

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMERICAS



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

TESIS

**DESEMPEÑO LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA
GESTIÓN DE ALMACÉN DE LA EMPRESA TXI
ESTILO S.A.C. DEL DISTRITO DEL CERCADO DE
LIMA 2018**

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

AUTOR

**JUAREZ ZEGARRA, MARIA CARMEN
PALPA RAMOS, JANET FELICITA**

ASESOR

Mg. CESAR AUGUSTO MILLAN BAZÁN

**LINEA DE INVESTIGACIÓN PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y DESARROLLO
INSTITUCIONAL**

LIMA, PERÚ

ABRIL, 2020

Dedicatoria

A Dios nuestro señor, que guía nuestros pasos y bendice nuestros días. A mis padres Flavino y Prospera por su gran amor y motivación constante. A mi preciosa hija Danna que ilumina mis días. A mi esposo Christian por la paciencia y motivación en esta etapa profesional y una mención especial a mi suegro Jesús Pucutay, que a pesar que hoy no se encuentra ya con nosotros, mi admiración prevalece por el gran ejemplo que nos dejó.

A Dios por darme la vida y permitirme lograr este objetivo, a mi amada madre que siempre fue mi motivo para salir adelante, a mi familia por su valioso apoyo y a mis grandes amigos de la universidad con quienes compartimos gratos e inolvidables momentos.

Resumen

La presente tesis concibe como problema general ¿De qué forma el desempeño laboral de los trabajadores influye en la gestión de almacén de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018? Asimismo, el objetivo general es demostrar cómo el desempeño laboral influye en la gestión de almacén de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018. Se consideró como hipótesis que el desempeño laboral de los trabajadores influye significativamente en la gestión de almacén de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018.

La investigación es básica, de nivel descriptivo-no experimental. Estuvo compuesta por una población de 21 trabajadores de la empresa. Las técnicas para la compilación de datos fue la encuesta y se utilizó como instrumento el cuestionario, fue validada por tres expertos y con la confiabilidad a través de la prueba de Alfa de Cronbach con un valor de 0.929 de confiabilidad. Para el procesamiento estadístico se empleó el programa MS Excel v. 2013 e IBM SPSS v. 22.

La prueba de hipótesis se realizó con el Rho de Spearman indicando 0,809 de correlación entre ambas variables con 0,000 de significancia, existiendo una correlación positiva considerable.

Concluyendo que se demostró que el desempeño laboral de los trabajadores influyó significativamente en la gestión de almacén de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018. De tal manera existe una correlación positiva media de 0.618 lo que permite afirmar que, si aumenta el nivel de desempeño laboral, existirá una mejor gestión de almacén.

Palabras clave: Desempeño laboral, gestión almacén, trabajadores, empresa.

Abstract

The present thesis conceives as a general problem How does the work performance of workers influence the management of the warehouse of the company TXI Estilo S.A.C. in the year 2018? Likewise, the general objective is to demonstrate how work performance influences the warehouse management of the company TXI Estilo S.A.C. in the year 2018. Consider as a hypothesis that the labor performance of the workers influences the warehouse management of the company TXI Estilo S.A.C. in the year 2018.

The research is basic, descriptive-non-experimental. It was composed of a population of 21 workers of the company. The techniques for data collection were the survey and the questionnaire was used as an instrument, it was validated by three experts and with reliability through the Cronbach Alpha test with a value of 0.929 reliability. The MS Excel v program was used for statistical processing. 2013 and IBM SPSS v. 22

The hypothesis test was carried out with Spearman's Rho indicating 0.809 of correlation between both variables with 0.000 of significance, with a considerable positive correlation.

Concluding that it was demonstrated that the labor performance of the workers had a significant influence on the warehouse management of the company TXI Estilo S.A.C. in 2018. In this way there is an average positive correlation of 0.618, which allows us to affirm that, if the level of work performance increases, there will be a better warehouse management

Keywords: Labor performance, warehouse management, workers, company.

Tabla de contenidos

Caratula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Resumen.....	ii
Abstract.....	iv
Tabla de contenidos	v
Lista de tablas	vii
Lista de figuras.....	viii
Introducción	ii
Capítulo I Problema de Investigación.....	
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	1
1.2. Planteamiento del Problema	4
1.2.1. Problema general.	4
1.2.2. Problemas específicos.	4
1.3. Objetivos de la Investigación.....	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos.	5
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación	5
1.5. Limitaciones.....	6
Capítulo II Marco Teórico	
2.1. Antecedentes	7
2.1.1. Internacionales.....	7
2.1.2. Nacionales.....	13
2.2. Bases teóricas.....	19
2.2.1. Desempeño laboral.....	19
2.2.2. Gestión de almacén.	30
2.3. Definiciones Conceptuales.....	39
Capitulo III Metodología	
3.1. Enfoque de la investigación	44
3.2. Variables	45
3.2.1. Operacionalización de las variables.....	45

3.3. Hipótesis	50
3.3.1. Hipótesis general.....	50
3.3.2. Hipótesis específicas	50
3.4. Tipo de investigación	50
3.5. Diseño de la investigación	51
3.6. Población y muestra	52
3.6.1. Población.....	52
3.6.2. Muestra	53
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
Capítulo IV Resultados	
4.1. Analisis de resultados	59
4.2. Discusión.....	102
Conclusiones.....	106
Recomendaciones.....	107
Referencias.....	108
Apéndices.....	120

Lista de tablas

Tabla 1 Desempeño laboral y estilo personal	59
Tabla 2 Desempeño laboral y hábitos del personal	61
Tabla 3 Desempeño laboral y relaciones interpersonales	63
Tabla 4 Desempeño laboral y acción del personal.....	65
Tabla 5 Desempeño laboral y factores internos	67
Tabla 6 Desempeño laboral y comportamiento del personal.....	69
Tabla 7 Desempeño laboral y satisfacción del personal	71
Tabla 8 Desempeño laboral y sentimiento de pertenencia.....	73
Tabla 9 Desempeño laboral y motivación del personal	75
Tabla 10 Gestión de almacén y características del producto	77
Tabla 11 Gestión de almacén y revisión de cantidades	79
Tabla 12 Gestión de almacén y calidad del producto	81
Tabla 13 Gestión de almacén y ubicación del producto	83
Tabla 14 Gestión de almacén y espacio adecuado.....	85
Tabla 15 Gestión de almacén e inventario.....	87
Tabla 16 Gestión de almacén y control.....	89
Tabla 17 Gestión de almacén y selección de productos	91
Tabla 18 Gestión de almacén y embalaje	93

Lista de figuras

Figura 1 Desempeño laboral y estilo personal	60
Figura 2 Desempeño laboral y hábitos del personal	61
Figura 3 Desempeño laboral y relaciones interpersonales.....	63
Figura 4 Desempeño laboral y acción del personal	65
Figura 5 Desempeño laboral y factores internos.....	67
Figura 6 Desempeño laboral y comportamiento del personal	69
Figura 7 Desempeño laboral y satisfacción del personal.....	71
Figura 8 Desempeño laboral y sentimiento de pertenencia	73
Figura 9 Desempeño laboral y motivación del personal.....	75
Figura 10 Gestión de almacén y características del producto.....	77
Figura 11 Gestión de almacén y revisión de cantidades	79
Figura 12 Gestión de almacén y calidad del producto.....	81
Figura 13 Gestión de almacén y ubicación del producto.....	84
Figura 14 Gestión de almacén y espacio adecuado	86
Figura 15 Gestión de almacén e inventario.....	88
Figura 16 Gestión de almacén y control	90
Figura 17 Gestión de almacén y selección de productos	92
Figura 18 Gestión de almacén y embalaje	94

Introducción

La logística es parte esencial de toda organización porque involucra diversos procesos importantes como compras, recepción, almacenes, inventarios, fabricación, expedición y distribución de las mercaderías a un punto de destino solicitado. Bajo esta mención nuestro estudio hace un enfoque principal en la gestión de almacén que es una etapa del procedimiento logístico que envuelve la admisión o recepción de mercadería, almacenamiento y movimiento en el almacén hasta el lugar de utilización o consumo. Dentro de lo conveniente se desarrollará el valor del recurso humano en esta gestión, es decir el desempeño laboral de los trabajadores en esta área de almacén de la empresa TXI Estilo S.A.C.

Asimismo, la presente investigación se enfocó en el trabajo realizado por los trabajadores; quienes como elementos esenciales de su desempeño laboral en el almacén de la empresa mostrando su compromiso con la organización, la motivación y finalmente sus habilidades sociales.

Ante lo detallado se expresó el problema de investigación acerca del desempeño laboral de los trabajadores y su influencia en la gestión de almacén de la empresa TXI Estilo S.A.C. del distrito de Cercado de Lima, provincia de Lima.

Se consultaron fuentes bibliográficas sobre temas de desempeño laboral y gestión de almacén, con la finalidad de encontrar una concreta base teórica para sustentar esta investigación. Una constante en estas fuentes, es la motivación como pilar principal del desempeño laboral y enmarca el compromiso de los trabajadores para cumplir con eficiencia el trabajo desarrollado.

La estructura de la tesis, la podemos dividir en cuatro importantes capítulos:

La primera parte trata de la problemática de la empresa TXI Estilo S.A.C., los problemas generales y específicos; así como los objetivos y limitaciones presentadas para esta investigación.

En la segunda sección se describen los antecedentes nacionales e internacionales que se relacionan con las variables desempeño laboral y gestión de almacén y las bases teóricas donde se definen términos en base a autores que guardan relación con nuestro estudio.

En el tercer capítulo se desarrolla el enfoque de investigación, la operacionalización de variables de desempeño laboral y gestión de almacén, donde se determinan las dimensiones e indicadores que desarrollaremos para el instrumento de investigación, así como la hipótesis general e hipótesis específicas.

En el cuarto capítulo se analizan los resultados y discusión tomando en referencia a los antecedentes marcando la relación con nuestras deducciones finales.

Finalmente, se concluye que se demostró que el desempeño laboral de los trabajadores influyó significativamente en la gestión de almacén de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018. De tal manera existe una correlación positiva media de 0.618 lo que permite afirmar que, si aumenta el nivel de desempeño laboral, existirá una mejor gestión de almacén. Lo que permite aceptar nuestra hipótesis que el desempeño laboral de los trabajadores si influye en la gestión de almacén de la empresa.

Capítulo I

Problema de Investigación

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

La presente investigación está orientado a la influencia del desempeño laboral en la gestión de almacén; no obstante, con el propósito de contar con un claro entendimiento de lo que se procura estudiar, en los párrafos siguientes mostramos de manera objetiva y precisa lo que se ha podido apreciar en el comportamiento los trabajadores respecto a su desarrollo en el área de almacén de la empresa TXI Estilo S.A.C.

En la actualidad la globalización ha permitido la extensión de muchas empresas mediante el uso de tecnologías e intercambio culturales, de esta manera se considera que el recurso humano cumple un papel muy importante para contribuir con el crecimiento de toda empresa. Partiendo de esta base podemos decir que el desempeño laboral de los trabajadores es el eje central para el desarrollo y crecimiento mediante el cumplimiento de actividades o funciones en las empresas. Asimismo, el desempeño laboral se puede definir como la forma de actuar, participar, desenvolverse del empleado dentro de la organización mediante el uso de sus conocimientos, habilidades, capacidades, su grado de motivación y compromiso con la organización afín de aportar a los objetivos planteados dentro de la empresa, buscando eficiencia en esta forma de su desempeño. De esta manera se sostiene que el rol que cumple el personal puede estar asociado en base a las tareas o funciones asignadas, siendo su participación relevante para su continuidad y permanencia en la empresa. En tal sentido, cuando hablamos del desempeño laboral se hace referencia a que también debe estar sujeta a evaluaciones de desempeño y capacitaciones que

refuercen su posición y grado de disposición en la entidad donde se desarrolla.

Por otro lado, la logística es un área fundamental y necesaria en toda organización porque comprende muchos procesos importantes, partiendo desde la logística internacional entre transacciones comerciales de empresas dedicadas al comercio exterior hasta lo más pequeño como las Mypes que realizan todo tipo de movimiento relacionado a la logística. Es preciso indicar que la logística inicia en el proceso de compras, gestión de almacenamiento, proceso de despacho y coordinación de transporte de mercaderías, de la misma manera este sistema abarca subprocesos que hacen grandioso y expansivo toda la cadena logística. Por ser un tema amplio enfocamos la investigación a la gestión de almacén que es la función logística encargada de los procesos de recepción, almacenamiento y expedición de mercadería, incluyendo toda la información que se maneja en estos procesos donde inicia la esencia de este trabajo radica en el manejo adecuado de stock, el control de inventarios, el cumplimiento de las 5Ss en el cuidado de almacén, codificación adecuada de productos, ubicación y picking. Sintetizando así que la gestión de almacén y sus procesos comprendidos tienen importancia relevante en toda organización porque controla las existencias y su eficiencia o falta de ella, puede llevar al éxito o fracaso de una organización.

Por los efectos mostrados centramos la presente investigación en la empresa TXI Estilo S.A.C., una organización que se encarga específicamente de brindar servicio logístico para diferentes empresas que por motivos de espacios, tiempos o costos desean contar con un servicio de almacenamiento y manejo de sus mercaderías de esta entidad. TXI estilo S.A.C., está ubicada en Jr. Camaná Nro. 381, Cercado de Lima, Lima, lugar donde realiza todas sus operaciones.

Respecto al desempeño laboral en la empresa TXI Estilo S.A.C., tiene personal encargado de sus operaciones logísticas en el área de almacén, distribuido de la siguiente manera: liderado por el jefe de logística, supervisor, digitador y finalmente los operarios; en quienes recae la responsabilidad del manejo físico de las existencias de la empresa. Como se puede entender este personal requiere conocimientos específicos del manejo de almacén, lo cual poseen porque reciben capacitaciones constantes sobre Buenas Prácticas de Almacenamiento, las 5Ss, Seguridad y manipulación de productos, son actividades en las que la empresa prioriza la atención. Sin embargo, es considerable que eso no es suficiente para que el personal se encuentre motivado en su desempeño laboral. Porque muchas veces el no sentir compromiso o motivación de realizar su trabajo puede implicar ciertos grados de errores, los problemas más notorios relacionados a su desempeño laboral se centran en la falta de interés en realizar horas extras cuando surgen despachos de urgencia, el ausentismo laboral o las tardanzas que se aprecian en el trabajo, falta de entusiasmo, falta de iniciativa, falta de habilidades sociales para relacionarse con sus compañeros y en otros casos evasión del compromiso con la empresa.

En la gestión de almacén, se registran ciertas incidencias en el proceso de recepción de mercadería física o documentaria, en el almacenamiento en ubicación o dimensiones de mercadería y en la expedición deficiencias en el picking realizado. Los principales problemas se relacionan al espacio insuficiente en ciertos horarios para descarga de mercadería, errores en el ingreso de mercadería al sistema, codificación inexacta, así como cruces de productos en físico y sistema, otros de ellos son la falta de mantenimiento preventivo y programado para la funcionalidad correcta de todos los equipos, falta de organización de la parte operativa, errores de picking,

muchas veces estos problemas tienen como base la falta de comunicación, compromiso, motivación y las habilidades sociales del trabajador con la empresa.

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Problema general.

¿De qué forma el desempeño laboral de los trabajadores influye en la gestión de almacén de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018?

1.2.2. Problemas específicos.

¿De qué manera el compromiso laboral de los trabajadores influye en la gestión de almacén respecto al proceso de recepción de mercadería de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018?

¿De qué manera la motivación de los trabajadores influye la gestión de almacén respecto al proceso de almacenamiento de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018?

¿De qué manera las habilidades sociales de los trabajadores influyen en la gestión de almacén respecto al proceso de expedición de mercadería de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo general.

Demostrar cómo el desempeño laboral influye en la gestión de almacén de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018.

1.3.2. Objetivos específicos.

Determinar cómo el compromiso laboral influye en la gestión de almacén respecto al proceso de recepción de mercadería de los trabajadores de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018.

Determinar cómo la motivación influye en la gestión de almacén respecto al proceso de almacenamiento de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018.

Determinar cómo las habilidades sociales influyen en la gestión de almacén respecto al proceso de expedición de mercadería de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018.

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación

Justificación teórica

La justificación teórica está en el valor que tienen las variables que son el desempeño laboral y la gestión de almacén en el cumplimiento de los objetivos de la empresa TXI Estilo S.A.C. El deseo de entender con imparcialidad la relación existente entre estas variables accederá el inicio decisiones apropiadas en actos que contribuyan al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Justificación práctica

Esta justificación consentirá reconocer la correlación existente entre el desempeño laboral y la gestión de almacén en el área de almacén de la empresa TXI Estilo S.A.C. permitiendo a los supervisores de área iniciar decisiones adecuadas que alcancen solucionar las dificultades

concernientes a las variables en mención, a fin de contribuir y optimizar el proceso de almacenaje en la empresa.

Justificación metodológica

Está orientada en suministrar a otras personas del campo de investigación, herramientas de valoración validadas y seguras, que accedan estandarizarse y utilizarse en nuevas exploraciones afines con los términos de desempeño laboral y la gestión de almacén

La importancia del estudio radica en generar aportes de mejora en la empresa TXI Estilo S.A.C. en los procesos de recepción, almacenamiento y expedición de mercaderías.

1.5.Limitaciones

Para realizar la investigación se presentaron ciertos inconvenientes, inicialmente con el consentimiento de la organización para exponer a su entidad a revelar datos, hubo muchos filtros y solicitudes que presentar para lograr su autorización. Adicional a ello hubo limitaciones con el horario del equipo de trabajo siendo complicado concretar reuniones y retrasando nuestro avance.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales.

Lavid y Vera (2017). *Evaluación y planificación estratégica del desempeño laboral de la empresa Arca Ecuador S.A.* (Tesis pregrado). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Guayaquil - Ecuador. Tuvo como objetivo una planificación estratégica del desempeño laboral a la Agencia Sur de Guayaquil, con un enfoque cuantitativo y cualitativo, tipo descriptiva y documental. Se empleó como técnica la entrevista y encuesta y como instrumento el cuestionario. Con una población de 214 personas, la muestra es igual a la población. Se consiguió como resultados respecto a las relaciones interpersonales que el 31% de los trabajadores encuentra en un nivel poco aceptable y que no siempre existe cooperación entre las demás áreas y compañerismo y un 28% consideran que la empresa estas son poco favorables. Asimismo, respecto a la motivación el 40 % posee un nivel poco aceptable y el 28% con un nivel aceptable. Percibiéndose la desmotivación y que esto podría ser por la falta de consideración de la empresa y falta de atención del cliente interno. Finalmente se concluyó que no se han generado espacios en los cuales se abarque temas motivacionales y valores corporativos que se efectúen y que admitan mejorar la integración entre los colaboradores de la organización y que ello genere un mejor clima laboral.

Comentario: El estudio señalado guarda relación con nuestra investigación con la variable desempeño laboral, donde también se utilizan dimensiones como la motivación y las relaciones interpersonales en el estilo personal del trabajador.

Santos (2017). *Gestión de recursos humanos y su incidencia en el rendimiento de los empleados en los almacenes Aguirre en el Cantón Babahoyo en el año 2016*. (Tesis pregrado). Universidad Técnica de Babahoyo. Los Ríos – Ecuador. La tesis presentada tuvo como objetivo determinar cómo incide la gestión de recursos humanos en el rendimiento de los empleados de los Almacenes Aguirre en el Cantón Babahoyo en el año 2016. Se empleó un enfoque cuantitativo y utilizó el método inductivo – deductivo como técnica la observación y la encuesta. Hay una población de 21 personas y por lo mismo se empleó la totalidad para la muestra. En los resultados se obtuvieron la gestión de recursos humanos influye en el rendimiento laboral de los empleados en los Almacenes “Aguirre” de la ciudad de Babahoyo en el año 2016. Finalmente, se concluyó que se pudo demostrar que la gestión de recursos humanos, influye positivamente en el rendimiento laboral de los empleados de los almacenes, favoreciendo en gran medida la satisfacción de los empleados. De la misma manera la adecuada aplicación de los procesos de gestión de recursos humanos favorece el clima laboral de los empleados y la satisfacción de los empleados de la organización permite una mayor colaboración dentro de la empresa logrando que los empleados se sumen a los objetivos institucionales.

Comentario: La tesis mencionada coloca énfasis en el rendimiento laboral de los empleados mediante su nivel de satisfacción y guarda relación directa con la variable desempeño laboral donde se considera aspectos importantes como el rendimiento del empleado, donde el contexto gira en el almacén de la empresa TXI Estilo S.A.C.

Sum (2015). *Motivación y desempeño laboral (estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)*. (Tesis pregrado). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango – Guatemala. Para mejorar el desempeño laboral, con ello obtener buenos resultados y una óptima productividad, la motivación cumple una participación muy importante para toda entidad. La tesis presentada tuvo como propósito determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la entidad presentada. Asimismo, se demostró que el grado de motivación de los empleados es alto, para su ejercicio en la empresa, asimismo, se efectuó el estudio con 34 miembros administrativos de la organización. Referente al estudio es tipo descriptivo y se manejó una prueba para evaluar el nivel de motivación y una escala de Likert para verificar el grado del desempeño laboral que presentan los trabajadores, Como resultados se obtiene que la motivación interviene en el desempeño laboral de los empleados. Se concluye en base a las pruebas aplicadas mediante estadística que la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa en mención. Se recomienda únicamente fortalecer la motivación con la finalidad que los empleados tengan un mejor desempeño en su campo laboral.

Comentario: Según el autor en su tesis corrobora que hay una relación existente entre la motivación y el desempeño laboral, ya que esto es la base para que toda organización pueda tener desarrollo y crecimiento por medio del comportamiento del trabajador el estado de ánimo influye muchas veces en su clima laboral, guarda relación importante con nuestro variable desempeño laboral.

Martínez (2016). *Reingeniería en el almacén de la empresa Truetzschler de México S.A. de C.V.* (Tesis pregrado). Instituto Politécnico Nacional. México – México. La presente investigación tiene como propósito mejorar los procesos y procedimientos a través de las técnicas de administración e ingeniería que se incluyen en la misma. Donde este estudio requiere la técnica de investigación como la observación y la entrevista. El universo se centra en todos los trabajadores de la empresa Truetzschler del área de almacén. Finalmente se concluye que mediante el análisis desarrollado se apreció que el almacén presentó un conjunto de desviaciones que van desde la capacidad de almacenamiento hasta los recursos necesarios para realizar los procesos operativos del mismo, por otra parte la distribución del almacén no se adecúa a las necesidades para ejecutar maniobras, teniendo como resultado más de una ubicación para un producto traduciéndose ello en la pérdida de productividad, inconvenientes en el servicio a los clientes, diferencias de inventario y materiales dañados.

Comentario: La tesis mencionada tiene relación con nuestra investigación con la variable gestión de almacén, entendiéndose la necesidad que requiere en toda organización de mantener la información clara y precisa para el respectivo orden físico, de igual manera estos procedimientos serían los ideales para el control interno.

Herrera (2018). *Propuesta de mejoramiento del proceso logístico de gestión de almacenes en la empresa Inemflex S.A.S.* (Tesis pregrado). Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Bogotá – Colombia. Esta investigación tiene como propósito diseñar una propuesta de mejoramiento del proceso logístico de gestión de almacenes en la empresa Inemflex S.A.S . Es un estudio de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo. Se analizó una muestra de 10 tiempos por cada actividad realizada en el área de almacén. En conclusión, se manifestó la carencia de compromiso de algunos directivos con el mejoramiento de los procesos no solo del almacén sino de la empresa en general, además de esto se ve que existe resistencia al cambio y poca comunicación con el programador encargado del ERP que maneja la empresa. Asimismo, se reconoció la necesidad de capacitación de los empleados encargados del almacén con los sistemas que maneja la empresa, en muchas ocasiones se evidencio que cuentan únicamente con conocimientos básicos del manejo de estos y también el manejo erróneo de estos y otro aspecto significativo que se tuvo en cuenta fue la concepción de indicadores que consientan revisar, examinar y optimizar las propuestas adecuadas en este trabajo, igualmente de servir como base para la concepción de otros indicadores que permitan medir otras áreas de la empresa.

Comentario: La tesis referida está orientada a la mejora del proceso logístico de un almacén y tiene relación con nuestra investigación con la variable gestión de almacén y el contexto en el que se desarrolla. El mismo, que sigue ciertos procesos y normas para su correcta ejecución, en los periodos de ingreso de mercancía, almacenamiento y expedición.

Campoverde y Cayetano (2017). *Diseño de un manual de gestión logística en el almacén de la empresa Star Office de la ciudad de Guayaquil*. (Tesis pregrado). Universidad de Guayaquil. Guayaquil – Ecuador. La tesis tuvo como finalidad efectuar un análisis sobre la gestión logística, así como las funciones primordiales implicadas en el área de almacén de Star office, del mismo modo la elaboración de una propuesta para optimizar las tareas que se ejecutan en el área, mediante un diseño del manual de gestión de almacenamiento. El tipo de tesis empleado es cualitativa y cuantitativa, explicativa. Respecto a la población fue conformada por la totalidad de empleados del almacén, siendo constituida por 8 personas. Se empleó como técnicas de recolección de datos, la observación y entrevista. Los resultados indican que la mala distribución del espacio dentro del almacén, es una de las principales falencias lo cual conlleva a pérdidas de tiempo al no poder encontrar una mercadería que se junta a él desorden del área, no se realiza un control de inventarios, falta de procedimientos, órdenes de pedidos deficientes, pérdida de material por hurtos y por mal control y manejo. Se concluye que la empresa Star Office en su distribución física actual no es óptima, no existen los espacios debidamente asignados y genera muchos movimientos innecesarios para trasladar o encontrar un producto, del mismo modo hay mercancías no paletizadas.

Comentario: El autor relata la importancia de la gestión logística y sus funciones, considerando los procesos de recepción, almacenamiento, preparación de pedidos y despacho de mercadería. Asimismo, manifiesta la necesidad de un diseño de almacén que mejore dichos procesos, bajo lo mencionado guarda relación con nuestra investigación con la variable gestión de almacén.

2.1.2. Nacionales.

Lévano (2017). *Motivación y desempeño laboral en la empresa Euroshop*. (Tesis pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima –Perú. La tesis en mención tiene como finalidad explicar la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal de la empresa Euroshop en el periodo 2017. A la vez tiene como método de investigación tipo no experimental. Tiene una población de 37 trabajadores y 2 gerentes de la organización, por ello se aplicó como instrumento la encuesta, orientada a un muestreo de 34 empleados de la entidad. Para la medición de dimensiones se utilizó el programa IBM Spss Statistics Visor donde se obtiene como resultado un porcentaje de 11% del personal indica que Euroshop tiene reconocimiento a su labor, mientras el saldo de 89% de trabajadores expreso no sentirse reconocido por la empresa. En síntesis, se consintió establecer que la motivación de los empleados tiene influencia en el desempeño laboral de la organización, siendo así que el empleado tiene un mejor desenvolvimiento si percibe un elevado nivel motivacional en Euroshop.

Comentario: En la investigación del autor, concluye que la motivación a los trabajadores influye el desempeño de los mismos dentro de la organización, bajo esa premisa notamos que guarda relación con nuestra tesis, donde tocamos como variable desempeño laboral y una de sus dimensiones motivación considerando que muchos defectos incurridos en el comportamiento laboral en una empresa son por falta de compromiso, seriedad y responsabilidad y a ello le antecede el grado de predisposición o voluntad para su desempeño.

Cossio (2018). *Desempeño laboral y clima organizacional de los trabajadores en la empresa de Transportes Expreso Internacional Palomino S.A.C. 2018*. (Tesis postgrado). Universidad Peruana de las Américas. Lima – Perú. La investigación presentó como propósito determinar la relación existente entre el desempeño laboral y el clima organizacional de los trabajadores de esta empresa. El estudio de investigación es de tipo básico, con el diseño tipo descriptivo - correlacional, de corte transversal no experimental. Se empleó como técnica entrevista y encuesta e instrumento el cuestionario. La población de estudio estuvo conformada por 156 personas y una muestra de 111 trabajadores. Se alcanzó como resultados que el nivel de percepción de la relación que existe entre el clima organizacional, y el desempeño laboral fue de $p= 0,027$, evidenciando que existe una correlación positiva alta. Se concluyó que en la Empresa de Transportes Expreso Internacional Palomino SAC 2018 en cuanto al nivel de confianza determinada en la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, muestra que hay una relación positiva; traduciéndose de esa manera que existe relación entre las dos variables estudiadas en los trabajadores de dicha empresa. Por otro lado, no existe correlación entre el potencial humano y el desempeño laboral en la empresa considerándose que se aprecia que los directivos expresan escaso interés en el desarrollo del personal.

Comentario: La tesis referida tiene relación con nuestro estudio con la variable desempeño laboral, donde el autor estudia la relación existente entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, manifestando la importancia en el desarrollo de los trabajadores en la empresa analizada

Livias (2017). *Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los operarios del área logística de la empresa Guzmán Distribuciones S.A.C de la ciudad de Trujillo 2017*. (Tesis pregrado). Universidad Privada del Norte. Trujillo – Perú. La investigación presentó como propósito medir la relación que ejerce el nivel de motivación en el desempeño laboral de los operarios del área logística de la empresa. El diseño empleado fue correlacional transversal – causal. Se empleó como técnica encuesta e instrumento el cuestionario. La población de estudio estuvo conformada por 40 personas y una muestra de 18 trabajadores. Se alcanzó como resultados al relacionar la motivación laboral con el desempeño laboral, que existe relación estadísticamente significativa entre las variables motivación laboral y desempeño laboral. Finalmente se llegaron a las siguientes conclusiones: Existe una relación altamente significativa ($p= 0.016$) entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los operarios del área de logística de la empresa demostrando que la motivación laboral es un factor fundamental para mantener un nivel de desempeño adecuado en los trabajadores dentro de la organización, asimismo la motivación laboral de los operarios del área de logística, alcanzó el nivel alto en un 44.44% y el nivel medio en un 55.56%, lo que nos indica que la percepción que tienen sobre la motivación laboral es aceptable, es por ello que en el análisis de las dimensiones podemos identificar que la percepción que tienen los colaboradores sobre las dimensiones alcanzan niveles altos a excepción de la dimensión importancia de la tarea.

Comentario: La tesis referida tiene relación con nuestro estudio con la variable desempeño laboral, donde el autor estudia la relación existente entre las variables motivación y desempeño laboral, manifestando la importancia en el desarrollo de los trabajadores en la empresa analizada.

Cárdenas y Vilquimiche (2017). Nivel de la productividad en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa Ransa – Moche 2017”. (Tesis pregrado). Universidad Privada del Norte. Trujillo – Perú. La investigación tuvo como objetivo evaluar el nivel de la productividad en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa Ransa – Moche 2017. Es una investigación no experimental descriptiva diseño transversal. En base a ciertos parámetros preestablecidos conforme de los autores, se tomó como muestra al total de la población que es un grupo de estudio de 30 trabajadores. Se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Donde el resultado obtenido se muestra que la empresa Ransa Comercial tiene un medio nivel de productividad y cuenta con los recursos necesarios para potenciar la productividad en sus actividades. Por último, se concluyó que al evaluar el nivel de la productividad en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa el 60% perciben un nivel medio de productividad lo que se traduce que si existe un alto nivel de la productividad en la gestión de almacenes. Asimismo, respecto al nivel de calidad en la gestión de almacenes; el 53.33% perciben un alto nivel de calidad, esto se sustenta con las respuestas de los colaboradores, aseveran que están de acuerdo con el lugar asignado para sus labores, además están de acuerdo que las entregas en el punto final llegan conforme.

Comentario: La tesis desarrollada guarda relación con nuestra investigación con la variable gestión de almacén, en donde el antecedente muestra la relación de la productividad con la gestión de almacén, el contexto en el que se desarrolla en una empresa que brinda servicio logístico como el caso de TXI Estilo S.A.C.

Villegas (2018) *Aplicación de la gestión de almacén para la mejora de la productividad en el almacén de la empresa Yobel SCM S.A.C. en el turno noche, Lurín, 2018. Tesis pregrado*). Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú. El presente trabajo presentó como objetivo de mejorar la productividad del área de almacén en la empresa logística Yobel SCM S.A.C., El tipo de investigación fue cuantitativa, el diseño fue Pre-Experimental, la población - muestra estuvo constituida por 16 semanas con datos producidos por semana, se emplearon técnicas de observación experimental, análisis documental y observación de campo. Donde los resultados fueron que la implementación de la Gestión de Almacenes mejora la productividad del almacén en la empresa, que permitió que la productividad aumente un 20%, además del aumento del 25% en la eficacia y un aumento del 30% en la productividad esto a causa de que se realizó un orden específico para los productos que redujo el tiempo de preparación de pedidos, se optimizó el espacio disponible y los documentos de control permitieron sustentar las perdidas y/o inexistencias. Donde se obtiene como principal conclusión que la implementación de la gestión de almacén optimiza la productividad del almacén en la empresa, debido a la atención de distintas acciones que van desde la organización del almacén hasta la valoración de la mejora, que accedió que la productividad amplifique un 20% y además logrando consigo grandes beneficios para la empresa.

Comentario: En referencia a lo mencionado por el autor en su tesis donde concluye que la gestión de almacén mejora la productividad de la empresa, tiene relación con nuestra investigación, debido a que buscamos el desarrollo eficiente del área de almacén con la participación de los colaboradores brindando lo mejor en su desempeño laboral y esto contribuirá a lograr la eficiencia en el área de almacén de la empresa TXI Estilo S.A.C.

Tenorio (2017) *Aplicación de la Gestión de Almacenes para mejorar la Productividad en el Almacén de la empresa Industrias Roland Print S.A.C.* Puente Piedra, 2017. (Tesis pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar como la aplicación de la gestión de almacenes mejora la productividad en el área de la empresa. Ante la situación problemática, se efectuó una investigación aplicada, de nivel explicativo, de diseño cuasi experimental, de enfoque cuantitativo, de método hipotético-deductivo. La población son los trabajadores del área de Almacén durante 24 semanas antes y 24 semanas después. Asimismo, la muestra es la totalidad de la población. Se utilizó como técnica la observación y como instrumento las hojas de datos. Finalmente, se concluyó que la aplicación de la gestión de almacenes mejora la productividad en un 27%, en el almacén de la empresa, debido a que disminuye el tiempo de demora por distribución en el proceso de almacenaje, facilitando la pronta entrega de los materiales a las diversas áreas de la organización y reduce costos.

Comentario: Según el autor en su tesis confirma la relación entre la gestión de almacén y la productividad de la organización, considerando que si se direcciona los procesos de recepción, almacenamiento y despacho adecuadamente este traerá beneficios. Asimismo, la relación existente con nuestra investigación está en la variable gestión de almacén donde también analizamos los procesos mencionados.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Desempeño laboral.

Como se ha descrito líneas anteriores la investigación desarrollada tiene como primera variable de estudio el desempeño laboral, por efecto es necesario partir con la precisión de las definiciones.

2.2.1.1. *Definiciones.*

El desempeño laboral abarca la manera de realizar las tareas en la organización por parte del trabajador, se aprecia en muchas oportunidades que los trabajadores buscan aportar el mejor esfuerzo en las organizaciones, para el logro de objetivos. Ello debería ser contribuido por un aumento de salario o bonificación, como factor de motivación para el trabajador, Sin embargo, no siempre es usual ese tipo de compensaciones. En tal aspecto (García, 2017) sostiene:

El concepto de desempeño laboral, hace énfasis a la manera de efectuar las labores, donde existe el valor del trabajador para la obtención de los objetivos. Incluyendo en la forma de realizar el trabajo. Por esta razón, se observan las capacidades que tiene el trabajador, de qué manera lo emplea en el desarrollo de sus tareas y en qué nivel las tiene. También puede estar en relación con un aumento en la remuneración fija, pero no es muy frecuente (parr. 5).

Asimismo, el desempeño laboral está orientado a la obtención de resultados que requiere la organización, mediante la suma de acciones del recurso humano y así lograr el objetivo esperado. Según (Toro citado por Peña y Duran, 2015) expresan:

El desempeño no es la consecuencia a donde se dirige la acción. Entonces una forma es la acción y otra es la consecuencia. No obstante, no se denomina desempeño a cualquier forma de acción humana sino a la que es encaminada intencional a la producción de un resultado, se define como acción con una finalidad consciente; y el resultado es el efecto de dicha acción (p. 205).

Según (Cubillos, Velásquez y Reyes 2014) sostienen:

Los determinantes en el desempeño laboral son habilidad y motivación. Según esta premisa, se reconoce que el desempeño laboral está ajustado por elementos que se perfeccionan entre sí, y la compañía debe fijarse en la habilidad en el momento de efectuar la elección del trabajador, del mismo modo se requiere evaluar de manera periódica el desempeño laboral de los empleados para conservar el equilibrio entre habilidades y motivación (p. 72).

Entonces se puede definir que el desempeño laboral está sujeto a la habilidad, motivación y capacidad que proyecta el personal, sumándose así la capacitación y compromiso que este tenga hacia la organización para el logro de resultados, al respecto

2.2.1.2. Importancia del desempeño laboral.

El desempeño laboral de los trabajadores posee gran importancia en las organizaciones y debe colocarse énfasis en este desarrollo.

Según Chiang y San Martin (2017) “El desempeño refleja principalmente los objetivos de la eficiencia, esto es, alcanzar las metas al tiempo que se utilizan los recursos eficientemente” (p. 160). Para cualquier organización debe considerarse de gran importancia el desempeño laboral de sus trabajadores, si bien es cierto el tema de rentabilidad también prima mucho, debe valorarse con la misma intención el desempeño del recurso humano.

De acuerdo a lo emitido en el Blog control Group (2017) se resalta:

Mediante la evaluación del desempeño puede fijarse oportunidades nuevas para el empleado en la empresa, como: traslado a puestos más adecuado a su formación o habilidades. También se puede implementar planes para la formación y hacer visible las aptitudes del mando intermedio como guía del equipo de trabajo, analizar cómo se desarrolla la comunicación en la entidad, hasta se podría corroborar en qué nivel el empleado se siente identificado con la cultura de la organización (parr.3)

De acuerdo a los aportes brindados se resalta que en la importancia del desempeño laboral se debe integrar al personal mediante capacitaciones a su vez esté presente un sentimiento de pertenencia con la organización. Siendo de importancia la herramienta de evaluación de desempeño que conlleva promover al personal de acorde al perfil que la organización requiere y a la vez brinda conocimientos que aplicaran a la organización.

2.2.1.3. El liderazgo en el desempeño laboral.

En el desempeño laboral lo que se resalta es la forma de actuar del trabajador y el liderazgo no puede estar exento del comportamiento del personal, considerando que muchos trabajadores pueden tener esta capacidad.

Según Rodríguez (2017) “El liderazgo trata de poseer ciertas habilidades, como ser creador, analítico para precisar estrategias que nos orienten a gestionar de manera eficaz el desempeño del personal” (parr. 2).

Uno de los elementos importante en toda organización, es un buen líder que tenga la capacidad de guiar al equipo de trabajo a cargo, para generar mayor eficiencia en los procesos. Este debe ser una persona proactiva, con iniciativa, innovador y mantener buena comunicación para el desarrollo de su trabajo. Al respecto Weber citado por Malvaiz, (2015) expresa:

La concepción de liderazgo inicialmente hay que puntualizarlo de forma breve; El líder es aquella persona que es capaz de guiar a sus subordinados de manera idónea, a fin de obtener los objetivos o metas que mantienen las mismas personas, tanto el líder y sus seguidores. Este líder es conocido como líder o jefe u orientadora, afín de satisfacer la petición de quien lo solicite (parr. 1). Siendo así que el líder es quien lleva al grupo de trabajo a una sola dirección y en conjunto. Puede ser el jefe o guía, como se pueda identificar en el contexto que encuentre, lo cierto es que debe poseer cualidades positivas que contribuyan al logro de objetivos.

2.2.1.4. La comunicación.

Otro aspecto importante es la comunicación para el desarrollo adecuado de las relaciones entre el personal según De La Cruz (2014) “Es el proceso donde intervienen diferentes parámetros como: estados de ánimos, cultura, cercanía de los interlocutores, ...) pueden existir diferencias y también hay elementos frecuentes que hacen posible el proceso de comunicación”. (p. 20). Es cierto que la comunicación es importante en las organizaciones ya que permite tener un flujo completo de información y a la vez permite difundirse entre las personas, aunque el pensamiento no sea el mismo.

Según Urcola y Urcola (2015) afirma:

La comunicación es la columna vertebral de casi todo lo que hacemos en una organización. No se puede dirigir sin comunicar. Si decimos que liderar significa que sigan a una persona por convencimiento. ¿Cómo será posible este proceso si no hay comunicación? No se puede hacer equipo sin comunicar y no digamos motivar, evaluar, corregir, vender o negociar (p. 17). La comunicación es factor importante para la fijación de metas y objetivos ya que sin ella no podemos dirigir o guiar al personal de la organización.

2.2.1.5. La inteligencia emocional.

Es importante que en toda organización los trabajadores manejen la inteligencia emocional ante cada situación que se presente. Según Extremera y Fernández (2016) la inteligencia emocional se puede definir como la habilidad para apreciar, asimilar, comprender y regular el estado emocional propio y de los demás”. Es decir, la inteligencia emocional es la habilidad para percibir y manejar

nuestras emociones y del entorno que nos rodea. Con ello obtener el comportamiento adecuado dentro de la organización.

De acuerdo a Diez y Sánchez (2017) la inteligencia emocional tiene muchas implicancias en los estilos de liderazgo, pero la importancia de la aplicación de la IE con respecto a la combinación de los estilos de los líderes puede ser anulado por factores culturales. Es decir, no es fácil la adaptación de la IE en las organizaciones, pero si se tiene el deseo firme de adaptarse, esto podría traer extraordinarios beneficios personales y empresariales. Con todo esto se puede aseverar que el desarrollo de habilidades de IE no es una idea nueva y al pasar de los años se ha vuelto uno de los principales objetivos de la educación mundial para mejorar los líderes organizacionales.

2.2.1.6 Evaluación del desempeño.

Otro aspecto importante del desempeño laboral es la evaluación de este, para ello es importante valorar el conocimiento, el nivel de compromiso, la conducta y el rendimiento del trabajador en la empresa.

2.2.1.6.1. conocimiento.

Es la pieza clave en el rendimiento y fortaleza de la competitividad de las organizaciones, generando ello ventaja competitiva sostenible. Es importante que las personas puedan aprender para la adaptación de su entorno y desarrollo de manera eficiente sus capacidades aprovechando el talento y potencial de los recursos que dispone. (Almanza, Calderón, Vargas, Casas y Palomares, 2013, p.93).

El conocimiento en la organización es clave y contribuye en la mejora continua, si el recurso humano explota sus capacidades, creatividad y talentos múltiples esto será de gran aporte para la Organización generando competitividad en el mercado externo.

La base del pensamiento es el lenguaje y tipo de conocimiento. El conocimiento puede ser explícito o implícito, según la posibilidad de ser expresado o no verbalmente. Nonaka, Toyama y Konno (2001), distinguen cuatro tipos de conocimientos: (1) experiencial, que es el conocimiento tácito compartido a través de experiencias comunes; (2) rutinario, que es conocimiento tácito derivado de acciones y prácticas frecuentes y comunes; (3) conceptual, que es conocimiento explícito articulado a través de imágenes, símbolos y lenguaje; y (4) sistémico, que es conocimiento explícito, codificado y sistematizado. (Sánchez 2014, p.34).

Existen diferentes tipos de conocimientos, experiencial que deriva de las experiencias vividas, el rutinario, el que se apega a las actividades comunes realizada por la persona, conceptual, basado en la visualización, audición y lenguaje, finalmente el sistémico, que vendría ser el procesado o sistematizado.

2.2.1.6.2. compromiso laboral.

“Se conoce como el sentimiento y el entendimiento del pasado y del presente de la empresa, así también la comprensión y compartimiento de los objetivos de la empresa por todos sus colaboradores”. (Chiavenato citado por Opere, 2018, parr.5).

El compromiso laboral es el grado de interés que muestre el empleado hacia la organización y este se verá reflejado en el logro de objetivos.

Es el grado de identificación y pertenencia que una persona tiene con la organización. La relación entre compañía y el trabajador es decisiva para que todo marche de forma adecuada, por lo que una de las labores más significativas de la compañía es la gestión del compromiso. (Martínez, 2016, parr. 01).

El compromiso no solamente es una cuestión que compete a los trabajadores, además involucra el accionar de la organización con su recurso humano, es decir la empresa debe buscar que se sienta el personal comprometido estableciendo una conexión con ellos para poder conocerlos mejor y entender sus necesidades y prioridades.

2.2.1.6.3. conducta.

La conducta se refiere al hábito de hacer o no hacer, puede consistir en la realización de acciones o en la ausencia de estas (omisiones). Aunque gran parte de las conductas son plenamente consciente, otra parte responde a procesos de activación automática o semiautomática, como en el caso de algunos gestos y movimientos. (Sánchez 2014, p.37).

La conducta se puede mostrar mediante un acto verbal o no verbal, debido que muchas veces el cuerpo transmite información directa acerca de la personalidad o sentir del ser humano.

Las normas de trabajo interno o conducta, intentan reglamentar el comportamiento del recurso humano, en las interrelaciones personales, como con los clientes, proveedores, superiores y / o en la manera en la que se enfrentan las actividades. Estos códigos tienen como fin evitar conflictos, así también permite definir los derechos y obligaciones de las partes de una forma muy específica, originando practicas buenas y delimitando las conductas laborales que deterioren la seguridad y el buen ambiente laboral. (Udiz, 2014, parr. 1).

Toda empresa debe tener códigos o normas internas para poder manejar situaciones diversas, en muchos casos donde la conducta del personal no se encuentra dentro de los estándares permitidos. El principal afán del área de recursos humanos es evitar conflictos innecesarios y promover prácticas de integración y compañerismo.

2.2.1.6.4. rendimiento laboral.

“La Real Academia define el rendimiento profesional, también llamado productividad, como la relación existente entre lo que se produce y los métodos que se emplean para ello”. (Servos, 2017, parr.11).

El rendimiento laboral es la relación directa que existe entre lo que se produce y los canales empleados para ello, entre los mismos, puede considerar el tiempo, conocimiento y dedicación brindada para el logro de objetivos.

El término rendimiento hace referencia a los resultados. Donde el centro no es la forma de realizar las actividades ni el esfuerzo para lograrlo, sino en que la obtención final de estos resultados implica cuanto se ha realizado. (García, 2017, parr. 4).

El rendimiento laboral está orientado directo a los resultados. Dentro de la organización pueden utilizarse diversos medios, sin embargo, lo que es relevante es la consecución final de los medios, que se manifiesta en un resultado.

2.2.1.7. Niveles de satisfacción.

Es importante identificar que en toda organización para determinar el nivel de satisfacción que posee el trabajador está orientado al clima laboral en el que se desarrolla y el grado de motivación que siente por la organización.

2.2.1.7.1. clima laboral.

Según Ganga, Piñones y Saavedra (2015)

Esta definición representa para los miembros de la empresa un conjunto de actividades y expectativas que representan a la organización en términos de características estáticas como el diseño organizacional, el tamaño, la complejidad, formalización división del trabajo, niveles de autoridad, entre otros, lo que involucra que no se le concede excesiva importancia a las percepciones propias que poseen los empleados sobre del ambiente existente en la empresa (parr. 38). En tal aspecto el clima laboral es el ambiente que percibe el trabajador acerca de la organización, tomando en cuenta diferentes factores como, el

diseño, tamaño, formalización de la empresa, niveles de autoridad, división del trabajo y reconocimiento al trabajador.

Asimismo, Bordas (2016), sostiene que el clima laboral tiene como centro el contexto del trabajo, representado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que se encuentran activas en la organización y a la vez puede afectar la motivación, actitudes y el comportamiento de sus miembros, con ello el desempeño laboral. Siendo así que el clima laboral es el contexto en el que nos desarrollamos día a día e influye en las actitudes, motivación, comportamiento y compromiso del trabajador y se refleja en el desempeño laboral obteniendo reacciones satisfactorias o negativas.

2.2.1.7.2. motivación laboral.

Ampliamente la motivación laboral es la capacidad para mantener estimulado al personal positivamente en función con todas las actividades que realizan dentro de la organización, buscando satisfacer sus necesidades y mantener su compromiso con la empresa. Al respecto Delgado citado por Peña y Villon (2017) sostienen:

Se da cuando las personas, al hacer una actividad determinada, solucionan desplegar unos esfuerzos que conlleven a la realización de ciertas metas y objetivos con la finalidad de compensar algún tipo de necesidad y/o expectativa, y de cuya mayor o menor satisfacción va en dependencia del esfuerzo que establezcan emplear a próximas acciones (p. 182)

Del mismo modo (Yáñez, 2018) explica que la motivación es un elemento muy importante, pero se debe entender el valor predominante que tiene en una empresa. Formando resultados positivos para el personal como autorrealización al sentirse apreciado por su entorno; y para la compañía logrando mayor producción de su personal y consiguiendo gran sentido de pertenencia en todo su equipo de trabajo. Siendo de esta manera que la motivación es uno de los principales elementos el desempeño laboral brindando al personal la libertad para poner en práctica sus conocimientos que sean acorde con lo que la organización requiere.

2.2.2. Gestión de almacén.

La segunda variable de la investigación es la gestión de almacén que es netamente una función logística importante para ello en las siguientes líneas se explican sus definiciones.

2.2.2.1. Definiciones.

“Es aquel proceso de función logística que involucra la recepción, almacenamiento y movimiento del almacén hasta el punto de entrega de cualquier material, así como el tratamiento e información de los datos presentados; que busca optimar la logística funcional”. (Chiavenato citado por Huguet, Pineda y Gómez, 2016, p. 90) Es decir la gestión de almacenes es parte elemental de la logística buscando la mejora de esta área implicando etapas importantes como recepción, almacenamiento, movimiento, abastecimiento y distribución.

Asimismo (Perdiguero, 2017) explica que el almacén es la parte habilitada de una empresa para almacenar mercancías. En el almacén se realiza la recepción, conservación o ubicación de productos hasta el momento en que son utilizados o colocados a disposición del cliente por ello la

gestión de almacén busca realizar un trabajo eficiente, realizando tareas importantes como recepción, conservación y distribución.

Finalmente, Flamarique (2017) explica que el diccionario de logística define el almacén como: “área o espacio fundamentalmente preparado, organizado y proyectado para recibir, almacenar, custodiar, resguardar, inspeccionar, manejar, reacondicionar y despachar productos, pudiendo ser estos: materias primas, productos semielaborados o consumados” (p. 9). Dentro de la gestión de almacén se considera el almacén como el recinto específico y adecuado para recepcionar, almacenar, custodiar y controlar la mercadería.

2.2.2.2. Importancia de la gestión de almacén

Respecto a la importancia de esta función logística según Flamarique (2018) implica una serie de factores:

Los mercados tienden hacia la inestabilidad; la evolución tecnológica y el desarrollo del transporte de mercancías ha globalizado los mercados; se ha pasado de almacenar unos pocos productos a guardar una gran variedad; la empresa ha dejado de ser la que decide los productos (sistema push, empujar) y ahora son los clientes, el mercado (sistema pull, tirar), los que reclaman y demandan que se adapten a sus necesidades particulares; El servicio ha dejado de ser un valor secundario y ahora es importante para el cliente: se ha pasado de un sistema “yo gano, tu pierdes”, a un sistema “yo gano, tu ganas”. De esta manera la clave de la competitividad no es ahora exclusivamente en las empresas sino en la cadena de suministros y en la colaboración que se constituye entre el conjunto organizacional que lo

conforma. La planificación, la gestión y el control del almacenaje implican adaptar los recursos y materiales para conseguir un nivel del servicio acorde con las demandas de los clientes (p. 15).

Debido a las diferentes incidencias presentadas en las empresas respecto a la insatisfacción del cliente, muchas veces por no tener su mercadería a tiempo, o errores en su envío u otros inconvenientes, la cadena de suministro es un modo clave de competitividad y radica su importancia en la planificación, gestión y control de almacenaje buscando la satisfacción del cliente y comodidad de los trabajadores.

En tal sentido Aguirre (2018) afirma que:

La gestión de almacén no es de fácil manejo en la actualidad, puesto que hay muchas organizaciones que aun presentan inconvenientes que se muestran en dos fases primordiales, el abastecimiento y la distribución de mercaderías, el hecho de no concretar el propósito dentro de cada proceso puede fallar la fiabilidad, la rapidez de entrega y la disminución de costos entre otras (parr. 2)

En efecto, la gestión eficiente del almacén es importante porque contribuye al cumplimiento de objetivos de la empresa, aportando en la reducción de costos y eficiencia en sus procesos de entrega.

2.2.2.3 Proceso de recepción de mercadería

“Este proceso comprende recepcionar los productos, materiales, mercancías, equipos y otros necesarios para el tratamiento de las funciones de producción, o sencillamente el almacenamiento para que después se transporte a una zona asignada”. (Elizalde–Marin, 2018, p.12)

El proceso de recepción de mercadería implica recibir toda existencia que ingrese a la empresa para posteriormente derivarse a su almacenamiento.

“La recepción de mercadería consiste en un conjunto de procesos relacionados a la recibimiento, verificación y control de calidad de la mercadería”. (Vertiz citado por Mancheno, Gamboa, Villalba, Hurtado, 2018, p. 828).

La recepción también implica verificar el estado de la mercadería, considerando aspectos importantes como la calidad del producto.

2.2.2.4 Proceso de almacenaje.

Según Solórzano (2018) El almacenaje se define como la acción de reunir, guardar o registrar la cantidad de un producto. El almacén es el lugar físico donde se produce el almacenaje que se caracteriza por poseer una estructura lógica que permite la recepción, preparación y la emisión de pedidos. Es decir, el almacenaje en la empresa implica guardar, custodiar y el registro adecuado de la mercadería en el interior del almacén, el lugar indicado para esta actividad.

Asimismo (Brenes, 2015) sostiene que:

En todos los procesos de la cadena de suministros deben existir espacios para almacenar y depositar los materiales mientras no se necesiten. Asimismo, el almacenaje es la función transversal de la logística que será necesario abordar en muchas etapas de la cadena de suministro (p. 14). Toda mercadería adquirida, siendo materias primas o productos terminados requiere ser almacenado sea para su producción despacho al cliente. Este proceso de almacenaje es una función esencial de la logística.

2.2.2.4.1 diseño de almacén.

Según Perdiguero (2017) Es incuestionable la necesidad que se ha generado dentro de las empresas de disponer almacenes de gran rendimiento, por ello afrontar el diseño y gestión de dichos almacenes es un reto. El diseño de un almacén requiere de un enfoque metodológica que permita la mejora progresiva del servicio, la reducción de costos y por consiguiente la rentabilidad del capital invertido. Es importante ejecutar un análisis previo sistemático y exhaustivo que permita mejorar el desempeño de la cadena de suministros. Teniendo en cuenta la evolución que en los últimos años. En tal aspecto en la actualidad para las empresas, el diseño de almacenes es un gran reto por ello requiere de un análisis detallado que permita mejorar el servicio de la cadena de suministros.

(Pérez, 2017) expresa:

La distribución del espacio disponible es uno de los puntos aparentemente más simple, sin embargo, es el que más se complica en la práctica. El diseñador de un almacén eternamente deseara obtener más espacio del que ya posee, pero los elementos exógenos suponen una seria restricción del espacio disponible y por ello su distribución ha de ser esmeradamente estudiada. Se debe realizar una distribución perimétrica o lay-out, el mismo que debe efectuarse validando las normas básicas del buen almacenamiento. Parr. 5).

El diseño de un almacén es importante y requiere evaluar de manera eficiente el espacio que requiere y la distribución teniendo en cuenta que requiere facilidad de acceso, facilidad de control y aprovechamiento eficiente del espacio, cumpliendo las reglas mencionadas la empresa facilitara el manejo del almacén, aportando eficiencia en sus procesos.

2.2.2.4.2 ubicación de mercadería.

En este proceso se recoge la mercadería en el área de recepción; tomar las instrucciones de lugar final, trasladar la mercadería a la ubicación ordenada; colocar en dicha ubicación final; confirmar al SGA o WMS, y siempre y cuando sea necesario, que la colocación se ha realizado correctamente para tener congruencia la ubicación física junto a la ubicación por sistema. (Marco, 2019, parr. 9).

La ubicación es la colocación de los artículos en su lugar correspondiente. Las operaciones que se efectúan para esta colocación no siempre son las mismas, dependiendo del modelo

que se practique; por ejemplo, tal vez haya un acuerdo previo entre la empresa y su proveedor, según el cual no es necesario comprobar la recepción, pasando el producto directamente a la zona de stock. Esta práctica es conocida como Direct Putaway o “ubicación directa” (desde el punto de vista de la recepción, empero, se habla de entrega certificada). No obstante, a veces los productos pasan directamente a la zona de picking en caso de que haya que reponer algún artículo o cuando la empresa se rige por métodos distintos al ya conocido FIFO. (Zlav, 2013, parr. 1).

La ubicación refiere a colocar la mercadería en el lugar asignado sea en zona de picking o directamente en reposo en el almacén, de acuerdo al sistema utilizado.

2.2.2.4.3 inventarios.

Según Mora (2016) La principal finalidad de un inventario es su adecuada gestión, es decir mantener la cantidad necesaria que permitan evitar faltas o exceso de mercadería, es decir un control adecuado de las existencias, en las etapas de producción y comercialización fluida. Esto lleva a poseer una apropiada inversión de los bienes de una entidad y un estado mejorado de costos de administración de inventario.

El control de inventarios es importante porque permite a la empresa un manejo eficiente de sus existencias, permitiendo brindar un servicio adecuado en cuanto a información y disponibilidad de stock al cliente. Asimismo, asegura el cumplimiento de objetivos evitando los excesos y faltas de mercancía en el momento indicado.

(Ghermandi, 2019) explica:

En el control de inventario existen dos aspectos relevantes que son el control físico y contable, donde el primero visualiza como está organizado el almacén en la práctica, desde almacenamiento y centros de distribución, movimiento de mercaderías, expedición y documentación, en la segunda parte que es contable trata de cómo se maneja el inventario en el balance general (parr. 26)

El aspecto físico y contable son necesarios para el manejo adecuado de la gestión de almacén puesto que uno considera el movimiento del producto desde su ingreso al almacén y la parte contable permite realizar balances que aporten a los informes financieros de la empresa.

2.2.2.5 Distribución.

El acto de distribución refiere a la salida del almacén hasta la localidad del cliente. Al respecto López (2014) sostiene “En el momento que el material ha sido preparado y se encuentra en estado disponible para ser vendido, se procede a un almacenaje temporal y posterior a movilizar hacia el destino del comprador o cliente” (p. 14)

Por otro lado, Brenes (2015) afirma que “La distribución refiere a todas las tareas asociadas al despacho de productos, también involucra al picking, así como coordinación del medio de transporte que se requiera” (p. 12). Cuando se habla de distribución implica desde el picking y asignación de transporte para su salida destino al cliente.

2.2.2.5.1 picking.

Este término refiere a la preparación de pedidos u órdenes, inicia con el recojo de productos que se encuentra debidamente acondicionado en el almacén en diferentes presentaciones, se realiza la selección de unidades de empaques a menor escala que sean necesarios de acuerdo a la lista de pedidos. (Herranz, 2017, parr. 1)

El proceso de picking es el acto de extracción o selección de productos del almacén para contabilizar y revisar adecuadamente de acuerdo a la solicitud del cliente.

El picking en muchas oportunidades puede ser un aspecto crítico para la empresa. Por esta razón se busca la optimización de este proceso mediante un flujo adecuado para la selección de producto o con la tecnología que facilite la localización de cada producto con mayor eficiencia, buscando mejores resultados para la empresa. (Viso, 2017, parr. 1).

La preparación de pedidos o picking también puede ser un punto crítico en la empresa y generar costos adicionales por su mala ejecución, Puesto que en este acto preparan los pedidos que serán utilizados para manufactura o para distribución final.

2.2.2.5.2 embalaje.

Este proceso de embalaje involucra diversas herramientas en función al tipo de mercancía, entre los recursos más conocidos tenemos los pallets, cajas, contenedores de metal, sacos de papel o plástico, toneles, fardos u otros afines. También existen códigos de identificación en el embalaje como el -GS1-128 que se utiliza mucho en el ámbito

internacional, este código de barras, consiente el acceso a información referente al envío como son el número de lote, fabricante, dimensiones, fecha de caducidad y unidades. (Cabrera, 2014, p.22).

El embalaje viene a ser la presentación del producto ante el cliente, puede enviarse de diversas formas considerando el peso, tamaño, tipo de producto, volumen, y las cantidades, en estos casos lo más utilizado son las paletas, cartón, contenedores, sacos, toneles u otros.

El proceso de embalaje se inicia, en el tiempo en que el producto contiene sus aspectos físicos, químicos y hasta biológicos que son considerados para la elección de su forma de presentación ante el cliente y posterior para su introducción en cadenas de abastecimiento. (Delgado, 2013, parr. 2)

El embalaje del producto tiene aspectos que deben ser considerados en el momento de su aplicación, detalles como dimensiones, tipo de productos y lugar de destino.

2.3 Definiciones Conceptuales

Con el fin de obtener mayor claridad de los términos empleados, en las siguientes líneas se detallarán conceptos desarrollados por conocedores del tema:

Actitud: refiere al hecho de dar iniciativa, tener buena actitud facilita a la persona al logro de las metas, actuar como agente de cambio, asumir riesgo, es brindar un valor agregado, busca la excelencia y un enfoque para llegar a la autorrealización. (Vallejo, 2016, p.30)

Almacén: Es el área de una empresa, eslabón de la cadena de suministro (Supply chain), que vincula producción y cliente final. Por ello, su forma, su volumen de inversiones, capacidad, etc. (Mauleon, 2013, p. 53).

Auditorías de almacenaje: Estas auditorías representan una valiosa fuente de información a la dirección, pues contribuyen una visión global de la eficacia de los controles internos y operaciones operativas que se efectúan. (Rodríguez, 2015, p. 202)

Ausentismo: Refiere a los retrasos o faltas en el centro laboral. El ausentismo es la frecuencia o la duración del lapso de trabajo que se derrocha cuando los trabajadores no asisten; es la suma de los tiempos en los cuales se encuentran ausentes en el trabajo, sea por falta, por retraso u otras razones. (Vallejo, 2016. p.43)

Capacitación: Es la herramienta efectiva para optimizar el desenvolvimiento del personal, aporta a tener sistematizadamente una etapa en el que nos podría suministrar el cambio preciso para que los trabajadores tengan una visión global de los beneficios. Una capacitación eficientemente accede a la compañía poseer innovación, el progreso de habilidades competitivas, corporativas y funcionales, apoyado en el uso de tecnologías de información, con ética y responsabilidad social. (Cota y Rivera, 2017, parr. 1)

Categorización ABC: Consiste en organizar o clasificar las mercancías en tres clases o categorías llamadas A, B y C, apoyándose en el principio donde los productos siguen una distribución similar

a la ejecutada por pareto con las rentas de las personas. Siendo que: cerca de 20% del número de artículos en stock representan cerca del 80% de la suma del inventario. (Mora, 2016).

Control interno: El control interno es aquel que hace referencia al conjunto de operaciones de revisión automática que se originan por la relación de los datos reportados por diversas áreas o centros operativos. (Tovar, 2014, parr. 1)

Cultura Organizacional: representa una serie de creencias, ideas, expectativas, valores, conductas y actitudes simultáneas por los miembros de una empresa que prospera con el paso del tiempo. También puede incluir: normas que intervienen individuos, filosofía que guía las políticas, formas habituales de comunicarse, equipos, valores dominantes, y la toma de decisiones, las reglas del juego para llevarse bien y el sentimiento que se transmite en una organización. (Dorta, 2014, parr. 8)

Eficacia laboral: Por un lado, vemos que la eficacia viene a ser la posibilidad de que una persona reciba un encargo, o él sepa lo que se espera de su trabajo, lo cumpla con la dedicación suficiente y tenerlo terminado en tiempo y correctamente. (Magro, 2014, parr. 5)

Eficiencia: la eficiencia necesita fijar, de algún modo una relación entre los bienes suministrados y los efectos recibidos en un categórico período. (Cegarra citado por Calvo, Pelegrín y Gil, 2018, parr, 37).

Fefo: Es la herramienta de gestión que hace fluir los productos por medio de la cadena de suministro, siendo este un propósito de calidad. En algunas partes, es significativamente en función de la acción que se realice. Por otro lado, errar en el fefo obtiene retornos de los clientes, stock caducado, tiempo perdido, y que la presentación del producto esté malograda. (Valle, 2017, parr. 1)

Fifo: También conocido como primero en entrar y primero en salir. Es decir, inicialmente se da salida a los bienes o mercadería que se encuentran almacenados hace mucho tiempo. Con el FEFO se evitarán los huesos o muertos en el almacén. Se emplea para ciertos productos transitorios con fecha de caducidad: medicamentos, alimentación fresca, etc. (Mauleon, 2013, p. 57).

Gestión: Se refiere al acto que se debe iniciar afín de lograr la resolución de una cosa, coordinando todos los medios disponibles para el logro de ciertos objetivos. (Angulo, Pérez, Quevedo y Benítez, 2013, parr. 12).

Kardex: Es un registro ordenado de mercancías en un depósito o empresa. Este documento es de tipo administrativo y se crea a partir de la valoración del inventario analizando la cantidad de bienes, el valor de medida y el precio por unidad, para consecutivamente catalogar los productos de acuerdo con las semejanzas de sus propiedades. (Leal, 2018, parr. 1).

Medición de la productividad: Este acto la condición requerida para la evaluación del desempeño, la definición de sus estrategias empresariales y la innovación. La productividad es un asunto

primordial en las organizaciones, debido a que una alta productividad y una apropiada estrategia acceden el aumento de la competencia e innovación. (Morales y Masis, 2014, p. 41)

Meta: Es un deseo que se traza efectuar a periodo extenso. Puede fijarse como el efecto final de la proyección, el final del proceso. (Lugo, 2013, parr. 4)

Objetivos: Son acciones específicas que se desea realizar con la finalidad de lograr un resultado deseado. Los objetivos son primordiales en todo proceso de planificación. Deben ser diseñado como algo perceptible que necesita acciones detalladas. (Lugo, 2013, parr.16)

Recursos humanos: Este término es empleado como denominación al personal insertado en una empresa. Si bien se trata de sujetos trabajando, las empresas, siempre seguirá considerando como los RR. HH. (Cuesta, 2017, p. 23)

Rotación de inventarios: Es un concepto básico cuyo discernimiento resulta imprescindible para poder optimar la gestión logística. También se puede asociar al número de veces que se ha cambiado el stock en un proceso definitivo durante un lapso de tiempo. (Urzelai, 2013, p. s/n).

Stock: Está formado por la mercancía acumulada en el almacén necesario para asegurar el proceso de producción, cuando lo almacenado son materias primas, y el proceso de distribución, cuando los productos están listos para el consumo”. (Solórzano, 2018, p. s/n).

Capítulo III

Metodología

3.1 Enfoque de la investigación

Considerando que el enfoque de investigación cuantitativa trata de recolectar y analizar datos para responder las preguntas o cuestionamiento de investigación y examinar hipótesis señaladas anticipadamente y confía en el cálculo numérico, el conteo y continuamente en la utilización de estadísticas para fijar con exactitud, modelos de comportamiento en una población. Asimismo, esta tesis realizada a la empresa TXI Estilo S.A.C., fue desarrollado bajo este enfoque.

Con base en lo expresado en el párrafo anterior, la investigación cuantitativa “Usa la recolección de datos para probar hipótesis con base a medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”. Hernández, Fernández y Baptista citado por Del Canto y Silva (2013, p. 28).

El enfoque cuantitativo (que representa, como dijimos, un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 4).

3.2 Variables

Variable independiente: Desempeño laboral

Variable dependiente: Gestión de almacén

3.2.1. Operacionalización de las variables

3.2.1.1. Definiciones conceptuales de las variables

Desempeño laboral

“Lo concluyente en el desempeño laboral son habilidad y motivación (esfuerzo), en el que la habilidad está formada por el crecimiento de aptitud, adiestramiento y recursos, así también la motivación, está compuesta por el deseo y el compromiso”. (Cubillos, Velásquez y Reyes, 2014, p. 72).

Dimensiones:

Dimensión 1 habilidades sociales

Las habilidades sociales constituyen un conjunto de cualidades y conductas de relación que admiten conservar un nivel conveniente de relación interpersonal. También acceden que un sujeto se relacione de forma constructiva con los demás: una carencia de este tipo de destrezas se puede reducir en exhibirse violento, muy permisible, expresar de forma errónea los sentimientos, actuar de forma intransigente, etc., ello posee consecuencias negativas en el ambiente social y más resumidamente en el laboral. (Fernández 2016, p. 7).

Dimensión 2 motivación

Es la expresión de los motivos que incitan a un sujeto a una expresa acción. Desde un aspecto psicológico, se logran concretar como el conjunto elementos dinámicos teniendo una fuente que estimulan la actuación de un humano hacia un objetivo definido; según este punto de vista, cualquier hecho sin justificación, es posible que fracase. (Napolitano, 2014, p. s/n).

Dimensión 3 compromiso

El compromiso laboral trata de una realidad mayor en la que quedan englobadas las otras premisas de implicación, satisfacción, sentimiento de pertenencia o vinculación, motivación. Es decir, un trabajador no podrá estar comprometido si no se encuentra satisfecho con su puesto de trabajo o no se siente parte de la compañía. Opere (2018, parr.11).

VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Dimensiones	Indicadores	Items
Habilidades sociales	Estilo personal	1.-¿En el desempeño laboral el estilo personal del trabajador es una habilidad social fundamental?
	Hábitos	2.- ¿Los hábitos son habilidades sociales del personal que influye en el desempeño laboral?
	Relación interpersonal	3.- ¿Las relaciones interpersonales son habilidades sociales que mejoran el desempeño laboral?
Motivación	Acción	4.- ¿La motivación es un aspecto importante en la forma de actuar del personal e influye en su desempeño laboral?
	Factores	5.-¿Existen factores internos de motivación que influyen en el desempeño laboral?
	Comportamiento	6.- ¿En el desempeño laboral el comportamiento del personal es un reflejo de la motivación?
Compromiso	Satisfacción	7.- ¿La satisfacción del personal asegura su compromiso en su desempeño laboral?
	Sentimiento de pertenencia	8.- ¿En el desempeño laboral el sentimiento de pertenencia del personal puede afectar su compromiso con la empresa?
	Motivación	9.- ¿En el desempeño laboral la ausencia de motivación puede generar la falta de compromiso del personal?

Gestión de almacén

“Se define como el manejo del almacén que es el espacio, edificio, o recinto esencialmente preparado, debidamente organizado y proyectado para la recepción, almacenamiento, custodia, resguardo, control, manipulación y expedición de bienes, como productos terminados o semielaborados y materias primas” Flamarique (2017, p. 9).

Dimensiones:

Dimensión 1 Recepción

Consiste en ingresar los productos enviados por los vendedores o proveedores. En este acto de recepción se verifica que la mercadería admitida concuerde con la información que figura en la nota de entrega u orden de compra. Asimismo, se revisa que las particularidades o características, calidad, cantidad, etc., corresponda a lo solicitado. Escudero (2015, p. 9)

Dimensión 2 Almacenamiento

Para definir almacenamiento podemos señalar que se trata de la acción de dar una ubicación específica a la mercadería ingresada, con la finalidad de ubicarlo oportunamente cuando sea requerido; lo que en logística se traduce como la utilización óptima de un espacio asignado para colocar una determinada cantidad de elementos o referencias. Esto nos lleva al almacén o bodega, lugares donde se guardarán los diferentes tipos de mercancías, que administrados mediante una política de inventarios ayudan al control físico y al cuidado de todos los artículos inventariados. Castellanos (2017, p.33).

Dimensión 3 expedición

“Esta acción inicia con el proceso de seleccionar la mercadería y el embalaje (según los medios requeridas) y optar el medio de transporte (según los tipos de artículos y zona de destino)”.

Escudero (2015, p. 9).

GESTIÓN DE ALMACÉN

Dimensiones	Indicadores	Items
Recepción	características	1.- ¿En el proceso de recepción el personal debe revisar las características del producto para evitar errores que perjudiquen la gestión de almacén?
	Cantidad	2.- ¿En el proceso de recepción revisar la cantidad de mercadería que ingresa es importante para la gestión de almacén?
	Calidad	3. ¿la calidad del producto en el proceso de recepción es relevante para la gestión de almacén?
Almacenamiento	Ubicación	4.- ¿La ubicación adecuada de productos en el proceso de almacenamiento en un punto importante en la gestión de almacén?
	Espacio	5.- ¿El espacio manejado para el almacenamiento es el adecuado y garantiza una adecuada gestión de almacén?
	Inventario	6.- ¿El inventario periódico evita deficiencias en el almacenamiento asegurando una eficiente gestión de almacén?
	Control	7.- ¿El control de la mercadería en el proceso de almacenamiento es relevante para la gestión de almacén?
Expedición	Seleccionar	8.- ¿Seleccionar productos correctamente para su expedición optimiza la gestión de almacén?
	Embalaje	9.- ¿En la expedición el embalaje incorrecto de productos afecta la gestión de almacén?

3.3 Hipótesis

3.3.1 Hipótesis general

Hi El desempeño laboral de los trabajadores influye significativamente en la gestión de almacén de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018.

Ho El desempeño laboral de los trabajadores no influye significativamente la gestión de almacén de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018.

3.3.2 Hipótesis específicas

He1 El compromiso laboral de los trabajadores influye significativamente en la gestión de almacén respecto al proceso de recepción de mercadería de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018.

He2 La motivación de los trabajadores influye significativamente en la gestión de almacén respecto al proceso de almacenamiento de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018.

He3 Las habilidades sociales de los trabajadores influyen significativamente en la gestión de almacén respecto al proceso de expedición de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018.

3.4 Tipo de investigación

La investigación elaborada fue de tipo descriptiva, debido a que se detallaron antecedentes, características, importancia e influencia del desempeño laboral en la gestión de almacén de los trabajadores de la empresa TXI Estilo S.A.C.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Los estudios descriptivos están orientados a puntualizar las propiedades, las características y los perfiles de personas, comunidades, grupos, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se exponga a un análisis. Es decir, solo pretenden medir o acopiar información de forma independiente o conjunta acerca de los conceptos o las variables a las que se describen (p. 92).

3.5 Diseño de la investigación

Se considera en cualquier estudio el diseño de investigación, como un aspecto de importante, de esta manera en nuestra investigación el diseño fue de carácter no experimental, descriptivo simple, donde la variable desempeño laboral, no fue expuesta a ningún tratamiento, por el contrario, se midió en su contexto real, así como se desarrolla en la gestión de almacén de TXI Estilo S.A.C.

Kerlinger citado por Moreno (2013) explica:

Por lo general se describe diseño de investigación al plan y estructura de una investigación creadas para adquirir respuestas a las preguntas de un estudio. El diseño de investigación expresa la forma de considerar un problema de investigación y el modo de ubicarlo en una estructura que sea guía para la experimentación (en el caso de los diseños experimentales) y de recopilación y análisis de datos.

De esta manera, el diseño descriptivo simple en la investigación realizada fue:

Esquema:



Donde:

M: Muestra (Trabajadores del departamento de almacén de TXI Estilo S.A.C.)

O: Información (Hombres y mujeres entre 30 y 50 años de edad).

3.6 Población y muestra

3.6.1 Población

Tamayo citado por Moreno (2013) afirma:

La población o universo es el todo de un fenómeno de estudio, contiene la totalidad de unidades de análisis que componen dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un rotundo estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una expresa característica, y se le designa la población por formar la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

Sobre la mención expuesta, la población de la presente investigación estará representado por veintiún (21) personas trabajadoras de la empresa TXI Estilo S.A.C., los cuales están representados por trabajadores del área de almacén de la entidad en mención.

3.6.2 Muestra

No se considera muestra, pues se abordó a toda la población de estudio.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas e instrumentos de recolección de información son los procedimientos que inician información legítima y confiable para ser manejados como datos científicos; en el proceso de la investigación acerca del desempeño laboral y su influencia en la gestión de almacén de la empresa TXI Estilo S.A.C. ubicada en Cercado de Lima - Lima, se ejecutó la técnica de la encuesta, para la obtención de información basado en un grupo de preguntas.

Las técnicas de recolección de datos “Son las distintas formas o procedimientos manejados por el investigador a fin de recopilar u conseguir los datos o la información que solicita. Forman el camino hacia el logro de los objetivos trazados para solucionar el problema que se investiga”. Arias citado por Contreras (2013, parr. 4)

Las encuestas son un grupo de interrogantes o preguntas expresas a una muestra específica de la población con el propósito de saber o entender hechos específicos o la opinión, así también la investigación tuvo como objetivo lograr información de la muestra definida, sobre las variables señaladas.

Brito citado por Contreras (2013, parr. 6), Referente a la encuesta plantea que “esta permite alcanzar información de los sujetos del estudio, sobre actitudes, opiniones o sugerencias. Se puede aplicar en grandiosas áreas geográfica”.

El instrumento, es un elemento que maneja el investigador a fin de obtener información, pudiendo ser un cuestionario, el cual se fundamenta en un acumulado de preguntas respecto de una o más variables que se va a evaluar. La presente investigación se basó en un cuestionario, derivado de la operacionalización de las variables, para la elaboración de datos; comprendido por 18 preguntas, 9 correspondientes a la variable desempeño laboral y 9 a la variable gestión de almacén, con respuesta de selección múltiple o escala Likert,

“Los instrumentos de investigación son instrumentos operativos que logran la recolección de los datos; no obstante, debe considerarse que las prácticas de investigación sin una epistemología concreta, se convierten en una instrumentalización de las técnicas”. Sandin citado por Soriano (2014, p.20).

“Las llamadas ,escalas Likert son herramientas psicométricas en las que la persona encuestada tiene que mostrar su acuerdo o desacuerdo acerca de una afirmación, ítem o reactivo, lo que se efectúa mediante una escala sistemática y unidimensional” (Matas, 2018, p. 39)

Posterior, se muestra los resultados conseguidos del instrumento efectuado, considerando los objetivos específicos y generales de la investigación. Inicialmente, se valoró el instrumento de recolección de datos que se utilizó para la recolección de datos precisos para la elaboración de la investigación.

VALIDACIÓN

La validación del cuestionario expresa el nivel en que el instrumento empleado para obtener los datos, miden las variables desempeño laboral y gestión de almacén de la investigación; el desarrollo del cuestionario fue debidamente revisado y validado por tres jueces especializados en ciencias empresariales.

Criterios	Jueces			Total
	J1	J2	J3	
Claridad	5	5	5	15
Objetividad	5	5	5	15
Actualidad	5	5	5	15
Organización	5	5	5	15
Suficiencia	5	5	5	15
Pertinencia	5	5	5	15
Consistencia	5	5	5	15
Coherencia	5	4	5	14
Metodología	5	4	5	14
Aplicación	5	4	5	14
Total	50	47	50	147

Coeficiente de validación de expertos = $\frac{\text{Total}}{\text{N}^\circ \text{ criterios} \times \text{N}^\circ \text{ de Expertos} \times \text{Puntaje max. de resp}}$

$$\text{Coeficiente de validación de expertos} = \frac{147}{10 \times 5 \times 3} = \frac{147}{150} = 0.98$$

Validación = 98%

CONFIABILIDAD

Para la confiabilidad cuestionario, se aplicó una herramienta IBM SPSS, especializada en verificar la fiabilidad de las pruebas.

Los resultados de la confiabilidad del instrumento: desempeño laboral y su influencia en la gestión de almacén.

Cuestionario de desempeño laboral y gestión de almacén:

Tabla N° coeficientes	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,929	18

Análisis de confiabilidad

Instrumento para valorar el desempeño laboral y su influencia en la gestión de almacén de la empresa TXI Estilo S.A.C.

Para validar el instrumento se manejó el Alpha de Cronbach, encargado de fijar la media ponderada de las correlaciones existente entre las variables (o ítems) que constituyen parte de la encuesta.

Formula:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Donde:

S_i^2 es la varianza del ítem i,

S_t^2 es la varianza de la suma de todos los ítems y

k es el número de preguntas o ítems.

El instrumento está conformado por 18 ítems, siendo el tamaño de muestra piloto 21 personas encuestadas. El grado de confiabilidad de la investigación es 95%. Para comprobar el nivel de confiabilidad con el Alpha de Cronbach se empleó el software estadístico IBM SPSS versión 22.

Resultados:

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	21	100,0
Casos Excluidos	0	,0
Total	21	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,929	18

DISCUSIÓN

Con respecto al valor del Alpha de Cronbach cuanto más se acerque a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Igualmente, en terminantes contextos y por tácito convenio, se aprecia que valores superiores a 0,7 (dependiendo de la fuente) son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala. Alcanzando así, que el valor de Alpha de Cronbach para nuestro cuestionario es 0.929 por lo que afirmamos que nuestro instrumento es altamente confiable.

Capítulo IV:

Resultados

4.1 Análisis de resultados

1. ¿En el desempeño laboral el estilo personal del trabajador es una habilidad social fundamental?

Variable: Desempeño laboral.

Dimensiones: Habilidades sociales.

Indicador: Estilo.

Tabla 1
Desempeño laboral y estilo personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy relevante	5	24%	24%
Relevante	12	57%	81%
No sabe No opina	3	14%	95%
Irrelevante	1	5%	100%
Muy irrelevante	0	0%	
Total	21	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

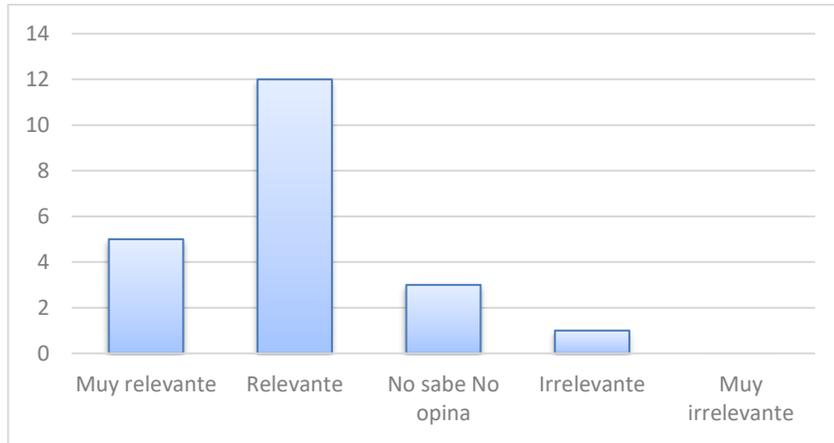


Figura 1 Desempeño laboral y estilo personal

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 1 y figura 1 en relación a la variable desempeño laboral y dimensión habilidades sociales del 100% de trabajadores el 24% considera muy relevante el estilo personal como habilidad social en su desempeño laboral, el 57% de los trabajadores respondieron que es relevante el estilo personal. Asimismo, se observa que un 14% no opina al respecto y para el 5% de los trabajadores el estilo personal carece de importancia como habilidad social para el desempeño laboral. En este sentido podemos observar que en la empresa TXI Estilo S.A.C. para el 81% de trabajadores su estilo personal es determinante como habilidad social del trabajador, de la misma manera para el 14% no tiene una opinión en referencia y el 5% resta importancia a este aspecto.

2. ¿Los hábitos son habilidades sociales del personal que influye en el desempeño laboral?

Variable: Desempeño laboral.

Dimensiones: Habilidades sociales.

Indicador: Hábitos

Tabla 2
Desempeño laboral y hábitos del personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy relevante	0	0%	0%
Relevante	9	43%	43%
No sabe No opina	4	19%	62%
Irrelevante	7	33%	95%
Muy irrelevante	1	5%	100%
Total	21	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

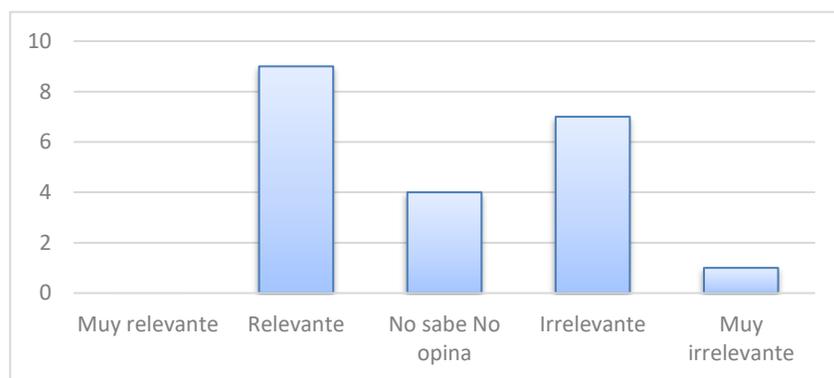


Figura 2 Desempeño laboral y hábitos del personal

Interpretación:

En este segundo ítem tenemos que del 100% de trabajadores, el 43% considera relevante que sus hábitos en el trabajo tienen incidencia en sus habilidades sociales, por otro lado, un 19% no opina sobre esta interrogante y un notorio porcentaje de 33% considera irrelevante, así como el 5% consideró muy irrelevante los hábitos como habilidades sociales. De tal manera podemos detallar que en la empresa TXI Estilo S.A.C., solo para un 43% los hábitos son de relevancia como habilidades sociales y para un 57% no opina y carece de relevancia el hábito del personal.

3. ¿Las relaciones interpersonales son habilidades sociales que mejoran el desempeño laboral?

Variable: Desempeño laboral.

Dimensiones: Habilidades sociales.

Indicador: Relación interpersonal.

Tabla 3
Desempeño laboral y relaciones interpersonales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy relevante	5	24%	24%
Relevante	5	24%	48%
No sabe No opina	6	29%	76%
Irrelevante	5	24%	100%
Muy irrelevante	0	0%	
Total	21	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

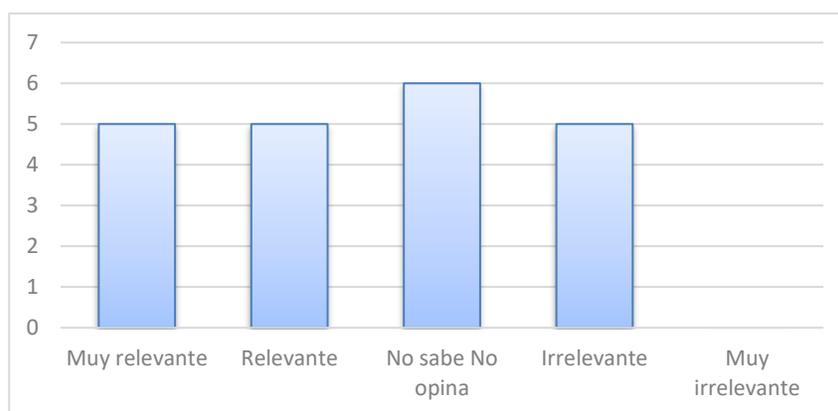


Figura 3 Desempeño laboral y relaciones interpersonales

Interpretación:

Respecto a la tabla 3 y figura 3 del 100% de los trabajadores el 24% considera muy relevante las relaciones interpersonales como habilidades sociales. Por otro lado, existe 24% de los trabajadores indicó que las relaciones interpersonales son relevantes, un 29% no opina al respecto y otro 24% expresó que es irrelevante las relaciones interpersonales. Lo que permite determinar que en la empresa TXI Estilo S.A.C., las relaciones interpersonales solo para un 48% es determinante en el hábito social y para el resto que conforma el 52% de trabajadores no opinan y carece de relevancia las relaciones interpersonales como habilidades sociales en la empresa.

4. ¿La motivación es un aspecto importante en la forma de actuar del personal e influye en su desempeño laboral?

Variable: Desempeño laboral.

Dimensiones: Motivación.

Indicador: acción

Tabla 4

Desempeño laboral y acción del personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy relevante	3	14%	14%
Relevante	12	57%	71%
No sabe No opina	5	24%	95%
Irrelevante	0	0%	95%
Muy irrelevante	1	5%	100%
Total	21	100sr%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

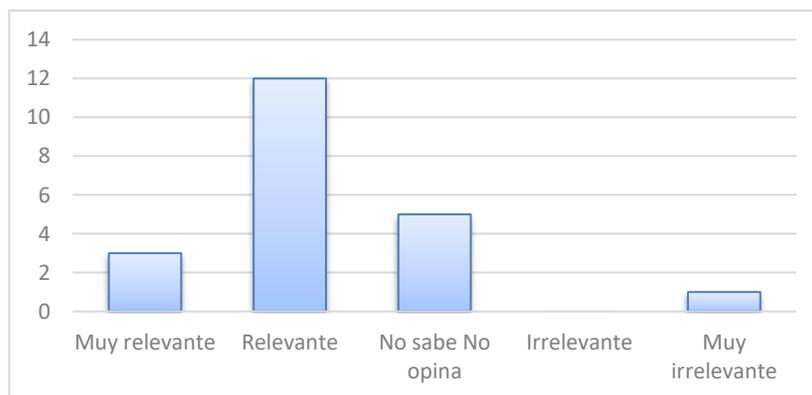


Figura 4 Desempeño laboral y acción del personal

Interpretación:

En la tabla 4 y figura 4 se aprecia que el 14% de los trabajadores respondió que la forma de actuar en el trabajo tiene relación con la motivación, de la misma manera el 57% considera relevante este aspecto. Por otra parte, el 24% no muestra opinión al respecto y un 5% considera muy irrelevante la forma de actuar del trabajador. Lo que indica que en la empresa TXI Estilo S.A.C., el 71% considera importante la forma de actuar y su relación con la motivación, del mismo modo un 29% no opina y resta relevancia a esta relación.

5. ¿Existen factores internos de motivación que influyen en el desempeño laboral?

Variable: Desempeño laboral.

Dimensiones: Motivación.

Indicador: factores.

Tabla 5

Desempeño laboral y factores internos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy relevante	5	24%	24%
Relevante	9	43%	67%
No sabe No opina	4	19%	86%
Irrelevante	2	10%	95%
Muy irrelevante	1	5%	100%
Total	21	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

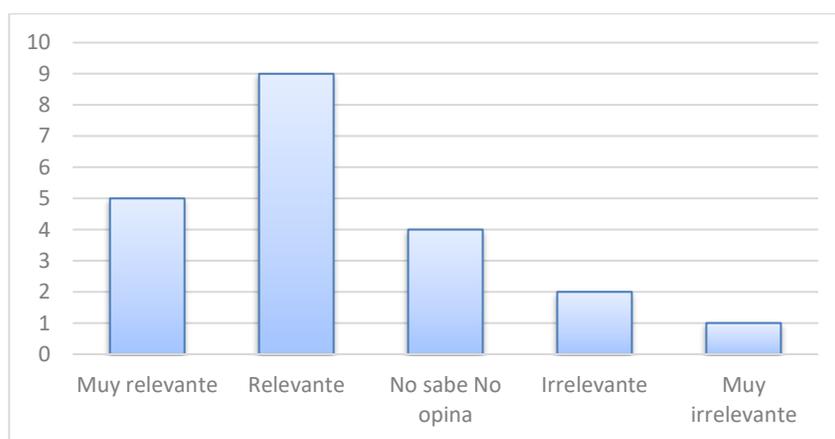


Figura 5 Desempeño laboral y factores internos

Interpretación:

En el quinto ítem del 100% de trabajadores el 24% considera muy relevante los factores internos en el grado de motivación, el 43% manifiesta que es de relevancia. Por otro lado, tenemos un 19% que no opina, un 10% considera irrelevante este aspecto y 5% marco muy irrelevante. Lo que nos permite observar que en la empresa TXI Estilo S.A.C., para un porcentaje de 67% hay factores internos del trabajador que inciden en la motivación y para el resto que conforma un 33% no opina y carece de relevancia los factores internos del trabajador en la motivación.

6. ¿En el desempeño laboral el comportamiento del personal es un reflejo de la motivación?

Variable: Desempeño laboral.

Dimensiones: Motivación.

Indicador: comportamiento.

Tabla 6
Desempeño laboral y comportamiento del personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy relevante	3	14%	14%
Relevante	11	52%	67%
No sabe No opina	5	24%	90%
Irrelevante	1	5%	95%
Muy irrelevante	1	5%	100%
Total	21	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

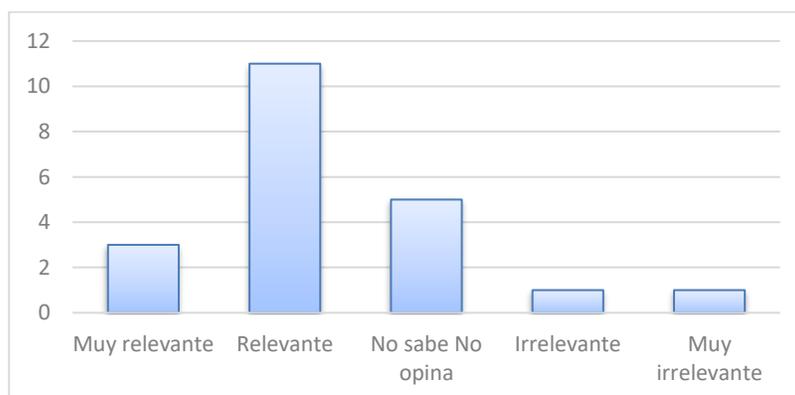


Figura 6 Desempeño laboral y comportamiento del personal

Interpretación:

Para este ítem el 14% respondió que es muy relevante la relación el comportamiento del personal con la motivación, el 52% considera relevante esta apreciación. Es notorio un 24% de trabajadores que no opina, un 5% considera irrelevante y el otro 5% sostiene que es muy irrelevante este aspecto. En este sentido se observa que en la empresa TXI Estilo S.A.C. hay 67% de trabajadores que relaciona el comportamiento del personal con la motivación y el saldo de 33% no opina y considera irrelevante esta relación.

7. ¿La satisfacción del personal asegura su compromiso en su desempeño laboral?

Variable: Desempeño laboral.

Dimensiones: Compromiso.

Indicador: Satisfacción.

Tabla 7
Desempeño laboral y satisfacción del personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy relevante	3	14%	14%
Relevante	11	52%	67%
No sabe No opina	5	24%	90%
Irrelevante	1	5%	95%
Muy irrelevante	1	5%	100%
Total	21	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

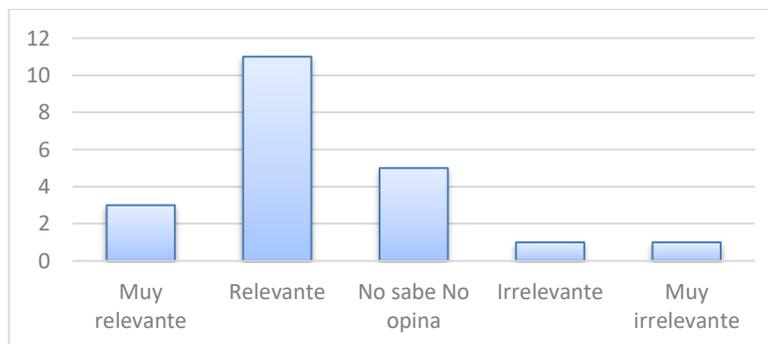


Figura 7 Desempeño laboral y satisfacción del personal

Interpretación:

En la pregunta 7 del 100% de trabajadores el 14% respondió que es muy relevante la satisfacción del personal en el compromiso laboral y un 52% consideró relevante esta relación. Asimismo, se aprecia que el 24% de trabajadores no opina sobre este aspecto, el 5% considera irrelevante y el saldo de 5% considera muy irrelevante. Lo que indica que en la empresa TXI Estilo S.A.C., el 67% de trabajadores considera que la satisfacción laboral es un aspecto relevante en el compromiso del trabajador y el saldo de 33% no opina o resta relevancia a esta relación.

8. ¿En el desempeño laboral el sentimiento de pertenencia del personal puede afectar su compromiso con la empresa?

Variable: Desempeño laboral.

Dimensiones: Compromiso.

Indicador: Sentimiento de pertenencia.

Tabla 8
Desempeño laboral y sentimiento de pertenencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy relevante	3	14%	14%
Relevante	7	33%	48%
No sabe No opina	10	48%	95%
Irrelevante	1	5%	100%
Muy irrelevante	0	0%	
Total	21	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

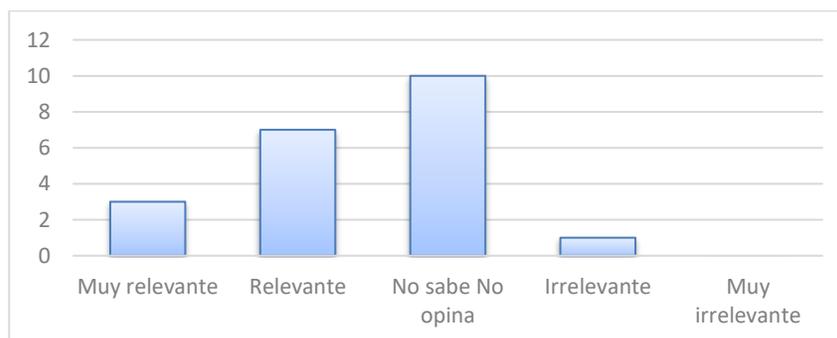


Figura 8 Desempeño laboral y sentimiento de pertenencia

Interpretación:

Respecto a la tabla 8 y figura 8 se aprecia que del 100% de trabajadores que respondieron, el 14% considera muy relevante el sentimiento de pertenencia en el compromiso laboral del trabajador. El 33% marco relevante este aspecto. Se destaca un alto porcentaje de 48% de personas que no mostraron opinión respecto a esta interrogante y el 5% considera irrelevante esta relación. Lo que permite observar que en la empresa TXI Estilo S.A.C., el 48% considera importante el sentimiento de pertenencia para que el trabajador este comprometido con la empresa y por otro lado el 52% no muestra opinión y consideró irrelevante este vínculo.

9. ¿En el desempeño laboral la ausencia de motivación puede generar la falta de compromiso del personal?

Variable: Desempeño laboral.

Dimensiones: Compromiso.

Indicador: motivación.

Tabla 9
Desempeño laboral y motivación del personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy relevante	2	10%	10%
Relevante	10	48%	57%
No sabe No opina	7	33%	90%
Irrelevante	2	10%	100%
Muy irrelevante	0	0%	
Total	21	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

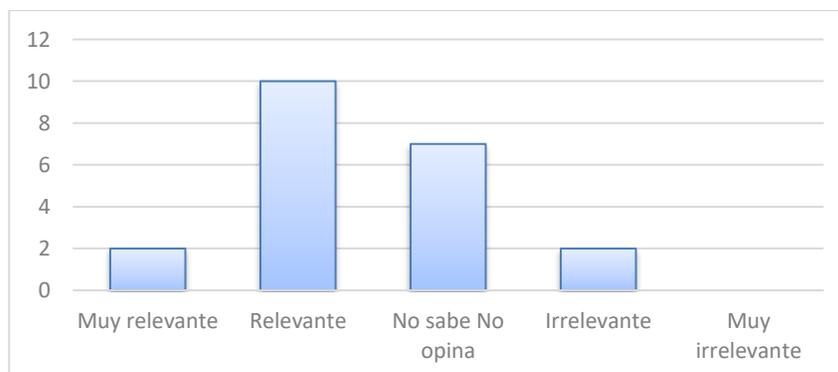


Figura 9 Desempeño laboral y motivación del personal

Interpretación:

En la pregunta 9 del 100% de trabajadores el 10% considera relevante la motivación en el compromiso laboral del trabajador, el 48% marco relevante este aspecto. También hay un porcentaje de 33% de trabajadores que no opina. Por otro lado, existe 10% de trabajadores que considera relevante esta relación. Entonces se observa que en la empresa TXI Estilo S.A.C., el 57% de los trabajadores considera de relevancia la motivación del personal en el compromiso laboral, asimismo se destaca un porcentaje considerado de 33% que no opinó y el saldo de 10% que considera irrelevante.

10. ¿En el proceso de recepción de mercadería el personal debe revisar las características del producto para evitar errores que perjudiquen la gestión de almacén?

Variable: Gestión de almacén.

Dimensiones: Recepción.

Indicador: Características.

Tabla 10
Gestión de almacén y características del producto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy relevante	2	10%	10%
Relevante	13	62%	71%
No sabe No opina	5	24%	95%
relevante	1	5%	100%
Muy irrelevante	0	0%	
Total	21	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

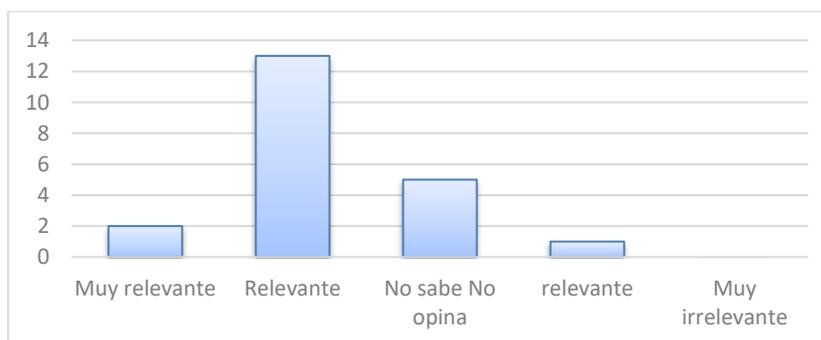


Figura 10 Gestión de almacén y características del producto

Interpretación:

En la tabla 10 y figura 10 donde hacen referencia a la variable gestión de almacén y su dimensión recepción. Se observa que del 100% de trabajadores encuestados el 10% considera muy relevante la revisión de características de productos en el proceso de recepción de mercadería y el 62% marco relevante esta relación. Por otro lado, tenemos un 24% que no opina y el 5% que considera irrelevante este aspecto. En este sentido se observa que en la empresa TXI Estilo S.A.C., el porcentaje de 71% de trabajadores considera importante la revisión de las características del producto en el proceso de recepción y el saldo de 29% no opina y considera irrelevante este vínculo.

11. ¿. ¿En el proceso de recepción revisar la cantidad de mercadería que ingresa es importante para la gestión de almacén?

Variable: Gestión de almacén.

Dimensiones: Recepción.

Indicador: Cantidad.

Tabla 11
Gestión de almacén y revisión de cantidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy relevante	4	19%	19%
Relevante	12	57%	76%
No sabe No opina	3	14%	90%
Irrelevante	1	5%	95%
Muy irrelevante	1	5%	100%
Total	21	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

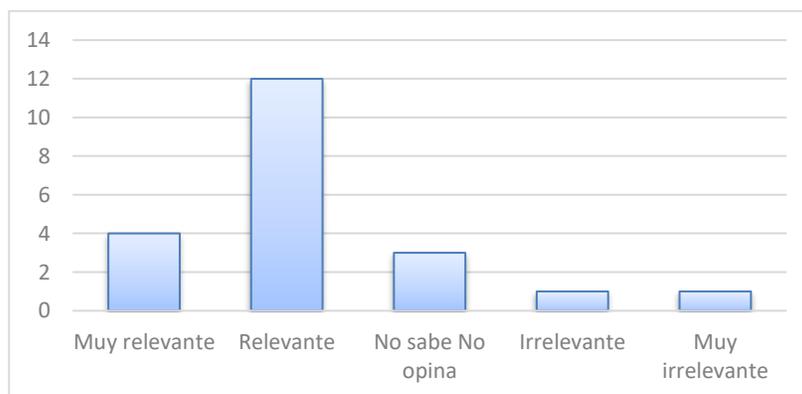


Figura 11 Gestión de almacén y revisión de cantidades

Interpretación:

En la pregunta 11, el 19% considera muy relevante revisar la cantidad de mercadería en el proceso de recepción, el 57% de las personas respondieron que es relevante y el 14% no opina al respecto. Por otro lado, existe un 5% que considera irrelevante esta relación y el otro 5% muy irrelevante. Lo que permite visualizar que en la empresa TXI Estilo S.A.C., hay 76% de trabajadores que consideran la revisión de cantidades de mercadería fundamental en el proceso de recepción y existe un 24% que no muestra opinión y considera de irrelevancia este aspecto.

12. ¿la calidad del producto en el proceso de recepción es relevante para la gestión de almacén?

Variable: Gestión de almacén.

Dimensiones: Recepción.

Indicador: Calidad.

Tabla 12
Gestión de almacén y calidad del producto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy relevante	3	14%	14%
Relevante	10	48%	62%
No sabe No opina	6	29%	90%
Irrelevante	2	10%	100%
Muy irrelevante	0	0%	
Total	21	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

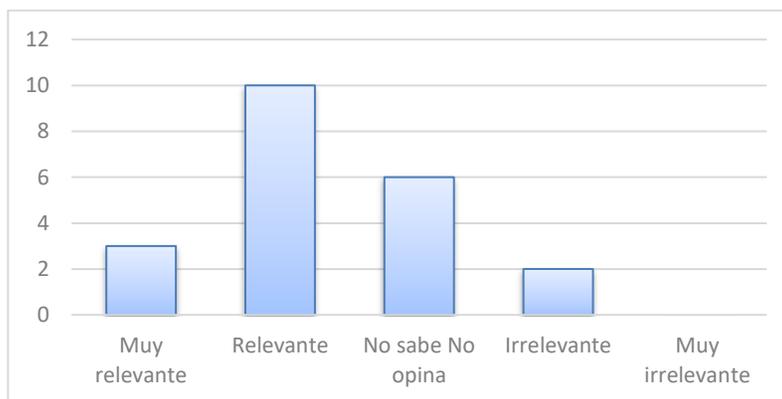


Figura 12 Gestión de almacén y calidad del producto

Interpretación:

En la tabla 12 y figura 12 se observa que del 100% de trabajadores el 14% de trabajadores considera muy relevante validar la calidad del producto en el proceso de recepción de mercadería, el 48% sostiene que es relevante. Por otro lado, se aprecia que el 29% no opina y el 10 % considera irrelevante esta relación. Entonces se observa que en la empresa TXI Estilo S.A.C. el 62% de trabajadores considera importante la validación de calidad del producto en el proceso de recepción, de la misma manera se aprecia un saldo de 38% que no opina y muestra irrelevancia en este vínculo.

13. ¿La ubicación adecuada de productos en el proceso de almacenamiento es un punto importante en la gestión de almacén?

Variable: Gestión de almacén.

Dimensiones: Almacenamiento.

Indicador: Ubicación.

Tabla 13
Gestión de almacén y ubicación del producto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy relevante	1	5%	5%
Relevante	11	52%	57%
No sabe No opina	6	29%	86%
Irrelevante	2	10%	95%
Muy irrelevante	1	5%	100%
Total	21	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

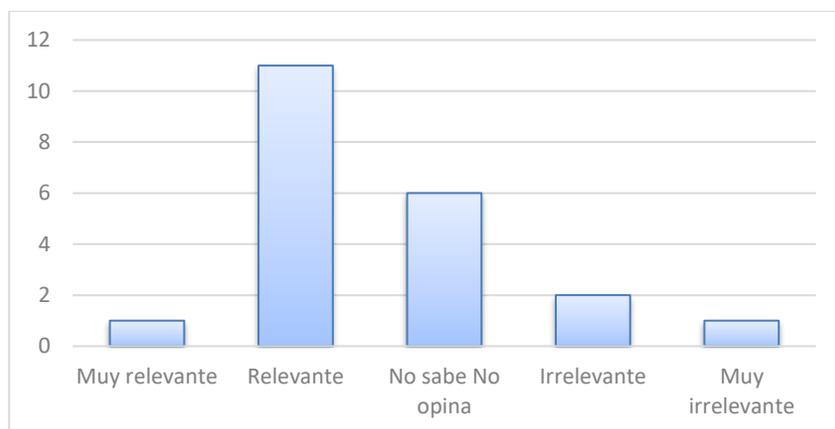


Figura 13 Gestión de almacén y ubicación del producto

Interpretación:

En este ítem el 5% de trabajadores respondió que es muy relevante la ubicación de los productos en el proceso de almacenamiento, el 52% de trabajadores considera relevante. El 29% no opina, el 10% contestó irrelevante y el 5% muy irrelevante. Entonces se observa que en la empresa TXI Estilo S.A.C., el 57% de los trabajadores considera importante la ubicación en el proceso de almacenamiento de mercadería y tenemos un 43% de trabajadores que resta importancia a esta relación.

14. ¿El espacio manejado para el almacenamiento es el adecuado y garantiza una adecuada gestión de almacén?

Variable: Gestión de almacén.

Dimensiones: Almacenamiento.

Indicador: Espacio

Tabla 14
Gestión de almacén y espacio adecuado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy relevante	4	19%	19%
Relevante	11	52%	71%
No sabe No opina	4	19%	90%
Irrelevante	2	10%	100%
Muy irrelevante	0	0%	
Total	21	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

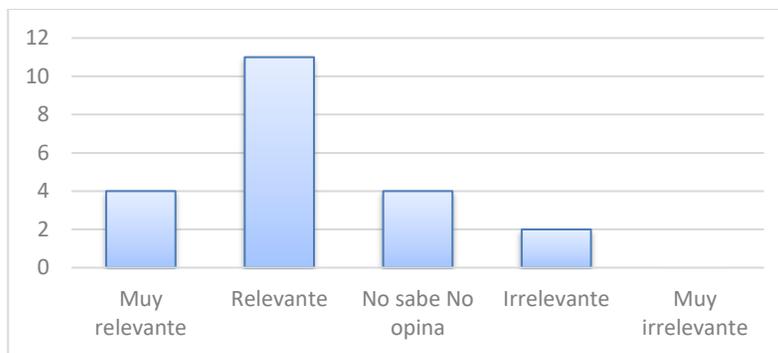


Figura 14 Gestión de almacén y espacio adecuado

Interpretación:

En la pregunta 14, el 19% de trabajadores considera muy relevante el espacio en el proceso de almacenamiento de mercadería y el 52% de las personas encuestadas respondieron que es relevante. Por otro lado, el 19% no opina y el 10% considera irrelevante que el espacio. Lo que muestra que en la empresa TXI Estilo S.A.C., el 71% de los trabajadores considera importante el espacio manejado para el almacenamiento de productos y el 29% no opina y resta relevancia.

15. ¿El inventario periódico evita deficiencias en el almacenamiento asegurando una eficiente gestión de almacén?

Variable: Gestión de almacén.

Dimensiones: Almacenamiento.

Indicador: Inventario

Tabla 15
Gestión de almacén e inventario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy relevante	3	14%	14%
Relevante	8	38%	52%
No sabe No opina	3	14%	67%
Irrelevante	6	29%	95%
Muy irrelevante	1	5%	100%
Total	21	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

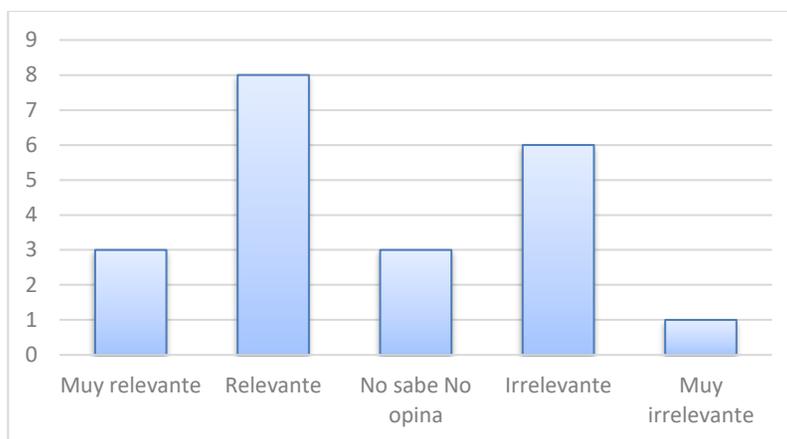


Figura 15 Gestión de almacén e inventario

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 15 y figura 15 se muestra que del 100% de trabajadores, el 14% respondió que es muy relevante el inventario en el proceso de almacenamiento, el 38% indicó que es relevante. Asimismo, el 14% no opina al respecto, el 29% considera irrelevante el inventario y el 5% muy irrelevante. Entonces, se observa que la empresa TXI Estilo S.A.C., el 52% de trabajadores considera relevante el inventario en el proceso de almacenamiento. Sin embargo, tenemos otro porcentaje considerable de 48% que no opina o no muestra relación entre el inventario y proceso de almacenamiento.

16. ¿El control de la mercadería en el proceso de almacenamiento es relevante para la gestión de almacén?

Variable: Gestión de almacén.

Dimensiones: Almacenamiento.

Indicador: Control.

Tabla 16
Gestión de almacén y control

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy relevante	4	19%	19%
Relevante	10	48%	67%
No sabe No opina	4	19%	86%
relevante	3	14%	100%
Muy irrelevante	0	0%	
Total	21	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

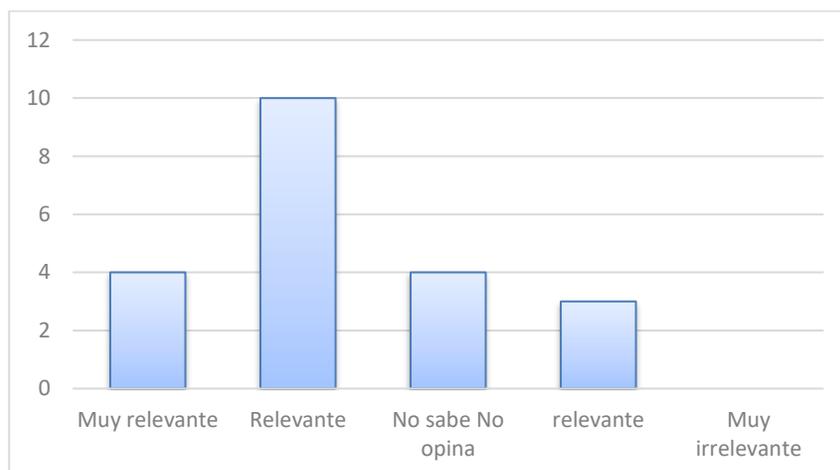


Figura 16 Gestión de almacén y control

Interpretación:

En este ítem el 19% de trabajadores considera muy relevante el control de mercadería en el proceso de almacenamiento, el 48% considera de relevancia esta relación. Por otro lado, existe un 19% que no opina y el 14% que muestra irrelevancia en este vínculo. Lo que permite expresar que en la empresa TXI Estilo S.A.C., el 67% de trabajadores considera importante el control de mercadería en el proceso de almacenamiento y el 33% no opina o expresa irrelevancia en esta relación.

17. ¿Seleccionar productos correctamente para su expedición optimiza la gestión de almacén?

Variable: Gestión de almacén.

Dimensiones: Expedición.

Indicador: Seleccionar.

Tabla 17
Gestión de almacén y selección de productos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy relevante	4	19%	19%
Relevante	10	48%	67%
No sabe No opina	5	24%	90%
Irrelevante	1	5%	95%
Muy irrelevante	1	5%	100%
Total	21	100%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

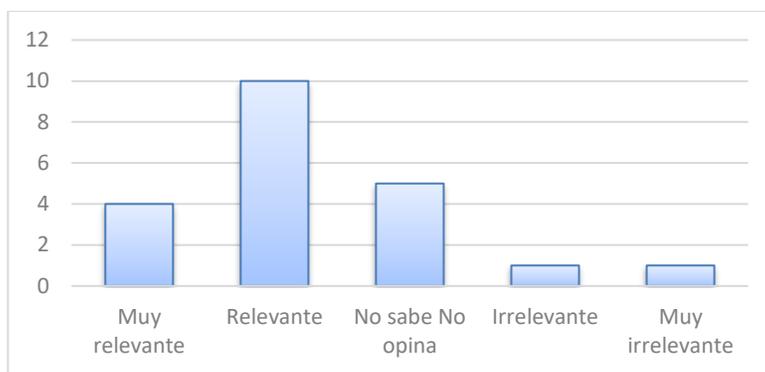


Figura 17 Gestión de almacén y selección de productos

Interpretación:

En la pregunta 17 donde se muestra la variable gestión de almacén y su dimensión expedición de mercadería, del 100% de trabajadores el 19% considera muy relevante la selección adecuada de productos en el proceso de salida de mercadería, el 48% considera relevante. Tenemos un 24% que no opina, el 5% contestó que es irrelevante y el 55 muy irrelevante. Lo que nos muestra que en la empresa TXI Estilo S.A.C., el 675 de los trabajadores considera importante la selección adecuada de productos en el proceso de expedición de mercadería.

18. ¿En la expedición el embalaje incorrecto de productos afecta la gestión de almacén?

Variable: Gestión de almacén.

Dimensiones: Expedición.

Indicador: Embalaje.

Tabla 18
Gestión de almacén y embalaje

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy relevante	1	5%	5%
Relevante	8	38%	43%
No sabe No opina	3	14%	57%
Irrelevante	3	14%	71%
Muy irrelevante	6	29%	100%

Total 21 100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

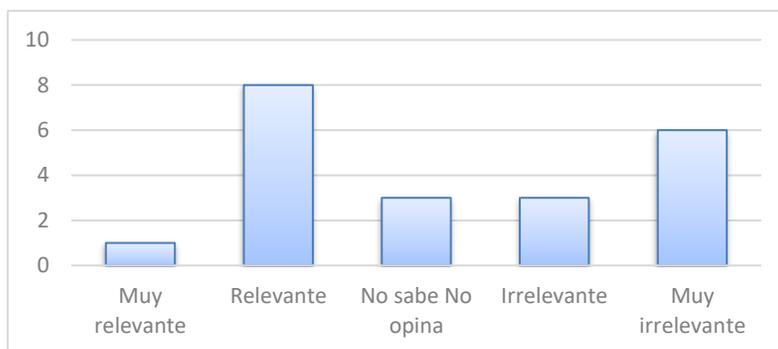


Figura 18 Gestión de almacén y embalaje

Interpretación:

El último ítem presenta que el 5% de trabajadores considera muy relevante el embalaje correcto en el proceso de expedición de mercadería, el 38% considera relevante. Hay 14% de personas que no opinan, del mismo modo 14% que considera irrelevante esta relación y el 29% respondió muy irrelevante. Significando que en la empresa TXI Estilo S.A.C., solo el 43% muestra que el embalaje adecuado es relevante en el proceso de expedición de mercadería y existe un 57% de trabajadores que no opina y considera irrelevante esta relación.

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Según Hernández et al. (2014), la escala de Likert es una medida ordinal uno de los tipos de escalas de medición. El mismo que aplica respuesta múltiple, por tal efecto requiere la aplicación de un método estadístico no paramétrico para la contratación de hipótesis.

Asimismo, se aplica la prueba de normalidad para las variables desempeño laboral y gestión de almacén afín de evaluar si ambas variables son paramétricas

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño Laboral	,228	21	,006	,824	21	,002

Gestión de Almacén	,287	21	,000	,814	21	,001
--------------------	------	----	------	------	----	------

a. Corrección de significación de Lilliefors

De acuerdo a la prueba de normalidad donde tomamos como referencia a Shapiro-Wilk que es empleado para muestras menores a 30, donde el nivel de significancia de ambas variables está por debajo de 0,05, demostrando así que la prueba a utilizar es no paramétrica, por esta razón realizaremos la prueba de Rho de Spearman

Correlaciones

Hi El desempeño laboral de los trabajadores influye significativamente en la gestión de almacén de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018.

Ho El desempeño laboral de los trabajadores no influye significativamente la gestión de almacén de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018.

Se analizaron ambas variables con la prueba de Rho de Spearman y los resultados fueron:

Correlaciones

			Desempeño laboral	Gestión de almacén
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,618**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	21	21
	Gestión de almacén	Coefficiente de correlación	,618**	1,000

Sig. (bilateral)	,003	.
N	21	21

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

Interpretación:

Para el cálculo entre las variables desempeño laboral y gestión de almacén, se empleó la prueba de correlación Spearman. El mismo que tiene la intención de asociación entre ambas variables. De esta manera se puede observar en el resultado la existencia de un coeficiente de correlación de 0.618 traduciéndose a una correlación positiva media. Asimismo, se aprecia un nivel de significancia de 0.000 al ser menor de 0,05 se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión:

Se rechaza la hipótesis nula. Por tanto, se cumple la hipótesis planteada considerándose así que: El desempeño laboral de los trabajadores influye significativamente en la gestión de almacén de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018.

Contrastación de Hipótesis Específicas (He1, He2 y He3)

He1: El compromiso laboral de los trabajadores influye significativamente la gestión de almacén respecto al proceso de recepción de mercadería de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018.

Ho: El compromiso laboral de los trabajadores no influye significativamente la gestión de almacén respecto al proceso de recepción de mercadería de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018.

Nivel de significancia de: 0.05%

Se aplica la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, donde los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes:

Correlaciones			Compromiso	Recepción
Rho de Spearman	Compromiso	Coeficiente de correlación	1,000	,304
		Sig. (bilateral)	.	,180
		N	21	21
	Recepción	Coeficiente de correlación	,304	1,000
		Sig. (bilateral)	,180	.
		N	21	21

Interpretación:

Para el cálculo entre las dimensiones compromiso laboral y recepción de mercadería, se empleó la prueba de correlación Spearman. De esta manera se puede observar en el resultado la débil. Asimismo, se aprecia un nivel de significancia de 0.180 al ser mayor de 0,05 se acepta la hipótesis nula.

Conclusión:

Se acepta la hipótesis nula. Por tanto, no se cumple la hipótesis planteada considerándose así que: El compromiso laboral de los trabajadores no influye significativamente la gestión de almacén respecto al proceso de recepción de mercadería de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018.

Hipótesis Específica 2

He2: La motivación de los trabajadores influye significativamente en la gestión de almacén respecto al proceso de almacenamiento de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018.

Ho: La motivación de los trabajadores no influye significativamente en la gestión de almacén respecto al proceso de almacenamiento de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018.

Nivel de significancia de: 0.05%

Se aplica la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, donde los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes:

			Correlaciones	
			Motivación	Almacenamiento
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,748**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	21	21
	Almacenamiento	Coeficiente de correlación	,748**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	21	21

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

Interpretación:

Para el cálculo entre las dimensiones motivación y almacenamiento de mercadería, se empleó la prueba de correlación Spearman. De esta manera se puede observar en el resultado la existencia de un coeficiente de correlación de 0.748 traduciéndose a una correlación positiva

considerable. Asimismo, se aprecia un nivel de significancia de 0.000 al ser menor de 0,05 se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión:

Se rechaza la hipótesis nula. Por tanto, se cumple la hipótesis planteada considerándose así que: La motivación de los trabajadores influye significativamente en la gestión de almacén respecto al proceso de almacenamiento de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018.

Hipótesis Específica 3

He3 Las habilidades sociales de los trabajadores influyen significativamente en la gestión de almacén respecto al proceso de expedición de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018.

Ho Las habilidades sociales de los trabajadores no influyen significativamente en la gestión de almacén respecto al proceso de expedición de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018.

Nivel de significancia de: 0.05%

Se aplica la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, donde los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes:

Correlaciones

		Habilidad social	Expedición
Rho de Spearman	Habilidad social	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,001
		N	21
	Expedición	Coefficiente de correlación	,681**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	21

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

Interpretación:

Para el cálculo entre las dimensiones habilidades y expedición de mercadería, se empleó la prueba de correlación Spearman. De esta manera se puede observar en el resultado la existencia de un coeficiente de correlación de 0.681 traduciéndose a una correlación positiva media. Asimismo, se aprecia un nivel de significancia de 0.01 al ser menor de 0,05 se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión:

Se rechaza la hipótesis nula. Por tanto, se cumple la hipótesis planteada considerándose así que: Las habilidades sociales de los trabajadores influyen significativamente en la gestión de almacén respecto al proceso de expedición de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018

4.2 Discusión

En la investigación realizada se efectuó la comparación de los resultados existentes con otras investigaciones que presentan características y contextos similares, que poseen relación o influencia entre las variables estudiadas. Mostrando así aspectos de coincidencia, compatibilidad o discrepancia con los antecedentes y fuentes teóricas señaladas en esta investigación.

Asimismo, los resultados alcanzados en esta investigación mediante el Rho de spearman con un nivel de significancia de 0.000 donde rechaza la hipótesis nula llevando en términos generales a fijar que el desempeño laboral de los trabajadores influyo significativamente en la gestión de almacén de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018.

Del mismo modo también fueron contrastadas sus dimensiones compromiso y recepción de mercadería donde se evidencia que no existe relación entre sí, afirmando que el compromiso de los trabajadores no influyó en el proceso de recepción de mercadería de la empresa TXI Estilo S.A.C.

Respecto a las dimensiones motivación y almacenamiento si existe relación afirmando que la motivación como elemento esencial del desempeño laboral tiene influencia en el almacenamiento de mercadería como proceso importante de la gestión de almacén. Resaltando el valor de la motivación en el desempeño laboral, deduciendo que los trabajadores que son motivados en la empresa TXI Estilo S.A.C. presentan mejor desarrollo de trabajo en la función logística de almacenamiento, en este aspecto se coincide con lo expresado por Livias (2017) en su tesis titulada *Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los operarios del área logística de la empresa Guzmán Distribuciones S.A.C de la ciudad de Trujillo 2017*. El mismo que presentó como propósito medir la relación que ejerce el nivel de motivación en el desempeño laboral de los operarios del área logística de la empresa y se alcanzó como resultados al relacionar la motivación laboral con el desempeño laboral, que existe relación estadísticamente significativa ($p= 0.016$) mediante la prueba no paramétrica chi cuadrado demostrando así que la motivación laboral es un factor fundamental para mantener un nivel de desempeño adecuado en los trabajadores dentro de una organización. En este sentido también se evidencia relación con Lévano (2017). En su investigación *Motivación y desempeño laboral en la empresa Euro8iuohop*. cuyo objetivo es explicar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores, donde finalmente concluye que la motivación de los trabajadores influye en el desempeño laboral, empleando la prueba de hipótesis de Pearson con alta correlación de 0.85 es decir que un trabajador

tiene un superior desempeño cuando siente o experimenta un mayor nivel de motivación en la empresa.

En la relación existente motivación y almacenamiento también existen indicadores propios de cada dimensión, tal es el caso que en la motivación se consideraron puntos esenciales como la forma de actuar del personal donde presenta un porcentaje de 71% de trabajadores que consideran relevante y muy irrelevante este aspecto, en el comportamiento del personal el 67% considera entre relevante y muy irrelevante y respecto a factores internos el 67% considero entre relevante y muy relevante. Asimismo referente a los indicadores de almacenamiento se tiene elementos como , el inventario periódico donde el 52% de los trabajadores considera entre relevante y muy relevante, la ubicación de la mercadería donde el 57% de los trabajadores considera entre relevante y muy relevante este aspecto para el correcto manejo del almacenamiento lo que guarda semejanza con Martínez (2016) en su tesis *Reingeniería en el almacén de la empresa Truetzschler de México S.A. de C.V.* (Tesis pregrado), donde tiene como propósito mejorar los procesos y procedimientos a través de las técnicas de administración e ingeniería que se incluyen en la misma. Donde parte de las principales falencias que se obtienen como resultado es la ubicación de la mercadería, traduciéndose ello en la pérdida de productividad generando inconvenientes en el servicio a los clientes y diferencias de inventario y materiales dañados que dañan este proceso esencial de la logística. y finalmente como último elemento del almacén tenemos el espacio empleado para la mercadería que destaca como un aspecto importante para el almacenamiento con un 71% de relevancia de acuerdo a lo respondido por los trabajadores de la empresa TXI Estilo S.A.C. Así, se tiene la investigación Campoverde y Cayetano (2017), titulada *Diseño de un manual de gestión logística en el almacén de la empresa Star Office de la ciudad de Guayaquil*. Donde obtiene como

resultados que la mala distribución del espacio dentro del almacén, es una de las principales falencias lo cual conlleva a pérdidas de tiempo al no poder encontrar una mercadería que se junta a él desorden del área, no se realiza un control de inventarios, falta de procedimientos, órdenes de pedidos deficientes, pérdida de material por hurtos y por mal control y manejo. De esta manera resalta la importancia del uso del espacio para el almacenamiento.

Por ultimo las dimensiones habilidades sociales y proceso de expedición también tienen relación, concluyendo que las habilidades sociales como parte del desempeño laboral influyen significativamente en el proceso de expedición de mercadería del almacén de la empresa TXI Estilo S.A.C. donde parte de las habilidades como el estilo personal según el 81% de los trabajadores consideran de relevancia este aspecto, asimismo, tenemos las relaciones interpersonales y hábitos sociales lo cual no fueron predominante para el proceso de expedición. Al respecto Lavid y Vera (2017), en su tesis *Evaluación y planificación estratégica del desempeño laboral de la empresa Arca Ecuador S.A.* donde presentó como objetivo una planificación estratégica del desempeño laboral y consiguió como resultados respecto a las relaciones interpersonales que el 31% de los trabajadores encuentra en un nivel poco aceptable y que no siempre existe cooperación entre las demás áreas y compañerismo y un 28% consideran que la empresa estas son poco favorables. Asimismo, respecto a la motivación el 40 % posee un nivel poco aceptable y el 28% con un nivel aceptable, de esta manera concebía las relaciones interpersonales como parte esencial del desempeño laboral, lo cual no es de gran relevancia para la empresa TXI Estilo S.A.C.

Conclusiones

Se demostró que el desempeño laboral de los trabajadores influyó significativamente en la gestión de almacén de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018. De tal manera existe una correlación positiva media de 0.618 lo que permite afirmar que, si aumenta el nivel de desempeño laboral, existirá una mejor gestión de almacén. Lo que permite aceptar nuestra hipótesis que el desempeño laboral de los trabajadores si influye en la gestión de almacén de la empresa.

Se determinó que el compromiso laboral de los trabajadores no influyo significativamente en la gestión de almacén respecto al proceso de recepción de mercadería de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018. Es decir, se rechazó la hipótesis planteada, referente a la relación del compromiso en la recepción de mercadería, sosteniendo así que pueden existir otros factores del desempeño laboral que intervienen en este proceso de recepción.

Se determinó que la motivación de los trabajadores no influyo significativamente en la gestión de almacén respecto al almacenamiento de mercadería de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018. Es decir, se rechazó la hipótesis planteada, referente a la relación de la motivación en el almacenamiento de mercadería, sosteniendo así que pueden existir otros factores del desempeño laboral que intervienen en el almacenamiento.

Se determinó que las habilidades sociales de los trabajadores influyo significativamente en la gestión de almacén respecto a la expedición de mercadería de la empresa TXI Estilo S.A.C., en el año 2018. Es decir, existen factores como los hábitos, el estilo personal y las relaciones interpersonales que mejoran el proceso de expedición de mercadería.

Recomendaciones

El desempeño laboral tiene influencia significativa en la gestión de almacén. Por tanto, se recomienda a los jefes de área dar continuidad a las charlas programadas sobre seguridad en el área de trabajo, BPA, 5S, temática de calidad y ética. Asimismo, complementar con capacitaciones motivacionales que muestren la importancia de su trabajo en la gestión de almacén en la empresa TXI Estilo S.A.C., con el fin de maximizar la eficiencia del recurso humano.

El compromiso laboral no influye significativamente en el proceso de recepción de mercadería. Por tanto, se recomienda evaluar otros factores del desempeño laboral que pueden relacionarse a este proceso de recepción.

La motivación de los trabajadores influye significativamente en el proceso de almacenamiento de mercadería. Por tanto, se recomienda brindar charlas motivacionales afianzando la relación de trabajadores y gerentes a fin de lograr un grado mayor de satisfacción mediante el empleo de estrategias motivacionales.

Las habilidades sociales de los trabajadores influyen significativamente en el proceso de expedición de mercadería. Por tanto, se recomienda mejorar estas habilidades como las interrelaciones personales mediante capacitaciones y programas de relaciones sociales de los trabajadores para lograr una comunicación eficiente mediante capacitaciones que fomenten el trabajo en equipo y empoderamiento en el área.

Referencias

- Almanza, R., Calderón P., Vargas J.G., Casas R. y Palomares F. (2013). *Aprendizaje y Desempeño Organizacional Bajo el Enfoque de las Teorías Organizacionales*. Revista de economía y administración. 13(01). 83-94.
- Bordas, M.J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid, España. Editorial Uned.
- Brenes, P. (2015). *Técnicas de almacén*. Madrid, España. Editorial Editex, S.A.
- Cabrera, A. (2014). *Logística internacional una herramienta para la competitividad*. Madrid, España. Editorial Icx.
- Calvo, J., Pelegrin, A. y Gil, M. S.(2018). *Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público*. Revista Retos. 12(1).
- Castellanos, A. (2017). *Logística comercial internacional*. Barranquilla, Colombia, Ecoe Ediciones.
- Chiang, M. y San Martin, N. (2015). *Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano*. Revista Ciencia y Trabajo. 17(54). 159-165.

Cota, J.A. y Rivera, J.L. (2017). *La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados*. Revista Cyta Ciencia y Tecnología Administrativa. 16(2).

Cubillos, B., Velasquez, F. y Reyes, M. (2014). *Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado*. Revista ElSevier Doyma. 5(10). 69-73.

Hernandez, R., Fernandez, C. y Baptista, M.P. (2014). *Metodología de la investigación*. Distrito Federal, México. Ediciones Interamericanas Editores, S.A. de C.V

Diez, S. y Sanchez C.E. (2017). *Influencia de la personalidad y la inteligencia emocional en los estilos de liderazgo*. Revista Latindex Dialnet. 11(03). 22-27.

s

Escudero, M.J. (2015). *Técnicas de almacén*. Madrid, España. Ediciones Paraninfo.

Fernandez, F. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo UF0346*. La Rioja, España. Editorial Tutor Formación.

Flamarique, S. (2017). *Gestión de operaciones de almacenaje*. Barcelona, España. Editorial Marge Books

Flamarique S. (2018). *Gestión de existencias en el almacén*. Barcelona, España. Editorial Marge Books.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación quinta edición*. Distrito Federal, México. Editorial Mc Graw Hi Educación.
- Huguet, J., Pineda, Z. y Gómez, E. (2016). *Mejora del sistema de gestión del almacén de suministros de una empresa productora de gases de uso medicinal e industrial*. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal. 9(17). 89-108.
- López, R. (2014). *Logística de aprovisionamiento*. Madrid, España. Ediciones Paraninfo, SA.
- Magro, V. (11 de junio de 2014). *Eficacia y eficiencia*. Diario Información. Parr. 5.
- Mancheno, M.J., Gamboa, J.M., Villalba, R.F. y Hurtado, J.P. (2018). *Caracterización de la logística comercial y su evolución*. Revista Publicando. 5(15). 817-833.
- Matas, A. (2018). *Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión*. Revista electrónica de investigación educativa. 20(1). 38-47.
- Mauleon, M. (2013). *Sistemas de almacenaje y picking*. Editorial. Madrid, España. Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Mora, L.A. (2016). *Gestión logística integral: las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento*. Bogotá, Colombia. Editorial Ecoe Ediciones.

- Morales, C. y Masis, A. (2014). *La medición de la productividad del valor agregado: una cooperación empírica en una cooperativa agroalimentaria de Costa Rica*. Revista productividad 8(2). 41-49
- Napolitano, G. (2014) *Motivación en el ámbito laboral: el caso Procter & Gamble*. Editorial Babelcube.
- Peña, M y Durán, N. (2015). *Justicia organizacional, desempeño laboral y discapacidad*. Revista Colombiana de Ciencias Sociales. 7(1). 201-222.
- Peña, H.C. y Villon S.G. (2017). *Motivación laboral elemento fundamental en el éxito organizacional*. Revista Scientific. 3(7). 177-192
- Perdiguero, M.A. (2017). UF0926: *Diseño y organización de almacén*. Málaga, España. IC Editorial.
- Rodríguez, Y. (2017). *10 grandes características del liderazgo*. Blog confilegal. Recuperado de <https://confilegal.com/20170816-10-grandes-caracteristicas-del-liderazgo/>
- Sánchez, R. (2014). *Gestión y psicología en empresas y organizaciones*. Madrid, España. Esic Editorial
- Solórzano, M.J. (2018). UF0929: *Gestión de pedidos y stock*. Málaga, España. IC Editorial.

Soriano, A.M. (2014) *Diseño y validación de instrumentos de medición*. Revista Redicces. 8(13). 19-40.

Urcola, J.L. y Urcola, N. (2015). *Manual práctico de comunicación empresarial*. Madrid, España. Esic Editorial.

Vallejo, L. M. (2016). *Gestión del talento humano*. Riobamba, Ecuador. Editorial La caracola editores.

Tesis:

Campoverde, M.F. y Cayetano, A. E. (2017) *Diseño de un manual de gestión logística en el almacén de la empresa Star Office de la ciudad de Guayaquil*. (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.

Cárdenas, Y. M. y Vilquimiche, J. M. (2017). Nivel de la productividad en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa Ransa – Moche 2017”. (Tesis pregrado). Universidad Privada del Norte. Trujillo – Perú.

Cossio, F. M. (2018). Desempeño laboral y clima organizacional de los trabajadores en la empresa de transportes Expreso Internacional Palomino S.A.C. 2018. (Tesis postgrado). Universidad Peruana de las Américas. Lima – Perú.

Herrera, C. J. (2018). Propuesta de mejoramiento del proceso logístico de gestión de almacenes en la empresa Inemflex S.A.S. (Tesis pregrado). Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Bogotá , Colombia.

Lavid, J. K. y Vera, W. C. (2017). Evaluación y planificación estratégica del desempeño laboral de la empresa Arca Ecuador S.A. (Tesis pregrado). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.

Lévano, M.A. (2017). Motivación y desempeño laboral en la empresa Euroshop. (Tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.

Livias, E. A. (2017). Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los operarios del área logística de la empresa Guzmán Distribuciones S.A.C de la ciudad de Trujillo 2017. (Tesis pregrado). Universidad Privada del Norte. Trujillo, Perú.

Martínez, Y. (2016). Reingeniería en el almacén de la empresa Truetzschler de México S.A. de C.V. (Tesis pregrado). Instituto Politécnico Nacional. México – México.

Santos, J. T. (2017). Gestión de recursos humanos y su incidencia en el rendimiento de los empleados en los almacenes Aguirre en el Cantón Babahoyo en el año 2016. (Tesis pregrado). Universidad Técnica de Babahoyo. Los Ríos – Ecuador.

Sum, M.I. (2015). Motivación y desempeño laboral (estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango). (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.

Tenorio, H. E. (2017) Aplicación de la Gestión de Almacenes para mejorar la Productividad en el Almacén de la empresa Industrias Roland Print S.A.C. Puente Piedra, 2017. (Tesis pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú.

Villegas, J. J. (2018) Aplicación de la gestión de almacén para la mejora de la productividad en el almacén de la empresa Yobel SCM S.A.C. en el turno noche, Lurín, 2018. Tesis pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú.

Pag. Web:

Aguirre, P. (2018), *La gestión de almacenes*, Blog el insignia. Recuperado de <https://blog.elinsignia.com/2018/11/08/la-gestion-de-almacenes-2/>

Angulo, A. Pérez, E., Quevedo, E. y Benítez, M. (2013). *Control de gestión*. Blog control de gestión. Recuperado de <http://controldegestionimportanciavARIABLES.blogspot.com/>

Contreras, O. (2013). *Técnicas e instrumentos de investigación para la recolección de datos aplicados al proyecto de servicios comunitarios*. Blogger metodología de investigación. Recuperado de <http://mscomairametodologiadelainvestigacion.blogspot.com/2013/04/tecnicas-e-instrumentos-de.html>

Cuesta, A. (2017). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Ecoe Ediciones. Recuperado de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2017/05/Gesti%C3%B3n-del-talento-humano-y-del-conocimiento-2da-Edici%C3%B3n.pdf>

Delgado, G. (2013), *Picking, packing y crossdocking*. Blog logística. Recuperado de <http://logisticareciboydespacho.blogspot.com/2013/03/picking-packing-y-crossdocking.html>

De La Cruz, I. (2014). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo colección aula mentor*. Recuperado de <https://sede.educacion.gob.es/publivena/PdfServlet?pdf=VP16417.pdf&area=E>

Dorta, A. (2014). *Cultura organizacional*. Blog centro de desarrollo gerencial. Recuperado de <http://centrodedesarrollogerencial.blogspot.com/2014/05/cultura-organizacional.html>

Elizalde-Marín, L. (2018). *Gestión de almacenes para el fortalecimiento de la administración de inventarios*. Revista Eumednet. 1-13. Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/11/almacenes-inventarios.html>

Extremera, N. y Fernández P. (2016). *Inteligencia emocional y educación*. Editorial Grupo 5. Recuperado de <https://www.casadellibro.com/libro-inteligencia-emocional-y-educacion/9788494398094/2736300>

- Ganga, F.A., Piñones, M. A. y Saavedra, L. (2015). *Clima organizacional: Algunos basamentos históricos y conceptuales para la reflexión*. Revista Fenopina Online. Recuperado de <http://www.fcsh.espol.edu.ec/es/clima-organizacional-algunos-basamentos-hist%C3%B3ricos-y-conceptuales-para-la-reflexi%C3%B3n-por-francisco>
- García, J.A (2017). *Diferencias entre rendimiento y desempeño laboral*. Blog Waribo mejorando el sector alimentario. Recuperado de <http://www.waribo.es/blog/diferencias-entre-rendimiento-y-desempeno-laboral/>
- Ghermandi, F. (2019). *Control de inventario: ¿Qué es? Y ¿Cómo hacer?*. Blog luz. Recuperado de: <https://blog.luz.vc/es/que-es/control-de-inventario/>
- Herranz, M. (2017). *El picking en la logística*. Blog Emprendedores E.M. Recuperado de <https://emprendedoresempresas.wordpress.com/2017/02/13/el-picking-en-la-logistica/>
- Leal, A.C. (2018). *¿Qué es un kardex?* Blog empresario. Recuperado de <https://www.siiigo.com/blog/empresario/que-es-un-kardex/>.
- Lugo, Z. (2013). *Meta y objetivo*. Blog diferenciador. Recuperado de <https://www.diferenciador.com/meta-y-objetivo/>
- Malvaiz (2015). *Los tipos de liderazgo según Max Weber*. Blog Max weber 4. Recuperado de <http://maxweber4.blogspot.com/>

- Marco, J.A.(2019). *Los procesos operativos fundamentales del almacén*. Blog IMF Business School. Recuperado de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/logistica/logistica/procesos-operativos-almacen/>
- Martínez, S. (2016). *El compromiso organizacional*. Blog Superrhheroes. Recuperado de <https://superrhheroes.sesametime.com/el-compromiso-organizacional/>
- Moreno, E. (2013). *Concepto de diseño de investigación*. Blogger metodología de investigación científica. Recuperado de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/concepto-de-diseno-de-investigacion.html>
- Opere, M. (2018). *El compromiso laboral: la llave del éxito empresarial*. Blog Grupo P&A. recuperado de <https://blog.grupo-pya.com/12984/>
- Pérez, A. (2017). *El diseño del almacén*. Blog Meet Logistics. Recuperado de: <https://meetlogistics.com/inventario-almacen/el-diseno-del-almacen/>
- Rodríguez, R. (2015). *Guía de seguridad en procesos de almacenamiento y manejo de cargas*. Ediciones imagen Artes gráficas S.A. Recuperado de <https://www.udc.es/archivos/sites/udc/prl/procedimientos/Guiaxseg.xalmacenam.yyxman.ejoxcargas.pdf>

- Servos, L. (2017). *Como medir y mejorar el rendimiento académico y laboral*. Blog LauraServós-psicóloga & health coach-. Recuperado de <https://www.lauraservos.com/medir-mejorar-rendimiento-academico-laboral/>
- S/A. (2017). *Propuesta para evaluar el desempeño laboral*. Blog control Group. Recuperado de <https://blog.controlgroup.es/desempeno-laboral/>
- Tovar, E. (2014). Control interno de los inventarios. Blog Auditool. Recuperado de : <https://www.auditool.org/blog/control-interno/939-control-interno-de-los-inventarios>
- Udiz, G. (2014). *Fundamentos sobre los códigos de conducta en las empresas*. Blog Sage. Recuperado de <https://www.sage.com/es-es/blog/fundamentos-sobre-los-codigos-de-conducta-en-las-empresas/>
- Urzelai, A. (2013). *Manual básico de logística integral*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books/about/Manual_b%C3%A1sico_de_log%C3%ADstica_integral.html?id=M0LJ6yO9kisC&redir_esc=y
- Valle, A. (2017). *FEFO: una gestión de almacén inteligente*. Recuperado de <https://fierrosindustrial.com/noticias/fefo-gestion-almacen-inteligente/>
- Viso, E. (2017). ¿Qué es el picking y como se optimiza? Blog Seur. Recuperado de <https://blog.seur.com/que-es-picking-optimizar/>

Yáñez David X. (2018). *La motivación como fuente de productividad*. Revista Eumednet. 1-8.

Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/05/motivacion-productividad.html>

Zlav, G. (2013). *La ubicación de los productos en un almacén*. Blog Logística de almacenes.

Recuperado de <http://logisticreference.blogspot.com/2013/04/la-ubicacion-de-los-productos-en-un.html>

Apéndices

Apéndice 1: Matriz de consistencia de la investigación

MATRIZ DE CONSISTENCIA
TÍTULO: DESEMPEÑO LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE ALMACÉN DE LA EMPRESA TXI ESTILO S.A.C. DEL DISTRITO DEL CERCAO DE LIMA 2018

PROBLEMA GENERAL		OBJETIVO GENERAL		HIPÓTESIS GENERAL																																																					
¿De qué forma el desempeño laboral de los trabajadores influye en la gestión de almacén de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018?	Demostrar cómo el desempeño laboral influye en la gestión de almacén de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018.	El desempeño laboral de los trabajadores influye significativamente en la gestión de almacén de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="5" style="text-align: center;">VARIABLES</th> </tr> <tr> <th colspan="5" style="text-align: center;">Variable 1: Desempeño Laboral</th> </tr> <tr> <th style="width: 20%;">Dimensiones</th> <th style="width: 15%;">Indicadores</th> <th style="width: 15%;">Items</th> <th style="width: 20%;">Escala de valores</th> <th style="width: 30%;"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">HABILIDADES SOCIALES</td> <td>Estilo</td> <td>1</td> <td rowspan="3">(1) Muy Irrelevante (2) Irrelevante (3) No sabe / No opina (4) Relevante (5) Muy relevante</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Hábitos</td> <td>2</td> <td></td> </tr> <tr> <td>relación interpersonal</td> <td>3</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">MOTIVACIÓN</td> <td>Acción</td> <td>4</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Factores</td> <td>5</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="4">COMPROMISO</td> <td>Comportamiento</td> <td>6</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Satisfacción</td> <td>7</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Sentimiento de pertenencia</td> <td>8</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Motivación</td> <td>9</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			VARIABLES					Variable 1: Desempeño Laboral					Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valores		HABILIDADES SOCIALES	Estilo	1	(1) Muy Irrelevante (2) Irrelevante (3) No sabe / No opina (4) Relevante (5) Muy relevante		Hábitos	2		relación interpersonal	3		MOTIVACIÓN	Acción	4			Factores	5			COMPROMISO	Comportamiento	6			Satisfacción	7			Sentimiento de pertenencia	8			Motivación	9		
VARIABLES																																																									
Variable 1: Desempeño Laboral																																																									
Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valores																																																						
HABILIDADES SOCIALES	Estilo	1	(1) Muy Irrelevante (2) Irrelevante (3) No sabe / No opina (4) Relevante (5) Muy relevante																																																						
	Hábitos	2																																																							
	relación interpersonal	3																																																							
MOTIVACIÓN	Acción	4																																																							
	Factores	5																																																							
COMPROMISO	Comportamiento	6																																																							
	Satisfacción	7																																																							
	Sentimiento de pertenencia	8																																																							
	Motivación	9																																																							
¿De qué manera el compromiso laboral de los trabajadores influye en la gestión de recepción de mercadería de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018?	Determinar cómo el compromiso laboral influye en la gestión de almacén respecto al proceso de recepción de mercadería de los trabajadores de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018.	El compromiso laboral de los trabajadores influye significativamente en la gestión de almacén respecto al proceso de recepción de mercadería de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="5" style="text-align: center;">Variable 2: Gestión de almacén</th> </tr> <tr> <th style="width: 20%;">Dimensiones</th> <th style="width: 15%;">Indicadores</th> <th style="width: 15%;">Items</th> <th style="width: 20%;">Escala de valores</th> <th style="width: 30%;"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">RECEPCIÓN</td> <td>Características</td> <td>10</td> <td rowspan="3">(1) Muy Irrelevante (2) Irrelevante (3) No sabe / No opina (4) Relevante (5) Muy relevante</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cantidad</td> <td>11</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Calidad</td> <td>12</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="4">ALMACENAMIENTO</td> <td>Ubicación</td> <td>13</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Espacio</td> <td>14</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Inventario</td> <td>15</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Control</td> <td>16</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">EXPEDICIÓN</td> <td>Seleccionar</td> <td>17</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Embalaje</td> <td>18</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Variable 2: Gestión de almacén					Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valores		RECEPCIÓN	Características	10	(1) Muy Irrelevante (2) Irrelevante (3) No sabe / No opina (4) Relevante (5) Muy relevante		Cantidad	11		Calidad	12		ALMACENAMIENTO	Ubicación	13			Espacio	14			Inventario	15			Control	16			EXPEDICIÓN	Seleccionar	17			Embalaje	18							
Variable 2: Gestión de almacén																																																									
Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valores																																																						
RECEPCIÓN	Características	10	(1) Muy Irrelevante (2) Irrelevante (3) No sabe / No opina (4) Relevante (5) Muy relevante																																																						
	Cantidad	11																																																							
	Calidad	12																																																							
ALMACENAMIENTO	Ubicación	13																																																							
	Espacio	14																																																							
	Inventario	15																																																							
	Control	16																																																							
EXPEDICIÓN	Seleccionar	17																																																							
	Embalaje	18																																																							
¿De qué manera la motivación de los trabajadores influye la gestión de almacén respecto al proceso de almacenamiento de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018?	Determinar cómo la motivación influye en la gestión de almacén respecto al proceso de almacenamiento de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018.	La motivación de los trabajadores influye significativamente en la gestión de almacén respecto al proceso de almacenamiento de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="5" style="text-align: center;">VARIABLES</th> </tr> <tr> <th colspan="5" style="text-align: center;">Variable 2: Gestión de almacén</th> </tr> <tr> <th style="width: 20%;">Dimensiones</th> <th style="width: 15%;">Indicadores</th> <th style="width: 15%;">Items</th> <th style="width: 20%;">Escala de valores</th> <th style="width: 30%;"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">RECEPCIÓN</td> <td>Características</td> <td>10</td> <td rowspan="3">(1) Muy Irrelevante (2) Irrelevante (3) No sabe / No opina (4) Relevante (5) Muy relevante</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cantidad</td> <td>11</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Calidad</td> <td>12</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="4">ALMACENAMIENTO</td> <td>Ubicación</td> <td>13</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Espacio</td> <td>14</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Inventario</td> <td>15</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Control</td> <td>16</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">EXPEDICIÓN</td> <td>Seleccionar</td> <td>17</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Embalaje</td> <td>18</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			VARIABLES					Variable 2: Gestión de almacén					Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valores		RECEPCIÓN	Características	10	(1) Muy Irrelevante (2) Irrelevante (3) No sabe / No opina (4) Relevante (5) Muy relevante		Cantidad	11		Calidad	12		ALMACENAMIENTO	Ubicación	13			Espacio	14			Inventario	15			Control	16			EXPEDICIÓN	Seleccionar	17			Embalaje	18		
VARIABLES																																																									
Variable 2: Gestión de almacén																																																									
Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valores																																																						
RECEPCIÓN	Características	10	(1) Muy Irrelevante (2) Irrelevante (3) No sabe / No opina (4) Relevante (5) Muy relevante																																																						
	Cantidad	11																																																							
	Calidad	12																																																							
ALMACENAMIENTO	Ubicación	13																																																							
	Espacio	14																																																							
	Inventario	15																																																							
	Control	16																																																							
EXPEDICIÓN	Seleccionar	17																																																							
	Embalaje	18																																																							
¿De qué manera las habilidades sociales de los trabajadores influyen en la gestión de almacén respecto al proceso de expedición de mercadería de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018?	Determinar cómo las habilidades sociales influyen en la gestión de almacén respecto al proceso de expedición de mercadería de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018.	Las habilidades sociales de los trabajadores influyen significativamente en la gestión de almacén respecto al proceso de expedición de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="5" style="text-align: center;">VARIABLES</th> </tr> <tr> <th colspan="5" style="text-align: center;">Variable 2: Gestión de almacén</th> </tr> <tr> <th style="width: 20%;">Dimensiones</th> <th style="width: 15%;">Indicadores</th> <th style="width: 15%;">Items</th> <th style="width: 20%;">Escala de valores</th> <th style="width: 30%;"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">RECEPCIÓN</td> <td>Características</td> <td>10</td> <td rowspan="3">(1) Muy Irrelevante (2) Irrelevante (3) No sabe / No opina (4) Relevante (5) Muy relevante</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cantidad</td> <td>11</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Calidad</td> <td>12</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="4">ALMACENAMIENTO</td> <td>Ubicación</td> <td>13</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Espacio</td> <td>14</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Inventario</td> <td>15</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Control</td> <td>16</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">EXPEDICIÓN</td> <td>Seleccionar</td> <td>17</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Embalaje</td> <td>18</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			VARIABLES					Variable 2: Gestión de almacén					Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valores		RECEPCIÓN	Características	10	(1) Muy Irrelevante (2) Irrelevante (3) No sabe / No opina (4) Relevante (5) Muy relevante		Cantidad	11		Calidad	12		ALMACENAMIENTO	Ubicación	13			Espacio	14			Inventario	15			Control	16			EXPEDICIÓN	Seleccionar	17			Embalaje	18		
VARIABLES																																																									
Variable 2: Gestión de almacén																																																									
Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valores																																																						
RECEPCIÓN	Características	10	(1) Muy Irrelevante (2) Irrelevante (3) No sabe / No opina (4) Relevante (5) Muy relevante																																																						
	Cantidad	11																																																							
	Calidad	12																																																							
ALMACENAMIENTO	Ubicación	13																																																							
	Espacio	14																																																							
	Inventario	15																																																							
	Control	16																																																							
EXPEDICIÓN	Seleccionar	17																																																							
	Embalaje	18																																																							

Apéndice 2: Instrumento de la investigación – cuestionario



CUESTIONARIO

El desempeño laboral de los trabajadores y su influencia en la Gestión de Almacén

Presentación

El presente cuestionario trata de recoger información sobre la investigación de como el desempeño laboral influye en la gestión de almacén, de la empresa TXI ESTILO S.A.C. En tal sentido solicitamos su participación respondiendo de forma anónima las preguntas que le presentamos marcando la respuesta que crea que es la correcta.

Indicaciones

Lea atentamente la pregunta y marque con (x) dentro del recuadro respectivo la respuesta que identifique correcta según su opinión respecto al tema.

Ejemplo:

N°	ITEMS	Muy relevante	Relevante	No sabe No opina	Irrelevante	Muy irrelevante
		5	4	3	2	1
1	¿La materia prima es un factor necesario para el incremento del crecimiento económico?		X			

N°	ITEMS	Muy relevante	Relevante	No sabe No opina	Irrelevante	Muy irrelevante
		5	4	3	2	1
1	¿En el desempeño laboral el estilo personal del trabajador es una habilidad social fundamental?					
2	¿Los hábitos son habilidades sociales del personal que influye en el desempeño laboral??					
3	¿Las relaciones interpersonales son habilidades sociales que mejoran el desempeño laboral?					
4	¿La motivación es un aspecto importante en la forma de actuar del personal e influye en su desempeño laboral?					
5	¿Existen factores internos de motivación que influyen en el desempeño laboral?					
6	¿En el desempeño laboral el comportamiento del personal es un reflejo de la motivación?					
7	¿La satisfacción del personal asegura su compromiso en su desempeño laboral?					
8	¿En el desempeño laboral el sentimiento de pertenencia del personal puede afectar su compromiso con la empresa?					

9	¿En el desempeño laboral la ausencia de motivación puede generar la falta de compromiso del personal?					
10	¿En el proceso de recepción el personal debe revisar las características del producto para evitar errores que perjudiquen la gestión de almacén?					
11	¿.En el proceso de recepción revisar la cantidad de mercadería que ingresa es importante para la gestión de almacén?					
12	¿la calidad del producto en el proceso de recepción es relevante para la gestión de almacén?					
13	¿La ubicación adecuada de productos en el proceso de almacenamiento en un punto importante en la gestión de almacén?					
14	¿El espacio manejado para el almacenamiento es el adecuado y garantiza una adecuada gestión de almacén?					
15	¿El inventario periódico evita deficiencias en el almacenamiento asegurando una eficiente gestión de almacén?					
16	¿El control de la mercadería en el proceso de almacenamiento es relevante para la gestión de almacén?					
17	¿ seleccionar productos correctamente para su expedición optimiza la gestión de almacén?					
18	¿En la expedición el embalaje incorrecto de productos afecta la gestión de almacén?					

¡Gracias por su participación!

Apéndice 3: Validación de jueces expertos

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: ENCUESTA GENERAL

TEMA: DESEMPEÑO LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DEL ALMACÉN DE LA EMPRESA TXI ESTILO S.A.C. EN EL DISTRITO DE CERCADEO DE LIMA 2018

JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

- 1: Muy Malo
2: Malo
3: Regular
4: Bueno
5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible					
2	Objetividad: Permite medir hechos observables					X
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	Organización: Presentación ordenada					X
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad					X
6	Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems					X
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

...18... de marzo 2019

Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del Juez Experto: Cruz Galvez Polar

DNI: 09885918

Especialidad de Juez Experto: Comunicadora Social

Grado del juez experto: Magister


Firma del Juez Experto

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: ENCUESTA GENERAL

TEMA: DESEMPEÑO LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DEL ALMACÉN DE LA EMPRESA TXI ESTILO S.A.C. EN EL DISTRITO DE CERCADO DE LIMA 2018

JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

- 1: Muy Malo
2: Malo
3: Regular
4: Bueno
5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible					X
2	Objetividad: Permite medir hechos observables					X
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	Organización: Presentación ordenada					X
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad					X
6	Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems				X	
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10	Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	

11 Julio
..... de marzo 2019

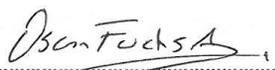
Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del Juez Experto: FUCHS ANGELES OSCAR

DNI: 09538741

Especialidad de Juez Experto: DOCENTE INVESTIGADOR / METODÓLOGO

Grado del juez experto: M.G. EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA


.....
Firma del Juez Experto

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: ENCUESTA GENERAL

TEMA: DESEMPEÑO LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DEL ALMACÉN DE LA EMPRESA TXI ESTILO S.A.C. EN EL DISTRITO DE CERCADO DE LIMA 2018

JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

- 1: Muy Malo
2: Malo
3: Regular
4: Bueno
5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible					
2	Objetividad: Permite medir hechos observables					X
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	Organización: Presentación ordenada					X
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad					X
6	Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems					X
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

.18.... de marzo 2019

Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del Juez Experto: Escudera Vilchez Fernando

DNI: 03695876

Especialidad de Juez Experto: Ingeniería de Sistemas

Grado del juez experto: Doctor


Firma del Juez Experto

Apéndice 4: Confiabilidad de Cronbach

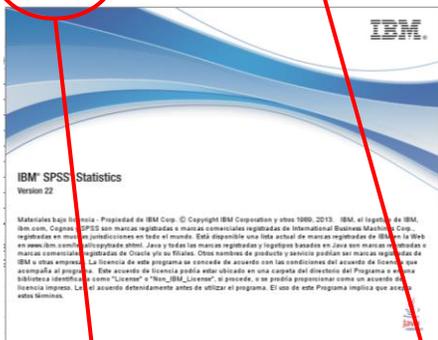
(N° TRABAJADORES)	ITEMS (N° DE PREGUNTAS)																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18			
1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2			
2	4	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	2			
3	4	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	1			
4	5	4	3	2	5	4	3	4	5	3	4	3	5	3	4	4	3	3			
5	5	4	5	5	3	4	3	5	3	4	3	5	4	5	3	4	5	3			
6	5	4	3	4	5	3	4	3	4	5	5	3	3	4	4	5	3	4			
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4			
8	4	3	4	3	5	3	4	5	4	4	3	3	3	5	4	3	4	4			
9	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4			
10	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	3	2	1	3	2	1	1			
11	3	1	2	3	2	2	1	3	2	3	2	2	1	1	1	3	2	1			
12	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	3	4	3	5	3	4			
13	4	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	1			
14	4	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	1			
15	4	4	3	4	3	5	4	3	4	3	5	2	4	3	4	2	3	4			
16	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4			
17	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5			
18	3	4	3	4	5	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3			
19	4	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	1			
20	4	2	4	5	4	3	5	4	3	3	4	5	2	4	3	4	5	2			
21	5	3	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4			
sumatoria de ítem	84	66	68	79	78	77	77	75	75	79	80	77	72	78	70	77	78	58			
sumatoria cuadrados	546	234	240	315	314	301	301	281	281	307	324	297	264	314	260	301	318	108			
varianza	0.600	1.329	0.990	0.890	1.214	0.933	0.933	0.657	0.657	0.490	0.962	0.733	0.857	1.214	1.333	0.933	1.014	1.800			

18 K
143.962 vt

17.633 vi

sumatoria de lte 84 66 68 79 78 77 77 75 79 80 77 72 78 70 77 78 58
 sumatoria cuadr 946 234 240 315 314 301 301 281 281 307 324 297 254 314 267 307 344 186
 varianza 0.600 1.329 0.990 0.890 1.214 0.933 0.933 0.657 0.657 0.490 0.962 0.733 0.857 1.214 1.333 0.933 1.014 1.890 17.633 vi

primero 1.059
 segundo 0.88
 obs 0.88
 Alfa 0.929



IBM SPSS Statistics Processor

```

COMPUTE STMA=VAR00001 + VAR00002 + VAR00003 + VAR00004 + VAR00005 + VAR00006 + VAR00007 + VAR00008 + VAR00009 + VAR00010 + VAR00011 + VAR00012 + VAR00013 + VAR00014 + VAR00015 + VAR00016 + VAR00017 + VAR00018.
EXECUTE.
DESCRIPTIVES VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018
/STATISTICS=MEAN STDDEV VARIANCE MIN MAX.
    
```

Descriptivos

[Conjunto_de_datos0]

Estadísticas descriptivas	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Varianza
VAR00001	21	2,00	5,00	4,0000	,7745	,600
VAR00002	21	1,00	5,00	3,1429	1,1529	1,329
VAR00003	21	2,00	5,00	3,2857	,9973	,990
VAR00004	21	1,00	5,00	3,7619	,9415	,890
VAR00005	21	1,00	5,00	3,7143	1,1095	1,214
VAR00006	21	1,00	5,00	3,6667	,9609	,933
VAR00007	21	1,00	5,00	3,6667	,9609	,933
VAR00008	21	2,00	5,00	3,5714	,8064	,657
VAR00009	21	2,00	5,00	3,5714	,8064	,657
VAR00010	21	2,00	5,00	3,7619	,9234	,850
VAR00011	21	1,00	5,00	3,8095	,9077	,862
VAR00012	21	2,00	5,00	3,6667	,8635	,733
VAR00013	21	1,00	5,00	3,4286	,9292	,857
VAR00014	21	1,00	5,00	3,7143	1,1095	1,214
VAR00015	21	1,00	5,00	3,3333	1,1547	1,333
VAR00016	21	2,00	5,00	3,6667	,9609	,933
VAR00017	21	1,00	5,00	3,7143	1,0071	1,014
VAR00018	21	1,00	5,00	2,7619	1,3749	1,890
N válido (por lista)	21					

IBM SPSS Statistics Processor

```

RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018
/SCALE(*ALL VARIABLES*) ALL
/SCALE(*ALL VARIABLES*) ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen y procesamiento de casos

Casos	Valor	N	%
Eliminados	0	0	0
Total	21	21	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.929	18

EMPRESA TXI ESTILO S.A.C.
TEMARIO DE CAPACITACIONES

128

VISIÓN: "Liderar el mercado nacional en la prestación de un servicio logístico eficiente"

MISIÓN: Brindar un servicio de calidad con el propósito de satisfacer plenamente las necesidades del cliente y el recurso humano.

OBJETIVO GENERAL: Incrementar la motivación y habilidades sociales de los trabajadores en la gestión de almacén de TXI Estilo S.A.C.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Incrementar la motivación de los trabajadores en la gestión de almacén respecto al proceso de almacenamiento de TXI Estilo S.A.C.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Incrementar las habilidades sociales de los trabajadores en la gestión de almacén respecto al proceso de expedición de TXI Estilo S.A.C.

META: Capacitar al 100% de la población de TXI Estilo S.A.C.

ALCANCE: Dirigido a 21 trabajadores de la empresa TXI Estilo S.A.C.

TEMA	DURACIÓN	DIRIGIDO POR	CARGO
1. SISTEMA INSTITUCIONAL			
1.1. Gestión del Cambio	30 Minutos	Christopher Bermudez	Gerente General
1.2. Cultura Organizacional	30 Minutos	Christopher Bermudez	Gerente General
1.3. Importancia del Servicio Logístico a Nivel Nacional	25 Minutos	Christopher Bermudez	Gerente General
II. MOTIVACIÓN LABORAL Y DESARROLLO DE HABILIDADES SOCIALES			
2.1. Relaciones Humanas	30 Minutos	Javier Contreras	Administrador de Recursos Humanos
2.2. Técnicas para Mejorar la Comunicación	30 Minutos	Javier Contreras	Administrador de Recursos Humanos
2.3. Importancia de la Motivación	25 Minutos	Javier Contreras	Administrador de Recursos Humanos
2.4. Nivel de satisfacción del personal	25 Minutos	Javier Contreras	Administrador de Recursos Humanos
2.5. Actividad para medir los logros obtenidos	30 Minutos	Christopher Bermudez Javier Contreras	Gerente General Administrador de Recursos Humanos