto, ya que la misma se puede obtener de los diferentes repositorios digitales, bases de datos y a través de medios electrónicos. En relación al tiempo, la limitante de mayor envergadura para el desarrollo de la investigación son las medidas que se han adoptado en torno a la pandemia del COVID19, sin embargo, el investigador por prestar servicios en la organización objeto de estudio tomó las medidas necesarias que le permitieron recolectar la información de una manera segura, apoyándose en los medios virtuales a disposición.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Molina (2018) realizó una investigación titulada “Diseño de un modelo de gestión de logística integral para corporaciones culturales, caso de estudio: Corporación Cultural Semanas Musicales de Frutillar”, planteando como objetivo diseñar un modelo de gestión de logística integral para eventos culturales, mediante la identificación de los actores de la cadena de suministro y cadena de valor de Porter, que permita analizar a la Corporación Cultural “Semanas Musicales” de Frutillar, para encontrar oportunidades de mejora a la gestión profesional de esta entidad. La investigación de enfoque mixto (cuali – cuantitativo), tipo descriptiva y diseño no experimental, se empleó como técnica de recolección de datos la entrevista, aplicada a la productora general del evento y la encuesta, aplicada a los músicos que asistieron por primera vez al evento. La autora concluye que la aplicación del modelo de logística integral permitió el desarrollo de propuestas de mejora por cuadrante del modelo, por medio de acciones enfocadas al desarrollo de buenas prácticas y la ejecución a corto plazo. Así mismo, al contar con un modelo de gestión se obtiene beneficios como lo es: la captación de mayor número de proveedores al profesionalizar la gestión de los mismos, incremento de la difusión del evento comprendiendo que hay un marketing dirigido a los proveedores y otro a los clientes y la implementación de tecnologías de apoyo para la gestión administrativa, que permite aumentar la satisfacción de los clientes internos y externos, pues el objetivo fundamental de estas corporaciones se basa en la entrega de buenas experiencias y sensaciones para sus clientes.

Quintero y Sotomayor (2018) realizaron un estudio titulado “Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress CIA.LTDA del cantón Durán”, planteando como objetivo desarrollar una propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa

Tramacoexpress CÍA.LTDA del cantón Durán”. Esta investigación de enfoque mixto (cuali – cuantitativo), tipo descriptiva, documental y de campo, en la que se empleó como técnicas de recolección de datos la entrevista, aplicada al Gerente de la empresa y al Jefe de área logística; y la encuesta, aplicada a 50 clientes de la empresa. Las autoras concluyen que la percepción un número importante de clientes respecto a la satisfacción del servicio no es buena, ya que la mayoría de las encomiendas llegan con retraso o en mal estado a su destino sin que el cliente pueda tener acceso a garantías. Se detectó que la falta de conocimiento de los trabajadores respecto a las funciones que deben desempeñar y cómo realizarlas es una de las causas que genera los fallos en el área de logística de la organización. En este sentido, se propone el diseño e implementación del perfil de funciones para cada uno de los cargos que se involucran en la gestión del área de logística de la empresa, así como indicadores que permitirán monitorear la gestión del área y de esta manera, tomar decisiones de manera inmediata cuando se produzcan inconvenientes que limiten el desarrollo de las actividades de la empresa.

Serrano (2016) desarrolló su tesis titulada “La gestión logística de inventarios en la empresa Calmetal S.A.”, en la que se planteó como objetivo, evaluar la gestión logística y su incidencia en los resultados integrales para la toma de decisiones. Así, se desarrolló una investigación de enfoque cuantitativo, tipo descriptiva y de campo, en donde se empleó como técnica de recolección de datos la entrevista, aplicada a los responsables de las áreas de áreas gerencia, contabilidad, ventas, compras, bodega, facturación y la observación directamente al personal de la empresa para identificar la manera como realizan sus operaciones. El autor concluye que existen debilidades en el área logística de la empresa ya que la mercadería adquirida se retrasa en registrarla tomando como referencia la fecha de caducidad y el orden de ítems, se evidenció la existencia de varios ítems con mucha antigüedad en bodega; no existen canales de comunicación efectivos entre las diferentes áreas involucradas. Para

solventar estas debilidades se propuso el desarrollo de una gestión logística de inventarios y la implementación de estrategias para mejorar la logística de los productos, así como el establecimiento de manejo de información efectiva del día a día que esté relacionada con cada una de las áreas asociadas al proceso logístico; para de esta manera, garantizar la entrega de productos a los clientes de una manera oportuna y eficaz.

Molina (2018) desarrolló una investigación que lleva por título “Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S. A”, en la que se planteó como objetivo planificar e implementar un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S. A. En esta investigación de enfoque cuantitativo, tipo descriptiva y diseño no experimental, se empleó como técnica de recolección de datos la entrevista, aplicada a 10 trabajadores de la empresa y la encuesta, aplicada a 45 clientes de la empresa. El autor llega a la conclusión que la empresa no cuenta con un modelo logístico por lo que se evidencia la falta de planificación de los procesos de compras, recepción y almacenamiento, los cuales se realizan de manera aislada, una vez que se ha realizado el pedido del cliente; así mismo carece de una evaluación previa de rutas y los costos de transporte para el proceso de distribución, trayendo como consecuencia retrasos de hasta cinco días e inclusive que el cliente pierda contratos previamente negociados por no contar en el tiempo previsto con los artículos que son suministrados por la empresa Letreros Universales S. A. Por tales motivos, se propuso un modelo administrativo basado en la aplicación del método de punto de repedido, lote económico del pedido, un modelo de transporte y red PERT que permitirá mejorar la productividad de la organización.

Sánchez y Villegas (2015) realizaron su tesis con el título “Diseño de un sistema logístico en correos del Ecuador del Cantón Durán”, planteando como objetivo diseñar un Sistema Logístico en Correos del Ecuador del Cantón Durán para la mejora de su productividad

mediante un análisis exhaustivo de procedimientos actual. La investigación de enfoque mixto (cuali – cuantitativo), tipo exploratoria y descriptiva y con un diseño no experimental transversal, en la que se empleó como técnica de recolección de datos la entrevista, aplicada a 5 expertos en materia logística y la encuesta, aplicada a 284 usuarios del sistema de correos del Cantón Durán. Las autoras llegan a la conclusión que los aspectos que tienen mayor impacto en la eficiencia de la logística de la empresa son: almacenaje, procesamiento, despacho y distribución. Por lo tanto, propone un replanteamiento de su proceso logístico a partir de la premisa teórica del mejoramiento corporativo continuo, para así rediseñar los procesos de aprovisionamiento, logística de distribución, logística de producción y la logística inversa.

2.1.2 Nacionales

Zavaleta y Ramírez (2019) desarrollaron una investigación titulada “Gestión de almacenes y su relación con la productividad laboral de la Empresa Viza Constructores S.A.C., Juanjui, 2018”, en la que se plantearon como objetivo determinar la relación de la gestión de almacenes con la productividad laboral de la empresa Viza constructores S.A.C., Juanjui, 2018. La investigación fue de tipo aplicada, nivel correlacional y diseño no experimental transversal, en la que se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta la cual se aplicó a una muestra de 24 colaboradores que trabajan y tienen contacto con el área administrativa de la empresa. Los autores concluyen que la empresa no cuenta con una buena gestión de almacén, motivado a la ausencia controles adecuados para la entrada y salida de materiales y un control deficiente del stock de inventarios, trayendo como consecuencia el contar con un deficiente e inadecuado nivel de inventario. Así mismo, se evidenció un bajo nivel de productividad, ya que el personal presenta deficiencias en el desarrollo de sus actividades laborales debido a la ausencia de procedimientos claros que no permitan que sean trabajadores eficientes; también existe poco control y monitoreo de las

actividades realizadas por el personal trayendo como consecuencia un alto nivel de conformismo. En este sentido, se demostró la existencia de una relación alta entre la gestión de almacenes y la productividad laboral de la empresa Viza Constructores S.A.C., Juanjui, 2018, al obtenerse un coeficiente de correlación de Spearman de 0.883.

Faichin (2018) realizó una investigación que se titula “Modelo de gestión logística para disminuir costos logísticos en ferretería Ruiz S.A.C”, planteándose como objetivo proponer un modelo de gestión logística basado en el modelo SCOR (Supply Chain Operations Reference Model) para la empresa Ferretería Ruiz S.A.C con la finalidad de reducir los costos logísticos. La investigación fue de tipo descriptiva y diseño no experimental, donde se empleó como técnica de recolección de datos la entrevista, aplicada al gerente, al encargado de logística, al encargado de ventas, al almacenero y al chofer y la encuesta, aplicada a 11 trabajadores de la empresa. La autora llegó a la conclusión que la empresa Ferretería Ruiz S.A.C, no posee una adecuada gestión logística, ya que no cuentan con procesos estandarizados, existencias de factores que propician costos innecesarios, una deficiente comunicación entre las área de logística, almacén, ventas y distribución, ausencia de una organización adecuada de los materiales del área de almacén propiciando demoras en las entregas de pedidos a los clientes, no se lleva un registro de los movimientos en el kárdex físico y en la mayoría de los casos se presentan hay deterioros de productos. En este sentido, se propone la implementación del modelo un modelo SCOR, ya que posee las pautas necesarias y las actividades claves que garantizan una gestión eficiente que incidirá de manera positiva en la disminución de los costos logísticos.

Meza (2018) desarrolló un estudio titulado “Estudio de la relación entre la gestión logística y el incremento de la productividad, aplicado a la empresa Flores Blanquita S.A.C. de Arequipa – Perú, 2017”, en el que se planteó como objetivo precisar la relación entre la gestión logística y la productividad en la empresa Flores Blanquita S.A.C., Arequipa, 2016.

La investigación tipo descriptiva y diseño no experimental, donde se empleó como técnica de recolección de datos la observación, empleándose para ello la ficha de observación y la ficha de análisis documental y la encuesta, aplicada a 14 trabajadores de la empresa. El autor concluye que la gestión logística de la empresa no es adecuada, específicamente en los procesos de compras, almacenamiento, inventario y transporte. En este sentido, se evidenció que la mejora en la gestión logística de la empresa “Flores Blanquita S.A.C.”, al estar acompañada de procedimientos para el área de compras y abastecimiento y una gestión adecuada de las áreas de almacén, distribución y transporte, junto a una capacitación de los colaboradores del área logística de la empresa, repercutirá en una mejora para el desarrollo de las actividades de cada área y, por consiguiente, una mejora en el desempeño del personal, lo que garantizará un aumento en la productividad.

Ramírez y Rivera (2018) realizaron su tesis titulada “Gestión logística y productividad laboral en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, año 2018”, proponiendo como objetivo determinar la relación entre la gestión logística y la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, año 2018. La investigación fue de tipo descriptiva correlacional y diseño no experimental, en la que se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta la cual fue aplicada a una muestra de 178 trabajadores. Los autores llegan a la conclusión de que la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista presenta una inadecuada gestión logística, ya que los colaboradores no poseen la herramientas apropiadas para el desarrollo de sus actividades, en la mayoría de los casos no se emplean los sistemas de inventario de bienes, perjudicándose el registro de activos fijos, el sistema de distribución presenta dificultades como proceso de almacenamiento, así mismo se determinó un bajo nivel de productividad, ya que los trabajadores carecen de conocimientos para la ubicación de los materiales, no emplean de manera adecuada los equipos y casi nunca son programadas las actividades a desarrollar en sus quehaceres diarios. Por lo tanto, se evidenció

una relación significativa entre la gestión logística con la productividad laboral, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.791, lo que permite deducir que al no existir una adecuada gestión logística en la institución esto repercute de manera considerable en la productividad de sus trabajadores.

Clavo (2017) realizó una investigación titulada “Propuesta de mejora para la gestión logística de la empresa A&L Import Trade S.A.C.”, en la que se propuso como objetivo plantear una propuesta de mejora para la gestión logística de la empresa A&L IMPORT TRADE S.A.C. La investigación tipo descriptiva y diseño no experimental, en la que se empleó como técnica de recolección de datos la observación, empleándose para ello la ficha de observación y la ficha de análisis documental; así como una entrevista, aplicada al supervisor del área de almacén, supervisor del área de distribución y compradores. La autora concluye que, de acuerdo al análisis de los procedimientos y alcance de los objetivos de las áreas que involucran la gestión logística, se hace necesario evaluar con mayor detenimiento las áreas almacén y distribución, que son las áreas que generan el incremento de los costos de la empresa. Para ello, se propuso una nueva distribución del área de almacén, lo que permitirá una manipulación adecuada de los materiales y que no existan materiales con daños; así mismo, se planteó una clasificación de los materiales adecuada y la compra de equipos para mejorar el proceso de picking. Con la implementación de la propuesta, se logró eliminar la cantidad de pedidos con retrasos, los cuales representan el 17% de los pedidos atendidos y de esta manera recuperar las oportunidades de ganancia.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Gestión de procesos logísticos

2.2.1.1. Teoría de la gestión logística

Dentro del estudio de las organizaciones en la actualidad, Luque (2019) considera que la gestión logística ha evolucionado hasta convertirse en un elemento estratégico para la operatividad de la organización, no solo porque está asociado a la gestión de materiales y la distribución física, sino también por el valor que otorga al garantizar en tiempo y lugar, la entrega de los productos y materiales requeridos por los clientes.

De acuerdo con Severa (2010), en los primeros años de la aparición del concepto de logística, ésta fue considerada como un centro de trabajo que generaba costos que no agregaba valor a la gestión de la organización, ya que se trataba de una actividad rutinaria, operativa y que su única función era la de trasladar los productos desde la empresa al cliente final. Desde la perspectiva académica, se estudiaba a partir de la visión técnica o industrial, con la finalidad de encontrar un modelo que permitiera la optimización de los espacios, la planificación de la distribución y la reducción de los costos. Es a partir de la década de los años 60, cuando el concepto de logística pasa a ser visto como gestión logística, a partir de los postulados de marketing, en la que se adquiere una orientación en relación al cliente basado en un servicio que se ajusta sus necesidades y requerimientos y garantizando a su vez su satisfacción. Es a partir de allí, que la gestión logística adquiere un rol estratégico que genera ventajas competitivas que permiten diferenciar una organización de su competencia.

La tabla 1, muestra la evolución histórica de la gestión logística.

Tabla 1
Evaluación histórica de la gestión logística

PERIODO	DESCRIPCIÓN
Primera aproximación al estudio de la logística (1900 - 1964)	Etapa caracterizada básicamente a la actividad de distribución física, específicamente relacionado al transporte y almacenamiento de productos.
Logística integral con orientación al cliente (1965-1980)	Etapa caracterizada por la evolución de la logística a gestión logística, ampliándose su ámbito de aplicación a un proceso integral y con un enfoque hacia las necesidades del cliente.
Gestión logística como variable competitiva (1980-1994)	Etapa caracterizada por el cambio de paradigma sobre la función de la gestión logística, convirtiéndose en un elemento clave de diferenciación de las distintas organizaciones por ser parte de la estrategia del negocio.
La generación de valor logístico (1995-2005)	Etapa caracterizada por el rol que adquiere la gestión logística, no solo como una variable estratégica y diferenciador de la competencia, sino por generar valor agregado para el cliente que es capaz de aumentar su satisfacción y lealtad.
La integración de la gestión logística a lo largo del canal de suministro (2005- actualidad)	Etapa en la que aparece una nueva visión integradora de la gestión logística, a partir del concepto Supply Chain Management, que consiste en la integración y coordinación de todas las empresas y organizaciones del canal de suministro, así como las actividades de planificación y gestión requeridas para garantizar la disponibilidad de los productos a los clientes.

Nota: Evaluación histórica de la gestión logística. Elaboración propia a partir de Severa-Francés (2010)

2.2.1.2. Gestión

Se entiende por gestión, según Guerrero (2013) al conjunto de actividades que involucran la dirección y la administración de los procesos que se desarrollan dentro de una organización por parte de los niveles gerenciales altos y medios, con el propósito de que se incremente la eficiencia y la productividad a través del logro de las metas y objetivos trazados. Para Rementería (2008), es una actividad profesional que busca el establecimiento de objetivos asociados a la organización de sistemas, a la elaboración de la estrategia de desarrollo y a la ejecución de las actividades del personal.

De acuerdo a Ramírez y Rivera (2018), gestión es el conjunto de acciones que están dirigidas a la toma de decisiones efectivas que permiten alcanzar los objetivos trazados, medir los resultados obtenidos, para finalmente, orientar la acción hacia la mejora permanente del sistema. El proceso de gestión de cualquier organización se soporta en tres premisas fundamentales: 1) está relacionado de manera estrecha con los entornos cambiantes donde operan las empresas (sobre todo los cambios tecnológicos), 2) deberá apoyarse y funcionar por medio de sus trabajadores mediante el establecimiento de equipos de trabajo y 3) debe estar siempre al tanto de los cambios que podrían producirse a lo interior de la organización,

empleando para ello todas las herramientas que dispone para responder a los mismos (Rubio, 2016).

2.2.1.3. Procesos logísticos

De acuerdo con Carro y González (2015), los procesos logísticos forman parte de la gestión de la cadena de suministros que se encarga del almacenaje eficiente de bienes, de servicios y de informaciones, que son afines entre el punto de origen y el punto de consumo, todo con el objetivo satisfacer los requerimientos de los clientes, que involucra actividades de planificación, operación y control. Es un proceso que opera normalmente entre las fuentes de aprovisionamiento y las fuentes de suministro y la distribución o el cliente final.

Por su parte, D'Alessio (2012) indica que comprende una serie de actividades operativas con el fin de obtener y administrar materias primas y componentes, así como aquellas destinadas a la manipulación de productos terminados, el empaque y la distribución al cliente final; es un área clave en los procesos empresariales pues de ella depende el máximo nivel de satisfacción del cliente, ya que de nada vale producir o comercializar un producto con niveles óptimos de calidad, si la distribución del mismo no es la adecuada y no logra satisfacer los requerimientos de la demanda.

Su importancia radica, de acuerdo a Wheelen y Hunger citado por Ramírez y Rivera (2018), en que las empresas internalicen que es el método más eficaz para lograr emplear a su máxima capacidad las actividades de almacenamiento, transporte y distribución y, de esta manera, lograr obtener una ventaja competitiva respecto a sus pares, así como añadir valor a los productos o los servicios que ésta desarrolla, con el fin de satisfacer las demandas y requerimientos de sus clientes.

Para Carro y González (2015), las características principales que debe desarrollar la gestión de los procesos logísticos son:

- Como primer objetivo se debe alcanzar la satisfacción del cliente.
- Se debe concentrar los esfuerzos en todo el canal de logística.
- Como propósito se debe lograr la optimización de la empresa en su totalidad.
- Emplear las tecnologías de información y comunicación como principal mecanismo que permita la vinculación de la actividad de abastecimiento con el usuario final

Según Castellano, citado por Faichin (2018), el fin último que debe perseguir una empresa respecto a la gestión de sus procesos logísticos se visualiza en la figura 1.

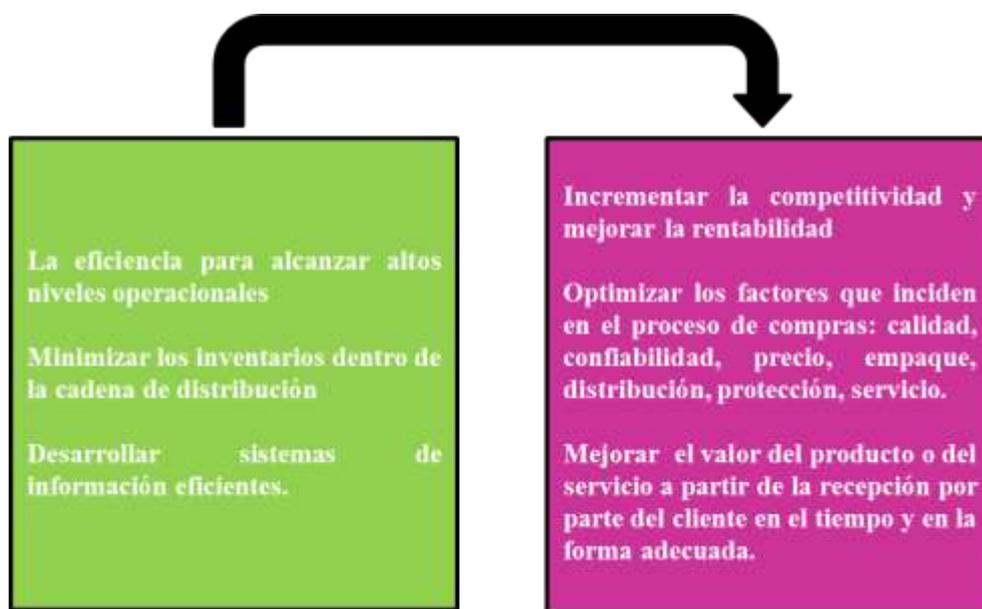


Figura 1: Fines de la gestión de los procesos logísticos. Elaboración propia a partir de Castellano citado por Faichin (2018)

Para Quintero y Sotomayor (2018), los elementos claves de los procesos logísticos dentro de cualquier organización para optimizar su valor consisten en:

- **Disponibilidad de los productos correctos:** Es de suma importancia ofrecer al mercado un producto adecuado, por lo que es necesario y de vital importancia la

adquisición de materias primas con altos niveles de calidad que permitan la producción o la prestación de un servicio.

- **La cantidad correcta:** Se debe mantener las cantidades precisas de inventario, pues de esta manera se asegura la mejor utilización de los recursos adquiridos y permite minimizar la pérdida o deterioro de los insumos, las materias primas y los productos.
- **Las condiciones correctas:** Esta referido al cuidado que se debe tener respecto al transporte y al almacenamiento, sobre todo si se trata de productos frágiles. Así mismo, es de gran importancia el que se garantice que los productos cuenten con el embalaje adecuado con el propósito de mantenerlos en las mejores condiciones hasta el destino final.

Respecto al espacio físico destinado para el almacenamiento, el mismo debe ser adecuado para que se proteja los productos y de esta manera garantizar sus características.

- **Lugar correcto:** Esto permite que se maximice la eficiencia de la operación.
- **El tiempo correcto:** El tiempo justo a tiempo garantiza el éxito de la operación, ya que el tiempo es un recurso no renovable.

2.2.1.4. Etapas del proceso logístico

El proceso logístico está relacionado de manera directa con la administración eficiente del flujo de bienes y servicios, que inicia con la adquisición de las materias primas, insumos, materiales, herramientas y equipos desde el punto de origen, hasta la entrega del producto terminado o del servicio prestado en el punto de consumo; por lo tanto, Mora (2012) plantea las siguientes etapas del proceso logístico interno de cualquier organización.

1. **Coordinación:** Es la etapa inicial del proceso logístico y reviste una gran importancia para la organización, a través del desarrollo de distintas actividades que permiten el funcionamiento eficiente del área de logística de la empresa.
2. **Compra y abastimiento:** Etapa en la que se realiza las compras y abastecimiento de cada una de las áreas de la organización que así lo requieran, a partir de una solicitud formal.
3. **Almacenamiento:** Etapa en la que se realiza el almacenaje y resguardo, de las materias primas, insumos, materiales, herramientas y equipos clasificados según el tipo y características de los mismos, empleándose el área de almacén como espacio.
4. **Control de inventario:** Etapa en la que se ejecuta minuciosamente el control de las materias primas, insumos, materiales, herramientas y equipos que requiere la organización, para realizar posteriormente la correcta distribución de manera efectiva.
5. **Distribución:** Etapa en la que se realiza la preparación y distribución de las materias primas, insumos, materiales, herramientas y equipos, de acuerdo a los requerimientos de los distintos clientes (internos y externos), convirtiéndose en la etapa final del proceso logístico que desarrolla la organización.

Ramírez y Rivera (2018) plantean, a partir de las etapas del proceso logístico descrito por Mora (2012), las funciones que se realizan para cada etapa en las instituciones del sector público, tal y como se observa en la tabla 2.

Tabla 2
Etapas del proceso logístico en instituciones del sector público

ETAPA	FUNCIONES
Coordinación	Desarrollo del Plan Anual de Contrataciones (PAC). Resguardo y conservación de los expedientes administrativos y de contrataciones. Realizar la coordinación con las diferentes unidades orgánicas de la institución. Fungir de órgano de apoyo en los comités especiales. Realizar el control patrimonial institucional. Suscribir los contratos y supervisar su cumplimiento. Elaborar, Organizar y mantener actualizado el Marge sí de Bienes.
Compra y Abastecimiento	Definición de los procedimientos técnicos de abastecimiento. Desarrollo de las adquisiciones programadas y las no programadas de bienes y servicios. Levantamiento de necesidades de bienes y servicios para formular el presupuesto anual. Elaborar la información para la ejecución del proceso de selección. Elaboración de órdenes de servicio y compra.
Almacenamiento	Recepción de los bienes, materiales, herramientas y equipos adquiridos por la institución. Almacenaje de los bienes, materiales, herramientas y equipos adquiridos por la institución, de acuerdo a sus características para garantizar su conservación.
Control de Inventario	Actualización del inventario de bienes muebles y bienes de almacén. Realización del inventariado de los bienes, materiales, herramientas y equipos de la institución. Registro de activos fijos adquiridos o donados. Codificación, valorización, depreciación, bajas y excedentes de inventarios. Actualización del inventario de bienes inmuebles y bienes de almacén.
Distribución	Preparación de los materiales, herramientas y equipos a distribuir, de acuerdo a solicitud realizada por el área que lo requiere. Ejecutar el proceso técnico de distribución de bienes materiales.

Nota: Elaboración propia a partir de Ramírez y Rivera (2018).

2.2.1.5. Dimensiones del proceso logístico

Para Luque (2019), las dimensiones de los procesos logísticos se dividen en tres:

- 1. La planeación:** Esta dimensión intenta dar respuesta a las siguientes interrogantes: qué, cuándo y cómo, y se ejecuta en tres niveles: estratégico, técnico y operativo. A nivel estratégico, la planificación es de largo alcance (mayor a un año); a nivel técnico, la planeación es intermedia (menor a un año) y a nivel operativo, la planeación requiere de tomas de decisiones de corto alcance (decisiones que frecuentemente se toman a diario). Su importancia radica en la necesidad de que el proceso logístico sea eficiente, a partir de los niveles de servicio al cliente, la ubicación de instalaciones, manejo de inventario y distribución (Andino, citado por Luque, 2019).

2. **La implementación:** En esta dimensión se ponen en marcha las políticas, las medidas, los programas y los proyectos que fueron plasmado en la dimensión anterior. En ella, concurren los sistemas administrativos, contables, presupuestario, abastecimiento, control, entre otros. Se caracteriza por ser de ejecución operativa, pero de gran importancia para el proceso logístico, pues aun siendo bien formulada la planeación puede que no se ejecute de la manera correcta; es por ello que, la ejecución depende de cada uno de los actores involucrados (en especial de los cargos de dirección y control) y de la buena administración de los recursos económicos, materiales y humanos implicados (PROEM, citado por Luque, 2019)
3. **El control:** En esta dimensión se busca medir y corregir tanto el desempeño individual como el de la organización, con la finalidad de que las actividades desarrolladas estén alineadas con los planes, las metas y los objetivos plantados por la organización (Reyes, citado por Luque, 2019).

2.2.2. Productividad laboral

2.2.2.1. *Teorías de la productividad*

La productividad puede ser definida a partir de distintas dimensiones, siendo ésta el resultado de una armónica articulación entre la organización, la tecnología y el talento humano, que al ser combinados de una manera óptima y equilibrada con los demás recursos con los que cuenta una organización, permite alcanzar los objetivos y metas trazados (Jaimes, Luzardo y Rojas, 2018). Para Facho (2017), la productividad consiste en una medida interna utilizada por las organizaciones que se convierte en el soporte de la competitividad de la misma, visto desde una mirada externa a la empresa (el mercado donde opera), que muestra su desempeño.

Por su parte, Espinosa citado por Suarez, Rodríguez y Muñoz (2017) indica que la productividad es una actitud mental que busca el mejoramiento continuo de la operatividad organizacional, partiendo que las cosas pueden ser realizadas de una mejor manera a través de la aplicación de nuevas teorías y métodos, que permitan adaptar las actividades desarrolladas por la organización según los requerimientos del mercado.

La productividad laboral es una medida que permite conocer como es el rendimiento de los trabajadores respecto a las labores que realiza, con el fin de transformar una cantidad de recursos o insumos, en un periodo de tiempo establecido, para la máxima obtención de productos (manufactura), o el cumplimiento de objetivos (Yeren, 2017). Para Deza (2017), vista desde la unidad de tiempo, la productividad laboral es la relación de los resultados alcanzado por los trabajadores y el tiempo empleado para ello, por lo tanto, al invertir menos tiempo en el cumplimiento de una meta más productiva se es.

A lo largo de la historia el concepto de productividad ha evolucionado los inicios de la revolución industrial hasta la actualidad, la tabla 3 muestra esta evolución en el tiempo.

Tabla 3

Evaluación histórica de la productividad

PERIODO	DESCRIPCIÓN
Siglo XVIII, (Adam Smith)	La productividad está relacionada a la especialización de los trabajadores
Finales del siglo XIX y principio del siglo XX (Frederick Taylor, Henry Fayol, George Mayo y Henry Gantt)	Pioneros de la llamada administración científica del trabajo, se planteó la necesidad de medir los tiempos de las actividades realizadas por los trabajadores y la división de tareas, como mecanismos de reducción del tiempo ocioso y el incremento de la productividad.
Década de los años 30 (Henry Ford)	Desarrollo el modelo la línea continua de ensamblaje, logrando con ello la reducción del tiempo de trabajo, disminución de los costos e incremento de la competitividad
Década de los años 70 (Taiichi Ohno)	A partir de los principios de la calidad, ideó un sistema para la mejora de la calidad (TPS), basado en el Just In-Time (Justo a tiempo) y el Jidoka (detección y solución inmediata de problemas en el proceso de producción para evitar defectos). Con ello logró eliminar el desperdicio y la estandarización de los procesos para que se puedan adaptar a la demanda, reduciendo los stocks y los costos.
Inicios del siglo XXI (Manifiesto Ágil, 2001)	A través de este manifiesto, se cambia la manera tradicional del trabajo y llegando al consenso respecto a los puntos clave para alcanzar la máxima productividad en los actuales contextos complejos. Se plantea la creación de equipos de trabajo autónomos y comprometidos, con capacidad de adaptación, flexibilidad e inmediatez a las exigencias del cliente y del entorno cambiante donde operan las organizaciones

Nota: Evaluación histórica de la productividad. Elaboración propia a partir de ON-TIME (2019)

2.2.2.2. Productividad laboral

La productividad laboral para Luque (2019) consiste en la producción promedio que es realizada por un trabajador en un período de tiempo determinado, midiéndose en volumen físico o en términos de valor de los bienes o de los servicios producidos. De acuerdo a la Organización Mundial del Trabajo (OIT, 2016), la productividad laboral es definida como el aumento o la disminución del rendimiento de los trabajadores respecto a las actividades realizadas para el desarrollo de un producto o la prestación de un servicio.

Para Álvarez (2012), la productividad laboral está asociada a la capacidad que poseen los trabajadores para la ejecución de las actividades de su puesto de trabajo, medido entre la cantidad de productos que se pueden producir o en base a la calidad del servicio prestado y los bienes empleados para el logro del efecto final. Toda organización desea contar con trabajadores productivos, para ello deben contar con la formación adecuada y satisfacer sus necesidades básicas; pues de esta manera, en la medida que un trabajador produzca más, en el mismo sentido se incrementará la productividad de la empresa (Ramírez y Rivera, 2018)

De acuerdo a Martínez, citado en Zabaleta y Ramírez (2019), la productividad laboral es un indicador que muestra que tan bien se están empleando los recursos de una economía u organización, que se traduce en una relación entre los recursos utilizados y los productos obtenidos e indicando la eficiencia con la que el recurso humano logra alcanzar las metas y objetivos planteados por la organización. Para Jaimes y Rojas (2015), también se conoce como productividad del factor humano, dada su alta implicancia con el desempeño empresarial, ya que incide de manera directa con el incremento de la productividad organizacional.

2.2.2.3. Importancia de la productividad laboral

La importancia de la productividad laboral está en que, a través de su medición se pueden tomar decisiones de manera eficaz en cada uno de los niveles de la organización, con el fin de subsanar las debilidades que puedan estar presente en el seno de la empresa, así como la fijación de metas reales que podrán ser alcanzadas en un periodo de tiempo determinado. Otra de las ventajas, radica en la creación de ambiente de trabajo agradable, logrando así establecer buenas relaciones laborales que redundarán en una mejor productividad, la cual se verá reflejada en las gratificaciones y salarios de los trabajadores y en la repartición de ganancias (Prokopenko, citado por Vásquez, 2019).

Se ha evidenciado que la productividad está asociada con el crecimiento económico, es ahí donde radica su importancia para las organizaciones, permitiéndoles medir el progreso o desarrollo de sus trabajadores en función de sus actividades productivas. Por lo tanto, una alta productividad significa mayores ingresos y rentabilidad y a su vez, permite que la organización pueda tener una alta participación en el mercado donde opera (Krugman, citado por Ramírez y Rivera, 2018).

2.2.2.4. Dimensiones de la productividad laboral

La medición de la productividad laboral está definida por Bain, citado por Ramírez y Rivera (2018), como una lista de control que permite identificar oportunidades de mejora de los métodos que emplean los trabajadores en sus puestos de trabajo, siendo las dimensiones que plantea el modelo:

- 1. Verificación de la disposición:** Consiste en el tiempo necesario que posee un trabajador para el desarrollo de sus actividades, así como la disponibilidad de tiempo que tienen cuando son requeridos en cada actividad de los procesos en los que participan. Los indicadores que se utilizan en la dimensión son:

- *Accesibilidad a los materiales:* Mide el conocimiento que poseen los trabajadores sobre la ubicación de los materiales y el acceso que poseen sobre ellos.
- *Aplicación del proceso estipulado:* Evalúa si los trabajadores están cumpliendo con las actividades indicadas en sus puestos de trabajo.
- *Uso de materiales de apoyo:* Comprueba la manera como los trabajadores emplean de manera pertinente y adecuada los materiales que están a su disposición.
- *Disponibilidad del personal:* Mide la disponibilidad de los trabajadores para el desarrollo de las actividades asociadas a sus puestos de trabajo, así como la cooperación que puede prestar a sus compañeros de trabajo

2. Verificación del equipo: Consiste en verificar la capacidad y el desempeño para la utilización y el manejo de los equipos que maneja el trabajador para la ejecución de las tareas asociadas a su puesto de trabajo, buscando siempre la mejora de su productividad. Los indicadores que se utilizan en la dimensión son:

- *El manejo de los equipos:* Mide la manera como los trabajadores emplean los equipos y si son utilizados de manera correcta.
- *Programación de los procedimientos:* Se comprueba si el trabajador realiza la programación de las actividades a desarrollar en su jornada de trabajo, la organización del tiempo y los recursos que requerirá para la ejecución de sus tareas.
- *Mantenimiento de los equipos:* Verifica que los trabajadores muestren interés en que sean realizados los mantenimientos respectivos a los equipos y herramientas de trabajo en el tiempo requerido, para de esta manera mejorar su rendimiento.

3. Verificación de los procedimientos: Está referido al interés que toman los trabajadores para el desarrollo de sus actividades de trabajo de la mejor manera, mediante la mejora, optimización o simplificación de los procesos empleados, así como las medidas adecuadas que pueden tomar frente las situaciones que se les presente. Los indicadores que se utilizan en la dimensión son:

- *Optimización del proceso:* Verifica como los trabajadores buscan mejoras en los procesos, a fin de obtener mejores resultados y, por ende, mejorar la productividad.
- *Simplificar elementos de trabajo:* Mide la capacidad de los trabajadores para simplificar los elementos utilizados en sus actividades, bien sea por medio de otros métodos o materiales más completos o por medio de equipos multifuncionales.
- *Tomar medidas:* Considera la manera como los trabajadores toman medidas y emprenden iniciativas en el desarrollo sus actividades de trabajo adecuadas que permitan mejorar la productividad personal y organizacional.
- *Calidad de trabajo:* Mide la calidad de los trabajos realizados por los trabajadores y como estos inciden en la productividad de la organización.

2.3. Definición de Términos Básicos

Abastecimiento: para Serrano (2016), es la actividad que realiza toda organización con el propósito de cubrir sus necesidades de consumo en razón del tiempo, cantidad y calidad.

Almacén: Noega Systems (2017) lo define como el área de la organización destinada para el almacenaje y resguardo de las mercancías, materiales, equipos y herramientas; así como, para la preparación de los pedidos para su posterior despacho y distribución.

Almacenamiento: según Noega Systems (2017), es la actividad que consiste en ubicar las mercancías, los materiales, los equipos y las herramientas que requiere una empresa en zonas especificadas dentro del almacén, para de esta manera acceder fácilmente a los mismos.

Capacidad: para Pérez y Gardey, citado en Zavaleta y Ramírez (2019) está referida a la destreza, habilidad e idoneidad que permite que una persona pueda completar con éxito una tarea asignada.

Despacho: según Abarza (2020), es el despacho de mercancías es una de las etapas de la gestión logística con el propósito que el producto salga del almacén y sea llevado y entregado al destino final, en el tiempo requerido y en perfectas condiciones.

Gestión logística: de acuerdo con Ramírez y Rivera (2018), es un proceso de gestión que involucra el flujo de materias primas, productos, servicios e información en torno a toda una cadena de productos.

Planificación: Thompson y Strickland, citado en Molina (2015), lo define como una actividad que es realizada por la alta dirección de una organización, con el fin de establecer las estrategias que permitan alcanzar los objetivos y metas, de manera eficiente y competitiva.

Procesos: para Serrano (2016) consiste en la ejecución de actividades con una secuencia lógica, involucra las entradas, las salidas y el estado final. Los procesos pueden ser cooperantes o independientes.

Productividad laboral: según Grifol (2017), también es conocida como productividad personal, es la cantidad de trabajo útil que es realizada por un trabajador dentro de una unidad de tiempo y mide el resultado de las actividades realizadas y los medios empleados para obtener un resultado (producto o servicio).

Recepción: para Noega Systems (2017), es un proceso que busca dar entrada a las mercancías, materiales, equipos y herramientas que son enviadas por los proveedores de una

organización. En este proceso, debe ser verificada la mercancía recibida conforme a la nota de despacho y se debe también comprobar si la cantidad, calidad y características se corresponden con el pedido.

Capítulo III: Metodología de la Investigación

3.1. Enfoque de la Investigación

El enfoque de la presente investigación fue cuantitativo, ya que se de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista, 2014) se emplea la recolección de datos con el fin de probar las hipótesis establecidas por el investigador, a través de la medición numérica y el empleo del análisis estadístico, para de esta manera establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

3.2. Variables

Variable Independiente: Gestión de procesos logísticos.

Variable Dependiente: Productividad de los colaboradores.

3.2.1. Operación de variables

Tabla 4
Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador
Gestión de procesos logísticos	Planeación	Compras y abastecimiento Almacenamiento Control de inventario Distribución
	Implementación	Optimización de procesos Estándares de procesos Evaluación de procesos
	Control	Medición de procesos Control de procesos
Productividad de los colaboradores	Verificación de la disposición	Accesibilidad a los materiales Aplicación del proceso estipulado Uso de materiales de apoyo Disponibilidad del personal
	Verificación del equipo	El manejo de los equipos Programación de los procedimientos Mantenimiento de los equipos Optimización del proceso
	Verificación de los procedimientos	Simplificar elementos de trabajo Tomar medidas Calidad de trabajo

Nota: Matriz de operacionalización de variables. Elaboración propia (2020)

3.3. Hipótesis

3.3.1. Hipótesis general

La gestión de los procesos logísticos incide significativamente en la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima – 2020.

3.3.2. Hipótesis específicas

La planeación de los procesos logísticos incide significativamente en la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima – 2020

La implementación de los procesos logísticos incide significativamente en la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima – 2020.

El control de los procesos logísticos incide significativamente en la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima – 2020.

3.4. Tipo de Investigación

Dadas las características del estudio realizado, el mismo fue de tipo descriptivo pues “(...) busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice” (Hernández et al., 2014). Asimismo, fue del tipo correlacional – causal, dado que se enfoca en determinar la relación causal entre las variables de estudio.

3.5. Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, pues en este caso la variable independiente “carece de manipulación intencional, y no poseen grupo control, ni mucho

menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (Carrasco, 2017). Adicionalmente, fue de diseño transversal, visto que se realizó el levantamiento de la información en una sola oportunidad.

3.6. Población y Muestra

3.6.1. Población

La población es el “(...) conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (Carrasco, 2017. Pp: 236-237). En este sentido, la población estuvo conformada por los trabajadores pertenecientes a la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, siendo en total 20 colaboradores.

3.6.2. Muestra

La muestra se define como un “(...) subconjunto o subgrupo fielmente representativo de las características de la población, y se obtiene con la intención de inferir propiedades de la totalidad de la población” (Palomino, Peña, Zevallos, y Orizano, 2015. Pp:141). Para el desarrollo de esta investigación, la muestra estuvo representada por la misma población ya que es pequeña y manejable, en este sentido se tomaron en cuenta los 20 colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED.

3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.7.1. Técnicas

Las técnicas son el conjunto de recursos o procedimientos empleados para la recolección de información, que emplea el investigador para acercarse a los hechos y acceder al conocimiento (Palomino et al., 2015). Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó como técnica la encuesta, la cual es un procedimiento que busca “(...) indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a

los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo” (Carrasco, 2017. Pp.: 314).

3.7.2. Instrumentos

Los instrumentos de recolección de datos son los recursos que utiliza el investigador para acceder al fenómeno de estudio y extraer la información que requiera con la mayor objetividad posible (Palomino et al., 2015). En este sentido, para el estudio desarrollado se implementó como instrumento el cuestionario, debido a que es:

(...) el instrumento de la investigación social más usado cuando se estudia un gran número de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada una de ellas (...) conteniendo una serie ordenada y coherente de preguntas formuladas con claridad, precisión y objetividad Carrasco, 2017. Pp.:318).

De esta forma, se emplearon dos cuestionarios bajo escala de Likert de 5 niveles, un primer cuestionario para abordar la gestión de los procesos logísticos, conformado por un total de 15 ítems, un segundo cuestionario de 11 ítems, para medir la productividad laboral.

3.7.2.1. Confiabilidad

Según, Hernández et al. (2014, p. 200), la confiabilidad representa la posibilidad que tiene un instrumento de producir resultados similares, al implementarse en diferentes oportunidades. En lo que concierne a la presente investigación, se implementó el coeficiente estadístico alfa de Cronbach, debido a la utilización de un instrumento de escala tipo Likert de cinco opciones. El criterio correspondiente al valor del Alpha de Cronbach, indica que cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor será la fiabilidad de la escala. En consecuencia, valores superiores a 0,7 (dependiendo de la fuente) van a ser considerados suficientes para garantizar la fiabilidad del instrumento.

Para tal fin, se utilizó la herramienta estadística IBM SPSS 26, especializada en comprobar la fiabilidad de las pruebas. Los resultados de la estimación indican que el alfa de Cronbach para la gestión de procesos logísticos y productividad laboral son 0.778 y 0.834, respectivamente (ver tabla 5), los cuales al ser valores superiores a 0.7 y cercanos a 1, indican que los instrumentos implementados son confiables.

Tabla 5.
Resultados de la confiabilidad de los instrumentos

Variable	Alfa de Cronbach	N# de ítems	Decisión final
Gestión de procesos logísticos	0.778	15	Aplicable
Productividad de los colaboradores	0.834	11	Aplicable

Nota: Resultados de la confiabilidad. Elaboración propia a partir del SPSS 26

Capítulo IV: Resultados

4.1. Análisis de resultados

4.1.1. Resultados descriptivos.

1. ¿La institución cuenta con un plan anual de contrataciones?

Tabla 6.

Gestión de procesos logísticos y el plan anual de contrataciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	5%	5%
Casi nunca	0	0%	5%
A veces	3	15%	20%
Casi siempre	3	15%	35%
Siempre	13	65%	100%
Total	20	100%	

Nota: Datos aplicados de la encuesta

Interpretación: De acuerdo a los resultados contemplados en la tabla 6, se refleja que, en cuanto a si la institución cuenta con un plan anual de contrataciones, se tiene que el 65% de los encuestados indicaron que siempre, el 15% manifiesta que casi siempre y el 15% contestaron a veces. En general, se observa una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes consideraron que la empresa siempre o casi siempre de las veces sí tomó en cuenta este aspecto (80% del total).

2. ¿Las compras que se realizan en la institución se realizan en el momento oportuno?

Tabla 7.

Gestión de los procesos logísticos y las compras de la institución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi nunca	2	10%	10%
A veces	9	45%	55%
Casi siempre	8	40%	95%
Siempre	1	5%	100%
Total	20	100%	

Nota: Datos aplicados de la encuesta

Interpretación: En función a los resultados evidenciados en la tabla 7, concerniente a si la institución efectúa las compras en el momento oportuno, se tiene que el 45% de los encuestados indicaron que a veces, el 40% apreciaron que casi siempre y el 10% contestaron que casi nunca. En general, se observa una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes consideraron que la empresa siempre o casi siempre de las veces realizó las compras en el momento indicado (45% del total).

3. ¿Los proveedores de bienes y servicios que selecciona la institución son los más adecuados?

Tabla 8.

Gestión de los procesos logísticos y los proveedores de la institución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi nunca	0	0%	0%
A veces	10	50%	50%
Casi siempre	8	40%	90%
Siempre	2	10%	100%
Total	20	100%	

Nota: Datos aplicados de la encuesta

Interpretación: En relación a la tabla 8 se refleja que, en cuanto a si la entidad selecciona adecuadamente sus proveedores, un 50% de los encuestados manifestó a veces; mientras que el 40% expresó casi siempre y el 10% indicó que siempre. En general, se observa una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes consideraron que siempre o casi siempre la empresa elige de forma correcta a sus proveedores de bienes y servicios (50% del total).

4. ¿Los materiales, herramientas y equipos adquiridos por la institución son recepcionados de manera adecuada?

Tabla 9.

Gestión de los procesos logísticos y la adecuada recepción de los recursos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi nunca	0	0%	0%
A veces	4	20%	20%
Casi siempre	5	25%	45%
Siempre	11	55%	100%
Total	20	100%	

Nota: Datos aplicados de la encuesta

Interpretación: En función a los resultados evidenciados en la tabla 9, concerniente a si la empresa recibe los materiales, herramientas y equipos de forma adecuada, se tiene que el 55% de los encuestados indicaron que siempre, el 25% apreciaron que casi siempre y el 20% contestaron que a veces. En general, se observa una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes consideraron que la empresa siempre o casi siempre de las veces recibe los materiales y equipos de una manera correcta (80% del total).

5. ¿Los materiales, herramientas y equipos adquiridos por la institución cumplen con los criterios de calidad y garantía necesarios?

Tabla 10.

Gestión de los procesos logísticos y los criterios de calidad de los recursos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi nunca	0	0%	0%
A veces	4	20%	20%
Casi siempre	11	55%	75%
Siempre	5	25%	100%
Total	20	100%	

Nota: Datos aplicados de la encuesta

Interpretación: De acuerdo a los resultados contemplados en la tabla 10, se refleja que, en cuanto a si los materiales, herramientas y equipos que compra la institución cumplen con las condiciones de calidad y garantía necesarias, se tiene que el 55% de los encuestados indicaron que casi siempre, el 25% manifiesta que siempre y el 20% contestaron a veces. En líneas generales, se evidencia una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes consideraron que la entidad siempre o casi siempre de las veces adquiere materiales y equipos de calidad (80% del total).

6. ¿Los materiales, herramientas y equipos adquiridos por la institución son almacenados de acuerdo a sus características para garantizar su conservación?

Tabla 11.

Gestión de los procesos logísticos y el almacenamiento de los recursos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi nunca	0	0%	0%
A veces	4	20%	20%
Casi siempre	12	60%	80%
Siempre	4	20%	100%
Total	20	100%	

Nota: Datos aplicados de la encuesta

Interpretación: En base a los resultados evidenciados en la tabla 11, concerniente a si los materiales, herramientas y equipos que la empresa adquiere son almacenados de acuerdo a las características particulares de cada uno, se tiene que el 60% de los encuestados indicaron que casi siempre, el 20% apreciaron que siempre y el 20% contestaron que a veces. En general, se observa una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes consideraron que la empresa siempre o casi siempre de las veces almacena los materiales y equipos de una manera correcta y acorde a las especificaciones de cada recurso (80% del total).

7. ¿La institución realiza de manera periódica el control de inventario de los materiales, herramientas y equipos adquiridos?

Tabla 12.

Gestión de los procesos logísticos y el control del inventario de los recursos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi nunca	4	20%	20%
A veces	2	10%	30%
Casi siempre	7	35%	65%
Siempre	7	35%	100%
Total	20	100%	

Nota: Datos aplicados de la encuesta

Interpretación: Con respecto a la tabla 12 se observa que, en cuanto a si la entidad realiza el control de inventario de los recursos de forma periódica, un 35% de los encuestados manifestó siempre; mientras que otro 35% expresó casi siempre. En general, se evidencia una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes entienden que la empresa siempre o casi siempre efectúa el inventario periódico de los materiales, herramientas y equipos (70% del total).

8. ¿La institución mantiene actualizado el inventario de los materiales, herramientas y equipos adquiridos?

Tabla 13.

Gestión de los procesos logísticos y la actualización de los inventarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi nunca	1	5%	5%
A veces	4	20%	25%
Casi siempre	8	40%	65%
Siempre	7	35%	100%
Total	20	100%	

Nota: Datos aplicados de la encuesta

Interpretación: En base a los resultados evidenciados en la tabla 13, concerniente a si la empresa actualiza el inventario de los materiales, herramientas y equipos, se tiene que el 40% de los encuestados indicaron que casi siempre, el 35% consideraron que siempre y el 20% contestaron que a veces. En general, se observa una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes consideraron que la empresa siempre o casi siempre de las veces actualiza el inventario de los materiales y equipos (75% del total).

9. ¿Los materiales, herramientas y equipos que son entregados a las áreas que lo requieren se encuentran en condiciones óptimas?

Tabla 14.

Gestión de los procesos logísticos y la entrega a las áreas de los recursos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi nunca	0	0%	0%
A veces	2	10%	10%
Casi siempre	7	35%	45%
Siempre	11	55%	100%
Total	20	100%	

Nota: Datos aplicados de la encuesta

Interpretación: De acuerdo a los resultados contemplados en la tabla 14, se refleja que, en cuanto a si los materiales, herramientas y equipos que son entregados a las diversas áreas de la empresa están en condiciones óptimas, se tiene que el 55% de los encuestados indicaron que siempre, el 35% manifiesta que casi siempre y el 10% contestaron a veces. En líneas generales, se evidencia una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes consideraron que la entidad siempre o casi siempre de las veces entrega los recursos en forma óptima (90% del total).

10. ¿El traslado de los materiales, herramientas y equipos a las diferentes áreas que las requieren se realiza en el tiempo y condiciones oportunas?

Tabla 15.

Gestión de los procesos logísticos y el tiempo en que se entregan los recursos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi nunca	0	0%	0%
A veces	5	25%	25%
Casi siempre	12	60%	85%
Siempre	3	15%	100%
Total	20	100%	

Nota: Datos aplicados de la encuesta

Interpretación: De acuerdo a los resultados contemplados en la tabla 15, se refleja que, en cuanto a si la institución traslada los recursos a las diferentes áreas en el tiempo previsto y en condiciones oportunas, se tiene que el 60% de los encuestados indicaron que casi siempre, el 15% manifiesta que siempre y el 25% contestaron a veces. En general, se observa una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes consideraron que la empresa siempre o casi siempre de las veces traslada los recursos de forma pertinente tanto en tiempo como en condiciones (75% del total).

Tabla 16.
Resultados de la dimensión: Planeación

Dimensión	Escala							
	Baja		Media		Alta		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Planeación	0	0	8	40	12	60	20	100

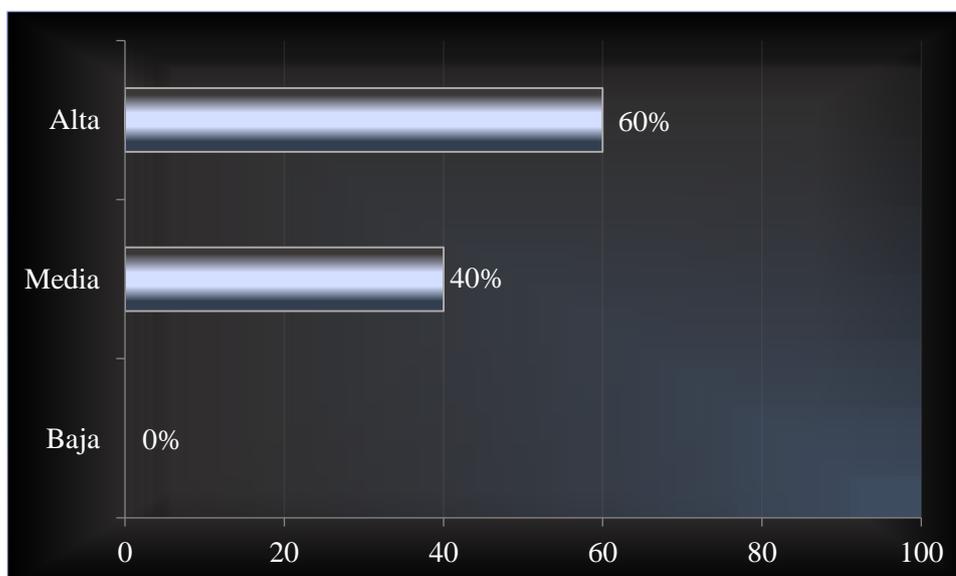


Figura 2: Resultados de la dimensión planeación de los procesos logísticos

De acuerdo a la tabla 16 y a la figura 2, se observa que el 60% de los encuestados (12 colaboradores) señalan que la planeación de los procesos logísticos está en un nivel alto, y el 40% (8 colaboradores) la valora como media.

11. ¿En la institución se optimiza las actividades de compra, recepción, almacenamiento y distribución de los materiales, herramientas y equipos?

Tabla 17.

Gestión de los procesos logísticos y la optimización de las actividades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi nunca	0	0%	0%
A veces	6	30%	30%
Casi siempre	10	50%	80%
Siempre	4	20%	100%
Total	20	100%	

Nota: Datos aplicados de la encuesta

Interpretación: Conforme a los resultados de la tabla 17, se evidencia que, en cuanto a si la institución optimiza las actividades de compra, recepción, almacenamiento y distribución de los recursos, se tiene que el 50% de los encuestados señalaron que casi siempre, el 20% manifiesta que siempre y el 30% contestaron a veces. En general, se observa una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes consideraron que la empresa siempre o casi siempre de las veces mejora sus procesos (70% del total).

12. ¿La institución cuenta con estándares de calidad para las actividades de compra, recepción, almacenamiento y distribución de los materiales, herramientas y equipos?

Tabla 18.

Gestión de los procesos logísticos y los estándares de calidad para los procesos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi nunca	0	0%	0%
A veces	6	30%	30%
Casi siempre	7	35%	65%
Siempre	7	35%	100%
Total	20	100%	

Nota: Datos aplicados de la encuesta

Interpretación: De acuerdo a los resultados contemplados en la tabla 18, se evidencia que, en cuanto a si la institución cuenta con estándares de calidad para las actividades de compra, recepción, almacenamiento y distribución de recursos, se tiene que el 35% de los encuestados indicaron que siempre, el 35% manifiesta casi siempre y el 30% contestaron a veces. En general, se observa una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes consideraron que la empresa siempre o casi siempre de las veces dispone de estándares de calidad en sus procesos (70% del total).

13. ¿La institución evalúa las actividades de compra, recepción, almacenamiento y distribución de los materiales, herramientas y equipos?

Tabla 19.

Gestión de los procesos logísticos y la evaluación de los procesos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi nunca	0	0%	0%
A veces	4	20%	20%
Casi siempre	7	35%	55%
Siempre	9	45%	100%
Total	20	100%	

Nota: Datos aplicados de la encuesta

Interpretación: Conforme a los resultados de la tabla 19, se evidencia que, en cuanto a la evaluación de las actividades de compra, recepción, almacenamiento y distribución de recursos, se tiene que el 45% de los encuestados indicaron que siempre, el 35% manifiesta que casi siempre y el 20% señaló que a veces. En líneas generales, se evidencia una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes consideraron que la empresa siempre o casi siempre de las veces realiza una evaluación de los procesos (80% del total).

Tabla 20.
Resultados de la dimensión: Implementación

Dimensión	Escalas							
	Baja		Media		Alta		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Implementación	0	0	9	45	11	55	20	100

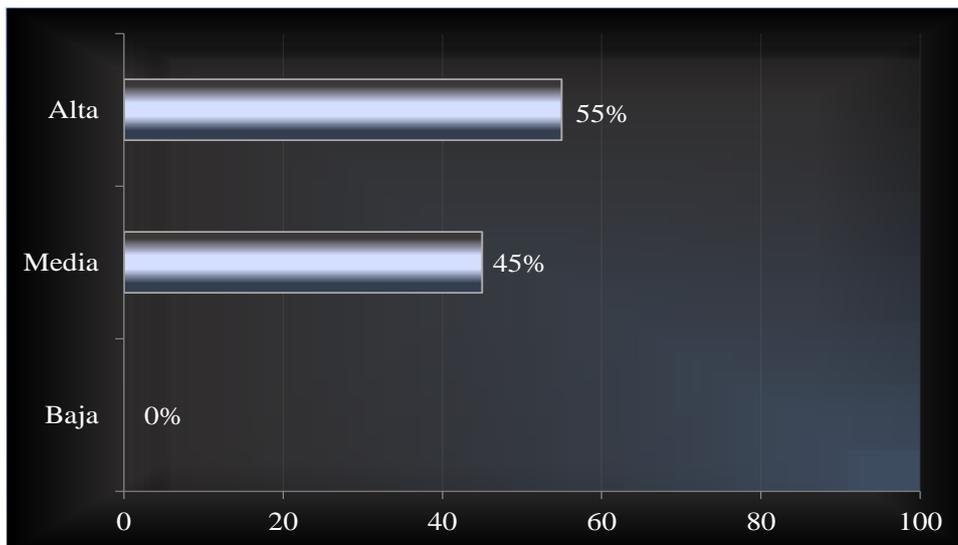


Figura 3: Resultados de la dimensión implementación de los procesos logísticos

De acuerdo a la tabla 20 y a la figura 3, se observa que la valoración otorgada a los encuestados respecto a la implementación de los procesos logísticos se ubica en el nivel alto, de acuerdo al 55% de los encuestados (11 colaboradores); mientras que el 45% la evalúa en el nivel medio, en total (9 colaboradores).

14. ¿La institución mide la efectividad de las actividades de compras, recepción, almacenamiento y distribución de los materiales, herramientas y equipos?

Tabla 21.

Gestión de los procesos logísticos y la efectividad de los procesos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi nunca	0	0%	0%
A veces	6	30%	30%
Casi siempre	10	50%	80%
Siempre	4	20%	100%
Total	20	100%	

Nota: Datos aplicados de la encuesta

Interpretación: De acuerdo a los resultados evidenciados en la tabla 21, se refleja que, en cuanto a si la empresa mide la efectividad de las actividades de compras, recepción, almacenamiento y distribución de recursos, se tiene que el 50% de los encuestados manifestaron que casi siempre, un 30% manifiesta que a veces y el 20% contestaron siempre. En líneas generales, se evidencia una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes consideraron que la entidad siempre o casi siempre de las veces realiza una estimación de la efectividad de sus procesos (70% del total).

15. ¿La institución lleva un control de actividades de compras, recepción, almacenamiento y distribución de los materiales, herramientas y equipos?

Tabla 22.

Gestión de los procesos logísticos y el control de los procesos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi nunca	0	0%	0%
A veces	3	15%	15%
Casi siempre	8	40%	55%
Siempre	9	45%	100%
Total	20	100%	

Nota: Datos aplicados de la encuesta

Interpretación: En función a los resultados evidenciados en la tabla 22, se evidencia que, en cuanto a si la empresa realiza un control de las actividades de compras, recepción, almacenamiento y distribución de recursos, se tiene que el 45% de los encuestados indicaron siempre, un 40% manifiesta que casi siempre y el 15% contestaron a veces. En líneas generales, se evidencia una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes consideraron que la entidad siempre o casi siempre de las veces efectúa un control de sus recursos disponibles (85% del total).

Tabla 23.
Resultados de la dimensión: Control

Dimensión	Escalas							
	Baja		Media		Alta		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Control	0	0	5	25	15	75	20	100

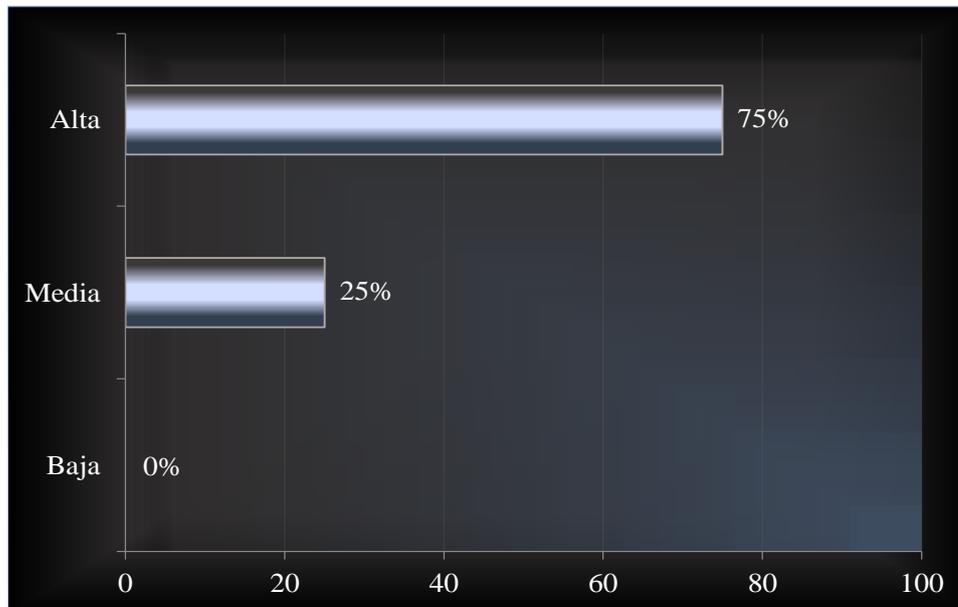


Figura 4: Resultados de la dimensión control de los procesos logísticos

De acuerdo a la tabla 23 y a la figura 14, se observa que la valoración otorgada por los encuestados respecto al control en los procesos logísticos se ubica en el nivel alta, de acuerdo al 75% de los encuestados (15 colaboradores); mientras que el 25% la evalúa en el nivel media (5 colaboradores).

Tabla 24.

Resultados de la variable: *Gestión de los procesos logísticos*

Variable	Escalas							
	Baja		Media		Alta		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Gestión de los procesos logísticos	0	0	8	40	12	60	20	100

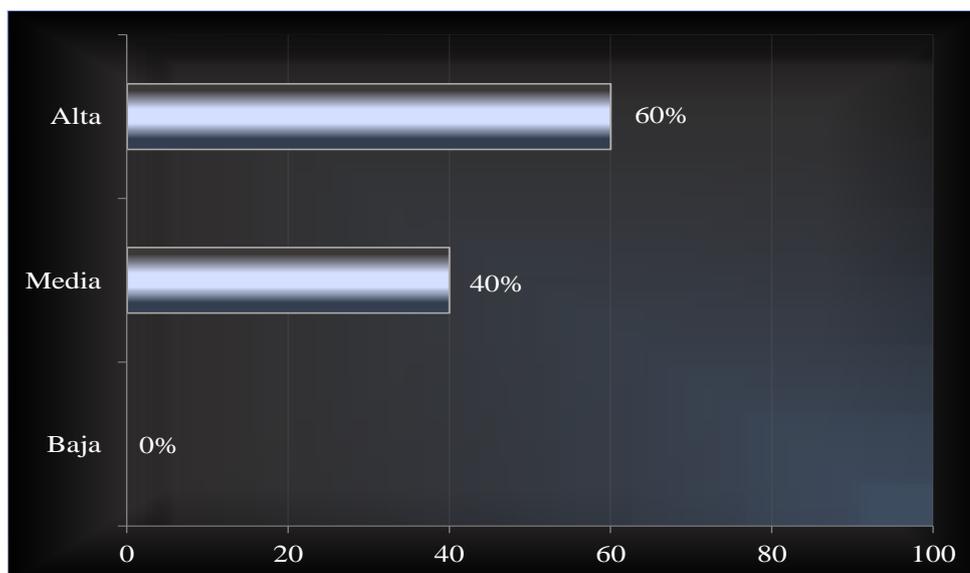


Figura 5: Resultados de la variable gestión de los procesos logísticos

Conforme a lo evidenciado en la tabla 24 y figura 5, se tiene que para la variable gestión de los procesos logísticos, el 60% de los encuestados (12 colaboradores) considera que es un elemento que está en un nivel satisfactorio, el 40% (8 colaboradores) la ubica en un nivel medio.

16. ¿Los colaboradores de la coordinación de almacén tienen conocimiento sobre la ubicación de los materiales?

Tabla 25.

Productividad de los colaboradores y la ubicación de los materiales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi nunca	0	0%	0%
A veces	0	0%	0%
Casi siempre	14	70%	70%
Siempre	6	30%	100%
Total	20	100%	

Nota: Datos aplicados de la encuesta

Interpretación: En base a los resultados evidenciados en la tabla 25, concerniente al conocimiento que tienen los colaboradores del almacén sobre la ubicación de los materiales, se tiene que el 70% de los encuestados indicaron que casi siempre y el 30% apreciaron que siempre. En general, se observa una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes consideraron que los colaboradores del almacén siempre o casi siempre de las veces tienen identificados las áreas donde están ubicados los materiales (100% del total).

17. ¿Los colaboradores de la coordinación de almacén cumplen con los procedimientos establecidos por la institución?

Tabla 26.

Productividad de los colaboradores y el cumplimiento de procedimientos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi nunca	0	0%	0%
A veces	2	10%	10%
Casi siempre	11	55%	65%
Siempre	7	35%	100%
Total	20	100%	

Nota: Datos aplicados de la encuesta

Interpretación: De acuerdo a los resultados contemplados en la tabla 26, se observa que, en cuanto a si los colaboradores cumplen con los procedimientos de la empresa, se tiene que el 55% de los encuestados indicaron que casi siempre, mientras que el 35% manifiesta que siempre. En general, se evidencia una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes consideraron que la empresa siempre o casi siempre de las veces sigue las pautas establecidas por la empresa (90% del total).

18. ¿Los colaboradores de la coordinación de almacén realizan un uso adecuado y pertinente de los materiales y herramientas que tiene a su disposición?

Tabla 27.

Productividad de los colaboradores y la utilización de los recursos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi nunca	0	0%	0%
A veces	3	15%	15%
Casi siempre	11	55%	70%
Siempre	6	30%	100%
Total	20	100%	

Nota: Datos aplicados de la encuesta

En función a los resultados evidenciados en la tabla 27, concerniente al uso que le dan los colaboradores del almacén a los materiales y equipos, se tiene que el 55% de los encuestados indicaron que casi siempre y el 30% apreciaron que siempre. En general, se observa una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes consideraron que los colaboradores del almacén siempre o casi siempre de las veces utilizan de forma adecuada los materiales y herramientas que tienen a su cargo (85% del total).

19. ¿Los colaboradores de la coordinación de almacén demuestran disponibilidad para las actividades a realizar en la institución?

Tabla 28.

Productividad de los colaboradores y la disposición para ejecutar las tareas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi nunca	0	0%	0%
A veces	5	25%	25%
Casi siempre	4	20%	45%
Siempre	11	55%	100%
Total	20	100%	

Nota: Datos aplicados de la encuesta

Interpretación: Conforme a los resultados evidenciados en la tabla 28, referente a la disposición que demuestran los colaboradores del almacén para ejecutar las actividades, se tiene que el 55% de los encuestados manifestaron siempre, el 25% señalaron que a veces y el 20% apreciaron que casi siempre. En general, se observa una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes consideraron que los colaboradores del almacén siempre o casi siempre de las veces poseen capacidad para ejecutar sus tareas (75% del total).

Tabla 29.
Resultados de la dimensión: Verificación de la disposición

Dimensión	Escalas							
	Escaso		Moderado		Satisfactorio		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Verificación de la disposición	0	0	6	30	14	70	20	100

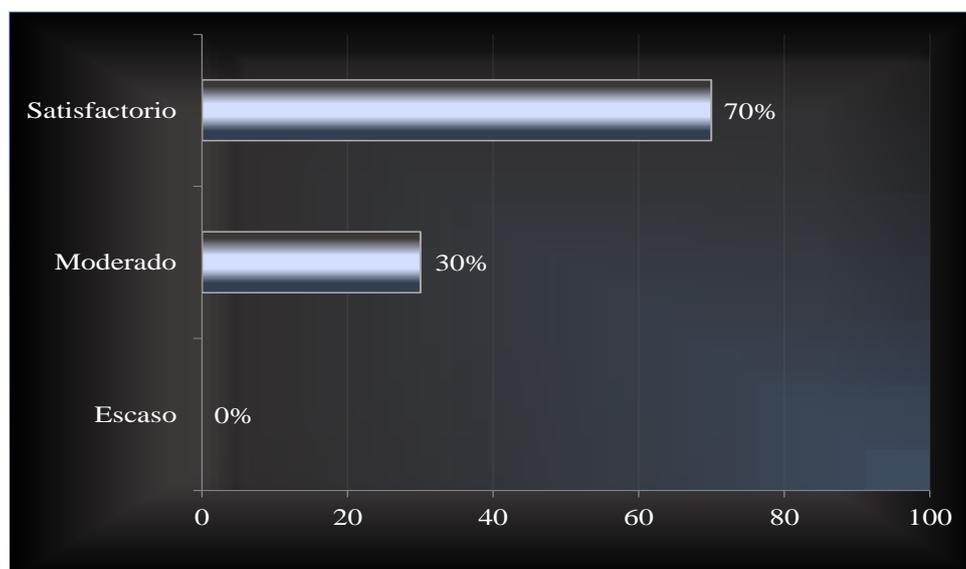


Figura 6: Resultados de la dimensión verificación de la disposición

De acuerdo a la tabla 29 y a la figura 6, se observa que la valoración otorgada a los encuestados respecto a la verificación de la disposición se encuentra en un nivel satisfactorio, de acuerdo al 70% de los encuestados (14 colaboradores); mientras que el 30% la evalúa en el nivel moderado (6 colaboradores).

20. ¿Los colaboradores de la coordinación de almacén utilizan de manera adecuada los equipos y herramientas de acuerdo a la función para la cual fueron creados?

Tabla 30.

Productividad de los colaboradores y el uso adecuado de los equipos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi nunca	0	0%	0%
A veces	5	25%	25%
Casi siempre	7	35%	60%
Siempre	8	40%	100%
Total	20	100%	

Nota: Datos aplicados de la encuesta

Interpretación: En función a los resultados evidenciados en la tabla 30, concerniente al uso que le dan los colaboradores del almacén a los materiales y equipos, se tiene que el 40% de los encuestados indicaron que siempre, el 35% tuvieron una respuesta de casi siempre y el 25% señalaron que a veces. En general, se observa una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes consideraron que los colaboradores del almacén siempre o casi siempre de las veces usan de manera adecuada los materiales y herramientas en función de sus especificaciones (75% del total).

21. ¿Los colaboradores de la coordinación de almacén realizan la programación de las actividades que desarrollará en su labor diaria?

Tabla 31.

Productividad de los colaboradores y la planificación de sus tareas diarias

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi nunca	3	15%	15%
A veces	2	10%	25%
Casi siempre	11	55%	80%
Siempre	4	20%	100%
Total	20	100%	

Nota: Datos aplicados de la encuesta

Interpretación: En base a los resultados evidenciados en la tabla 31, concerniente a si los colaboradores del almacén efectúan la programación de las tareas que llevan a cabo diariamente, se tiene que el 55% de los encuestados indicaron que casi siempre, el 20% apreciaron que siempre y el 15% contestaron que casi nunca. En general, se observa una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes consideraron que los colaboradores del almacén siempre o casi siempre de las veces realizan una proyección de las actividades que ejecutan a diario (75% del total).

22. ¿Los colaboradores de la coordinación de almacén muestran interés en que sea realizado el mantenimiento correspondiente a los equipos y herramientas que utiliza?

Tabla 32.

Productividad de los colaboradores y el mantenimiento de los equipos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi nunca	0	0%	0%
A veces	7	35%	35%
Casi siempre	5	25%	60%
Siempre	8	40%	100%
Total	20	100%	

Nota: Datos aplicados de la encuesta

Interpretación: En función a los resultados observados en la tabla 32, concerniente al interés que tienen los colaboradores del almacén de realizar el mantenimiento de los equipos, se tiene que el 40% de los encuestados indicaron que siempre, el 35% tuvieron una respuesta de a veces y el 25% manifestó casi siempre. En general, se observa una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes consideraron que los colaboradores del almacén siempre o casi siempre de las veces muestran interés por efectuar el mantenimiento de los equipos (65% del total).

Tabla 33.
Resultados de la dimensión: Verificación de los equipos

Dimensión	Escalas							
	Escasa		Moderada		Satisfactoria		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Verificación de los equipos	0	0	7	35	13	65	20	100

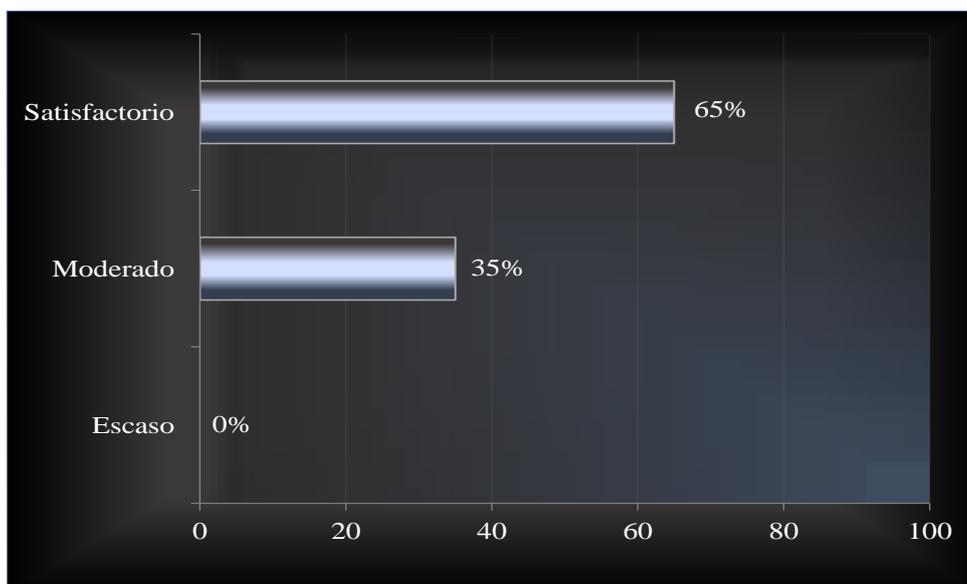


Figura 7: Resultados de la dimensión verificación de los equipos

De acuerdo a lo evidenciado en la tabla 33 y figura 7, el 65% de los encuestados (13 colaboradores) considera que la verificación de los equipos que se realiza en la Coordinación del Almacén alcanza un nivel satisfactorio, mientras que el 35% (7 colaboradores) ubica este elemento en el rango moderado.

23. ¿Los colaboradores de la coordinación de almacén buscan la mejora de los procesos para de esta manera alcanzar mejores resultados?

Tabla 34.

Productividad de los colaboradores y el mejoramiento de los procesos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi nunca	0	0%	0%
A veces	5	25%	25%
Casi siempre	7	35%	60%
Siempre	8	40%	100%
Total	20	100%	

Nota: Datos aplicados de la encuesta

Interpretación: En función a los resultados observados en la tabla 34, concerniente al interés que tienen los colaboradores del almacén de mejorar los procesos, se tiene que el 40% de los encuestados indicaron que siempre, el 35% tuvieron una respuesta de casi siempre y el 25% manifestó a veces. En líneas generales, se evidencia una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes consideraron que los colaboradores del almacén siempre o casi siempre de las veces tienen la intención de optimizar los procesos (75% del total).

24. ¿Los colaboradores de la coordinación de almacén tienden a simplificar los elementos empleados en sus actividades por medio de otros métodos o materiales más completos?

Tabla 35.

Productividad de los colaboradores y la simplificación de los procesos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi nunca	1	5%	5%
A veces	11	55%	60%
Casi siempre	2	10%	70%
Siempre	6	30%	100%
Total	20	100%	

Nota: Datos aplicados de la encuesta

Interpretación: Conforme a los resultados evidenciados en la tabla 35, referente a la intención que tienen los colaboradores del almacén para simplificar los elementos utilizados en las actividades, se tiene que el 55% de los encuestados expresaron a veces, el 30% señaló que siempre y el 10% apreciaron que casi siempre. En general, se observa una apreciación neutral con respecto a este aspecto.

25. ¿Los colaboradores de la coordinación de almacén constantemente toman la iniciativa para el desarrollo de sus actividades?

Tabla 36.

Productividad de los colaboradores y el interés para llevar a cabo las tareas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi nunca	0	0%	0%
A veces	5	25%	25%
Casi siempre	9	45%	70%
Siempre	6	30%	100%
Total	20	100%	

Nota: Datos aplicados de la encuesta

Interpretación: Conforme a los resultados observados en la tabla 36, referente a la iniciativa que muestran los colaboradores del almacén para el desarrollo de sus actividades, se tiene que el 45% de los encuestados indicaron que casi siempre, el 30% tuvieron una respuesta de siempre y el 25% manifestó a veces. En líneas generales, se evidencia una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes consideraron que los colaboradores del almacén siempre o casi siempre de las veces muestran algún tipo de iniciativa para realizar sus actividades (75% del total).

26. ¿Los colaboradores de la coordinación de almacén realizan trabajos productivos y de calidad para la institución?

Tabla 37.

Productividad de los colaboradores y la calidad del trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi nunca	0	0%	0%
A veces	4	20%	20%
Casi siempre	4	20%	40%
Siempre	12	60%	100%
Total	20	100%	

Nota: Datos aplicados de la encuesta

Interpretación: En base a los resultados evidenciados en la tabla 37, concerniente a la realización de trabajos productivos y de calidad por parte de los colaboradores del almacén, se tiene que el 60% de los encuestados señalaron que siempre, el 20% tuvieron una respuesta de casi siempre y el 20% señalaron que a veces. En general, se observa una apreciación favorable al agrupar la respuesta de quienes consideraron que los colaboradores del almacén siempre o casi siempre de las veces desarrollan trabajos caracterizados por tener un valor agregado y estándar de calidad elevados (80% del total).

Tabla 38.
Resultados de la dimensión: Verificación de los procedimientos

Dimensión	Escalas							
	Escaso		Moderado		Satisfactorio		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Verificación de los procedimientos	0	0	8	40	12	60	20	100

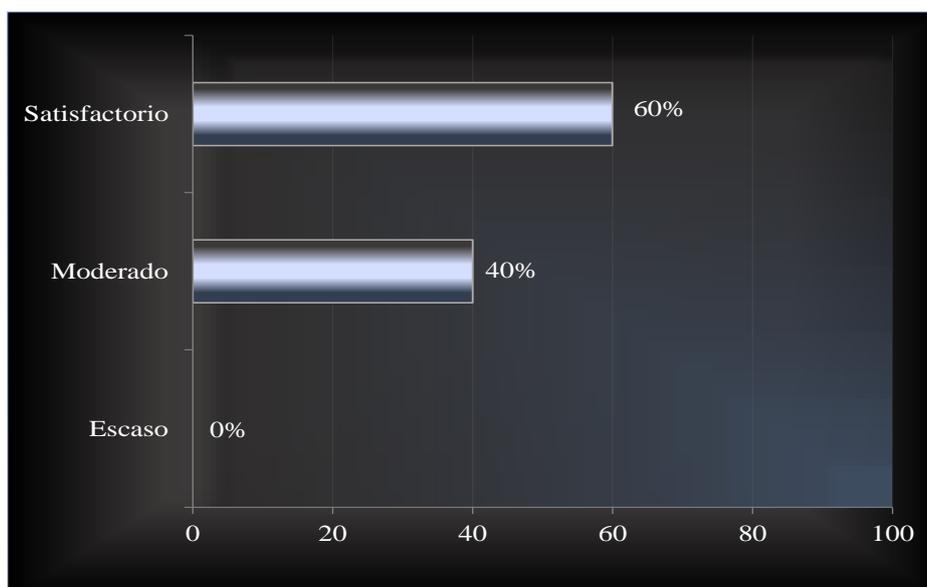


Figura 8: Resultados de la dimensión verificación de los procedimientos

De acuerdo a la tabla 38 y a la figura 8, se observa que la valoración otorgada por los encuestados a la verificación de los procedimientos se ubica en un nivel satisfactorio, de acuerdo al 60% de los encuestados (12 colaboradores); mientras que el 40% la evalúa en el nivel medio (8 colaboradores).

Tabla 39.
Resultados de la variable: Productividad de los colaboradores

Variable	Escalas							
	Escaso		Moderado		Satisfactorio		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Productividad de los colaboradores	0	0	10	50	10	50	20	100

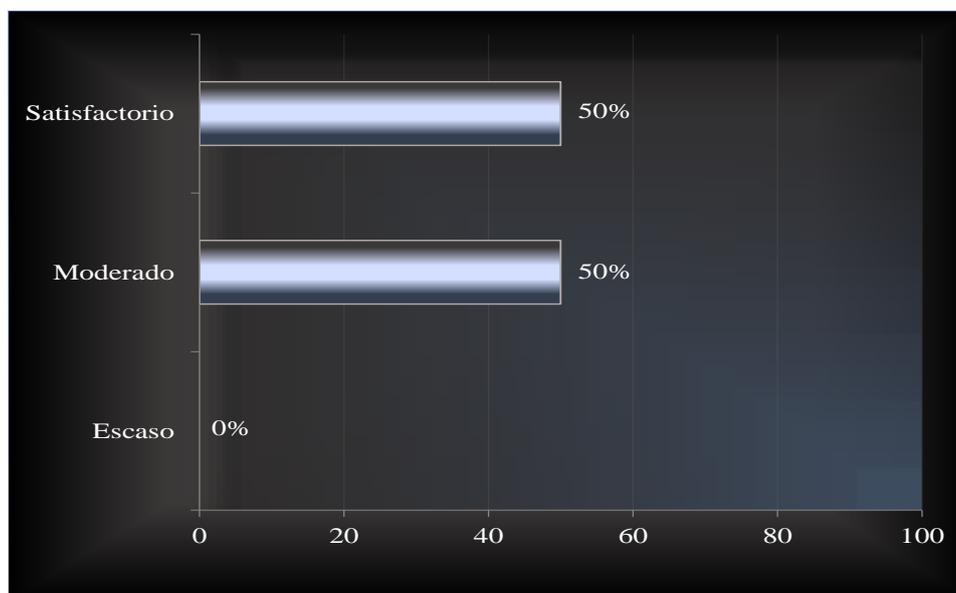


Figura 9: Resultados de la variable Productividad de los colaboradores

De acuerdo a la tabla 39 y a la figura 9, se observa que la valoración otorgada por los encuestados a la productividad de los colaboradores se encuentra distribuido equitativamente, en un 50% de los encuestados (10 colaboradores) para los que consideran que la productividad laboral está en un nivel satisfactorio y el otro 50% de los consultados apreciaron que este aspecto está en un nivel moderado (10 colaboradores).

4.1.2. Resultados inferenciales

A efectos de evaluar la distribución de los elementos de la muestra, se procedió a realizar el análisis de normalidad o prueba de significancia estadística de Kolmogorov – Smirnov, estableciéndose la siguiente hipótesis:

Hipótesis estadísticas:

H_0 = La distribución (de las variables o dimensiones) no se comporta como una normal.

H_a = La distribución (de las variables o dimensiones) se comporta como una normal.

Regla de decisión:

Se acepta H_0 , si el valor de significancia obtenido resulta menor a 0.05 (nivel de significancia establecido), es un indicativo de que los elementos no se comportan como una normal; caso contrario si el nivel de significación es mayor a 0.05 (5%), entonces la distribución es normal.

Resultados:

Tabla 40.
Prueba de normalidad

Categoría	Estadístico K-S	p-valor	Regla	Decisión
Variable: Gestión de los procesos logísticos	0.094	0.200	$p > 0.05$	Se rechaza H_0
Dimensión: Planeación	0.150	0.200	$p > 0.05$	Se rechaza H_0
Dimensión: Implementación	0.202	0.032	$p < 0.05$	Se acepta H_0
Dimensión: Control	0.222	0.011	$p < 0.05$	Se acepta H_0
Variable: Productividad de los colaboradores	0.161	0.184	$p > 0.05$	Se rechaza H_0

Conforme a los resultados de la tabla 40, se aplicará la prueba de significancia del coeficiente de correlación de Pearson para determinar la relación bivariada entre la gestión de los procesos logísticos; así como su dimensión planeación y la productividad de los colaboradores, dado que en estos casos se rechazó H_0 .

Por otra parte, para el estudio de la correlación entre las dimensiones; implementación y control (ambas pertenecientes a la variable gestión de los procesos logísticos) y la variable productividad de los trabajadores, se procederá a la aplicación de la prueba de coeficiente de correlación de Spearman (rho de Spearman), dado que en el caso de las dimensiones se aceptó H_0 y en el caso de la productividad de los trabajadores se rechazó la hipótesis nula.

4.1.2.1. Planteamiento de la hipótesis general

H_0 : No existe relación significativa entre la gestión de los procesos logísticos y la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima – 2020.

H_a : Existe relación significativa entre la gestión de los procesos logísticos y la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima – 2020.

Regla de decisión:

Se acepta H_0 , si el nivel de significación es mayor a 0.05 (5%); el coeficiente de correlación de Pearson no es estadísticamente significativo; mientras que si el nivel de significación es menor a 0.05 (5%), se aceptará H_a .

Resultados:

Tabla 41.

Correlación entre la gestión de procesos logísticos y la productividad de los colaboradores

Gestión de los procesos logísticos \ Productividad de los colaboradores	Escasa		Moderada		Satisfactoria		Prueba de significancia estadística de Pearson
	N	%	N	%	N	%	
Baja	0	0.0	0	0.0	0	0.0	rho = 0.342 sig. 0.140
Media	0	0.0	5	25.0	3	15.0	
Alta	0	0.0	5	25.0	7	35.0	

El 35% de los encuestados apreció que la gestión de los procesos logísticos en la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED estuvo en niveles altos y la productividad de los trabajadores resultó ser satisfactoria (ver tabla 41). Por otro lado, en lo que se refiere al coeficiente de correlación de Pearson (rho) de 0.342 entre ambas variables, el mismo resultó no ser estadísticamente significativo ($p > 0.05$), reflejando de esta forma que no existe relación entre la gestión de los procesos logísticos y la productividad de los colaboradores, por lo que se rechaza la hipótesis general de la investigación.

4.1.2.2. Planteamiento de la hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre la planeación de los procesos logísticos y la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima – 2020.

H_a: Existe relación significativa entre la planeación de los procesos logísticos y la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima – 2020.

Regla de decisión:

Se acepta H_0 , si el nivel de significación es mayor a 0.05 (5%); el coeficiente de correlación de Pearson no es estadísticamente significativo; mientras que si el nivel de significación es menor a 0.05 (5%), se aceptará H_a .

Resultados:

Tabla 42.

Correlación entre la planeación y la productividad de los colaboradores

Planeación de los procesos logísticos \ Productividad de los colaboradores	Escasa		Moderada		Satisfactoria		Prueba de significancia estadística de Pearson
	N	%	N	%	N	%	
Baja	0	0.0	0	0.0	0	0.0	rho = 0.324 sig. 0.164
Media	0	0.0	5	25.0	3	15.0	
Alta	0	0.0	5	25.0	7	35.0	

El 35% de los encuestados (7 colaboradores) consideró que la planeación de los procesos logísticos en la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED es alta y que la productividad de los colaboradores es satisfactoria (Tabla N° 42). El coeficiente de correlación de Pearson (rho) resultó no ser estadísticamente significativo ($p > 0.05$), reflejando que no existe relación entre la planeación de los procesos logísticos y la competitividad de los colaboradores de la referida Coordinación.

4.1.2.3. Planteamiento de la hipótesis específica 2

H_0 : No existe relación significativa entre la implementación de los procesos logísticos y la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima – 2020.

H_a : Existe relación significativa entre la planeación de los procesos logísticos y la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima – 2020.

Regla de decisión:

Se acepta H_0 , si el nivel de significación es mayor a 0.05 (5%); el coeficiente de correlación de Spearman no es estadísticamente significativo; mientras que si el nivel de significación es menor a 0.05 (5%), se aceptará H_a .

Resultados:

Tabla 43.

Correlación entre la implementación y la productividad de los trabajadores

Productividad de los colaboradores Implementación de procesos logísticos	Escasa		Moderada		Satisfactoria		Prueba de significancia estadística de Spearman
	N	%	N	%	N	%	
Baja	0	0.0	0	0.0	0	0.0	rho = 0.268 sig. 0.254
Media	0	0.0	6	25.0	3	15.0	
Alta	0	0.0	4	25.0	7	35.0	

El 35% de los encuestados manifestaron que la implementación de procesos logísticos en la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED tiene un nivel alto y la productividad de los colaboradores es satisfactoria (ver tabla 43). En lo que se respecta al coeficiente de correlación de Spearman (rho) de 0.268, se tiene que el mismo reflejó no ser estadísticamente significativo, dado que ($p > 0.05$), con lo que se evidencia que no existe relación entre la implementación de los procesos logísticos y la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Almacén, rechazándose en consecuencia la segunda hipótesis específica del estudio.

4.1.2.4. Planteamiento de la hipótesis específica 3

H_0 : No existe relación significativa entre el control de los procesos logísticos y la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima – 2020.

H_a : Existe relación significativa entre el control de los procesos logísticos y la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima – 2020.

Regla de decisión:

Se acepta H_0 , si el nivel de significación es mayor a 0.05 (5%); el coeficiente de correlación de Spearman no es estadísticamente significativo; mientras que si el nivel de significación es menor a 0.05 (5%), se aceptará H_a .

Resultados:

Tabla 44.

Correlación entre el control y la productividad de los trabajadores

Productividad de los colaboradores Control de los procesos logísticos	Escasa		Moderada		Satisfactoria		Prueba de significancia estadística de Spearman
	N	%	N	%	N	%	
Baja	0	0.0	0	0.0	0	0.0	rho = 0.215 sig. 0.363
Media	0	0.0	3	15.0	8	40.0	
Alta	0	0.0	7	35.0	2	10.0	

El 40% de los encuestados consideraron que el control de los procesos logísticos en la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED tiene un nivel medio y la productividad de los colaboradores es satisfactoria (ver tabla 44). En lo que concierne al coeficiente de correlación de Spearman (rho) de 0.215, se tiene que el mismo reflejó no ser

estadísticamente significativo, dado que ($p > 0.05$), con lo que se observa que no existe relación entre el control de los procesos logísticos y la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Almacén, rechazándose la tercera hipótesis específica del estudio.

4.2. Discusión

De los resultados obtenidos se evidencia que la hipótesis general es rechazada, por lo cual la gestión de los procesos logísticos no se relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores en la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED. Por lo que, se confirma que las iniciativas que se han implementado al interior de la empresa para incrementar los niveles de productividad laboral no han sido producto de los esfuerzos realizados para potenciar la gestión de los procesos logísticos. Esto, pone en relieve que los colaboradores de la citada Coordinación de Almacén podrían relacionar en mayor medida la productividad con factores individuales, como su formación profesional o la satisfacción de sus necesidades, tal como lo contempla Ramírez y Rivera (2018) en sus análisis, con lo que un trabajador más satisfecho en la mayoría de las veces incrementa la productividad de la entidad.

Asimismo, hay otro elemento que pudiera incidir en la productividad de la empresa, y es el relacionado al establecimiento de las buenas relaciones laborales, y con ello a la creación de un ambiente de trabajo agradable, todo esto bajo la perspectiva de Prokopenko, citado por Vásquez (2019).

El hallazgo encontrado en este estudio, se contrapone con algunos resultados expuestos en los antecedentes seleccionados; por ejemplo, Ramírez y Varela (2018) determinaron una relación significativa entre la gestión logística con la productividad laboral, dado que se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.791 en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista. Por otra parte, Zavaleta y Ramírez (2019) comprobaron la existencia de una relación

alta, al obtenerse un coeficiente de correlación de Spearman de 0.883, entre la gestión de almacenes y la productividad laboral de la empresa Viza Constructores S.A.C.

Al mismo tiempo, de los resultados se desprende que una parte importante de los colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED (60% del total), consideran que la gestión de los procesos logísticos que se han llevado a cabo generó niveles altos de eficiencia. Por lo que, siguiendo a Castellano citado por Faichin (2018) uno de los propósitos que busca una empresa respecto a la gestión de sus procesos logísticos, es precisamente incentivar la eficiencia para lograr niveles operacionales altos.

En lo que respecta a las dimensiones que componen esta variable se observa que, el control de los procesos logísticos es el elemento que tiene mayor valoración por parte de los colaboradores (75% tienen una apreciación alta), evidenciándose el interés de la empresa en las acciones de monitoreo y supervisión de todos los procesos. Tal como lo señala; Reyes citado por Luque (2019) en cuanto a la finalidad que tienen las actividades de control para corregir el desempeño de la empresa y alinear las tareas ejecutadas a las metas y objetivos de las misma.

La segunda dimensión mejor valorada es la planeación de los procesos logísticos (el 60% manifestó que se ubica en un nivel alto), lo cual permite apreciar la relevancia de este componente en el proceso de gestión, según Andino, citado por Luque (2019), es un componente fundamental para el logro de un proceso logístico eficiente, a partir de los niveles de servicio al cliente, el sitio donde va a estar instalada la empresa, el manejo de los inventarios y distribución de los productos elaborados.

En tercer lugar, se tiene a la implementación de los procesos logísticos en el que el 55% de los colaboradores lo evalúa como alto; esta valoración a pesar que está en un nivel aceptable, refleja que la ejecución de las políticas y normas dentro de la entidad presentan

ciertas inconsistencias en su aplicación, por lo que según Proem, citado por Luque (2019) resulta conveniente la revisión de estas pautas por parte de los niveles directivos.

Con respecto a la productividad de los trabajadores, la misma obtuvo una valoración de 50% en una escala alta por parte de los encuestados. No obstante, este hallazgo contrasta con los resultados alcanzados por Ramírez y Rivera (2018) al determinar un bajo nivel de productividad en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, como consecuencia del empleo inadecuado de los equipos; así como de la discrecionalidad existente para la realización de las actividades diarias.

Asimismo, los resultados se contraponen con lo evidenciado en la investigación de Meza (2018) referente a la empresa Flores Blanquita S.A.C. de Arequipa, donde se detalla que la mejora en la gestión logística de la empresa y la capacitación del personal va a incrementar los niveles de productividad de la organización.

En lo que concierne a las dimensiones que integran la productividad de los trabajadores, se refleja que la verificación de la disposición es el factor que tiene mayor valoración por parte de los colaboradores (70% tienen una apreciación alta), lo que confirma el desempeño aceptable que han tenido los trabajadores de la Coordinación de almacén. Este hallazgo, contrasta con lo evidenciado en el estudio de Quintero y Sotomayor (2018), donde se determinó inconvenientes en la gestión de procesos logísticos y un bajo nivel de productividad en la empresa Tramacoexpress CIA.LTDA del cantón Durán, como consecuencia de la falta de conocimiento de los trabajadores, en relación a las funciones que desempeñan y a la forma como ejecutaban las tareas, en definitiva estas circunstancias constituían las causas que generaban los fallos en el área de logística.

En la valoración de la primera hipótesis específica, se comprobó que no existe relación entre la planeación de los procesos logísticos y la productividad de los trabajadores de la Coordinación de Almacén. De igual manera, para la segunda hipótesis específica, se

determinó que la implementación de los procesos logísticos no se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores. En el caso de la tercera hipótesis específica, el resultado fue similar, con lo cual se puede considerar que el control de los procesos logísticos no tiene relación con la productividad laboral.

Ante estas consideraciones, Rubio (2016) indica que las mismas merecen una revisión de otros factores, que deben ser tomados en cuenta en las actividades de gestión de procesos y que, por ende, podrían influir en la productividad laboral, como, por ejemplo; el entorno donde se desarrolla la empresa y el incentivo para obtener un ambiente de trabajo armonioso, mediante el establecimiento de equipos de trabajo.

4.3. Limitaciones

La principal limitación de la investigación es el tamaño muestral, a pesar de abarcar un estudio censal, la muestra es relativamente pequeña, lo cual dificulta la generalización de los resultados. En este caso, un estudio de muestra pequeña no necesariamente se traduce en baja calidad o poca confiabilidad, es más para muchos investigadores los estudios de muestras pequeñas podrían representar un aporte en la profundización de los basamentos teóricos. No obstante, para efectos de la presente investigación se han aplicado todos los procedimientos de forma adecuada para asegurar que los resultados obtenidos sean confiables.

4.4. Aportes del estudio

El aporte más relevante que ofrece la investigación, está referido a la posibilidad de identificar los aspectos que se deben mejorar, en cuanto a la gestión de procesos logísticos y a los elementos de la productividad de los colaboradores en la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, evidenciando la necesidad de realizar este tipo de investigaciones, que coadyuven en el mejoramiento del desempeño organizacional.

Por otro lado, desde una perspectiva meramente teórica, se comprueba que en algunas oportunidades no existe una relación entre estas variables, sino que otros elementos pueden determinar el comportamiento de alguna de ellas, lo cual involucra desarrollar estudios multivariantes, cuyas naturalezas, contribuyen a identificar si un grupo de variable afectan o no a otra(s).

Conclusiones

En base a los resultados del presente estudio se puede exponer las siguientes conclusiones:

- 1) En lo que concierne al objetivo general, se demostró que la gestión de los procesos logísticos no tiene relación con la productividad de los colaboradores en la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED para el año 2020, dado que el coeficiente de correlación de Pearson de 0.342 entre estas dos variables, resultó no ser estadísticamente significativo, al obtenerse un p-valor de 0.140 superior al nivel de significancia de 5% ($p\text{-valor} > 0.05$).
- 2) En cuanto al primer objetivo específico, se evidenció que no existe relación entre la planeación de los procesos logísticos y la productividad de los colaboradores en la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED para el año 2020, debido a que el coeficiente de correlación de Pearson de 0.324 entre las dos variables, resultó no ser estadísticamente significativo, siendo el p-valor de 0.164 superior al nivel de significancia de 5% ($p\text{-valor} > 0.05$).
- 3) Al mismo tiempo, en el segundo objetivo específico se comprobó que no existe relación entre la implementación de los procesos logísticos y la productividad de los colaboradores en la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED para el año 2020, dado que el coeficiente de correlación de Spearman de 0.268 entre ambas variables, resultó no ser estadísticamente significativo, siendo el p-valor de 0.254 que en este caso es superior al nivel de significancia de 5% ($p\text{-valor} > 0.05$).
- 4) Por último, en el caso del tercer objetivo específico, se evidenció que no existe correlación entre el control de los procesos logísticos y la productividad de los colaboradores en la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento

PRONIED para el año 2020, dado a que el coeficiente de correlación de Spearman de 0.215 entre las dos variables, resultó no ser estadísticamente significativo, siendo el p-valor de 0.363 mayor al nivel de significancia de 5% ($p\text{-valor} > 0.05$).

Recomendaciones

De los hallazgos de la investigación se puede recomendar lo siguiente:

- 1) Dado que la gestión de los procesos logísticos no influye significativamente en la productividad de los colaboradores, es recomendable que se realice una evaluación de los factores que formen parte del interior y del entorno de la organización y que pueden relacionarse a la productividad laboral a efectos de potenciarlos.
- 2) Evaluar de forma recurrente las actividades que se llevan a cabo en la gestión de los procesos logísticos, para identificar los elementos que pudieran generar retrasos en los procesos y poder contrarrestar los mismos. De igual manera, se debe concientizar a los colaboradores para que en la ejecución de las tareas sean acatado los parámetros y las demás normativas establecidas por la empresa.
- 3) Supervisar de forma constante el desempeño de los colaboradores, para tener conocimiento de sus capacidades técnicas y de sus carencias, y de esta forma puedan ser incorporados a programas de capacitación y adiestramientos en las diversas áreas. Asimismo, resulta conveniente desarrollar actividades motivacionales que incentiven al personal y contribuyan al mejoramiento del clima laboral.
- 4) Implementar alternativas de evaluación constante de los niveles de productividad del personal, a través de indicadores de medición que le permita tener un reporte exacto en función a la tarea asignada.

Referencias

- Abarza, F. (3 de febrero de 2020). *Despacho de mercancías en logística de última milla: 6 errores comunes*. Obtenido de <https://www.beetrack.com/es/blog/despacho-de-mercancias>
- Alvarado, K. (2018). Propuesta del diseño de un modelo de gestión administrativa basado en el enfoque de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), para mejorar la calidad en el servicio al cliente de la mediana empresa Computadora y Matthieu Sociedad Anónima. (Tesis de Pregrado). León, Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Andina Agencia Peruana de Noticias. (2019). Cuatro claves de la gestión logística en el Perú. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-cuatro-claves-de-gestion-logistica-el-peru-751045.aspx>
- Asociación Española para la Calidad. (Enero de 2017). Gestión de la logística. Obtenido de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/gestion-de-la-logistica>
- Basantes, S. (2014). Modelo de Gestión administrativa y la calidad en el servicio al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato. (Tesis de Pregrado). Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Carrasco, S. (2017). Metodología de la investigación. Lima, Perú: San Marcos.
- Carro, R., & Gonzáles, D. (2015). Logística empresarial. Argentina: Argentina: NULAN - Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Chango, M. (2018). El cambio organizacional ¿una estrategia frente a la globalización? *Revista Publicando*, 15(2), 1254-1270. ISSN 1390-9304.
- Churasacari, J., Fuentes, R., & Meléndez, A. (2018). Gestión administrativa y calidad del servicio al cliente en la empresa Alichus S.A.C., Villa El Salvador 2016. (Tesis de Pragrado). Lima, Perú: Universidad Peruana de las Ámericas.
- Clavo, J. (2017). Propuesta de mejora para la gestión logística de la empresa A&L Import Trade S.A.C. (tesis de pregrado), Universidad Tecnológica del Perú. Lima, Perú.

- Coloma, S., Fajardo, L., & Vásquez, C. (2019). Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador. *Boletín de Malariología y Salud Ambiental*, 59(1), 9–14.
- D'Alessio, F. (2012). *Administración y dirección de la producción, Enfoque estratégico y de calidad* (3era ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Deza, A. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha -Castrovirreyna, Huancavelica*. (tesis de maestría), Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica, Perú.
- Diario Gestión. (14 de septiembre de 2019). *Calidad de servicio influye en 60% en decisión de compra de limeños*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/empresas/calidad-de-servicio-influye-en-60-en-decision-de-compra-de-limenos-noticia/>
- Espinoza, O. (2019). *La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el Hotel El Molino periodo 2018*. (Tesis e Pregrado). Riobamba, Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Facho, J. (2017). *Gestión administrativa y productividad laboral en trabajadores de la subgerencia de operaciones de fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016*. (tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Faichin, E. (2018). *Modelo de gestión logística para disminuir costos logísticos en ferretería Ruiz S.A.C.* (tesis de pregrado), Universidad Nacional de Cajamarca. Cajamarca, 2018.
- Fedi, J., Loguzzo, H., & Marcó, F. (2016). *Gestión y Administración en las organizaciones: introducción*. Buenos Aires, Argentina: Universidad Nacional Arturo Jauretche,.
- Grifol, D. (2017). *¿Que es la productividad laboral?* Obtenido de <https://danielgrifol.es/que-es-productividad-laboral/>
- Grupo Verona. (2019). *Productividad laboral*. Obtenido de <https://grupoverona.pe/productividad-laboral/>
- Guerrero, R. (2013). *Sistema de archivo y clasificación de documentos*. Malaga: IC Editorial.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.
- Jaimes, L., Luzardo, M., & Rojas, M. (2018). Factores determinantes de la productividad laboral en pequeñas y medianas empresas de confecciones del área metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información Tecnológica*, 29 (5), 175-186.
- Juárez, J., & Núñez, L. (2018). Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente. *3C Empresa*, 33(7), 49-59.
- León, S. (2017). Estrategias de la calidad y su impacto en la gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Otuzco – IESTP-O- 2015. (Tesis de Maestría). Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Lizarcaburu, E. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad & Empresa*, 18 (30), 33-54.
- López, C. (2019). Gestión administrativa y la calidad de servicios de tecnología de información en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto. (Tesis Doctoral). Tarapoto, Perú: Universidad Nacional de San Martín.
- Luque, M. (2019). La gestión logística y su relación con la productividad laboral de los trabajadores en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes de la ciudad de Puno - periodo 2017. (tesis de pregrado), Universidad Nacional del Altiplano. Puno, Perú.
- Maldonado, O., Ortega, D., & Troncos, I. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Transporte Cruz del Sur Cargo S.A.C. Santa Anita 2018. (Tesis de Pregrado). Lima, Perú: Universidad Peruana de las Américas.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, 17(33), 181-209.
- Méndez, C. (2001). Metodología: guía para la elaboración de diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. Bogotá: McGraw-Hill.

- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964.
- Meza, G. (2018). Estudio de la relación entre la gestión logística y el incremento de la productividad, aplicado a la empresa Flores Blanquita S.A.C. de Arequipa – Perú, 2017. (tesis de oregrado), Universidad Autónoma San Francisco. Arequipa, Perú.
- Molina, J. (2015). Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S. A. (tesis de pregrado), Universidad Politécnica Salesiana. Guayaquil, Ecuador.
- Molina, M. (2018). Diseño de un modelo de gestión de logística integral para corporaciones culturales, caso de estudio: Corporación Cultural Semanas Musicales de Frutillar. (tesis de pregrado), Universidad Austral de Chile. Puerto Montt, Chile.
- Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10 (2), 146-162.
- Mora, L. (2012). Gestión logística integra: Las mejores prácticas en la cadena de abastecimientos. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Noega Systems. (1 de febrero de 2017). Almacén: Funciones, actividades, planificación y ubicación. Obtenido de <https://www.noegasystems.com/blog/logistica/almacen-funciones-actividades-planificacion-ubicacion#Almacenamiento>
- Núñez, L., & Juárez, J. (2018). Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente. *3C Empresa, investigación y pensamiento crítico*, 33(7), 49 - 59.
- Ocampo, L., & Valencia, S. (2017). Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016. (Tesis de Pregrado). Tumbes, Perú: Universidad Nacional de Tumbes.
- Ochoa, V. (08 de agosto de 2018). Un 67% de clientes se aleja de un servicio por mala atención. Obtenido de *Diario Gestión*: <https://gestion.pe/economia/67-clientes-aleja-servicio-mala-atencion-240918-noticia/>

- OIT. (2016). El recurso humano y la productividad. Obtenido de [https://doi.org/10.1016/S0305-750X\(97\)10057-2](https://doi.org/10.1016/S0305-750X(97)10057-2)
- ON-TIME. (2019). Evolución histórica de la productividad. Obtenido de <https://on-time.es/productividad/evolucion-historica/>
- Pérez, C. (2010). Evaluación del desempeño en el sector público. Obtenido de Ilustre Colegio de abogados de Lima: <http://www.cal.org.pe/pdf/diplomados/09evaluacion.pdf>
- Portal de Noticias de Pymes, Autónomos y Emprendedores [CEPYME]. (30 de diciembre de 2019). 4 tendencias de gestión empresarial que marcarán el 2020. Obtenido de CepymeNews: <https://cepymenews.es/tendencias-gestion-empresarial-2020/>
- Publimetro. (17 de marzo de 2016). ¿En qué está satisfecho el consumidor peruano? Obtenido de Redacción Publimetro: <https://publimetro.pe/actualidad/que-esta-satisfecho-consumidor-peruano-43429-noticia/>
- Quimí, R. (2016). Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio público de correos del Ecuador C.D.E. E.P, del cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2014. (Tesis de Pregrado). La Libertad, Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Quintero, A., & Sotomayor, J. (2018). Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress CIA.LTDA del cantón Durán. (tesis de pregrado), Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.
- Quispe, H. (2017). Relación de la gestión empresarial con la productividad laboral en las empresas de calzado, Cajamarca 2017. (tesis de pregrado), Universidad Privada del Norte. Cajamarca, Perú.
- Ramírez, G., & Rivera, J. (2018). Gestión logística y productividad laboral en la municipalidad distrital de San Juan Bautista año 2018. (tesis de maestría), Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos, Perú.
- Rementeria, A. (2008). Concepto de gestión. Santiago de Chile: Editorial Universidad Bolivariana.

- Revista Logistic. (2018). Logística peruana: Una industria en movimiento de cara al futuro. Obtenido de <https://www.revistalogistec.com/index.php/logistica/pymes/item/3407-logistica-peruana-una-industria-en-movimiento-de-cara-al-futuro>
- Reyes, J. (2019). Trabajadores chilenos son dos veces más productivos que los peruanos ¿por qué? Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/trabajadores-chilenos-son-dos-veces-productivos-peruanos-267813-noticia/?ref=gesr>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). Administración. Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Rubio, P. (2016). Introducción a la gestión empresarial. Madrid: Instituto Europeo de Gestión Empresarial.
- Saavedra, J. (2019). La gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la oficina de administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018. (Tesis de Maestría). Lima, Perú: Universidad Peruana de las Américas.
- Sánchez G., M., & Sánchez R., M. (08 de octubre de 2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Sánchez, C., & Villegas, M. (2015). Diseño de un sistema logístico en correos del Ecuador del Cantón Durán. (tesis de pregrado), Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.
- Secretaría de Gestión Pública [SGP]. (2019). Gestión de la Calidad de Servicios. Obtenido de Presidencia del Consejo de Ministros: <https://sgp.pcm.gob.pe/norma-tecnica-de-calidad-de-gestion-de-la-calidad-de-servicios-en-el-sector-publico/>
- Serrano, R. (2016). La gestión logística de inventarios en la empresa Calmetal S.A. (tesis de pregrado), Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.
- Severa-Francés, D. (2010). Concepto y evolución de La función logística. Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 20 (38), 217–234.
- Suárez, R., Rodríguez, Y., & Muñoz, N. (2017). Análisis de percepción sobre estrategias administrativas y el impacto en la productividad laboral. Revista Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información, 4 (8), 61-67.

- Tirado, K. (2014). Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad – Trujillo. (Tesis de Pregrado). Huamachuco, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Universidad ESAN. (2020). Intraemprendimiento: Gestionando la innovación desde adentro. Lima, Perú: ESAN Business.
- Universidad Militar Nueva Granada. (2019). Tendencias Administrativas. Obtenido de Facultad de Estudios a Distancia: http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/ovas/administracion_empresas/administracion_i/unidad_5/DM.pdf
- Vásquez, A. (2019). Gestión administrativa y productividad laboral en la empresa Maquinarias y Servicios del Oriente EIRL, Tarapoto - 2018. (tesis de pregrado), Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto, Perú.
- Yeren, Y. (2017). Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa Klauss S.A., Lima -2016. (tesis de pregrado), Universidad Autónoma del Perú. Lima, Perú.
- Zavaleta, R., & Ramírez, W. (2019). Gestión de almacenes y su relación con la productividad laboral de la Empresa Viza Constructores S.A.C., Juanjui, 2018. (tesis de pregrado), Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto. Tarapoto, Perú.

Apéndices

Apéndice 1

Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	METODOLOGÍA
¿De qué manera la gestión de los procesos logísticos incide en la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima – 2020?	Analizar la incidencia de la gestión de los procesos logísticos en la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima – 2020.	La gestión de los procesos logísticos incide significativamente en la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima – 2020.	Gestión de procesos logísticos	Planeación	Compras y abastecimiento Almacenamiento Control de inventario Distribución	Enfoque: Cuantitativo Tipo de investigación: Descriptiva Diseño de la investigación: No experimental Población y muestra: 20 colaboradores pertenecientes a la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS		Implementación	Optimización de procesos Estándares de procesos Evaluación de procesos	
¿De qué manera la planeación de los procesos logísticos incide en la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima – 2020?	Determinar la incidencia de la planeación de los procesos logísticos en la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima – 2020	La planeación de los procesos logísticos incide significativamente en la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima – 2020		Control	Medición de procesos Control de procesos	
¿De qué manera la implementación de los procesos logísticos incide en la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima – 2020?	Determinar la incidencia de la implementación de los procesos logísticos en la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima – 2020.	La implementación de los procesos logísticos incide significativamente en la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima – 2020.	Productividad de los colaboradores	Verificación de la disposición	Accesibilidad a los materiales Aplicación del proceso estipulado Uso de materiales de apoyo Disponibilidad del personal	
¿De qué manera el control de los procesos logísticos incide en la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima – 2020?	Determinar la incidencia del control de los procesos logísticos incide en la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima – 2020.	El control de los procesos logísticos incide significativamente en la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima – 2020.		Verificación del equipo	El manejo de los equipos Programación de los procedimientos Mantenimiento de los equipos	
				Verificación de los procedimientos	Optimización del proceso Simplificar elementos de trabajo Tomar medidas Calidad de trabajo	

Apéndice 2

Cuestionario de Gestión de los Procesos Logísticos

Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene como finalidad conocer su percepción respecto a la gestión de los procesos logísticos que se desarrollan en la institución. En este sentido, se presentan una serie de enunciados con la finalidad que sean evaluados por usted y marque con un aspa (x) la opción de respuesta con la que se sienta identificado, a partir de la siguiente escala de respuestas:

(1) Nunca, (2) Casi Nunca, (3) A veces, (4) Casi Siempre, (5) Siempre

Gracias por su participación

Nº	ÍTEM	1	2	3	4	5
Planeación						
1	La institución cuenta plan anual de contrataciones					
2	Las compras que se realizan en la institución se realizan en el momento oportuno					
3	Los proveedores de bienes y servicios que selecciona la institución son los más adecuados					
4	Los materiales, herramientas y equipos adquiridos por la institución son recepcionados de manera adecuada					
5	Los materiales, herramientas y equipos adquiridos por la institución cumplen con los criterios de calidad y garantía necesarios					
6	Los materiales, herramientas y equipos adquiridos por la institución son almacenados de acuerdo a sus características para garantizar su conservación					
7	La institución realiza de manera periódica el control de inventario de los materiales, herramientas y equipos adquiridos					
8	La institución mantiene actualizado el inventario de los materiales, herramientas y equipos adquiridos					
9	Los materiales, herramientas y equipos que son entregados a las áreas que lo requieren se encuentran en condiciones óptimas					
10	El traslado de los materiales, herramientas y equipos a las diferentes áreas que las requieren se realiza en el tiempo y condiciones oportunas					
Implementación						
11	En la institución se optimiza las actividades de compra, recepción, almacenamiento y distribución de los materiales, herramientas y equipos					
12	La institución cuenta con estándares de calidad para las actividades de compra, recepción, almacenamiento y distribución de los materiales, herramientas y equipos					
13	La institución evalúa las actividades de compra, recepción, almacenamiento y distribución de los materiales, herramientas y equipos					
Control						
14	La institución mide la efectividad de las actividades de compras, recepción, almacenamiento y distribución de los materiales, herramientas y equipos					
15	La institución lleva un control de actividades de compras, recepción, almacenamiento y distribución de los materiales, herramientas y equipos					

Baremo del cuestionario de gestión de los procesos logísticos

Categoría	Baja	Media	Alta
Variable: Gestión de los procesos logísticos	0-30	31-60	61-75
Dimensión: Planeación	0-30	31-40	41-50
Dimensión: Implementación	0-9	10-12	13-15
Dimensión: Control	0-6	7-8	9-10

Apéndice 3

Cuestionario de Productividad Laboral

Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene como finalidad conocer su percepción respecto a la productividad de los colaboradores de Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED. En este sentido, se presentan una serie de enunciados con la finalidad que sean evaluados por usted y marque con un aspa (x) la opción de respuesta con la que se sienta identificado, a partir de la siguiente escala de respuestas:

(1) Nunca, (2) Casi Nunca, (3) A veces, (4) Casi Siempre, (5) Siempre

Gracias por su participación

Nº	ÍTEM	1	2	3	4	5
Verificación de la disposición						
1	Los colaboradores de la coordinación de almacén tienen conocimiento sobre la ubicación de los materiales					
2	Los colaboradores de la coordinación de almacén cumplen con los procedimientos establecidos por la institución					
3	Los colaboradores de la coordinación de almacén realizan un uso adecuado y pertinente de los materiales y herramientas que tiene a su disposición					
4	Los colaboradores de la coordinación de almacén demuestran disponibilidad para las actividades a realizar en la institución					
Verificación del equipo						
5	Los colaboradores de la coordinación de almacén utilizan de manera adecuada los equipos y herramientas de acuerdo a la función para la cual fueron creados					
6	Los colaboradores de la coordinación de almacén realizan la programación de las actividades que desarrollará en su labor diaria					
7	Los colaboradores de la coordinación de almacén muestran interés en que sea realizado el mantenimiento correspondiente a los equipos y herramientas que utiliza					
Verificación de los procedimientos						
8	Los colaboradores de la coordinación de almacén buscan la mejora de los procesos para de esta manera alcanzar mejores resultados					
9	Los colaboradores de la coordinación de almacén tienden a simplificar los elementos empleados en sus actividades por medio de otros métodos o materiales más completos					
10	Los colaboradores de la coordinación de almacén constantemente toman la iniciativa para el desarrollo de sus actividades					
11	Los colaboradores de la coordinación de almacén realizan trabajos productivos y de calidad para la institución					

Baremo del cuestionario de productividad de los colaboradores

Categoría	Escaso	Moderado	Satisfactorio
Variable: Productividad de los colaboradores	0-22	23-44	45-55
Dimensión: Verificación de la disposición	0-12	13-16	17-20
Dimensión: Verificación de los equipos	0-9	10-12	13-15
Dimensión: Verificación de los procedimientos	0-12	13-16	17-20