



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

TESIS

**“LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA PRODUCTIVIDAD DE
LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE ALMACÉN DE LA
EMPRESA CORPORACIÓN INDEXA DEL PERU-SAN
JUAN DE LURIGANCHO, LIMA-2020”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES**

AUTORES:

Bach. CINTHIA GISSEEL ARRESE AYALA
Bach. FERNANDO MANUEL HUAPAYA TORRES

LIMA - PERÚ

2020

ASESOR DE TESIS

Mg. Ing. CHRISTIAN OVALLE PAULINO

JURADO EXAMINADOR

Dr. WILLIAM MOGUEL MOGROVEJO COLLANTES
Presidente

Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA
Secretario

Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
Vocal

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado a nuestras familias, en especial a nuestros padres y hermanos, quienes nos inspiran y motivan en el día a día para seguir adelante luchando incansablemente para lograr nuestras metas y objetivos señalados.

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de investigación ha sido posible gracias a nuestros padres y familia, que nos han apoyado día a día para así poder lograr nuestros objetivos.

RESUMEN

Esta investigación se realizó con la finalidad de determinar la relación que existe entre la gestión logística en la productividad de los trabajadores de la empresa Corporación Indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020.

La interrogante del problema general fue: ¿cuál es la relación de la gestión logística y la productividad de los trabajadores del área de almacén de la empresa Corporación Indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima - 2020? Cuya hipótesis general fue: la gestión logística se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores del área de almacén de la empresa Corporación Indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020. Las variables de estudio fueron: variable 1: “gestión logística,” y la variable 2: “la productividad de los trabajadores”.

La técnica como recolección de datos que se utilizó en la empresa fue la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario y aplicado a toda la población conformada por 197 trabajadores, a través de la muestra que se determinó para 130 trabajadores, para medir la gestión logística y para medir la productividad de los trabajadores. El cuestionario constó de 32 preguntas en total, estructuradas en 16 preguntas para la variable 1; y 16 para la variable 2. Se utilizó la escala de Likert con 5 alternativas de respuestas: 5: siempre, 4: casi siempre, 3: a veces si a veces no, 2: casi nunca y 1: nunca. La confiabilidad del cuestionario del coeficiente de Alfa de Cronbach fue (94.2%) en sus 32 elementos.

Por último, se concluye que existe una relación positivamente alta entre la gestión logística y la productividad de los trabajadores.

Palabras clave: la gestión logística, la productividad.

ABSTRACT

This research was carried out in order to determine the relationship between logistics management and the productivity of workers at the company Corporación Indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020.

The question of the general problem is: What is the relationship of logistics management and productivity of workers in the warehouse area of the company Corporación Indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020? Whose general hypothesis is: Logistics management is significantly related to the productivity of workers in the warehouse area of the company Corporación Indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020. The study variables are: Variable 1 "Logistics management" and Variable 2 "The productivity of workers".

The technique as data collection that was used in the company was the survey, whose instrument was the questionnaire and applied to the entire population made up of 197 workers through the sample that was determined for 130 workers, to measure logistics management and to measure the Productivity of workers. The questionnaire consists of 32 questions in total, structured in 16 questions for the variable 1 and 16 for the variable 2. The Likert scale was used with 5 alternative answers: 5: Always, 4: Almost always, 3: Sometimes if sometimes not, 2: Almost never and 1: never. The reliability of Cron Bach's Alpha coefficient questionnaire is (94.2%) in its 32 elements.

Finally, it is concluded that there is a positively high relationship between logistics management and worker productivity.

Keywords: Logistics management, productivity.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
INTRODUCCIÓN	xvii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	19
1.1. Planteamiento del Problema	19
1.2. Formulación del problema	21
1.2.1. Problema general.....	21
1.2.2. Problemas específicos.....	21
1.3. Justificación del estudio.....	22
1.3.1. Justificación teórica.....	22
1.3.2. Justificación práctica.....	22
1.3.3. Justificación metodológica.....	23
1.3.4. Justificación social.....	24
1.4. Objetivos de la Investigación	24
1.4.1. Objetivo general.....	24
1.4.2. Objetivos específicos.....	24
II. MARCO TEÓRICO	25
2.1. Antecedentes de la investigación	25
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	25
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	27
2.2. Bases teóricas de las variables	30
2.2.1. Bases teóricas de la variable 1: La gestión logística.....	30

2.2.2. Bases teóricas de la variable 2: Productividad de los trabajadores.	43
2.3. Definición de términos básicos	57
III. MÉTODOS Y MATERIALES	63
3.1. Hipótesis de la investigación	63
3.1.1. Hipótesis general.	63
3.1.2. Hipótesis específicas.	63
3.2. Variables de estudio	63
3.2.1. Definición conceptual.....	63
3.2.2. Definición operacional.....	64
3.3. Tipo y nivel de la investigación	67
3.3.1. Tipo de investigación.	67
3.3.2. Nivel de investigación.	67
3.4. Diseño de la investigación.....	67
3.5. Población y muestra de estudio.....	68
3.5.1. Población.	68
3.5.2. Muestra.....	68
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	70
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	70
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.	70
3.6.3. Validación y confiabilidad del instrumento	71
3.7. Métodos de análisis de datos	71
3.8. Aspectos éticos	72
IV. RESULTADOS	73
4.1. La contrastación de las hipótesis.....	73
4.1.1. Método estadístico para la contrastación de las hipótesis.	73
4.1.2. La contrastación de la hipótesis general.....	73
4.2. Aplicación de la estadística Inferencial de las variables	73
4.2.1. Normalización de la influencia de las variables 1 y 2.....	73
4.2.2. El planteo de la hipótesis general.	74
4.2.3. El planteo de la hipótesis específica 1.....	75
4.2.4. El planteo de la hipótesis específica 2.....	76
4.2.5. El planteo de las hipótesis específica 3.....	77
4.2.6. El planteo de la hipótesis específica 4.....	78

4.3. Aplicación de la estadística descriptiva de las variables	79
4.3.1. Estadística descriptiva de la variable 1: la gestión logística.....	79
4.3.2. Estadística descriptiva de la variable 2: la productividad de los trabajadores.....	95
V. DISCUSIÓN	111
5.1. Análisis de discusión de resultados.....	111
VI. CONCLUSIONES	113
VII. RECOMENDACIONES.....	114
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	115
ANEXOS	123
Anexo 1. Matriz de consistencia	124
Anexo 2. Matriz de operacionalización	125
Anexo 3. Instrumento.....	127
Anexo 4. Validación de Instrumento	131
Anexo 5. Matriz de datos	133
Anexo 6. Propuesta de valor.....	134

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1.	Operacionalización de las variables	65
Tabla 2.	Validación de expertos	71
Tabla 3.	Estadísticos de fiabilidad de la variable 1: gestión logística	71
Tabla 4.	Estadísticos de fiabilidad de la variable 2: productividad de los trabajadores	71
Tabla 5.	Pruebas de normalización para la hipótesis general	73
Tabla 6.	Matriz de correlaciones de la hipótesis general.....	74
Tabla 7.	Matriz de correlaciones de la hipótesis específica 1.....	75
Tabla 8.	Matriz de correlaciones de la hipótesis específica 2.....	76
Tabla 9.	Matriz de correlaciones de la hipótesis específica 3.....	77
Tabla 10.	Matriz de correlaciones de la hipótesis específica 4.....	78
Tabla 11.	¿Al recepcionar los materiales se inspecciona los artículos y verifica las cantidades con la orden de compra y envío?	79
Tabla 12.	¿Después de la recepción de los materiales se prepara un informe para reportar la conformidad o falta de los productos?.....	80
Tabla 13.	¿Se registra todas las entradas y salidas del almacén?.....	81
Tabla 14.	¿Se controla toda la documentación e información que se recibe y emite, en papel y en formato electrónico, cumpliendo con la normativa de la empresa Corporación Indexa?	82
Tabla 15.	¿Existe control y mantenimiento de los materiales del almacén?	83
Tabla 16.	¿La empresa Corporación Indexa tiene como propósito lograr una adecuada administración del almacén?	84
Tabla 17.	¿La empresa Corporación Indexa tiene como política el control de calidad?	85
Tabla 18.	¿La empresa Corporación Indexa cumple con los requisitos de control de calidad en la fabricación de los extintores?	86
Tabla 19.	¿La mano de obra de la empresa está calificada para cumplir con la producción en el tiempo establecido?	87
Tabla 20.	¿La mano de obra está siempre disponible para cumplir las horas extras?	88

Tabla 21. ¿La creatividad es un recurso muy requerido en la empresa Corporación Indexa?.....	89
Tabla 22. ¿La creatividad les permite conocer otras opiniones o puntos de vista en favor de la empresa?	90
Tabla 23. ¿La empresa se responsabiliza para el abastecimiento de la mercancía disponible?	91
Tabla 24. ¿En los inventarios se informa la cantidad de mercancía disponible?	92
Tabla 25. ¿El abastecimiento y suministros permiten que cumplan con todos los pedidos en la fecha indicada?	93
Tabla 26. ¿La empresa Corporación Indexa mantiene un saldo extra de suministros?	94
Tabla 27. ¿Los líderes de la empresa promueven la comunicación entre los trabajadores?	95
Tabla 28. ¿Referente a la comunicación entre los trabajadores se respeta la autonomía entre los trabajadores?	96
Tabla 29. ¿La organización de la empresa Corporación Indexa les ofrece seguridad y estabilidad laboral?	97
Tabla 30. ¿Son importantes los objetivos que establece la organización de la empresa Corporación Indexa?	98
Tabla 31. ¿Se encuentra satisfecho con el salario acordado con la empresa Corporación Indexa?	99
Tabla 32. ¿Recibe alguna recompensa económica según el tiempo de servicio?..	100
Tabla 33. ¿Las actualizaciones de los líderes constituyen el medio idóneo para la mejora de la empresa?	101
Tabla 34. ¿Asume la responsabilidad de lograr los objetivos de la empresa Corporación Indexa?	102
Tabla 35. ¿Ofrecen a los trabajadores compensaciones y reconocimiento por el logro de objetivos?	103
Tabla 36. ¿Ofrecen ambientes favorables a los trabajadores para que realicen sus tareas?	104
Tabla 37. ¿La empresa se preocupa por brindar capacitaciones a los trabajadores?.....	105

Tabla 38. ¿Los procesos de capacitación les orientan para un buen desempeño laboral y evitar accidentes laborales?.....	106
Tabla 39. ¿La gestión de las relaciones internas promueve la cooperación entre todos los miembros de la empresa Corporación Indexa?.....	107
Tabla 40. ¿Es positivo la cooperación entre todos los trabajadores de la empresa Corporación Indexa?	108
Tabla 41. ¿El personal de planta de la empresa Corporación Indexa opina o participa en la planificación de estrategias?	109
Tabla 42. ¿La planificación de la empresa Corporación Indexa se proyecta a establecer plazos para el logro de sus metas?	110

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Monitoreo de productividad	48
Figura 2. Los equipos y el trabajo en equipo	51
Figura 3. Diseño de la investigación	68
Figura 4. ¿Al recepcionar los materiales se inspecciona los artículos y verifica las cantidades con la orden de compra y envío?	79
Figura 5. ¿Después de la recepción de los materiales se prepara un informe para reportar la conformidad o falta de los productos?.....	80
Figura 6. ¿Se registra todas las entradas y salidas del almacén?.....	81
Figura 7. ¿Se controla toda la documentación e información que se recibe y emite, en papel y en formato electrónico, cumpliendo con la normativa de la empresa Corporación Indexa?	82
Figura 8. ¿Existe control y mantenimiento de los materiales del almacén?	83
Figura 9. ¿La empresa Corporación Indexa tiene como propósito lograr una adecuada administración del almacén?	84
Figura 10. ¿La empresa Corporación Indexa tiene como política el control de calidad?	85
Figura 11. ¿La empresa Corporación Indexa cumple con los requisitos de control de calidad en la fabricación de los extintores?	86
Figura 12. ¿La mano de obra de la empresa está calificada para cumplir con la producción en el tiempo establecido?	87
Figura 13. ¿La mano de obra está siempre disponible para cumplir las horas extras?	88
Figura 14. ¿La creatividad es un recurso muy requerido en la empresa Corporación Indexa?.....	89
Figura 15. ¿La creatividad les permite conocer otras opiniones o puntos de vista en favor de la empresa?.....	90
Figura 16. ¿La empresa se responsabiliza para el abastecimiento de la mercancía disponible?	91
Figura 17. ¿En los inventarios se informa la cantidad de mercancía disponible?	92

Figura 18. ¿El abastecimiento y suministros permiten que cumplan con todos los pedidos en la fecha indicada?	93
Figura 19. ¿La empresa Corporación Indexa mantiene un saldo extra de suministros?	94
Figura 20. ¿Los líderes de la empresa promueven la comunicación entre los trabajadores?	95
Figura 21. ¿Referente a la comunicación entre los trabajadores se respeta la autonomía entre los trabajadores?	96
Figura 22. ¿La organización de la empresa Corporación Indexa les ofrece seguridad y estabilidad laboral?	97
Figura 23. ¿Son importantes los objetivos que establece la organización de la empresa Corporación Indexa?	98
Figura 24. ¿Se encuentra satisfecho con el salario acordado con la empresa Corporación Indexa?	99
Figura 25. ¿Recibe alguna recompensa económica según el tiempo de servicio?..	100
Figura 26. ¿Las actualizaciones de los líderes constituyen el medio idóneo para la mejora de la empresa?	101
Figura 27. ¿Asume la responsabilidad de lograr los objetivos de la empresa Corporación Indexa?	102
Figura 28. ¿Ofrecen a los trabajadores compensaciones y reconocimiento por el logro de objetivos?	103
Figura 29. ¿Ofrecen ambientes favorables a los trabajadores para que realicen sus tareas?	104
Figura 30. ¿La empresa se preocupa por brindar capacitaciones a los trabajadores?	105
Figura 31. ¿Los procesos de capacitación les orientan para un buen desempeño laboral y evitar accidentes laborales?.....	106
Figura 32. ¿La gestión de las relaciones internas promueve la cooperación entre todos los miembros de la empresa Corporación Indexa?.....	107
Figura 33. ¿Es positivo la cooperación entre todos los trabajadores de la empresa Corporación Indexa?	108
Figura 34. ¿El personal de planta de la empresa Corporación Indexa opina o participa en la planificación de estrategias?	109

Figura 35. ¿La planificación de la empresa Corporación Indexa se proyecta a establecer plazos para el logro de sus metas? 110

INTRODUCCIÓN

En la investigación se muestra un claro ejemplo de una empresa familiar que crece por efecto de la gestión logística y la productividad de los trabajadores hasta un cierto nivel empresarial; porque hay muchos obstáculos difíciles que superar como: la competencia, la innovación y los frecuentes cambios en el entorno interno y externo.

El estudio está desarrollado en siete capítulos, los cuales se detallan a continuación:

En el capítulo I, se presenta el planteamiento del problema, donde se detallan las deficiencias de la gestión logística en la empresa Corporación Indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020. Se encuentra también la formulación del problema general y específicas; donde se enfoca en la relación que existe entre la variable a gestión logística y la productividad de los trabajadores; así como la justificación del estudio, siendo el resultado de esta investigación fuente de información para los futuros investigadores; y por último, los objetivos de la investigación que determinan el grado de relación entre las dimensiones de la variable 1 y la variable 2.

Capítulo II. Marco teórico, se citan los antecedentes de los autores de tesis nacionales e internacionales, mostrando las conclusiones de cada uno de ellos producto de sus investigaciones. Explica las definiciones de la variable 1 “la gestión logística” y la variable 2 “la productividad de los trabajadores”.

Capítulo III. Métodos y materiales, se presentan las hipótesis generales y específicas, donde se busca probar la relación entre las variables de estudio. Para recopilar los datos de la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta a través del instrumento: cuestionario. Dicha encuesta fue aplicada a 130 trabajadores de la empresa investigada (128 empleados 1 administrador y 1 gerente). El instrumento consta de 32 preguntas, estructuradas en 16 para la variable 1 y 16 para la variable 2. La valoración del instrumento empleado fue la escala de Likert con 5 alternativas de respuestas.

Capítulo IV. Resultados, se precisa la existencia de una relación positiva entre la gestión logística y la productividad de los trabajadores de la empresa Corporación Indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020.

Capítulo V. Discusión, se realizan en función de las investigaciones desarrolladas por los tesisistas Quiñones Velásquez, J. A. (2020), Luque Apaza, M, D. (2019), Ramírez Cárdenas, G. R. y Rivera Vásquez, J. C. (2018), Urdy Jáuregui, C. A. y Cebreros Gutiérrez, P. (2017) y Parodi Zavala, L. F. (2017).; ya que guardan similitud en sus conclusiones y se identifican con la investigación; por lo tanto, con la gestión logística y la productividad de los trabajadores de la empresa Corporación Indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020; se obtuvieron resultados similares con los antecedentes.

Capítulo VI. Conclusiones, se desarrollan las conclusiones; donde se demuestra que existe una relación alta entre la gestión logística y la productividad de los trabajadores de la empresa Corporación Indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020.

Capítulo VII. Se plantean las recomendaciones de cómo mejorar según los resultados obtenidos en esta investigación.

Finalmente, están las referencias bibliográficas y los anexos.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

A nivel mundial las tendencias de los mercados en las últimas décadas se han vuelto más exquisitas a la hora de determinar o comprar un producto, y las empresas se han vuelto más competitivas debido a la globalización y a las exigencias de sus clientes y poder satisfacer sus necesidades en el tiempo adecuado.

Las empresas para mantenerse compitiendo en el mercado, y a este ritmo de exigencias por parte de sus clientelas, han puesto mucho énfasis en la gestión logística y todos sus procesos lo cual tiene por objetivo, reducir costos y agilizar las actividades productivas de las empresas.

Los mercados han cambiado diametralmente desde la época de la Revolución Industrial, en la que se establecieron las bases del consumismo occidental. La globalización, como proceso dinámico y constante, ha desarrollado en los clientes necesidades que permanecieron ocultas y que determinan la oportunidad para establecer estrategias orientadas a fortalecer la simbiosis de la disponibilidad de inventario y la satisfacción del cliente.

En Sudamérica las políticas representan un conjunto de normas que se deben cumplir en el proceso logísticos respecto a las condiciones de costos, almacenamientos, transporte, elección de proveedores, tiempos, modalidades de financiamiento y de operación, como canjes y devoluciones.

Según (Logistec, 2018) afirma: “Para nadie es un misterio que la cadena logística ha experimentado fuertes cambios, a nivel mundial, en los últimos 10 años, en especial en lo que se refiere a la incorporación de tecnologías, optimización de procesos; todo con el fin de hacer más eficientes los diseños operacionales. Sin embargo, el desarrollo logístico tiene como uno de los pilares fundamentales la infraestructura a nivel país. En Perú, este aspecto, es uno de los factores que genera mayor cuestionamiento entre los ejecutivos. A este respecto, Jorge Gibbins fue enfático y aseguró que “la industria logística en el Perú está pasando por un

momento complicado, debido a que existe un gran déficit en infraestructura que genera sobrecostos para las empresas.”

Según (Cano Olivos, Orue Carrasco, Martínez Flores, Mayett Moreno, & López Nava, 2015) comentaron: “La apertura de los mercados y la globalización de las cadenas de suministro demandan cambios estructurales en los que la logística juega un papel estratégico. Actualmente, los clientes evalúan la calidad del producto, el valor agregado del mismo y su disponibilidad en tiempo y forma, de ahí la necesidad de hacer eficientes los procesos. Diversos expertos han propuesto modelos de gestión logística para elevar la competitividad en el mercado; algunos de ellos son ambiciosos para las pequeñas y medianas empresas (pymes) debido a la estructura informal y carencia de conocimientos técnicos de las mismas; otros hacen referencia indirecta a los flujos de información interna, implicando una desintegración total del sistema por la débil interrelación entre áreas. La pyme en México representa el 4.2% de las empresas, genera el 31.5% del empleo y aporta el 37% del producto interno bruto; de ahí surge la importancia de fortalecer su posición competitiva en el mercado. Esta investigación presenta el diseño de un modelo conceptual de gestión logística para las pyme que podría dar solución integral a través del control de las variables involucradas en los procesos logísticos; para verificar que las variables consideradas en cada dimensión identificada son las correctas se utilizó el análisis factorial.” (p 2).

A nivel local la empresa corporación Indexa E.I.R.L dedicada a la fabricación de extintores en el distrito de San Juan de Lurigancho, Lima, Perú, inició sus actividades desde el año 2004 como una empresa familiar; y sus clientes en la actualidad son Maestro, Sodimac y Promart Home Centers.

En la actualidad la gestión logística juega un papel muy importante en las actividades de la empresa, y esta no se está desarrollando de manera adecuada, retrasando los procesos logísticos de compras, almacenaje, distribución, donde la producción de cada día no logra sus metas y objetivos porque se presentan obstáculos para cubrir las demandas de los clientes.

La variable como estudio de investigación es la gestión logística en la empresa corporación Indexa EIRL. Haciendo un análisis por toda la fábrica

podemos recolectar datos que el problema principal es el desabastecimiento de materias como: materias primas, accesorios cajas entre otros para su transformación del producto en proceso y producto terminado.

En la actualidad la empresa no cuenta con una gestión logística establecida, y la empresa solo compra como para cubrir las órdenes de pedidos del día, y por ende, no se tiene un stock de productos terminados en almacén, y eso genera pérdidas para la empresa porque no se puede atender con eficiencia a los clientes como Maestro, Sodimac, Promart y otros al 100%, se tiene una penalidad por ineficiencia de abastecimiento. Por lo mencionado anteriormente, se genera la necesidad de la presente investigación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general.

PG. ¿Cuál es la relación de la gestión logística y la productividad de los trabajadores del área de almacén de la empresa Corporación Indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima -2020?

1.2.2. Problemas específicos.

PE 1. ¿De qué manera la gestión logística se relaciona con los factores de productividad de la empresa corporación indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020?

PE 2. ¿De qué manera la gestión logística se relaciona con la productividad del personal de la empresa corporación indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020?

PE 3. ¿De qué manera la gestión logística se relaciona con el lugar de trabajo del personal del área de almacén de la empresa corporación indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020?

PE 4. ¿De qué manera la gestión logística se relaciona con el recurso humano y la planificación de la empresa corporación indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica.

La finalidad de este estudio, fue adquirir una visión general de cómo las empresas evolucionan en medida de los tiempos y de cómo enfrentan sus problemas ante cualquier obstáculo que se les presente en el camino, y así seguir manteniéndose en el mercado competitivo, logrando metas y objetivos.

Según (Rojas, Guisao, & Cano, 2011) comentaron: “La logística pretende organizar, coordinar y ejecutar las actividades de las organizaciones, para hacer sus operaciones en el corazón de la eficiencia en la ejecución de los procesos productivos y de apoyo de las empresas en sectores de manufacturación o de prestación de servicios”.

Según (Restrep, Estrada, & Ballesteros, 2010) afirmaron: “en la búsqueda de alternativas para alcanzar alta rentabilidad, las empresas deben implementar mejores prácticas en la cadena logística, que permitan la consecución de sus metas y objetivos que forman parte de sus planes estratégicos como entes dinámicos y competitivos en un país en pleno desarrollo económico. La gestión logística implantada de una manera eficiente y acorde a las necesidades de las empresas, presentan la posibilidad de proporcionar información válida, confiable y oportuna de datos, para adoptar decisiones adecuadas y contribuir al éxito de las operaciones”.

Los procesos logísticos en la actualidad se han convertido en determinantes de éxito para las empresas, la logística coordina la utilización de recursos y optimiza los procesos dentro de una organización, buscando siempre la reducción de costos; el buen manejo logístico puede llegar a convertirse en una fuerte herramienta, por esta razón es importante para las empresas de cualquier sector, tener claridad sobre sus procesos logísticos y el buen manejo de estos procesos.

1.3.2. Justificación práctica.

El presente estudio presenta su justificación práctica, puesto que la importancia de la identificación institucional radica en que existen escasas investigaciones referentes al tema, que permiten su conocimiento y aplicación para una gestión eficiente en las instituciones empresariales.

Según (Soto, 2014) afirmó: “se tiene como propuesta plantear y dar solución a los problemas de la empresa planteando una estructura de gestión logística con la finalidad de impulsar las actividades productivas de la empresa, teniendo una política de compras establecidas, buscando proveedores estratégicos y flexibles en el financiamiento, que puedan abastecer en grandes cantidades con materia prima, accesorios, cartones entre otros”.

Carreño, (2016), comentó: “compras, en la organización, debe asegurar el flujo ininterrumpido de materiales para la ejecución continua de la operación, evitando paradas de los equipos de producción, horas hombre perdidas, pedidos sin atender y demás contratiempos.”

Asimismo, se debe asegurar que los materiales comprados que ingresan al proceso productivo sean de calidad adecuada, para evitar sobrecostos de producción eliminar costos en inspecciones procesos de devolución de materiales, pues estos consumen recursos tiempo del personal de operaciones generan paradas de producción, entre otros.

1.3.3. Justificación metodológica.

Esta investigación se justifica metodológicamente porque se ha basado en el uso de la metodología científica, teniendo un tipo de investigación aplicado con un nivel correlacional y siendo así de enfoque cuantitativo. Se usó esta metodología porque nos ayudó y facilitó el hecho de poder proponer soluciones a los problemas ya sean sencillos o complejos, basándonos en las teorías, conceptos o definiciones y estudios únicamente realizados a través de la evaluación dada.

El proceso de investigación fue para lograr una mejora en la productividad, en los diferentes procesos que desarrolla la Corporación Indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, en donde se pudo ver reflejado de forma ordenada y transparente los procesos, políticas, lineamientos que deberá realizar la empresa para una mejor organización y así lograr una mayor rentabilidad, la cual es uno de los principales objetivos de la empresa a investigar.

1.3.4. Justificación social.

Se justifica socialmente porque la sociedad se verá beneficiada ya que en función de la investigación se podrá tener información actualizada acerca de la gestión logística y la productividad, esta empresa al tener una visión real de la relación entre las variables; de esta información podrá generar caminos de solución a la situación problemática y elevar su productividad, que se verá reflejada en los consumidores.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo general.

OG. Determinar la relación de la gestión logística con la productividad de los trabajadores del área de almacén de la empresa Corporación Indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020.

1.4.2. Objetivos específicos.

OE 1. Establecer de qué manera la gestión logística se relaciona con los factores de productividad de la empresa Corporación Indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020.

OE 2. Determinar de qué manera la gestión logística se relaciona con la productividad del personal de la empresa Corporación Indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020.

OE 3. Determinar de qué manera la gestión logística se relaciona con el lugar de trabajo del personal del área de almacén de la empresa Corporación Indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020.

OE 4. Determinar de qué manera la gestión logística se relaciona con el recurso humano y la planificación de la empresa Corporación Indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales.

Quiñonez Velásquez, J. A. (2020), en la investigación: *Gestión de procesos logísticos y su incidencia en la productividad de los colaboradores de la coordinación de almacén de la unidad de abastecimiento PRONIED, Lima-2020*. (Tesis de pregrado) Escuela de Administración y Gestión de Empresas. Universidad Peruana de la Américas. Lima. Perú.

Tuvo como objetivo analizar la incidencia de la gestión de los procesos logísticos en la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima – 2020, para lo cual se planteó un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo – correlacional y diseño no experimental de corte transversal, donde se implementó la encuesta (cuestionario) como técnica de recolección de datos. De manera que, se emplearon dos instrumentos tipo Likert para la medición de las variables gestión de los procesos logísticos y productividad de los trabajadores a una muestra de veinte personas (colaboradores). Se concluyó que la gestión de los procesos logísticos no presenta asociación con la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima para el año 2020 ($\rho = 0.342$; $p\text{-valor} > 0.05$). Al igual que lo evidenciado con la primera variable, no se evidenció relación significativa con las dimensiones planeación, implementación y control de los procesos logísticos.

Luque Apaza, M. D. (2019), en la investigación: *La gestión logística y su relación con la productividad laboral de los trabajadores en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes de la ciudad de Puno - período 2017*. (Tesis de pregrado) Escuela Profesional de Administración. Universidad Nacional del Altiplano. Puno-Perú. El objetivo general fue establecer la relación entre la gestión logística y la productividad laboral de los trabajadores en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes de la Ciudad de Puno -período 2017, tuvo el enfoque cuantitativo con diseño no experimental y transaccional de alcance descriptivo y correlacional.

Se llegó a la conclusión de que no existe correlación entre la gestión logística y la productividad laboral, puesto que el coeficiente de Pearson es = 0.167; por otro lado, el nivel de significancia es = 0,721; valor que no es significativo estadísticamente hablando, escenario que ha permitido validar las hipótesis alternas.

Ramírez Cárdenas, G. & Rivera Velásquez, J. C. (2018), en la investigación: *Gestión logística y productividad laboral en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, año 2018*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional de la Amazonía del Perú. Iquitos Perú. Tuvo como principal objetivo, determinar la relación entre la gestión logística y la productividad, pues fue una investigación de tipo no experimental de diseño descriptiva - correlacional, donde se evaluó el proceso de formación y desarrollo y su relación con la productividad de la institución, mediante el análisis y la descripción de la realidad en su contexto natural, sin manipular las variables, para ello se tomó una población compuesta por 330 trabajadores, de los cuales 178 personas conformo la muestra, a quienes finalmente se aplicó una encuesta como instrumento de recolección de datos.

Se concluyó con lo siguiente: la gestión logística se relaciona significativamente con la productividad laboral, la que se puede constatar con el coeficiente de correlación de 0,791 siendo este un índice aceptable, pues se deduce que al no existir una adecuada gestión logística en la institución repercute considerablemente en la productividad.

Urday Jáuregui, C. A. & Cebberos Gutiérrez, P. (2017), cuyo título es: *“La gestión logística y su influencia en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de Puente Piedra”*, (Tesis de pregrado) Universidad San Ignacio de Loyola – Lima (Perú). Tuvo como objetivo: determinar la influencia de la gestión logística en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de Puente Piedra. El método de la investigación que se aplicó a este proyecto de investigación fue de carácter cuantitativo, tipo de investigación no experimental, aplicada. Con un nivel de significancia del 5% con grados de libertad de 6 según la tabla de valores de chi cuadrado se obtiene un valor límite de 0-12.5956 y según el análisis estadístico el chi cuadrado es de 6.302,

donde se concluye que dentro de un rango de 0-12.5956 el resultado está en la zona de aceptación con un valor de 6.302., por lo tanto, la Hipótesis Nula (H_0) queda aceptada; es decir que la gestión logística si es influyente de la competitividad. La conclusión a la que arribó en su investigación nos dice: la gestión logística influye en la competitividad para pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de Puente Piedra.

Parodi Zavala, L. F. (2017), en la investigación cuyo título fue: *“Gestión administrativa y la gestión logística del hospital de Chancay, año 2016”*, (Tesis de maestría). Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo– lima (Perú). Tuvo como objetivo: determinar la relación entre la gestión administrativa y la gestión logística en el hospital de Chancay, en el año 2016. El método de la investigación que se aplicó a este proyecto de investigación fue de carácter cuantitativo, tipo de investigación no experimental, aplicada. La conclusión a la que arribó en su investigación nos dice: Existe una moderada relación positiva y significativa entre la organización y la gestión logística en el hospital de Chancay, 2016, determinada por el Rho de Spearman 0,512, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$.

2.1.2. Antecedentes internacionales.

Figuroa Veloz, M. A. (2018), en la investigación: *Propuesta de un modelo de gestión por procesos logísticos para mejorar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Alimentos El Sabor Cía. Ltda.* (Tesis de maestría) Sistema de Posgrado. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador. Tuvo como objetivo: proponer un modelo de gestión de procesos logísticos que incida favorablemente en la satisfacción del cliente de la compañía Alimentos El Sabor Cía. Ltda. De enfoque cuantitativo, tipo de estudio de carácter descriptivo, analítico, de campo y biográfico.

Concluye que las principales causas son la atención de los despachos con un porcentaje de desacuerdo del 87.14%, las deficientes entregas a tiempo con el 87.5%, las entregas completas de mercadería con un nivel neutral ni de acuerdo ni desacuerdo con un 54.59% y en total desacuerdo con un 38.32% que se considera un porcentaje elevado, productos en mal estado es decir debido al transporte y manipuleo de

la mercadería o mal estiba puede maltratarse el producto esto representa un 72.18% en desacuerdo, solución oportuna de los reclamos con un 84.25% en desacuerdo y deficiente servicio Postventa el 94.75% de los clientes consideran que el servicio es deficiente.

De La Hoz Bossio, J. & Martínez Ventura, J. (2017), en la investigación: *Gestión logística y competitividad en pymes del sector de operadores logísticos del departamento del Atlántico*. (Tesis de maestría). Maestría en administración. Universidad de la Costa. Barranquilla. Colombia. Tuvo como objetivo: determinar la relación entre gestión logística y competitividad de las pymes del sector de los operadores logísticos en el departamento del Atlántico. De enfoque cuantitativo, de tipo aplicado; de nivel descriptivo, correlacional; con un diseño no experimental, de corte transeccional.

El cálculo de coeficiente de Spearman arrojó un resultado de correlación de 0.205, lo que indica la existencia de una correlación positiva, es decir, que existe relación entre ambas variables; dado que la gestión logística, se relaciona con la competitividad en las empresas del sector de operadores logísticos, por ende bajo el contexto teórico y estadístico asumido para este estudio se concluye que la misma es proporcional entre ambas, gestión logística y competitividad en las pymes del sector de los operadores logísticos, en el departamento del Atlántico, demostrando con esto que la gestión logística si influye en la competitividad de las Pymes en el sector de los operadores logísticos, no obstante la magnitud o intensidad es baja.

Gellibert Gaete, G. E. (2015), en la investigación titulada “Propuesta de mejora en procesos logísticos de la empresa HIDROSA S.A. para maximizar la satisfacción del cliente”. (Tesis de maestría). Sistema de posgrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador. Tuvo como objetivo: analizar la incidencia de los procesos actuales del área logística en la satisfacción de los clientes de la empresa HIDROSA S.A. para diseñar una propuesta de mejora. Se desarrolló con enfoque cualitativo y cuantitativo, se utilizó el método deductivo; se utilizaron los tipos de investigación: descriptivo, de campo, bibliográfica.

Conclusiones del análisis de la encuesta como análisis general de los resultados de esta encuesta realizada los clientes de una de las tiendas de la empresa HIDROSA, las variables que obtuvieron el más bajo porcentaje de

satisfacción al cliente fueron: tiempo de entrega en el área de despacho con un 87% de satisfacción y entregas en obra con un 89 % también se puede evidenciar que el resultado de atención del personal de despacho con un 88%.

Molina, J. D. (2015), en la investigación: *“Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S.A.”* (Tesis de pregrado). Carrera de Ingeniería Industrial. Universidad Politécnica Salesiana. Guayaquil. Ecuador. Tuvo como objetivo: planificar e implementar un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S.A. Tuvo enfoque cualitativo y cuantitativo. De nivel descriptivo- documental de campo; de método deductivo-inductivo.

Concluye en función de los resultados que se detallaron los procesos relacionados con la logística de entrada y de salida a través de la medición de los mismos con indicadores de gestión económicos (TIR: VAN) para mejorar la productividad, alcanzando la inversión en esta alternativa, 46,81% de TIR, \$ 32.389,64 de VAN, recuperación del capital a invertir en 2 años y 3 meses y coeficiente beneficio/costo de 2.02 que evidenciaron la factibilidad de la propuesta

Morales Silva, E. A. (2015), en la investigación *“La logística empresarial y la rentabilidad de la distribuidora DIMAR”*. (Tesis de pregrado). Carrera de Contabilidad y Auditoría. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Tuvo como objetivo: evaluar la logística empresarial y la incidencia en la rentabilidad de la distribuidora DIMAR de la ciudad de Ambato, año 2013 para mejorar las políticas y procedimientos para el control de inventarios. De enfoque cuantitativo, de recolección por medio de la investigación de campo y bibliográfica. De diseño descriptivo-correlacional.

Concluye en función de los resultados el valor de chi cuadrado que fue de 16,9190 y en función del chi cuadrado tabular de 26,95 al ser mayor que el de la tabla, se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, con lo cual se confirma que la logística empresarial incide en la rentabilidad de la distribuidora DIMAR.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Bases teóricas de la variable 1: La gestión logística.

2.2.1.1. Gestión.

Guerrero (2013), (Citado por Cárdenas y Rivera, 2018) menciona que “la gestión es la acción o actividad que desarrollan los jefes y directivos en la organización, con el objetivo de incrementar la eficiencia y la productividad, mediante el cumplimiento de metas y objetivos” (p. 8).

Según Rementeria (2008) considera que es la actividad profesional tendiente a establecer los objetivos de su realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal. (Citado por Cárdenas y Rivera, 2018, p. 8).

Por gestión se entiende, la dirección de las acciones que contribuyan a tomar decisiones orientadas a alcanzar los objetivos trazados, medir los resultados obtenidos, para finalmente, orientar la acción hacia la mejora permanente del sistema. (Cárdenas y Rivera, 2018, p. 9).

2.2.1.2. Logística.

Según (Gomez, 2013) afirmó: “la logística consiste en planificar y poner en marcha las actividades necesarias para llevar a cabo cualquier proyecto. Para ello, se tienen en cuenta las variables que lo definen, estableciendo las relaciones que existen entre ellas. Así, la logística no es un concepto realmente nuevo para nosotros: se trata de un proceso mental que antecede a cualquier situación final en la que pretendamos tener éxito”.

Según (Mora García, 2016) nos señaló: “El término logística proviene del campo militar; está relacionado con la adquisición y suministro de los equipos y materiales que se requieren para cumplir una misión. Los ingenieros logísticos de las compañías siempre han coordinado la gestión de aprovisionamiento de los suministros y materiales y el reporte continuo de insumos para sus ejércitos, enfrentando las batallas sin contratiempos, y con todo lo necesario para llevar a cabo exitosamente su misión”.

2.2.1.3. Objetivos de la logística.

Según Mora (2012) el objetivo de la logística es aumentar las ventajas competitivas, captando y reteniendo clientes y generando un incremento en los beneficios económicos obtenidos por la comercialización y producción de los bienes y servicios; mediante la interacción de las actividades enumeradas anteriormente: distribución física, aprovisionamiento de materias primas, manejo de información, tiempos de respuesta, control del nivel de inventarios, estudio de la demanda, servicio al cliente. (Citado por Cárdenas y Rivera, 2018, p. 10).

Según Carro y Gonzáles (2014, p. 4) su objetivo es “satisfacer permanentemente la demanda en cuanto a cantidad, oportunidad y calidad al menos costo posible para la organización” (Citado por Cárdenas y Rivera, 2018, p. 10).

2.2.1.4. Importancia de la logística.

Castellanos (2009) considera que la logística radica en la necesidad de mejorar el servicio a un cliente, optimizando la fase de mercadeo y transporte al menor costo posible; algunas de las actividades que puedan derivarse de la gerencia logística de una organización son las siguientes:

- Aumento en líneas de producción/servicio.
- La eficiencia en producción/servicio, alcanzar niveles altos.
- La cadena de distribución debe mantener cada vez menos inventarios.
- Desarrollo de sistemas de información. (Citado por Cárdenas y Rivera, 2018, p. 10).

2.2.1.5. Gestión logística.

Según la Asociación Española para la Calidad (2017), considera “la gestión de la logística como la gestión del flujo de materias primas, productos, servicios e información a lo largo de toda la cadena de suministro de un producto o servicio” (párr. 1). Es decir, está comprendida por la gestión de todas las operaciones que buscan garantizar la disponibilidad de un determinado elemento (producto, servicio, información) en tiempo y forma óptimos. (Citado por Cárdenas y Rivera, 2018, p. 9).

Además, según Castellanos (2009, p. 3),

Considera que la gestión logística: es la parte de la cadena de suministros que planifica, implementa y controla el flujo efectivo y eficiente; el almacenamiento de artículos y servicios y la información relacionada desde un punto de origen hasta un punto de destino con el objetivo de satisfacer a los clientes. (Citado por Cárdenas y Rivera, 2018, p. 9).

Según Mora (2012, p. 8) la misión de la logística es “entregar los bienes o servicios correctos en el lugar y tiempo acordados y en la condición deseada, mientras se hace la contribución mayor a la compañía” (Citado por Cárdenas y Rivera, 2018, p. 9)

Se concluyó que la gestión de la logística como la gestión del flujo de materias primas, productos, servicios e información a lo largo de toda la cadena de suministro de un producto o servicio.

2.2.1.6. Dimensiones de la gestión logística.

2.2.1.6.1. Dimensión: almacenamiento.

Según Correa Espinal, Gómez Montoya y Cano Arenas (2010) indicaron: “La gestión de los almacenes es un elemento clave para lograr el uso óptimo de los recursos y capacidades del almacén dependiendo de las características y el volumen de los productos a almacenar (Poirier y Reiter, 1996). Se presentan los conceptos y elementos necesarios para que su gestión sea adecuada.”.

Según Huguet Fernández, Pineda, & Gómez Abreu (2016) nos señalaron: “la gestión de almacenes es un proceso de función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro del almacén hasta el punto de consumo de cualquier material, materias primas, semielaborados y productos terminados, así como el tratamiento e información de los datos generados; buscando mejorar un área de logística funcional que actúa en dos etapas de flujo: el abastecimiento y la distribución física, constituyendo una de las actividades más importantes para el funcionamiento de una organización.”

Se concluyó que almacenes puede definirse como el proceso logístico, que se encarga de la recepción, el almacenamiento y el movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier unidad logística, así como el tratamiento de información de los datos generados en cada uno de los procesos.

a) Indicador: recepción de materiales.

Según Herrera (2020) dijeron: “La recepción del producto es el proceso por el cual un producto (o conjunto de productos) procedentes de la fuente de suministro (proveedor, fábrica) llegan al almacén con el objeto de ser clasificados, controlados e introducidos en el SGA (sistema de gestión de almacén) para su posterior ubicación dentro de las propias instalaciones de almacenamiento y estar en disposición de ser enviados al cliente o consumidor final, según los requerimientos de envío.”

Según Jiménez & Gómez (2014) comentaron: “El proceso de recepción se inicia con la llegada de los camiones de los proveedores, inmediatamente se procede a bajar las paletas de productos, ubicándolas en la zona de descarga, esta actividad es realizada por un operador con una transpaleta, una vez ubicada toda la carga, se realiza un chequeo para verificar el tipo y la cantidad de productos que se reciben, luego se registra en el sistema y designándose su ubicación en el almacén,”

Se concluye que la recepción de materiales es una de las operaciones más importantes del almacén, ya que es la que inicia el flujo de materiales. Mal gestionada, puede ser el punto de partida de muchos errores, que luego afloran en el inventario y que limitan la productividad de la instalación.

b) Indicador: registro de entrada y salida de almacén

Según Sánchez López & Vargas López (2011) señalaron: “El uso de un software para el control de inventarios es una herramienta que facilitará el proceso en las actividades de los usuarios del almacén. Dentro de este proyecto los beneficiados con esta investigación serán principalmente el personal que ahí labora (usuarios), quienes otorgan atención y servicio de abastecimiento de mercancía tanto de artículos de oficina, como equipo de cómputo, material especializado de

laboratorios, de limpieza, entre otros a los diferentes departamentos del Instituto, los cuales contarán con un servicio de atención más rápida, eficiente, oportuna para cubrir sus necesidades básicas.”

Según Mecalux (2020) indicó: “Al realizarse de forma automática con la asistencia de un SGA, el sistema pone a disposición del responsable de almacén una información muy relevante para la toma de decisiones. Éstas no solo afectan al trabajo en la instalación, sino que también tienen un impacto esencial en las tareas de aprovisionamiento y gestión de stock. Si en tu instalación el control de salidas y entradas de stock en el almacén se lleva de forma manual con papel o con programas como EXCEL, puedes solicitar una demo de EASY WMS. Uno de los especialistas de MECALUX te mostrará el potencial que tiene este SGA para la gestión de inventario automático de entradas y salidas. Además, si quieres empezar por un SGA gratuito, puedes descargar la versión EASY BASIC y probarla directamente en tu almacén”.

Se concluye que registro de entrada y salida de almacén es el documento oficial, que acredita el ingreso material y real de un bien o elemento al almacén o bodega de la entidad, constituyéndose así el soporte para legalizar los registros en almacén y efectuar los asientos en Contabilidad.

c) Indicador: mantenimiento de los materiales y almacén

Según Mecalux (2020) señaló: “Un plan de mantenimiento industrial es un conjunto de tareas que se necesitan llevar a cabo para conseguir compensar el desgaste por el uso de los sistemas y así evitar averías. Evidentemente, este procedimiento incluye un plan de acción en el caso de que haya fallos en los equipos.”

Según Olarte, Botero, & Cañon (2010) indicaron: “El mantenimiento industrial está definido como el conjunto de actividades encaminadas a garantizar el correcto funcionamiento de las máquinas e instalaciones que conforman un proceso de producción permitiendo que éste alcance su máximo rendimiento.”

Se concluyó que el almacén de repuestos, suministros y artículos generales de ferretería destinados a Mantenimiento, constituye uno de los medios más importantes del área.

d) Indicador: despacho de materiales

Según Gayardo (2013) comentó: “Este proceso es llevado por el jefe de bodega que es el encargado de llevar las existentes de la mercancía que entra y sale del almacén El control de inventarios, el recibo de la mercancía: Es el jefe de recibos se pone de acuerdo con el proveedor para asignar el día la hora y la fecha de entrega de los productos, el jefe de recibos es el encargado de organizar la logística organizando a los recibos es el encargado de organizar la logística organizando a los recibidores para cada tipo de productos. Las revisiones de la mercancía. El recibidor tiene como función revisar y verificar la mercancía con el orden de compra donde estiba se embala en él se clasifica se almacena. Programación de despacho, las solicitudes de los productos es el jefe de ventas elabora una solicitud de los productos salientes”

Según Abarza (2020) afirmó: “El despacho de mercancías es una etapa de la logística cuya finalidad es que el producto salga de almacén y sea entregado a su destino final, a tiempo y en perfectas condiciones.”.

Se concluye que despacho de materiales está en la etapa tiene por objetivo enviar los productos demandados por el cliente de manera que salgan del almacén en dirección a su entrega en el tiempo acordado y en perfecto estado.

2.2.1.6.2. Dimensión: producción.

Según Nuño (2017) afirmó: “La logística de producción es aquel proceso logístico que planifica, implementa y controla, de una manera lo más eficaz y eficiente posible, la transformación de los productos entrantes (tales como las materias primas, insumos e información) en salidas, es decir, productos o servicios terminados, disponibles para su consumo y disfrute por parte de los usuarios finales.”

Según Melgar (2014) señaló: “control de la producción es una herramienta de la administración para medir cuantificar y establecer avances en los procesos

con respecto de los objetivos mediante el control deberíamos determinar la situación del negocio en un tiempo determinado que nos permitirá una toma de decisiones para las contingencias que se nos presenten en los procesos para alcanzar los objetivos”

Se concluyó que la logística de producción trata de que la transformación de los aprovisionamientos, pase de una fase a otra de transformación de forma eficiente hasta la consecución del producto final.

a) Indicador: control de calidad

Según Hernández Palma, Barrios Parejo, & Martínez Sierra (2018) indicaron: “La gestión de calidad resulta hoy día una estrategia para impulsar la competitividad empresarial que permite, desde una perspectiva integral, observar la organización como un conjunto de procesos interrelacionados cuyo fin último es, entre otros, lograr la satisfacción del cliente. El presente artículo explora algunos conceptos sobre la calidad, los modelos de medición más utilizados y su aplicabilidad en empresas de servicio. El propósito es analizar cómo la gestión de la calidad puede usarse, independientemente del sector, como elemento clave para el desarrollo de las organizaciones.”

Según Carriel Palma, Barros Merizalde y Fernandez Flores (2018) indicaron: “La gestión de la calidad es parte de la administración de una empresa como lo es la dirección financiera, de recursos humanos, manejo ambiental, entre otros, por lo cual, no debe ser considerado como un sistema aislado; ya que su propósito es realizar acciones para aplicar las directrices establecida por la junta directiva y alcanzar los objetivos de la organización relacionados con la calidad, a través de una estrategia capaz de convertir la misión, la visión y los valores en políticas, así como lograr los objetivos y acciones eficaces para la mejora continua.”

Se concluyó que el control de calidad consiste en la implantación de programas, mecanismos, herramientas y/o técnicas en una empresa para la mejora de la calidad de sus productos, servicios y productividad.

b) Indicador: cantidad por fabricar

Según Gómez Niño (2011) “La capacidad de producción en una empresa responde al número de productos que puede fabricarse en un período determinado, teniendo en cuenta los recursos disponibles, representados en: recursos económicos, físicos, tecnológicos, humanos, entre otros. Todos ellos deben estar equilibradamente distribuidos, pues de qué le sirve a la empresa tener una excelente planta física si no cuenta con los recursos económicos o financieros para producir o viceversa, por lo tanto, la administración debe analizar los factores de producción con los que cuenta y las necesidades de producción de acuerdo al pronóstico de ventas para ajustar la programación de la producción a necesidades concretas y evitar un mal uso de los mismos.”

Según Rivera (2020) comentó: “Disponer de la función producción de cada sector de la industria pesquera permitiría evaluar la respuesta ante cambios que puedan producirse en el futuro como: disminución de la mano de obra, escasez de una determinada especie, innovación tecnológica. Más aún, puede determinarse hasta qué punto es posible realizar sustitución de un insumo por otro. Asimismo, puede evaluarse el rango de utilización de la planta que corresponde a la máxima eficiencia de producción.”

Se concluyó que el proceso de fabricación suele suponer una transformación de una o de varias materias primas para así crear un producto que pueda más tarde ser comercializado y utilizado por el consumidor final.

c) Indicador: la mano de obra

Según Carrillo (2020) indicó: “El concepto “mano de obra” puede clasificarse, pudiendo diferenciar así entre mano de obra directa o indirecta. La mano de obra directa es aquella, que está involucrada en áreas como la producción de un bien o la prestación de algún servicio, pudiendo incluir en esta clasificación a los obreros u operarios que hacen posible la creación de dichos bienes o servicios. Asimismo, la mano de obra indirecta es aquella que se encarga de la administración de las empresas que fabrican estos bienes o servicios.”

Según Asosec (2017): “Uno de los principales avances en la gestión de los costos en las empresas ha sido identificar que la manera tradicional en la que se miden los elementos del costo –entre estos la mano de obra– no es del todo eficiente; esto se debe a que la medición y valoración de la mano de obra en el sistema de costeo tradicional se realiza a través de aspectos tangibles (como la producción por unidad; tiempo y duración de procesos; rubros de salarios, prestaciones y costos asociados a la nómina) y estos aspectos aunque brindan información valiosa para la evaluación de la productividad, dejan de lado aspectos importantes que pueden generar valor agregado al empleado y a su vez permitir que el aporte de este sea más significativo para la compañía.”

Se concluye que la mano de obra, es el esfuerzo físico y mental que emplea un técnico para fabricar, mantener o reparar un bien, en particular una máquina.

2.2.1.6.3. Dimensión: planificación.

Según (Restrep, Estrada, & Ballesteros (2010) afirmaron: “La planeación estratégica es el proceso secuencial que debe realizar la empresa para proyectarse y lograr desarrollarse en un ambiente turbulento, veloz, exigente y violento. Para poder afrontar el reto de competir en los mercados, deben adaptarse e interactuar de manera armónica con el entorno. El proceso de formulación de estrategias tiene un conjunto de pasos mediante los cuales la organización analiza su pasado, el presente y establece como la organización espera afrontar el futuro.”

Según Vidal (2014) señala: “La planificación (de producción y compras) es una de las áreas que mayor esfuerzo y dedicación requiere por parte del personal de pequeñas y medianas empresas, tanto para empresas fabricantes como para empresas puramente distribuidoras. Uno de los motivos, entre otros muchos, es la cantidad de factores que influyen en la cadena logística, algunos sobre los cuales podemos ejercer influencia y otros sobre los que parece más complicado hacerlo.”

Se concluye que la planificación logística es un plan de acción consensuado por todas las partes implicadas en el que se establecen los objetivos logísticos de la compañía. Abarca desde el aprovisionamiento de materias primas necesarias

para la producción del producto hasta la gestión de las entregas de mercancía a los clientes.

a) Indicador: innovación

Según Robayo Acuña (2016) comentó: “Ahora, considerando la innovación en términos estratégicos, Porter señala que la innovación incluye no solo nuevas tecnologías, sino también nuevos métodos y formas de hacer las cosas que hasta pudieran parecer irrelevantes. La innovación se manifiesta en un nuevo diseño de producto, un nuevo proceso de producción, una nueva forma de vender, de entrenar, de organizar, etc., haciendo que la innovación se pueda dar en cualquier actividad de la cadena de valor y así la empresa pueda conseguir ventajas competitivas sostenibles”.

Según Maradiegue Tuesta (2019) comentó: “La innovación ha pasado de ser una opción a convertirse en una necesidad en los procesos logísticos. Las nuevas tendencias en servicio marcan la pauta en la revisión de los estándares de servicio de las empresas del sector. Cada vez resulta más necesario contar con una tecnología que permita brindar respuestas flexibles e inmediatas a las demandas de los clientes.”

Se concluye que Innovación es un cambio que introduce novedades, y que se refiere a modificar elementos ya existentes con el fin de mejorarlos, aunque también es posible en la implementación de elementos totalmente.

b) Indicador: creatividad

Según Rojas de Escalona (2007) afirmó: “la creatividad es el producto de tres tipos de fuerzas relacionadas: un grupo de instituciones sociales, o campo, que se encarga de seleccionar las realizaciones del individuo que considere valiosas para preservarlas; un dominio cultural estable, el cual preservará y mantendrá las nuevas ideas para las nuevas generaciones y finalmente, el individuo que es el que realiza algunos cambios que el campo decidirá si son o no creativos. Este autor destaca la importancia del acuerdo social en la determinación del producto o la persona creativa”.

Según Toledo Chambilla (2019) escribió: “En un mismo orden de ideas, la creatividad es un factor ineludible en el manejo y ejercicio de la gerencia, es la clave de la trascendencia de empresas privadas y públicas y de grandes trasnacionales. Para autores como Ackoff "la principal característica de una buena administración es la creatividad, pues siempre habrá algo qué innovar, no sólo en productos, sino en sistemas, estructuras o métodos de dirección".

Se concluye que la creatividad se define como: la capacidad de creación, ya sean ideas o conceptos nuevos que pueden generar soluciones innovadoras y originales. Es ahí donde tu empresa puede descubrir formas distintas de generar valor agregado al cliente.

c) Indicador: anticiparse a los cambios

Según Fabricio (2018) comentó: “La gestión del cambio consiste en aprovechar las novedades en el entorno empresarial para beneficiar a la empresa. No se trata de implementar los últimos modelos de gestión empresarial, sino de anticiparse a los cambios que hay y también, crear una estructura empresarial lo bastante flexible como para responder a ellos.”

Según Sandoval Duque, (2014) afirmó: “En el contexto de las organizaciones, el concepto así considerado puede generar múltiples confusiones, pues la palabra «cambio» no haría ninguna diferencia entre la transformación estructural de las organizaciones, la modificación de su cultura, los ajustes a los procesos, procedimientos y normas, la modificación de orientación de sus mercados, o muchas otras consideraciones que son completamente diferentes entre sí (Marshak, 2002). Sin embargo, lo importante es entender que después de cualquier transformación, pequeña o grande, algunas o muchas cosas serán diferentes en las organizaciones”.

Se concluyó que anticiparse a los cambios como la capacidad que tienen las personas para asumir un nuevo entorno sin que esto altere alcanzar los objetivos que se han propuesto con anterioridad.

2.2.1.6.4. Dimensión: inventario.

Según Pinzón Guevara, Pérez Ortega, & Arango Serna (2010) señalaron: “El rol que juegan los inventarios en una compañía manufacturera y comercializadora es de vital importancia para la misma, dado que representan una proporción significativa de sus activos y por ende de sus procesos productivos. Por tal consideración, se requiere de una administración efectiva de las materias primas, así como de los productos en proceso y terminados. El seguimiento administrativo presenta una constante oportunidad de mejora en el sistema de control de inventarios.”

Según Durán (2012) indicó: “Esta investigación tiene como objetivo principal analizar las técnicas de administración de inventario como elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas. Para ello, se examinarán los fundamentos teóricos de la administración del inventario en las empresas; se estudiaron las investigaciones en el ámbito de la administración de inventario; se determinarán los factores a considerar en la administración del inventario; y por último, se establecerá una serie de recomendaciones para la administración del inventario.”

Según (Garrido Bayas & Cejas Martínez, 2017) dijeron: “El inventario es por lo general, el mayor activo en el balance de una empresa y como consecuencia, los costos generados por inventarios representan uno de los mayores rubros que se reflejan en el estado de resultados, en este sentido cuando se evalúan las cuentas relacionadas con los inventarios- como forma básica- están presentes los siguientes componentes: inventarios (inicial), compras, devoluciones en compras, gastos de compras ,ventas, devoluciones en ventas, mercancías en tránsito, mercancías en consignación, inventarios (final)”.

Se concluye que el inventario es una relación detallada, ordenada y valorada de los elementos que componen el patrimonio de una empresa o persona en un momento determinado.

a) Indicador: mercancía disponible

Según (Carrasco, 2020) señaló: “El stock mínimo es, por tanto, el valor que permite que las empresas sigan atendiendo la demanda del público en momentos concretos, incluso durante aquellos en que la propia demanda aumenta y las unidades se modifican. Lo ideal es mantener el número de unidades dentro de

ciertos límites y asegurarse de que las unidades nunca sean inferiores a la demanda. Para ello, también es esencial realizar los nuevos pedidos antes de que se alcance el stock mínimo.”

Según (Billomat, 2019) señalaron: “Mercancía de una empresa está conformado por todos aquellos bienes terminados, sin terminar o bajo inspección de calidad que serán vendidos a los clientes. No se mide únicamente en unidades sino también en términos monetarios. Casi siempre se hace referencia al stock y al inventario de forma indistinta, pero no significan lo mismo.”

Se concluyó que una mercancía es todo "aquello que se puede vender o comprar", usualmente el término se aplica a bienes económicos. Es importante señalar que el concepto mercancía no se refiere solo a aquello que se entrega, sino también al momento en que se entrega y al lugar donde se recibe: no es igual recibir hoy mil euros a entregarlos dentro de un año (esto sería recibir un préstamo) que recibir mil euros y entregarlos a continuación (efectuar un pago).

b) Indicador: abastecimiento de suministro

Según (Pinheiro de Lima, Breval Santiago, Rodríguez Taboada, & Follmann, 2017) comentaron: “Al pensar sobre la definición de cadena de suministros, existen algunos aspectos que deben tenerse en cuenta. En primer lugar, la corriente de alimentación está formada por varias entidades, que forman un sistema complejo. En segundo lugar, las actividades que son implementadas en esas entidades deben ser tenidas en cuenta. Debido a estas actividades, puede ser activado el flujo de bienes y la atención al cliente en la cadena de abastecimiento. En tercer lugar, la cadena de abastecimiento o suministro debe ser tratada como un sistema entero, las relaciones por medio de las entidades deben ser consideradas, como la relación de interacción, relación de dependencia y de la oferta y demanda del producto acabado y servicio. Por tanto, la cadena de suministros se define como: el sistema de organizaciones, personas, tecnología, actividades, informaciones y recursos involucrados en el traslado de un producto o servicio desde el abastecedor al cliente. Las actividades de la cadena de suministros transforman los recursos naturales, materias primas y componentes en un producto acabado que se entrega al cliente final.”

Según (García Santiago, 2006) indicó: “Además, la cadena de suministros es un área estratégica de negocios muy importante donde se analizan en cada subproceso que la compone, aquellos elementos que no le dan valor agregado a la organización, y en donde se evalúa la calidad de los controles efectivos que nos permitan monitorear los aspectos críticos del negocio.”

Según (Arango Serna, Adarme Jaimes, & Zapata Cortes, 2010) señalaron: “El estudio de la incertidumbre asociada a las cadenas de abastecimiento, se inicia desde la descripción de la misma, su percepción y porque el conocimiento asociado al uso de tecnologías, sistemas de información y manejo de modelos matemáticos pueden ser fundamentales para su tratamiento. Es común que se usen indistintamente, los términos riesgo e incertidumbre para referirse a una condición desconocida de un evento futuro.”

Se concluye el Abastecimiento de suministro como elementos desde el tipo de producto producido a transportar, pasando por la orden y diseño de la ruta, hasta el momento final del servicio.

2.2.2. Bases teóricas de la variable 2: Productividad de los trabajadores.

2.2.2.1. Productividad.

“La productividad se refiere básicamente a la cantidad de productos producidas por la unidad de trabajo” (Álvarez, 2012, p. 20). La productividad es la relación existente entre el resultado obtenido de una determinada actividad y el uso de recursos, por una sola o grupo de personas. (Citado por Cárdenas y Rivera, 2018, p. 13)

“Es así que la productividad relaciona lo producido y recursos e insumos utilizados” (Carro, 2012, p. 1). Mediante la productividad se logra incrementar la producción por ende la rentabilidad, por ello, es importante que los colaboradores se sientan satisfechos y sobre todo se encuentren preparados profesionalmente. (Citado por Cárdenas y Rivera, 2018, p. 13).

La productividad es apreciada por las empresas e instituciones hoy en día, pues todas quieren que sus colaboradores sean productivos, ante ello,

consideramos que la productividad es la medida del valor que añade el empleado particular a los bienes o servicios que produce la organización. (Cárdenas y Rivera, 2018, p. 13).

Por su parte Bain (2000) considera que la productividad no solo es el resultado de los insumos y materiales utilizados en el tiempo adecuado, es también la calidad y la precisión de los resultados, en la cual intervienen una serie de factores laborales, como pueden ser la motivación del personal, el conocimiento que estos tienen sobre su puesto de trabajo, el procesamiento a emplear entre otros factores que intervienen en el proceso que desarrolla un trabajador para obtener un resultado favorable tanto para su persona como para la organización. (Citado por Cárdenas y Rivera, 2018, p. 14)

2.2.2.2. Importancia de la productividad.

Mediante la productividad se logra el crecimiento económico, por ello, es importante para las organizaciones, pues les permite medir el desarrollo o progreso de su personal en función a sus actividades productivas. (Cárdenas y Rivera, 2018, p. 15)

Según Krugman, (2007, p. 191). “Así mismo, una alta productividad significa incremento de ingresos y rentabilidad, a su vez permite obtener una alta participación en el mercado” (Citado por Cárdenas y Rivera, 2018, p. 15).

La productividad es importante para las empresas, pues permite el crecimiento económico, además contribuye a que este puede desarrollarse y posicionarse en el mercado. También porque en el cumplimiento de las metas nacionales, comerciales o personales. Los principales beneficios de un mayor incremento de la productividad son, en gran parte, del dominio público: es posible producir más en el futuro, usando los mismos o menores recursos, y el nivel de vida puede elevarse. (Cárdenas y Rivera, 2018, p. 15).

Según Bain, (2000, p. 4). “El futuro pastel económico puede hacerse más grande mejorando la productividad, con lo cual a cada uno de nosotros nos tocará un pedazo más grande del mismo” (Citado por Cárdenas y Rivera, 2018, p. 15).

2.2.2.3. Productividad laboral.

Según Casella (2017) manifestó: “La productividad laboral no es ajena al impacto de estas tecnologías. Un uso adecuado de las mismas, no solo permite a las organizaciones una mayor producción sino, además, que los productos o servicios sean de mayor calidad y que se elaboren o presten en menos tiempo. La tecnología y la productividad se han transformado en dos aliados indispensables para el éxito de cualquier proyecto empresarial. Aquella frase que decía "aquí siempre se ha trabajado así" ha quedado en desuso y las empresas están obligadas a adaptar sus procesos de producción a las nuevas tecnologías si quieren sobrevivir a un mercado en constante cambio.”

Según (Cuesta Santos, 2008) escribió: “La productividad del trabajo caracteriza el grado de eficiencia del trabajo vivo. Mucho se refirió Marx a la correlación que la misma expresaba entre los volúmenes de producción (VP) y los gastos de trabajo, considerando la calidad requerida y los niveles medios de habilidad e intensidad de trabajo existentes en la sociedad.”

Se concluyó que la productividad de los trabajadores de una empresa es un factor determinante, y solo puede conocerse de manera exacta, con la ayuda de herramientas como effiwork, un software de productividad.

2.2.2.4. Dimensiones de la productividad de los trabajadores.

2.2.2.4.1. Dimensión: factores de productividad.

Según (Marvel Cequea, Rodríguez Monroy, & Núñez Bottini, 2011) nos señalaron: “Por esta razón, la productividad del factor humano es un elemento clave para el logro de los objetivos de las organizaciones, de su desempeño económico y para su permanencia en el tiempo, por lo que la calidad de su recurso humano, los sistemas de trabajo, las políticas de la organización y su cultura son vitales para su sostenimiento y mejora”.

Según (OIT, 2016) señalaron: “Hemos aprendido que la productividad se puede mejorar al producir y vender más (aumento de la producción) y/o mediante la reducción del costo de los recursos utilizados en el negocio (disminución de los insumos de entrada). Como muestra la imagen, mejorar la productividad no es tan

sencillo. Debe pensarse en la forma de reducir los insumos de entrada y/o aumentar la producción sin consecuencias negativas. Los mejores resultados se obtienen al tomar en cuenta, tanto los insumos de entrada como la producción.”

Se concluye que los factores de productividad se encuentran, por ejemplo, el reconocimiento, la responsabilidad o la promoción; mientras que los factores de insatisfacción se relacionan más con aspectos económicos, sociales o de seguridad.

a) Indicador: factores de productividad laboral

Según (OIT, 2016) indicaron:

Los factores de la productividad se pueden dividir en internos y externos: los factores internos de la productividad son aquellos sobre los que tiene control el propietario de la empresa. Estos pueden incluir problemas con la mercadería, la calidad del producto, el precio, los equipos, las materias primas, el uso de la energía, las competencias y la motivación de los trabajadores, el almacenamiento, la organización, etc. Los factores externos de la productividad son aquellos que están fuera del control de la empresa. Incluyen el acceso a la infraestructura, el clima, la situación del mercado, los impuestos, etc. No se puede hacer nada sobre estos factores, siempre y cuando el negocio siga funcionando en su configuración actual. Si estos tienen un grave efecto negativo, el propietario de la empresa puede considerar reubicarse o cambiar la naturaleza del negocio. (p. 22).

Según (Ludym, Luzardo, & Rojas, 2018) señalaron: “La PL o productividad del factor humano, y su impacto en el desempeño empresarial, son estudiados desde diferentes enfoques y disciplinas. Desde la economía, Adam Smith (1776) afirma que el producto anual de la tierra y del trabajo de la nación solo puede incrementarse por dos vías: un adelanto en las facultades productivas del trabajo útil que dentro de ellas se mantiene, o el aumento en la cantidad del trabajo. Desde la ingeniería, la PL se concibe como el resultado del sistema productivo generado por el desempeño de las personas en un lugar de trabajo y está asociado con la optimización de los recursos materiales, financieros y tecnológicos de la organización (Cequea y Rodríguez-Monroy, 2012). Desde la administración la

productividad se considera un índice clave para evaluar el desempeño empresarial y su mejora un objetivo organizacional, el cual con el paso del tiempo toma mayor relevancia (Yang y Su, 2012).”

Se concluye que la productividad, es el determinante fundamental del nivel de vida de una nación a largo plazo.

b) Indicador: indicadores de la productividad

Según (OIT, 2016) dijeron:

Una forma de medir la productividad es echar un vistazo a los resultados financieros. Sin embargo, si los resultados son pobres, significa que la empresa ya habrá perdido dinero, por lo que esta medición se habrá realizado demasiado tarde. Por lo tanto, la mayoría de los propietarios de empresas exitosas identifican y miden continuamente los indicadores que se sabe afectan la productividad de sus negocios sin esperar los resultados financieros. Los indicadores de la productividad deben estar relacionados con los insumos o productos de la empresa. A continuación, se presentan algunos ejemplos de los tipos de empresas más comunes y sus posibles indicadores de productividad. (p. 23).

Según (Ruiz, 2017) indicó: “Los indicadores de productividad son instrumentos utilizados por las compañías para evaluar su rendimiento y el nivel de eficiencia de los procesos. Es por medio de ellos, que es posible determinar con precisión las mejores maneras de optimizar resultados y reducir gastos. Tales indicadores corresponden a un tipo de KPI (key performance indicators), que mide la relación de los bienes y servicios entregados en relación a otro recurso del que dispone el negocio (tiempo, capital, energía, etc.).”

Se concluye que los indicadores de productividad son herramientas aplicadas frecuentemente en la gestión empresarial, con el fin de evaluar el rendimiento y la eficiencia de los procesos en las empresas. Básicamente, sirven para medir la cantidad de recursos que utilizan las empresas para generar un producto o servicio en particular.

c) **Indicador: monitoreo de productividad**

Según (OIT, 2016) indicaron:

Mediante la medición continua de los indicadores de productividad, Ud. puede obtener señales importantes del éxito de su negocio y, por ende, de las ganancias que está obteniendo. El propietario midió estos indicadores cada semana y obtuvo los siguientes resultados durante un periodo de diez semanas. (p. 26).

Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
El número de hogazas por bolsa de harina	48	52	60	58	60	62	62	62	64	62	
El número de horas que los hornos pasan inactivos	10	7	5	4	6	3	2	3	1	2	

Figura 1. Monitoreo de productividad

Tomado de: (OIT, 2016) Mejore su negocio: el recurso humano y la productividad

Según (Castillo, 2019) señaló: “Actualmente, existen un montón de empresas que implementan soluciones de monitoreo y espías móvil. Pero ciertamente, el panorama de la legalidad todavía es un poco impalpable en diversos países. No obstante, hoy en España se registran casos donde el uso de apps espías en algunas compañías ha resultado favorecido por la ley. Sin embargo, para que este método pueda propagarse a nuevas fronteras, deben tenerse en cuenta los siguientes aspectos: Las políticas del software no pueden quebrantar los derechos del empleado. Antes de llevar a cabo cualquier acción, se debe llamar la atención del individuo a vigilar por cometer infracciones. En el mejor de los casos, debería pasar un período de prueba. Previo a la implementación del software, se le debe advertir al trabajador que será monitoreado por incurrir continuamente en faltas.”

Se concluye que el monitoreo de productividad consiste en asegurarse que la calidad del producto sea óptima, con operarios que estén bien entrenados para ello. Supervisar estas funciones requiere del tiempo necesario. Nosotros proporcionamos un servicio flexible con nuestro servicio de Monitoreo de la Producción.

2.2.2.4.2. Dimensión: la productividad del personal.

Según (OIT, 2016) señalaron:

Además de poseer un conocimiento adecuado para realizar un trabajo, los trabajadores también deben sentirse motivados para trabajar. Esto fomentará la productividad del personal. Hay muchas maneras de motivar a las personas. Existe la motivación negativa, tal como el miedo a perder el empleo o correr el riesgo de recibir críticas por parte del jefe. También existe la motivación positiva, tal como el elogio, los incentivos financieros, la formación complementaria y el desarrollo profesional. La motivación positiva es más eficaz para mejorar el desempeño y aumentar la productividad. (p. 39).

Según (Hibox, 2018) señaló: “La productividad de los empleados es uno de los principales impulsores del crecimiento de las empresas. Hay un gran enfoque en mejorar la colaboración y el trabajo en equipo para crear equipos que sean lo suficientemente eficientes y ágiles como para seguir el ritmo en un entorno empresarial impredecible. Pero, aun así, a menos que tus empleados individuales estén motivados para sobresalir más allá de lo mínimo, tu equipo no se distinguirá de tus competidores. Motivar a un individuo es más importante que nunca en un entorno de trabajo cada vez más individualista. Trabajamos solos, e incluso a distancia, más que nunca. Es vital que los empleados se sientan comprometidos e inspirados para hacer su mejor esfuerzo personal.”

Se concluye que la productividad personal es una habilidad que no se mejora de un día para otro, sino que es algo en lo que se va avanzando poco a poco incorporando de forma constante pequeños hábitos. Teniendo en cuenta esto, aquí van algunos consejos para empezar a incorporar cambios en tu rutina diaria y que te ayudarán a mejorar tu productividad.

a) Indicador: los salarios y otros incentivos financieros

Según (OIT, 2016) indicó:

El primer paso en motivar a sus empleados es asegurar que reciban un salario regular y justo. El salario debe ser suficiente para satisfacer las necesidades de los empleados y sus familias, y tiene que ser de conformidad con la legislación sobre el salario mínimo. También deberá proporcionarse licencia de maternidad con goce de sueldo, licencia por enfermedad con goce de sueldo y vacaciones pagadas de conformidad con la ley. Además, se podrán ofrecer a los trabajadores otros incentivos monetarios, tales como bonificaciones (por persona, así como por el desempeño del grupo), un seguro de vida o igualar las contribuciones de contrapartida a una cuenta de ahorro para la educación de sus hijos. (p. 52).

Según (Gestion, 2020) escribieron: “Los incentivos salariales son una parte variable del salario que reciben los trabajadores. Son pagos en los que se valora de forma más tangible la contribución del empleado. La empresa debe tener un plan de incentivos. Para diseñar un plan de incentivos que sea efectivo hay cumplir lo siguiente: El incentivo tiene que fomentar la productividad del trabajador. Saber retener a los trabajadores más productivos y atraer a personas talentosas de fuera de la empresa. Debe beneficiar tanto a los trabajadores como a la empresa. Ser fácilmente comprensible por los trabajadores. Tiene que incluir el control de la producción.”

Se concluyó que los salarios y otros incentivos financieros es aquello que induce a una persona o agente a actuar de una manera determinada, con la expectativa de recompensa material especialmente dinero o de un castigo.

b) La estabilidad laboral y un lugar de trabajo seguro

Según (OIT, 2016) comentó:

Estabilidad laboral: Si un trabajador tiene un empleo bien remunerado, con buenas condiciones laborales, él o ella querrá que la situación continúe y mantener el trabajo. El propietario de la empresa se beneficiará de contar con empleados trabajando por largo tiempo en la empresa ya que no tendrá

que perder el tiempo en contratar y capacitar a personas nuevas una y otra vez. (p. 53)

Según Casanueva Reguart & Rodríguez Pérez (2009) indicaron: “Se puede afirmar que la estabilidad laboral en la industria manufacturera es una condición de calidad del trabajo, encontrada con mayor frecuencia en la frontera–norte de México y la Pacífico–centro, pues en estas regiones es donde sigue siendo más elevada, pese a las fluctuaciones de la demanda, como resultado de las crisis recurrentes y de los choques externos. En las otras zonas, además de que la participación del empleo manufacturero es muy baja, la estabilidad laboral por parte de las empresas del ramo es menor, disminuyó aún más entre 1999 y 2002, este es el caso en las denominadas Península, Golfo–centro y Pacífico–sur”.

Se concluyó que la estabilidad laboral es algo que todos buscamos en un empleo, suponemos que se trata de una sensación de seguridad que nos será provisto por el empleador, pero, a decir verdad, en la creación de esta seguridad o certeza se conjugan muchos otros factores; algunos de ellos dependen exclusivamente del empleado.

c) **Indicador: los equipos y el trabajo en equipo**

Según OIT (2016) señalaron: “El trabajo en equipo aumenta la productividad, ya que mejora la coordinación y la interacción entre los trabajadores, produce mejores ideas y mejora la participación de los individuos en el éxito de todo el proceso.”



Figura 2. Los equipos y el trabajo en equipo
Tomado de: (OIT, 2016) *Mejore su negocio: el recurso humano y la productividad*

Según Torrelles, y otros (2011) indicaron: “Trabajar en equipo, requiere la movilización de recursos propios y externos, de ciertos conocimientos, habilidades y aptitudes, que permiten a un individuo adaptarse y alcanzar junto a otros en una situación y en un contexto determinado un cometido.”

Se concluye que trabajar en equipo implica compromiso, no es solo la estrategia y el procedimiento que la empresa lleva a cabo para alcanzar metas comunes. También es necesario que exista liderazgo, armonía, responsabilidad, creatividad, voluntad, organización y cooperación entre cada uno de los miembros.

d) Indicador: la evaluación del desempeño y la retribución

Según OIT (2016) señaló:

El cuarto paso de la escala de las necesidades de motivación establece que las personas desean ser valoradas por lo que hacen, sentirse responsables de su trabajo y ser recompensadas por lo que hacen bien. El trabajador ya se siente motivado al tener un trabajo estable y bien remunerado y sentirse parte de un equipo. Los empleados se sienten motivados además por ser apreciados y retribuidos por el trabajo que realizan. (p. 55).

Según Barrett (2018) señaló: “La gestión de desempeño es un proceso que se produce en ciclos, que comienzan con el establecimiento de expectativas de realización (son metas, indicadores, competencias y comportamientos) y terminan con la evaluación de esa actuación, y con el consecuente inicio de un nuevo ciclo. La evaluación de desempeño es el cierre del ciclo de gestión de desempeño, donde se pretende medir y evaluar el trabajo del colaborador con relación a las expectativas establecidas en el comienzo del ciclo.”

Se concluye que la evaluación del desempeño y la retribución debe estar fundamentada en una serie de principios básicos que orienten su desarrollo.

2.2.2.4.3. Dimensión: el lugar de trabajo.

Según OIT (2016) señalaron:

La productividad en el lugar de trabajo incluye todos los procesos y actividades de la empresa. La presencia o ausencia de materiales y equipos

innecesarios que saturan el espacio de trabajo, el almacenamiento adecuado de materiales y equipos, la limpieza y el orden, las normas de salud y seguridad ocupacionales y la normalización de los procedimientos son todos aspectos comunes que afectan a la productividad en el lugar de trabajo. (p. 63)

Según (GSL, 2020) indicaron: “El lugar de trabajo es el área en el cual se llevan a cabo todas las funciones relacionadas con las tareas laborales. Con el objetivo de conseguir un estado de salud y seguridad adecuado, este espacio debe cumplir una serie de requisitos desde el ámbito preventivo.”

Se concluyó que el lugar de trabajo es más que el inmueble donde los trabajadores prestan sus servicios: sus condiciones pueden afectar de manera positiva o negativa el desempeño y la productividad de los empleados.

a) Indicador: la mejora del lugar de trabajo con miras a una mayor productividad

Según OIT (2016) indicó:

La eficacia es hacer lo correcto. La eficiencia es hacer las cosas bien. La productividad se basa en hacer lo correcto bien. No se trata sólo de trabajar más arduamente, sino de trabajar de forma más inteligente. Trabajar inteligentemente también significa trabajar de forma más segura. Las siguientes secciones describen los pasos para lograr la mejora continua de la productividad. (p. 64).

Según (Vargas Téllez, 2012) dijo: “De modo que "satisfacción laboral" e "insatisfacción laboral" se explican por diferentes factores; la primera por factores intrínsecos, mientras que la segunda, por la carencia de factores extrínsecos, entendiendo que ambos grupos son complementarios. Los factores intrínsecos tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto, ya que pueden compensar las "necesidades de desarrollo psicológico". Entonces, el sujeto se interesará en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmando su individualidad, logrando objetivos alcanzables sólo en puestos con

dichas características, pero cuando no se ofrecen oportunidades de desarrollo psicológico, experimentará sólo "ausencia de satisfacción."

Se concluye que la satisfacción laboral juega un papel importante para el personal y la empresa, pues cuando los trabajadores son felices, hay mayor productividad.

b) Indicador: buenas prácticas de limpieza y mantenimiento

Según OIT (2016) afirmó:

Las buenas prácticas de limpieza y mantenimiento incluyen lo que normalmente se conoce como las "5 S (por sus iniciales en japonés):" Seleccionar: La separación de artículos en clases y la eliminación de todo lo innecesario. Sistematizar: la organización sistemática de los artículos para su fácil almacenamiento y búsqueda. Tener un lugar para cada cosa y poner cada cosa en su lugar. Sacudir: la limpieza regular del lugar de trabajo y la eliminación de los materiales no esenciales. Estandarizar: establecer procedimientos claros para los diferentes procesos de trabajo para que los empleados estén conscientes de sus responsabilidades. Autodisciplina: el desarrollo de una actitud para asegurarse de que todo el mundo haga de las 5S una forma de vida de forma espontánea y continua. (p. 68)

Según (Bastías M., Cuadra, Muñoz, & Quevedo, 2013) indicaron: "Las buenas prácticas de manufactura (BPM) son una herramienta básica para la obtención de productos seguros para el consumo humano, que se centralizan en la higiene y en la forma de manipulación (5). La Organización Panamericana de la Salud ha definido las BPM, como el método moderno para el control de las enfermedades transmitidas por alimentos a utilizar por parte de los gobiernos e industrias. Con la incorporación de esta herramienta, la industria sería el responsable primario de la inocuidad de los alimentos".

Se concluyó que buenas prácticas de limpieza y mantenimiento son una serie de actividades y procedimientos que permiten prevenir los riesgos de contaminación y deterioro de los alimentos, así como eliminar las bacterias capaces de producir enfermedades.

b) Indicador: la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales

Según (OIT, 2016) mencionó:

Un entorno de trabajo seguro ayuda a prevenir accidentes y enfermedades. Los accidentes y las enfermedades afectan negativamente en el desempeño y la motivación de los trabajadores, lo que reduce aún más la productividad. Como empleador, Ud. siempre debe estar alerta a las causas potenciales de accidentes, condiciones físicas inseguras o malas prácticas laborales. (p. 69).

Según (Gómez, 2020) señaló: “Las políticas de seguridad y la prevención de riesgos deben ir estrechamente ligadas con un sistema de incentivos, orientados a premiar e incentivar las practicas preventivas contra accidentes y siniestros. El establecimiento de medidas preventivas incluye numerosas etapas, entre las cuales la evaluación de los factores que condicionan los riesgos laborales se sitúa en primer lugar. Las características de tales medidas preventivas serán a su vez fruto de una deseable y constante tarea de investigación y variarán según los sectores de actividad”.

Se concluye que la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, para evitar accidentes en las empresas o centros de trabajo, hay que aplicar técnicas, procedimientos y las mejores prácticas de prevención, como: Realizar las actividades de acuerdo a los métodos y procedimientos establecidos. Usar la maquinaria, el equipo y las herramientas manuales, eléctricas, neumáticas o portátiles, con los dispositivos de seguridad instalados. Colocar de manera correcta los materiales o productos que se procesan en el centro de trabajo.

2.2.2.4.4. Dimensión: el recurso humano y la planificación.

Según Prado (2007) indicó: “La planeación de recursos humanos es el proceso de anticipar y prevenir el movimiento de personas hacia el interior de la organización, dentro de ésta y hacia fuera. Su propósito es utilizar estos recursos con tanta eficacia como sea posible, donde y cuando se necesiten, a fin de alcanzar las metas de la organización.”

Según (Montoya Agudelo & Boyero Saavedra, 2016) indicaron: “El recurso humano es el elemento fundamental para la ventaja competitiva y por lo tanto éste se constituye en un componente esencial para cualquier tipo de institución. Este elemento común es el gran diferenciador que hace que haya competitividad puesto que esta debe demostrarse, debe medirse y se debe comparar (González, 2005) y en las organizaciones esta puede estar medida ya sea en los servicios o productos ofrecidos a los clientes, como lo ha expresado González ser competitivo es más que ser productivos y ser rentables, ello debido a que la competitividad es el premio que el mercado como juez da a las decisiones y acciones que se lleven a cabo en las organizaciones, lo cual se ve reflejado en la consecución de las metas establecidas”.

Se concluye que la planificación de recursos humanos es una técnica o método para analizar de forma sistemática la demanda y provisión del recurso o talento humano dentro de una organización, determinando el número y el tipo de empleados que serían necesarios, el departamento de personal puede planear sus labores de reclutamiento.

a) Indicador: una estructura organizativa

Según OIT (2016) indicó:

Su negocio es una organización en la que Ud. y sus empleados trabajan en conjunto para lograr objetivos empresariales. Si su empresa está bien organizada y todos los empleados conocen sus cargos, sus responsabilidades, sus funciones laborales y quién los dirige, entonces la organización está estructurada adecuadamente. La estructura organizativa se refiere a la forma en que una organización organiza a las personas y los puestos de trabajo de manera que pueda realizar su trabajo y cumplir sus objetivos. (p. 31)

Según (García, 2018) señaló: “El concepto de estructura organizativa o estructura organizacional resulta fundamental en todas las empresas. Entre otras cosas define las características de la organización de la empresa y tiene la misión de establecer autoridad, jerarquía, organigramas y departamentalizaciones, entre otras cosas.”

Se concluye que la estructura organizacional de una empresa es la forma en la que la empresa se va a gestionar.

b) Indicador: gestión de los recursos humanos.

Según (OIT, 2016) indicaron: “La gestión de recursos humanos (GRH) es el proceso estratégico de contratación, capacitación, acompañamiento profesional, motivación y recompensa del personal. Debe estar en consonancia con los objetivos de su empresa”. (p. 34).

Según (Rodríguez Lagual, 2013) dijo: “La gestión de recursos humanos es el proceso administrativo aplicado al incremento y preservación del esfuerzo, las prácticas, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la estructura, en beneficio de un sujeto, de la propia organización y del país en general. De igual manera, podemos decir que realizar el proceso de auxiliar a los empleados a alcanzar un nivel de desempeño y una calidad de conducta personal y social que cubra sus necesidades y expectativas personales.”

Se concluyó que la gestión de recursos humanos es la encargada de elaborar el plan de formación de la empresa.

2.3. Definición de términos básicos

Abastecimiento de suministro. El abastecimiento de suministro como elementos desde el tipo de producto producido a transportar, pasando por la orden y diseño de la ruta, hasta el momento final del servicio.

Buenas prácticas de limpieza y mantenimiento. Las buenas prácticas de limpieza y mantenimiento incluyen lo que normalmente se conoce como las “5 S (por sus iniciales en japonés):”. (Imesun, 2026, p. 56)

Cantidad por fabricar. Según (Gómez Niño, 2011) nos dice: “La capacidad de producción en una empresa responde al número de productos que puede fabricar en un periodo determinado, teniendo en cuenta los recursos disponibles, representados en: recursos económicos, físicos, tecnológicos, humanos, entre otros.

Control de calidad. Según (Hernández Palma, Barrios Parejo, & Martínez Sierra, 2018) nos indica: “La gestión de calidad resulta hoy día una estrategia para impulsar la competitividad empresarial que permite, desde una perspectiva integral, observar la organización como un conjunto de procesos interrelacionados cuyo fin último es, entre otros, lograr la satisfacción del cliente.

Despacho de materiales. Según (Abarza, 2020) nos dice: “El despacho de mercancías es una etapa de la logística cuya finalidad es que el producto salga de almacén y sea entregado a su destino final, a tiempo y en perfectas condiciones.

Economía de escala. Situación en la que un aumento de la cantidad producida (escala de producción) permite reducir los costes por unidad de producto. (Gómez, 2014, p. 17).

El monitoreo de la productividad. Mediante la medición continua de los indicadores de productividad, Ud. puede obtener señales importantes del éxito de su negocio y, por ende, de las ganancias que está obteniendo. (IMESUN, 2016, p. 14).

El recurso humano y la productividad. El volumen de producción (la cantidad de productos que se debe producir y vender a Determinados precios con el fin de lograr objetivos de ventas específicos). (IMESUN, 2016, p. 10).

El vínculo entre el lugar de trabajo y la productividad. La productividad en el lugar de trabajo incluye todos los procesos y actividades de la empresa. La presencia o ausencia de materiales y equipos innecesarios que saturan el espacio de trabajo, el almacenamiento adecuado de materiales y equipos, la limpieza y el orden, las normas de salud y seguridad ocupacionales y la normalización de los procedimientos son todos aspectos comunes que afectan a la productividad en el lugar de trabajo. (Imesun, 2016, p. 51).

Gestión de los recursos humanos. La gestión de recursos humanos (GRH) es el proceso estratégico de contratación, capacitación, acompañamiento profesional, motivación y recompensa del personal. Debe estar en consonancia con los objetivos de su empresa. (Imesun, 2016, p. 21).

Indicadores de la productividad. Los indicadores de la productividad deben estar relacionados con los insumos o productos de la empresa.

Innovación. Según (Robayo Acuña, 2016) nos dice: “Ahora, considerando la innovación en términos estratégicos, Porter señala que la innovación incluye no solo nuevas tecnologías, sino también nuevos métodos y formas de hacer las cosas que hasta pudieran parecer irrelevantes.

Inventario. El inventario es una relación detallada, ordenada y valorada de los elementos que componen el patrimonio de una empresa o persona en un momento determinado.

La creación de una estructura organizativa. Su negocio es una organización en la que Ud. y sus empleados trabajan en conjunto para lograr objetivos empresariales. Si su empresa está bien organizada y todos los empleados conocen sus cargos, sus responsabilidades, sus funciones laborales y quién los dirige, entonces la organización está estructurada adecuadamente. La estructura organizativa se refiere a la forma en que una organización organiza a las personas y los puestos de trabajo de manera que pueda realizar su trabajo y cumplir sus objetivos. (IMESUN, 2016, p. 19)

La estabilidad laboral y un lugar de trabajo seguro. Estabilidad laboral: si un trabajador tiene un empleo bien remunerado, con buenas condiciones laborales, él o ella querrá que la situación continúe y mantener el trabajo. Salud y la seguridad: Un trabajador que teme lesionarse se distraerá en el trabajo y no se puede esperar que se desempeñe bien en su puesto. Del mismo modo, si el trabajador está expuesto a materiales peligrosos que afectan negativamente su salud, su productividad se verá disminuida. (IMESUN, 2016, pág. 41).

La evaluación del desempeño y la retribución. Las necesidades de motivación establecen que las personas desean ser valoradas por lo que hacen, sentirse responsables de su trabajo y ser recompensadas por lo que hacen bien. El trabajador ya se siente motivado al tener un trabajo estable y bien remunerado y sentirse parte de un equipo. Los empleados se sienten motivados además por ser apreciados y por el trabajo que realizan. (IMESUN, 2016, p. 43).

La mano de obra. Según (Carrillo, 2020) nos indica: “El concepto “mano de obra” puede clasificarse, pudiendo diferenciar así entre mano de obra directa o indirecta. La mano de obra directa es aquella que está involucrada en áreas como producción de un bien o la prestación de algún servicio, pudiendo incluir en esta clasificación a los obreros u operarios que hacen posible la creación de dichos bienes o servicios.

La mejora del lugar de trabajo con miras a una mayor productividad. La eficacia es hacer lo correcto. La eficiencia es hacer las cosas bien. La productividad se basa en hacer lo correcto bien. No se trata sólo de trabajar más arduamente, sino de trabajar de forma más inteligente. Trabajar inteligentemente también significa trabajar de forma más segura.

Logística. Desde el punto de vista empresarial, la logística se refiere a la forma de organización que adoptan las empresas en lo referente al aprovisionamiento de materiales, producción, almacén y distribución de productos. (Gómez, 2014, p. 8).

Logística comercial. aquella parte de la actividad empresarial que tiene como finalidad la previsión, organización y control del flujo de materiales y de información, desde las fuentes de aprovisionamiento hasta el consumidor final. (Gómez, 2014, p. 12)

Logística inversa. Es el proceso que se encarga de la recuperación y reciclaje de envases, embalajes y residuos peligrosos, así como de los procesos de retorno de excesos de inventario, devoluciones de clientes, productos obsoletos e inventarios estacionales. (Gómez, 2014, p. 20).

Los equipos y el trabajo en equipo. El trabajo en equipo aumenta la productividad, ya que mejora la coordinación y la interacción entre los trabajadores, produce mejores ideas y mejora la participación de los individuos en el éxito de todo el proceso. (IMESUN, 2016, p. 42).

Los salarios y otros incentivos financieros. El primer paso en motivar a sus empleados es asegurar que reciban un salario y justo. El salario debe ser suficiente para satisfacer las necesidades de los empleados y sus familias y tiene que ser de conformidad con la legislación sobre el salario mínimo. También deberá proporcionarse licencia de maternidad con goce de sueldo, licencia por enfermedad con goce de sueldo y vacaciones pagadas de conformidad con la ley. Además, se

podrá ofrecer a los trabajadores otros incentivos monetarios, tales como bonificaciones (por persona, así como por el desempeño del grupo), un seguro de vida o igualar las contribuciones de contrapartida a una cuenta de ahorro para la educación de sus hijos. (IMESUN, 2016, p. 40).

Mantenimiento de los materiales y almacén. Según (Olarte, Botero, & Cañon, 2010) nos indica: “El mantenimiento industrial está definido como el conjunto de actividades encaminadas a garantizar el correcto funcionamiento de las máquinas e instalaciones que conforman un proceso de producción permitiendo que éste alcance su máximo rendimiento.

Planificación. Según (Restrep, Estrada, & Ballesteros, 2010) nos dice: “La planeación estratégica es el proceso secuencial que debe realizar la empresa para proyectarse y lograr desarrollarse en un ambiente turbulento, veloz, exigente y violento. Para poder afrontar el reto de competir en los mercados, deben adaptarse e interactuar de manera armónica con el entorno.

Planificación estratégica. Es el proceso de decidir sobre los programas que la organización va a emprender y sobre la cantidad de recursos que se van a asignar a cada uno de ellos. (Gómez, 2014, p. 15).

Planificación táctica. Se desarrollan las funciones relacionadas con el «qué se debe hacer» (organigrama de la empresa), para llevar a cabo los objetivos formulados en la planificación estratégica, y se diseña el control de gestión del sistema. (Gómez, 2014, p. 15).

Planificación operativa. Es necesario descender a las funciones básicas que conforman la empresa, asegurando que todas las tareas se desarrollan con eficacia (obtener los objetivos) y eficiencia (con el menor coste posible. (Gómez, 2014, p. 15).

Recepción de materiales. Según (Herrera, 2020) nos dice: “La recepción del producto es el proceso por cual un producto (o conjunto de productos) procedentes de la fuente de suministro (proveedor, fábrica) llegan al almacén con el objeto de ser clasificados, controlados e introducidos en el SGA (sistema de gestión de almacén) para su posterior ubicación dentro de las propias instalaciones de

almacenamiento y estar en disposición de ser enviados al cliente o consumidor final según los requerimientos de envío.

Registro de entrada y salida de almacén. Según (Mecalux, 2020) nos indica: “Al realizarse de forma automática con la asistencia de un SGA, el sistema pone a disposición del responsable de almacén una información muy relevante para la toma de decisiones. Estas no solo afectan al trabajo en la instalación, sino que también tienen un impacto esencial en las tareas de aprovisionamiento y gestión de stock.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general.

Hi: La gestión logística se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores del área de almacén de la empresa Corporación Indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020.

3.1.2. Hipótesis específicas.

HE 1. La gestión logística se relaciona significativamente con los factores de productividad de la empresa corporación indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020.

HE 2. La gestión logística se relaciona significativamente con la productividad del personal de la empresa corporación indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020.

HE 3. La gestión logística se relaciona significativamente con el lugar de trabajo del personal del área de almacén de la empresa corporación indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020.

HE 4. La gestión logística se relaciona significativamente con el recurso humano y la planificación de la empresa corporación indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020.

3.2. Variables de estudio

Variable 1: la gestión logística.

Variable 2: la productividad de los trabajadores.

3.2.1. Definición conceptual

3.2.1.1. Definición conceptual de la variable 1: gestión logística.

Según Gómez, J. M. (2013, p. 8) en esencia, la *logística* consiste en planificar y poner en marcha las actividades necesarias para llevar a cabo cualquier proyecto. Para ello, se tienen en cuenta las variables que lo definen,

estableciendo las relaciones que existen entre ellas. Así, la logística no es un concepto realmente nuevo para nosotros: se trata de un proceso mental que antecede a cualquier situación final en la que pretendamos tener éxito.

Según Cano, Orue, Martínez, Mayett, & López (2015) definió que, “La logística permite a las empresas proyectar dichas actividades en un escenario externo, visualizar las actividades y enlaces necesarios para comercializar los productos y elevar su competitividad en los niveles nacional o internacional”.

3.2.1.2. Definición conceptual de la variable 2: la productividad de los trabajadores.

Según (Imesun, 2016) definió:

La productividad es el uso eficaz de la innovación y los recursos para aumentar el agregado añadido de productos y servicios. Para mejorar la productividad, el propietario de un negocio puede hacer dos cosas: aumentar la producción sin cambiar el volumen de los insumos de entrada (producir y vender más), disminuir el volumen de los insumos de entrada sin cambiar la producción (reducir los costos de los recursos utilizados en la empresa)” (p. 13).

3.2.2. Definición operacional.

3.2.2.1. Definición operacional de la variable 1: gestión logística.

En la presente investigación el instrumento que se utilizó para operacionalizar la variable gestión logística, fue el cuestionario, que midió las dimensiones: almacenamiento, producción, planificación e inventario, con sus respectivos indicadores. El instrumento que se aplicó consta de 16 preguntas con respuestas en escala de Likert, como se visualiza en la tabla 1.

3.2.2.2. Definición operacional de la variable 2: la productividad de los trabajadores.

Para operacionalizar la variable productividad de los trabajadores, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario que mide las dimensiones como: factores de productividad, la productividad del trabajador, el lugar de trabajo y el recurso humano y la planificación; con sus respectivos indicadores. El instrumento que se aplicó consta de 16 preguntas con respuestas en escala de Likert, como se visualiza en la tabla 1.

Tabla 1.
Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Variable 1: la gestión logística	Almacenamiento	Recepción de materiales	1. ¿Al recepcionar los materiales se inspeccionan los artículos y verificar la cantidad con la orden de compra y envío?	Escala Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Registro de entrada y salida de almacén	2. ¿Después de la recepción de los materiales se prepara un informe para reportar la conformidad o falta de los productos?	
		Mantenimiento de los materiales y almacén	3. ¿Se registra todas las entradas y salidas del almacén?	
		Despacho de materiales	4. ¿Se controla toda la documentación e información que se recibe y emite, en papel y en formato electrónico, cumpliendo con la normativa de la empresa Corporación Indexa?	
	Producción	Control de calidad	5. ¿Existe control y mantenimiento de los materiales del almacén?	
		Cantidad por fabricar	6. ¿La empresa Corporación Indexa tiene como propósito lograr una adecuada administración del almacén?	
		La mano de obra	7. ¿La empresa Corporación Indexa tiene como política el control de calidad? 8. ¿La empresa Corporación Indexa cumple con los requisitos de control de calidad en la fabricación de los extintores?	
	Planificación	Innovación	9. ¿La mano de obra de la empresa está calificada para cumplir con la producción en el tiempo establecido? 10. ¿La mano de obra está siempre disponible para cumplir las horas extras?	
		Creatividad	11. ¿La creatividad es un recurso muy requerido en la empresa Corporación Indexa?	
		Anticiparse a los cambios	12. ¿La creatividad les permite conocer otras opiniones o puntos de vista en favor de la empresa?	
	Inventario	Mercancía disponible	13. ¿La empresa se responsabiliza para el abastecimiento de la mercancía disponible? 14. ¿En los inventarios se informa la cantidad de mercancía disponible?	
		Abastecimiento de suministro	15. ¿El abastecimiento y suministros permiten que cumplan con todos los pedidos en la fecha indicada? 16. ¿La empresa Corporación Indexa mantiene un saldo extra de suministros?	
		17. ¿Los líderes de la empresa promueven la comunicación entre los trabajadores? 18. ¿Referente a la comunicación entre los trabajadores se respeta la autonomía entre los trabajadores?		
Variable 2: productividad de los trabajadores	Factores de Productividad	Indicadores de la productividad	19. ¿La organización de la empresa Corporación Indexa les ofrece seguridad y estabilidad laboral?	Escala Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

	Monitoreo de productividad	20. ¿Son importantes los objetivos que establece la organización de la empresa Corporación Indexa?
La Productividad del personal	Los salarios y otros incentivos financieros	21. ¿Se encuentra satisfecho con el salario acordado con la empresa Corporación Indexa?
	La estabilidad laboral y un lugar de trabajo seguro	22. ¿Recibe alguna recompensa económica según el tiempo de servicio?
	Los equipos y el trabajo en equipo	23. ¿Las actualizaciones de los líderes constituyen el medio idóneo para la mejora de la empresa?
	La evaluación del desempeño y la retribución	24. ¿Asume la responsabilidad de lograr los objetivos de la empresa Corporación Indexa?
El lugar de trabajo	La mejora del lugar de trabajo con miras a una mayor productividad	25. ¿Ofrecen a los trabajadores compensaciones y reconocimiento por el logro de objetivos?
	Buenas prácticas de limpieza y mantenimiento	26. ¿Ofrecen ambientes favorables a los trabajadores para que realicen sus tareas?
	La prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	27. ¿La empresa se preocupa por brindar capacitaciones a los trabajadores? 28. ¿Los procesos de capacitación les orientan para un buen desempeño laboral y evitar accidentes laborales?
El recurso humano y la planificación	Una estructura organizativa	29. ¿La gestión de las relaciones internas promueve la cooperación entre todos los miembros de la empresa Corporación Indexa? 30. ¿Es positivo la cooperación entre todos los trabajadores de la empresa Corporación Indexa?
	Gestión de los recursos humanos	31. ¿El personal de planta de la empresa Corporación Indexa opina o participa en la planificación de estrategias?
		32. ¿La planificación de la empresa Corporación Indexa se proyecta a establecer plazos para el logro de sus metas?

3.3. Tipo y nivel de la investigación

3.3.1. Tipo de investigación.

La presente investigación tuvo por objetivo determinar el grado de relación la gestión logística con la productividad de los trabajadores del área de almacén de la empresa Corporación Indexa, para se utilizó el tipo de investigación aplicada.

Lozada (2014) afirmó: “La investigación aplicada tiene por objetivo la generación de conocimiento con aplicación directa y a mediano plazo en la sociedad o en el sector productivo. Este tipo de estudios presenta un gran valor agregado por la utilización del conocimiento que proviene de la investigación básica. De esta manera, se genera riqueza por la diversificación y progreso del sector productivo.”

3.3.2. Nivel de investigación.

La investigación fue de nivel descriptiva-correlacional porque primero se han descrito las variables de estudio, y luego, poder establecer el grado de relación entre la gestión logística y la productividad de los trabajadores del área de almacén de la empresa Corporación Indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) indicaron lo siguiente: “la investigación descriptiva tiene como propósito precisar las características de individuos, grupos o colectividades que estén sometidas a la investigación”. (p. 28)

Los mismos autores opinaron sobre los estudios correlacionales: “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (2014, p. 93)

3.4. Diseño de la investigación.

A criterio de Hernández, et al. la Investigación no experimental son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos; podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. (2014, p. 152).

El diseño de la investigación corresponde al no experimental. La investigación es transversal o transaccional y puede recopilar datos de una sola vez. Su propósito es describir variables y analizar la incidencia e interrelaciones en un momento dado.

En la figura 3, se muestra el diagrama del diseño de la investigación.

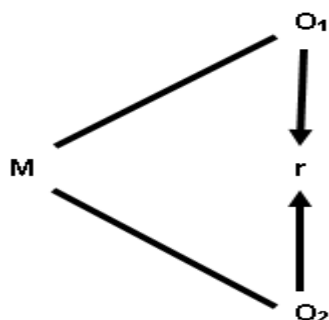


Figura 3. Diseño de la investigación

M= Muestra de trabajadores de la empresa Corporación Indexa Perú 2020.

O₁= Gestión logística.

O₂=Productividad de los trabajadores

r= relación de las variables

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población.

Generalmente las investigaciones poseen un conjunto de objetos, documentos o individuos a ser estudiados. A continuación (Tamayo y Tamayo, 1997) afirman que: “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p 114).

En consecuencia, el presente documento se desarrolló considerando como población a los 197 trabajadores de la empresa Corporación Indexa, Perú.

3.5.2. Muestra.

Una vez conocida la población que se desea someter a estudio y cuando esta, por su tamaño no es posible considerarla en su totalidad para la aplicación de

instrumentos de investigación; nace la necesidad de establecer una muestra, a través de una fórmula, con la elección de 130 trabajadores de la empresa Corporación Indexa, Perú, 2020.

A continuación, los autores Tamayo, T. Y Tamayo, M (1997), afirmaron que la muestra " es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico" (p.38).

Para que sea posible hallar la muestra de nuestra población se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

N = Población o universo: 197 trabajadores

Z = Valor del nivel de confianza 95% en tabla corresponde 1,96

p = Proporción de individuos que poseen las características del estudio
50%: 0.5

q = Proporción de individuos que no poseen las características del estudio
50%: 0,5

e = Porcentaje o margen de error 5%: 0,05

Reemplazando:

$$n = \frac{197 * 1.96^2 * 0,5 * 0,5}{0.05^2(197 - 1) + 1.96^2 * 0,5 * 0,5}$$

n = 189.1988 / 1.4529

n = 130.22

n = 130

Para determinar esta muestra se utilizó un muestreo probabilístico con método aleatorio simple, esto se debe a que da a cada elemento de la población o personas pueden ser seleccionadas en la muestra de un tamaño determinado, la

misma probabilidad de ser seleccionado, es decir todos tienen la misma probabilidad para ser encuestados.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos.

La técnica utilizada fue la encuesta, el cual midió La Gestión Logística y su influencia en la productividad de los trabajadores de la empresa Indexa Perú, 2020.

Para la presente investigación se han obtenido los datos de las fuentes primarias, mediante la técnica de encuestas y determinar la importancia que la gestión logística y su relación con la productividad de los trabajadores.

Según los autores Hernández et al. (2014) afirmaron: que la técnica de recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico. Este plan incluye determinar:

- a) ¿Cuáles son las fuentes de las que se obtendrán los datos? Es decir, los datos van a ser proporcionados por personas, se producirán observaciones y registros o se encuentran en documentos, archivos, bases de datos, etcétera.
- b) ¿En dónde se localizan tales fuentes? Regularmente en la muestra seleccionada, pero es indispensable definir con precisión.
- c) ¿A través de qué medio o método vamos a recolectar los datos? Esta fase implica elegir uno o varios medios y definir los procedimientos que utilizaremos en la recolección de los datos. El método o métodos deben ser confiables, válidos y “objetivos”.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.

El instrumento empleado fue el cuestionario, el cual constó de 16 preguntas para la variable gestión logística y 16 preguntas para la variable la productividad de los trabajadores. Las alternativas empleadas son tipo escala de Likert que mide de 1 (nunca) 2 (casi nunca) 3 (a veces) 4 (casi siempre) 5 (siempre).

3.6.3. Validación y confiabilidad del instrumento

3.6.3.1. Validez del Instrumento.

Tabla 2.

Validación de expertos

Juicio de expertos	
Mg. Víctor Medrano Arotingo	Experto Metodólogo
Mg. Christian Ovalle Paulino	Experto Metodólogo

3.6.3.2. Confiabilidad del Instrumento por Alfa de Cronbach.

Tabla 3.

Estadísticos de fiabilidad de la variable 1: gestión logística

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.935	.9420	16

Existe muy buena consistencia interna entre los ítems del instrumento por tanto existe muy buena confiabilidad elaborado para el recojo de la información de la presente tesis, de la variable 1 gestión logística es de 94,2%.

Tabla 4.

Estadísticos de fiabilidad de la variable 2: productividad de los trabajadores

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.958	.9720	16

Existe muy buena consistencia interna entre los ítems del instrumento por tanto existe muy buena confiabilidad elaborado para el recojo de la información de la presente tesis, de la variable productividad de los trabajadores en 97,2%.

3.7. Métodos de análisis de datos

- a) Se procedió a la aplicación del instrumento que en este caso fue un cuestionario de 32 ítems, en el cual se hallan las preguntas de las variables.

- b) La información recogida fue tabulada utilizando una hoja electrónica (excel.2016); posteriormente fue ingresada a una base de datos haciendo uso del programa estadístico SPSS v25.
- c) Se utilizó la estadística descriptiva e Inferencial para contrastar las hipótesis, la que determinó la relación que existen entre las variables de estudio.
- d) Se aplicó la estadística descriptiva para elaborar de tablas y gráficos de frecuencia de los ítems del cuestionario.
- e) Para la estadística inferencial: se realizó la prueba de normalidad de Kolgomorov-Smirnov, por tener una muestra superior a 50, la cual dio como resultado que la tendencia de los datos tabulados fue no paramétrica; en función a esto, para determinar el grado de relación se aplicó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman y en función de la significancia la aceptación o rechazo de las hipótesis respectivas.

3.8. Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación se ha buscado determinar el grado de relación de la gestión logística y la productividad de los trabajadores del área de almacén de la empresa Corporación Indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020, ha sido elaborado por los suscritos dentro de los estándares existentes y permitidos en el campo de la investigación científica, se tiene en cuenta resultados confiables, detallados de manera clara y concisa para que los interesados puedan informarse y dar uso en su trabajo de investigación, y los que corresponden a la reserva e identidad de los participantes

La fuerte presencia social de la ciencia sobre los trabajos de Investigación en nuestros días, ha dependido grandemente de una combinación de sus características, la capacidad explicativa, la credibilidad y la capacidad para resolver problemas, a las cuales, en alguna medida se les agregó la objetividad y la imparcialidad.

IV. RESULTADOS

4.1. La contrastación de las hipótesis

4.1.1. Método estadístico para la contrastación de las hipótesis.

Para la validez del presente trabajo de investigación se empleó la técnica de la estadística no paramétricas de escala ordinal, en este caso se utilizó rho de Spearman para observar el grado de correlación entre la variable 1 la gestión logística y la variable 2 la productividad de los trabajadores y así contrastar la Hipótesis general y las Hipótesis específicas

4.1.2. La contrastación de la hipótesis general.

La hipótesis general se contrasta mediante la prueba estadística no paramétrica de escala ordinal, por la prueba de rho de Spearman la cual determinará el grado de relación de la gestión logística con la productividad de los trabajadores de la empresa Corporación Indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020.

4.2. Aplicación de la estadística Inferencial de las variables

4.2.1. Normalización de la influencia de las variables 1 y 2.

Ho: “La variable 1 gestión logística y la variable 2 productividad de los trabajadores se distribuyen en forma normal”

H1: “La variable 1 gestión logística y la variable 2 productividad de los trabajadores no distribuyen en forma normal”

N. S.= 0.05

Tabla 5.

Pruebas de normalización para la hipótesis general

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	g. l.	Sig.
V1: Gestión logística	0,129	130	0,020
V2: Productividad de los trabajadores	0,122	130	0,005

- a) Se observa en la columna sig. Kolmogorov-Smimov de todos son menores que 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula.
- b) Concluimos que la variable independiente gestión logística y la variable dependiente productividad de los trabajadores no se distribuyen en forma normal. por tanto, aplicaremos la prueba estadística no paramétrica de escala ordinal de rho de Spearman.

4.2.2. El planteo de la hipótesis general.

Ho: “La gestión logística no se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores del área de almacén de la empresa Corporación Indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020.”

H1: “La gestión logística se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores del área de almacén de la empresa Corporación Indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020.”

La contrastación de la hipótesis:

Pruebas estadísticas no paramétricas de escala ordinal. Se utilizó la prueba de rho de Spearman.

Tabla 6.
Matriz de correlaciones de la hipótesis general

		V1: Gestión logística	V2: Productividad de los trabajadores
Rho de Spearman	V1: Gestión logística	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	130
	V2: Productividad de los trabajadores	Coeficiente de correlación	0,82
		Sig. (bilateral)	0,022
		N	130

Finalmente, se observa que hay una marcada relación entre las variables gestión logística y productividad de los trabajadores del 82%.

Conclusión:

Se puede concluir que, la gestión logística se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores del área de almacén de la empresa Corporación Indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020 a un nivel de significancia del 5% bilateral.

4.2.3. El planteo de la hipótesis específica 1.

Ho: “La gestión logística no relaciona significativamente con los factores de productividad de la empresa Corporación Indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020”

H1: “La gestión logística se relaciona significativamente con los factores de productividad de la empresa Corporación Indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020.”

N.S: 0.05

La contrastación de la hipótesis:

Pruebas estadísticas no paramétricas de escala ordinal. Se utilizó la prueba de rho de Spearman

Tabla 7.

Matriz de correlaciones de la hipótesis específica 1

		V1: Gestión logística	V2_D1: Factores de productividad
Rho de Spearman	V1: Gestión logística	1,000	0,829
	Sig. (bilateral)	.	0,012
	N	130	130
Rho de Spearman	V2_D1: Factores de productividad	0,829	1,000
	Sig. (bilateral)	0,012	.
	N	130	130

Finalmente, se observa que hay una relación entre la gestión logística y los factores de productividad en un 82,90%.

La conclusión:

Se puede concluir, que la gestión logística se relaciona significativamente con la dimensión los factores de productividad de la empresa Corporación Indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020 a un nivel de significancia del 5% bilateral.

4.2.4. El planteo de la hipótesis específica 2

Ho: “La gestión logística no se relaciona significativamente con la productividad del personal de la empresa corporación indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020”

H2: “La gestión logística se relaciona significativamente con la productividad del personal de la empresa corporación indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020”

N.S: 0.05

La contrastación de la hipótesis:

Pruebas estadísticas no paramétricas de escala ordinal. Se utilizó la prueba de Rho de Spearman

Tabla 8.

Matriz de correlaciones de la hipótesis específica 2

		V1: Gestión logística	V2_D2: La productividad del personal
Rho de Spearman	V1: Gestión logística	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,853
		N	130
Rho de Spearman	V2_D2: La productividad del personal	Coeficiente de correlación	0,853
		Sig. (bilateral)	0,023
		N	130

Finalmente, se observa que hay una marcada relación entre la gestión logística y la productividad del personal en un 85.30%.

La conclusión:

Se puede concluir, que la gestión logística se relaciona significativamente con la dimensión el lugar de trabajo del personal del área de almacén de la empresa Corporación Indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020 a un nivel de significancia del 5% bilateral.

4.2.6. El planteo de la hipótesis específica 4.

Ho: La gestión logística no se relaciona significativamente con el recurso humano y la planificación de la empresa corporación indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020.”

H4: La gestión logística se relaciona significativamente con el recurso humano y la planificación de la empresa corporación indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020.”

N.S = 0.05

La contrastación de la hipótesis:

Pruebas estadísticas no paramétricas de escala ordinal. Se ha utilizado la prueba de Rho de Spearman.

Tabla 10.

Matriz de correlaciones de la hipótesis específica 4

		V1: Gestión logística	V2_D4: El recurso humano y la planificación
Rho de Spearman	V1: Gestión logística	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,835
		N	.
Rho de Spearman	V2_D4: El recurso humano y la planificación	Coeficiente de correlación	0,835
		Sig. (bilateral)	0,029
		N	130

Finalmente, se observa que hay una marcada relación entre la gestión logística y el recurso humano y la planificación en un 83.50%.

La conclusión:

Se puede concluir, que la gestión logística se relaciona significativamente con la dimensión el recurso humano y la planificación de la empresa Corporación Indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020 a un nivel de significancia del 5% bilateral.

4.3. Aplicación de la estadística descriptiva de las variables

4.3.1. Estadística descriptiva de la variable 1: la gestión logística.

Tabla 11.

¿Al recepcionar los materiales se inspecciona los artículos y verifica las cantidades con la orden de compra y envío?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	23	17,7	17,7	17,7
casi nunca	8	6,2	6,2	23,8
Válido casi siempre	70	53,8	53,8	77,7
Siempre	29	22,3	22,3	100,0
Total	130	100,0	100,0	

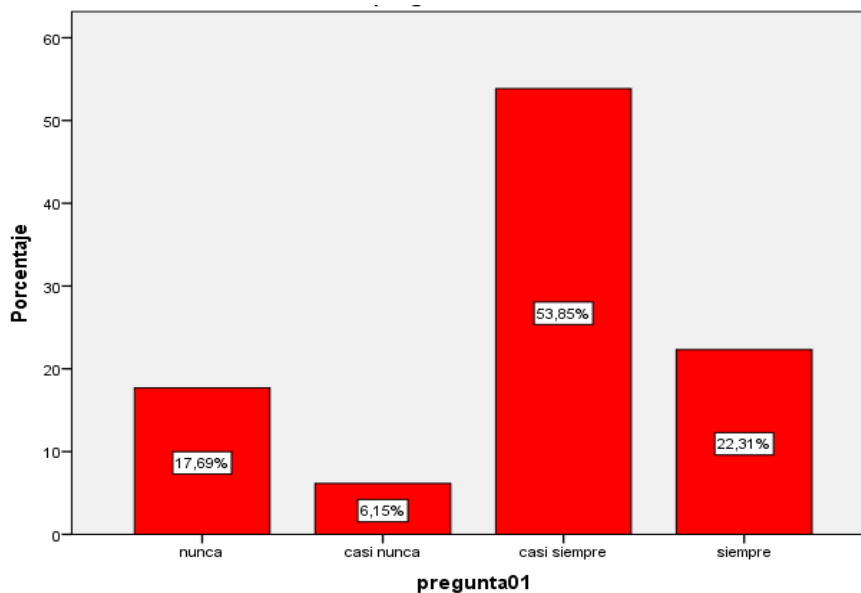


Figura 4. ¿Al recepcionar los materiales se inspecciona los artículos y verifica las cantidades con la orden de compra y envío?

Interpretación. En la tabla 11 y figura 4, de los 130 encuestados el 53.85% dijo casi siempre sobre la pregunta: ¿Al recepcionar los materiales se inspecciona los artículos y verifica las cantidades con la orden de compra y envío? y el 6.15% dijo casi nunca.

Tabla 12.

¿Después de la recepción de los materiales se prepara un informe para reportar la conformidad o falta de los productos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	casi nunca	4	3,1	3,1
	A veces	20	15,4	18,5
Válido	casi siempre	50	38,5	56,9
	siempre	56	43,1	100,0
	Total	130	100,0	

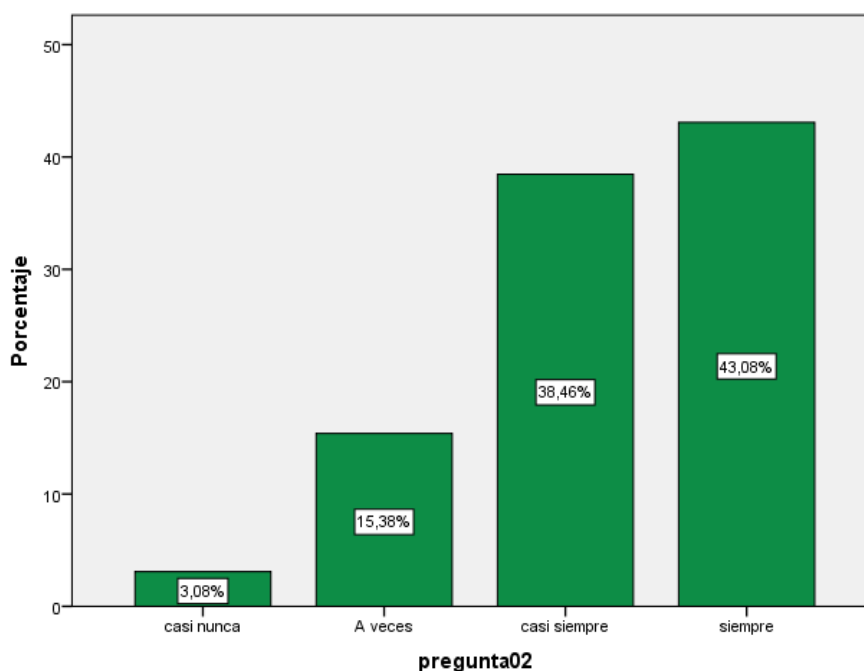


Figura 5. ¿Después de la recepción de los materiales se prepara un informe para reportar la conformidad o falta de los productos?

Interpretación. En la tabla 12 y figura 5, de los 130 encuestados el 43.08% dijo siempre a la pregunta: ¿Después de la recepción de los materiales se prepara un informe para reportar la conformidad o falta de los productos? y el 3.08% dijo casi nunca.

Tabla 13.

¿Se registra todas las entradas y salidas del almacén?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	10	7,7	7,7
	casi nunca	5	3,8	11,5
	casi siempre	63	48,5	60,0
	siempre	52	40,0	100,0
	Total	130	100,0	100,0

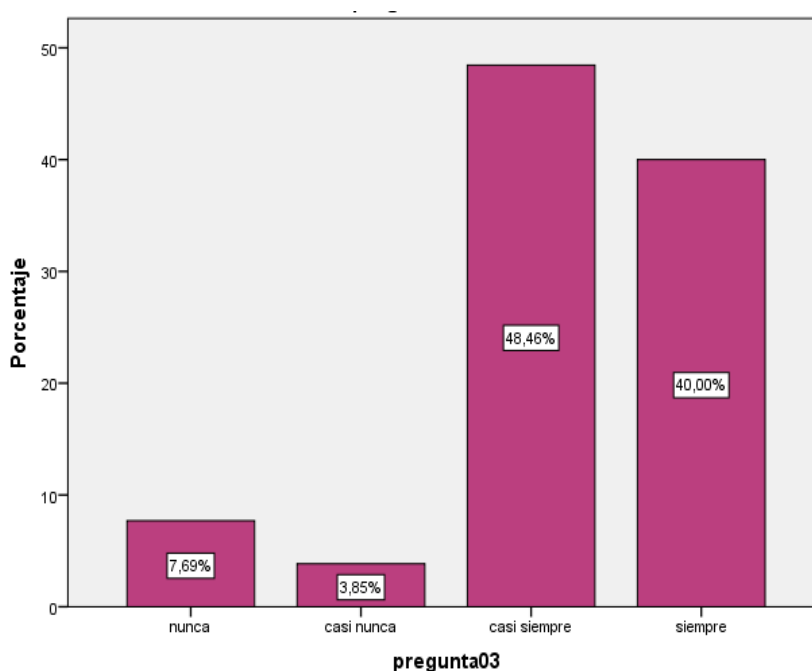


Figura 6. ¿Se registra todas las entradas y salidas del almacén?

Interpretación. En la tabla 13 y figura 6, de los 130 encuestados se observa que el 48.46% afirmó casi siempre a la pregunta: ¿Se registra todas las entradas y salidas del almacén? y el 3.85% dijo casi nunca.

Tabla 14.

¿Se controla toda la documentación e información que se recibe y emite, en papel y en formato electrónico, cumpliendo con la normativa de la empresa Corporación Indexa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	12	9,2	9,2
	casi nunca	4	3,1	12,3
	A veces	20	15,4	27,7
	casi siempre	60	46,2	73,8
	siempre	34	26,2	100,0
	Total	130	100,0	100,0

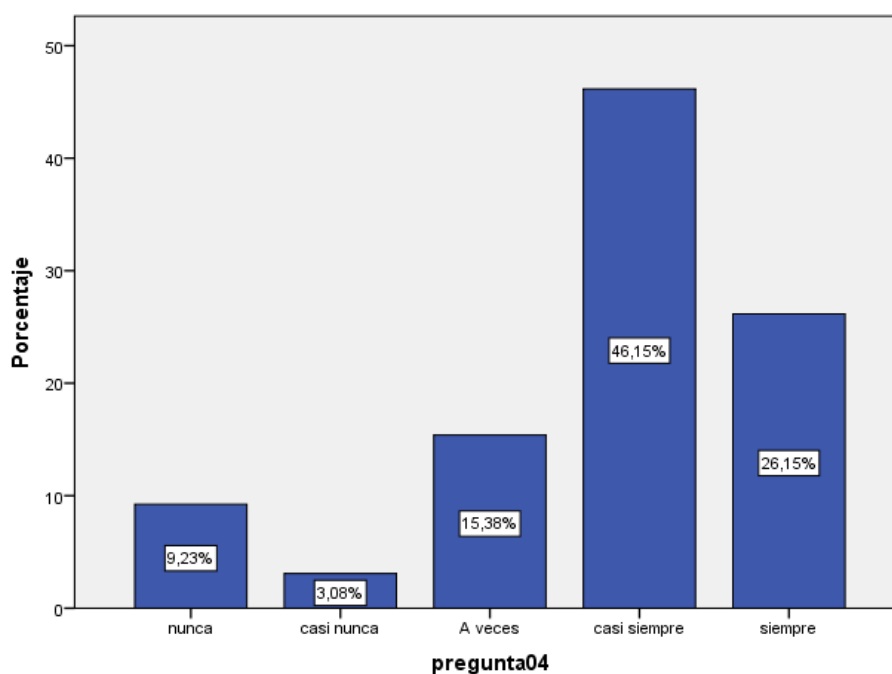


Figura 7. *¿Se controla toda la documentación e información que se recibe y emite, en papel y en formato electrónico, cumpliendo con la normativa de la empresa Corporación Indexa?*

Interpretación. En la tabla 14 y figura 7, de los 130 encuestados se observa que el 46.15% dijo casi siempre a la pregunta: *¿Se controla toda la documentación e información que se recibe y emite, en papel y en formato electrónico, cumpliendo con la normativa de la empresa Corporación Indexa?* y el 3.08% dijo casi nunca.

Tabla 15.

¿Existe control y mantenimiento de los materiales del almacén?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	21	16,2	16,2
	casi nunca	24	18,5	34,6
	A veces	20	15,4	50,0
	casi siempre	16	12,3	62,3
	siempre	49	37,7	100,0
	Total	130	100,0	100,0

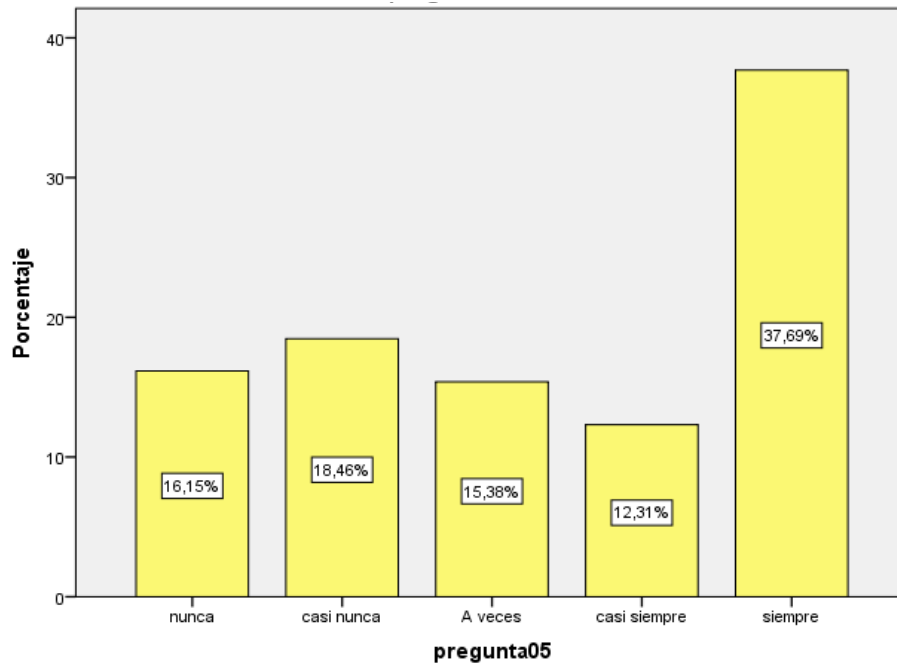


Figura 8. ¿Existe control y mantenimiento de los materiales del almacén?

Interpretación. En la tabla 15 y figura 8, de los 130 encuestados el 37.69% dijo siempre a la pregunta: ¿Existe control y mantenimiento de los materiales del almacén? y el 12.31% dijo casi siempre.

Tabla 16.

¿La empresa Corporación Indexa tiene como propósito lograr una adecuada administración del almacén?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
nunca	8	6,2	6,2	6,2
casi nunca	12	9,2	9,2	15,4
A veces	34	26,2	26,2	41,5
casi siempre	28	21,5	21,5	63,1
siempre	48	36,9	36,9	100,0
Total	130	100,0	100,0	

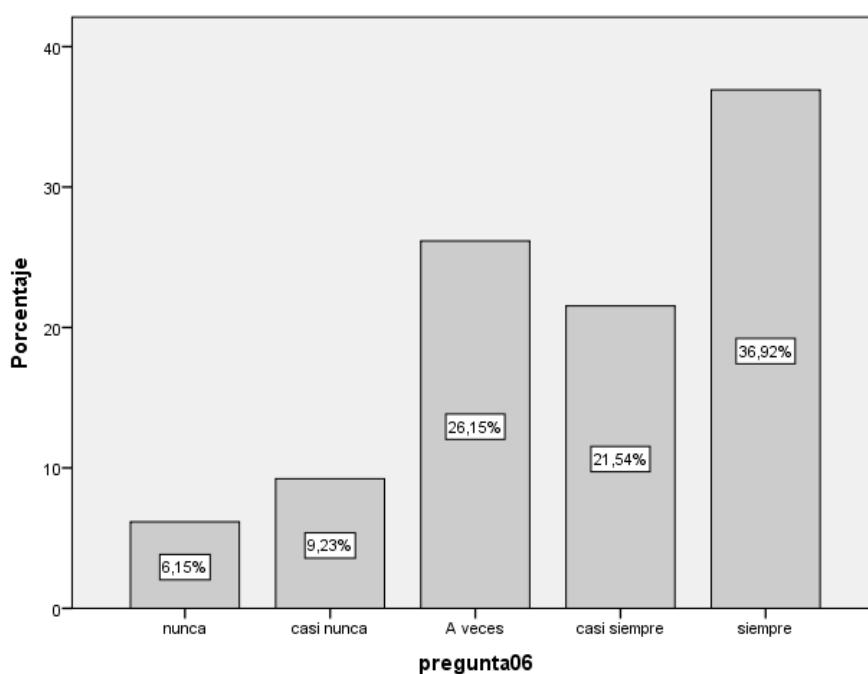


Figura 9. ¿La empresa Corporación Indexa tiene como propósito lograr una adecuada administración del almacén?

Interpretación. En la tabla 16 y figura 9, de los 130 encuestados el 36.92% dijo siempre a la pregunta: muy conforme sobre la pregunta: ¿La empresa Corporación Indexa tiene como propósito lograr una adecuada administración del almacén? y el 6.15% dijo nunca.

Tabla 17.

¿La empresa Corporación Indexa tiene como política el control de calidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	4	3,1	3,1	3,1
casi nunca	5	3,8	3,8	6,9
A veces	45	34,6	34,6	41,5
casi siempre	16	12,3	12,3	53,8
siempre	60	46,2	46,2	100,0
Total	130	100,0	100,0	

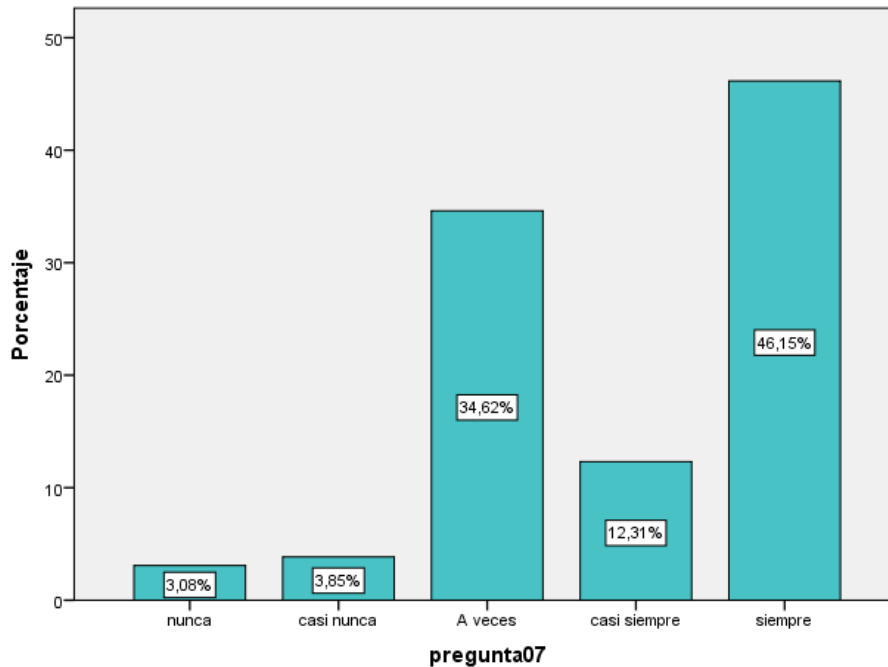


Figura 10. ¿La empresa Corporación Indexa tiene como política el control de calidad?

Interpretación. En la tabla 17 y figura 10, de los 130 encuestados el 46.15% dijo siempre a la pregunta: ¿La empresa Corporación Indexa tiene como política el control de calidad? y el 3.08% dijo nunca.

Tabla 18.

¿La empresa Corporación Indexa cumple con los requisitos de control de calidad en la fabricación de los extintores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	nunca	13	10,0	10,0
	casi nunca	14	10,8	20,8
Válido	casi siempre	49	37,7	58,5
	siempre	54	41,5	100,0
	Total	130	100,0	100,0

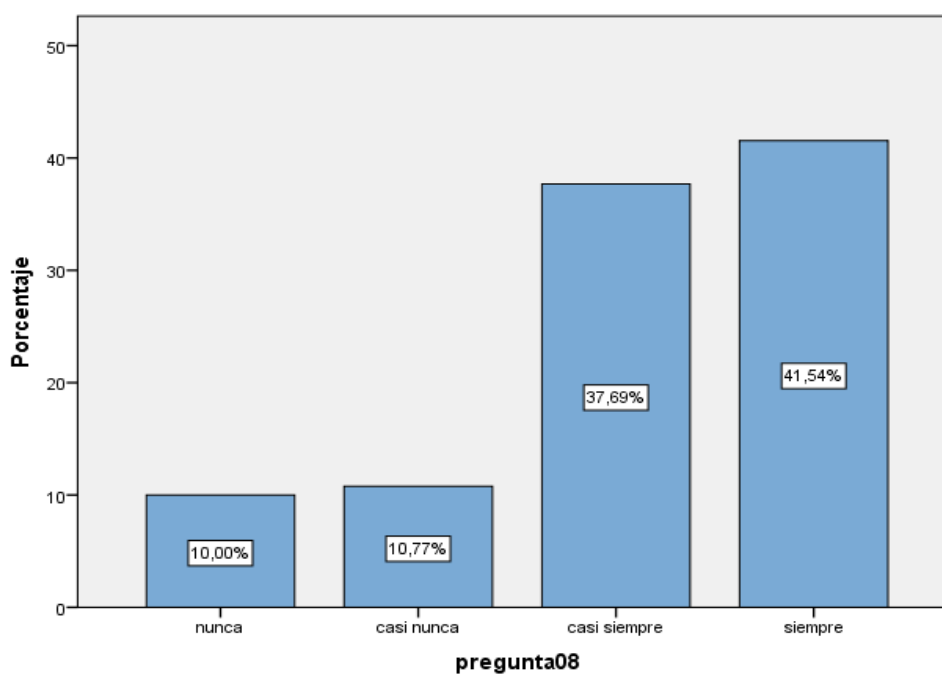


Figura 11. *¿La empresa Corporación Indexa cumple con los requisitos de control de calidad en la fabricación de los extintores?*

Interpretación. En la tabla 18 y figura 11, de los 130 encuestados el 41.54% dijo siempre a la pregunta: ¿La empresa Corporación Indexa cumple con los requisitos de control de calidad en la fabricación de los extintores? y el 10% dijo nunca.

Tabla 19.

¿La mano de obra de la empresa está calificada para cumplir con la producción en el tiempo establecido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	8	6,2	6,2	6,2
	casi siempre	60	46,2	46,2	52,3
	siempre	62	47,7	47,7	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

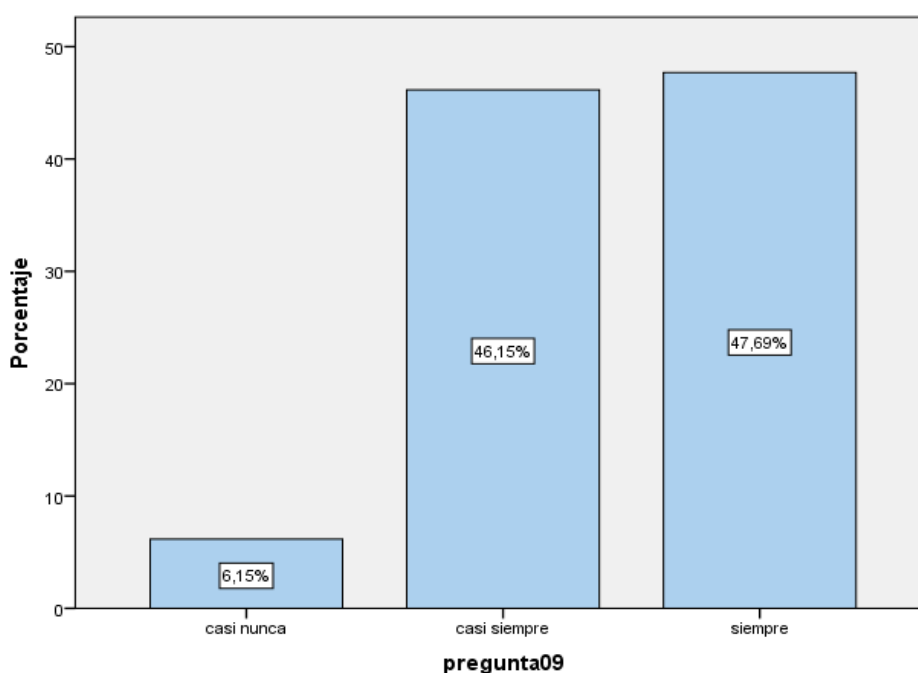


Figura 12. *¿La mano de obra de la empresa está calificada para cumplir con la producción en el tiempo establecido?*

Interpretación. En la tabla 19 y figura 12, de los 130 encuestados el 47.69% dijo siempre a la pregunta: ¿La mano de obra de la empresa está calificada para cumplir con la producción en el tiempo establecido? y el 6.15% dijo casi nunca.

Tabla 20.

¿La mano de obra está siempre disponible para cumplir las horas extras?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	nunca	4	3,1	3,1
	casi nunca	4	3,1	6,2
Válido	casi siempre	68	52,3	58,5
	siempre	54	41,5	100,0
	Total	130	100,0	

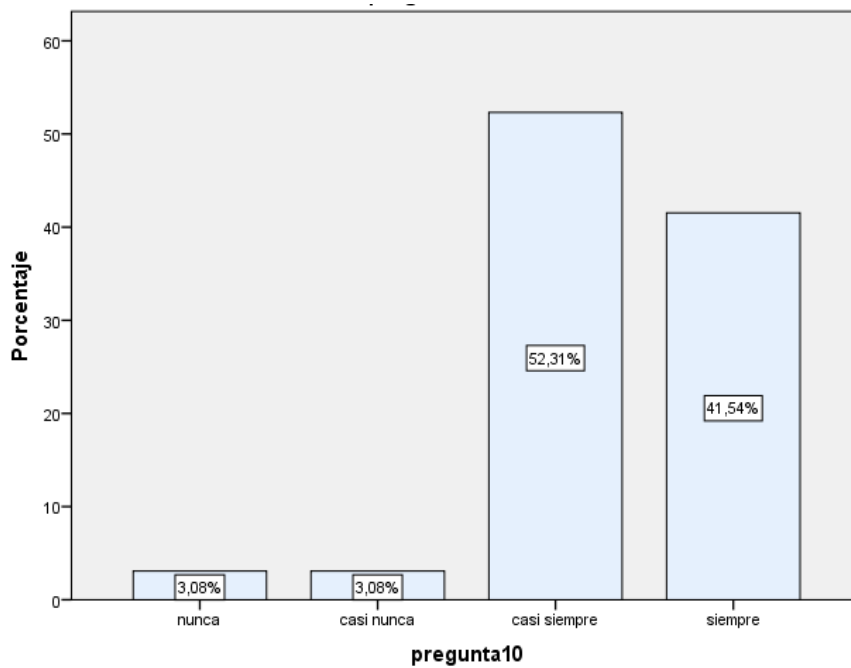


Figura 13. *¿La mano de obra está siempre disponible para cumplir las horas extras?*

Interpretación. En la tabla 20 y figura 13, de los 130 encuestados el 52.31% dijo casi siempre a la pregunta: ¿La mano de obra está siempre disponible para cumplir las horas extras? y el 3.08% dijo nunca.

Tabla 21.

¿La creatividad es un recurso muy requerido en la empresa Corporación Indexa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	casi nunca	4	3,1	3,1
	A veces	5	3,8	6,9
Válido	casi siempre	19	14,6	21,5
	siempre	102	78,5	100,0
	Total	130	100,0	

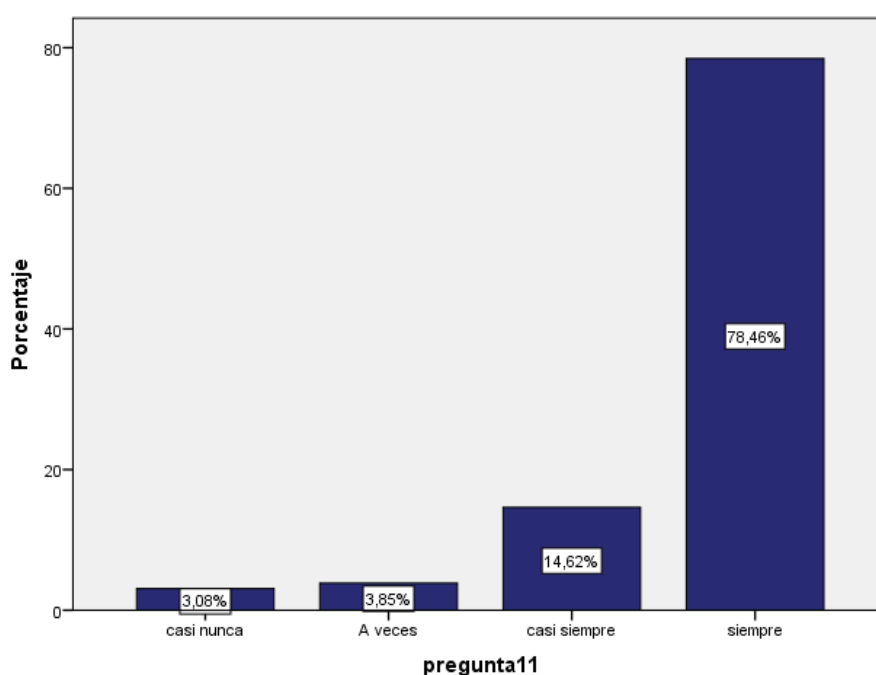


Figura 14. ¿La creatividad es un recurso muy requerido en la empresa Corporación Indexa?

Interpretación. En la tabla 21 y figura 14, de los 130 encuestados el 78.46% dijo siempre a la pregunta: ¿La creatividad es un recurso muy requerido en la empresa Corporación Indexa? y el 3.08% dijo casi nunca.

Tabla 22.

¿La creatividad les permite conocer otras opiniones o puntos de vista en favor de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	4	3,1	3,1
	casi nunca	5	3,8	6,9
	A veces	48	36,9	43,8
	casi siempre	41	31,5	75,4
	siempre	32	24,6	100,0
	Total	130	100,0	100,0

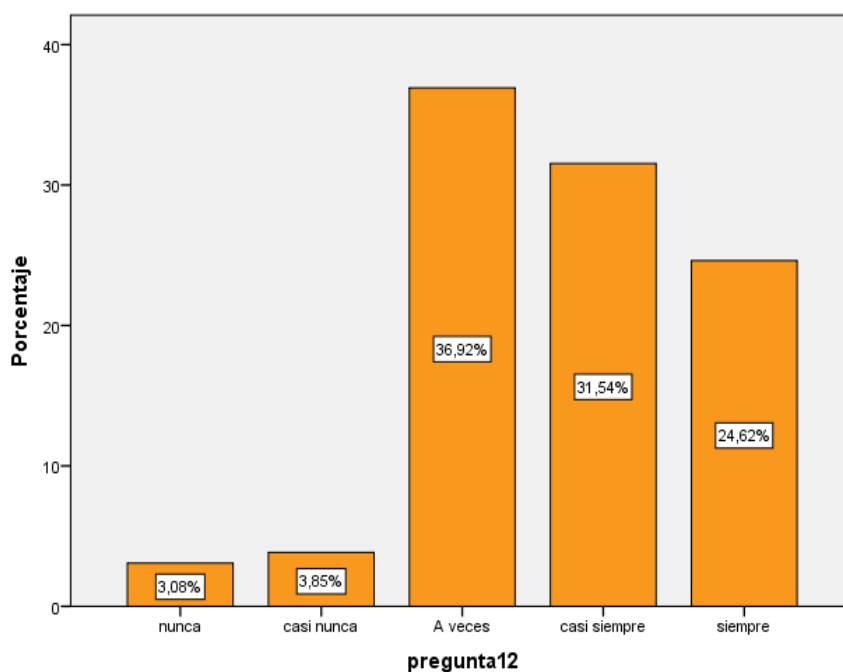


Figura 15. *¿La creatividad les permite conocer otras opiniones o puntos de vista en favor de la empresa?*

Interpretación. En la tabla 22 y figura 15, de los 130 encuestados el 36.92% dijo a veces a la pregunta: ¿La creatividad les permite conocer otras opiniones o puntos de vista en favor de la empresa? y el 3.08% dijo nunca.

Tabla 23.

¿La empresa se responsabiliza para el abastecimiento de la mercancía disponible?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	9	6,9	6,9
	A veces	64	49,2	56,2
	siempre	57	43,8	100,0
	Total	130	100,0	

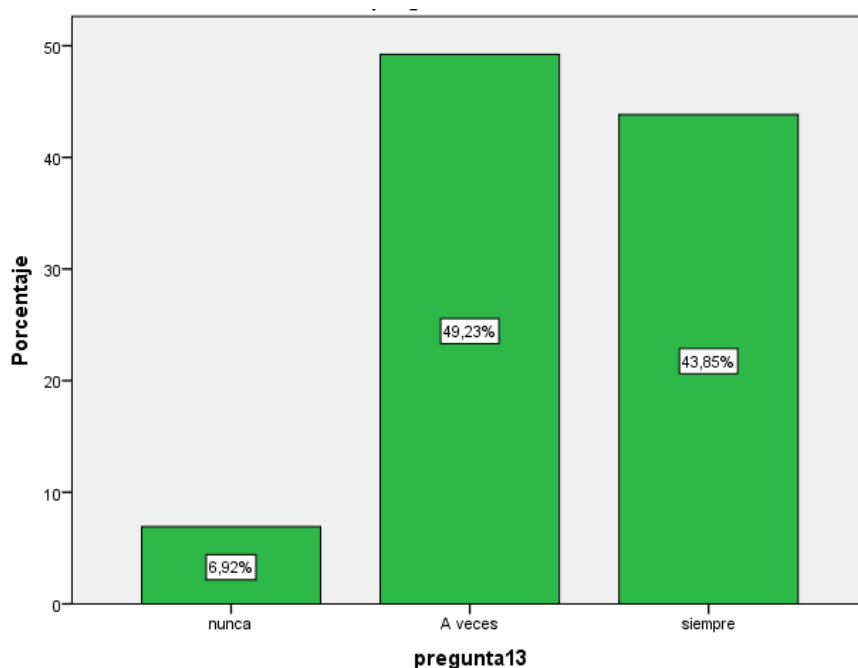


Figura 16. *¿La empresa se responsabiliza para el abastecimiento de la mercancía disponible?*

Interpretación. En la tabla 23 y figura 16, de los 130 encuestados el 49.23% dijo a veces a la pregunta: *¿La empresa se responsabiliza para el abastecimiento de la mercancía disponible?* y el 6.92% dijo nunca.

Tabla 24.

¿En los inventarios se informa la cantidad de mercancía disponible?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	13	10,0	10,0
	casi nunca	21	16,2	26,2
	siempre	96	73,8	100,0
	Total	130	100,0	100,0

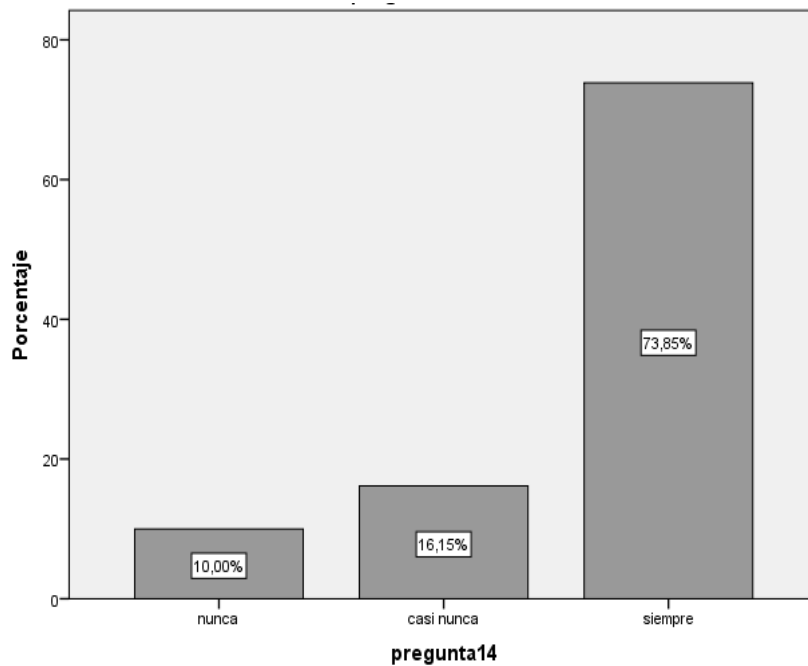


Figura 17. ¿En los inventarios se informa la cantidad de mercancía disponible?

Interpretación. En la tabla 24 y figura 17, de los 130 encuestados el 73.85% dijo siempre a la pregunta: ¿En los inventarios se informa la cantidad de mercancía disponible? y el 10% dijo nunca.

Tabla 25.

¿El abastecimiento y suministros permiten que cumplan con todos los pedidos en la fecha indicada?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	10	7,7	7,7
	casi nunca	9	6,9	14,6
	casi siempre	28	21,5	36,2
	siempre	83	63,8	100,0
	Total	130	100,0	100,0

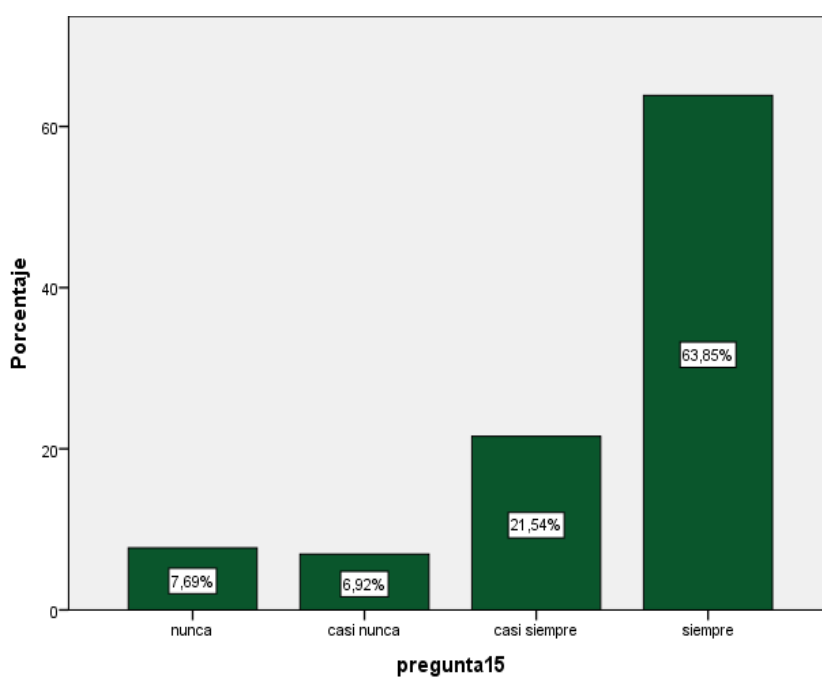
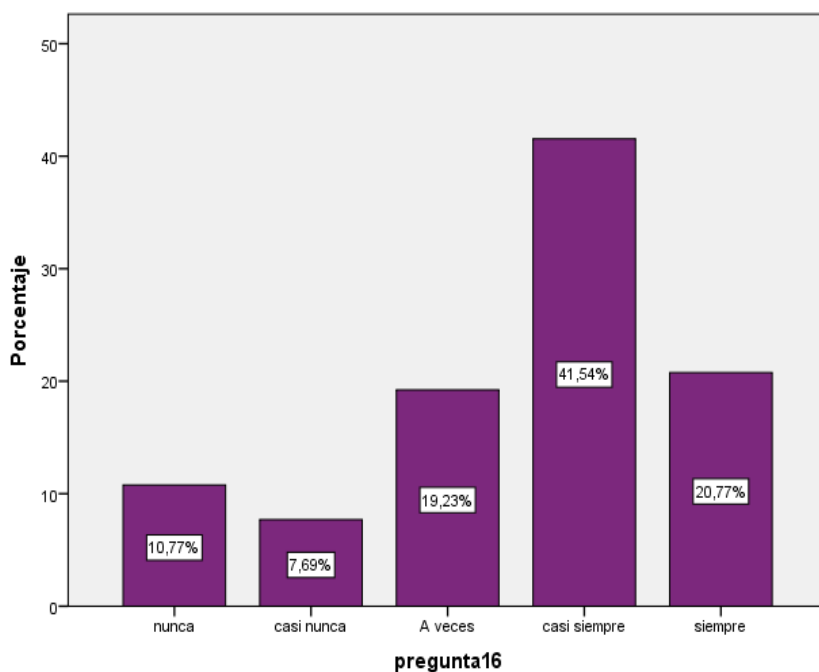


Figura 18. *¿El abastecimiento y suministros permiten que cumplan con todos los pedidos en la fecha indicada?*

Interpretación. En la tabla 25 y figura 18, de los 130 encuestados el 63.85% dijo siempre a la pregunta: *¿El abastecimiento y suministros permiten que cumplan con todos los pedidos en la fecha indicada?* y el 6.92% dijo casi nunca.

Tabla 26.*¿La empresa Corporación Indexa mantiene un saldo extra de suministros?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	14	10,8	10,8	10,8
casi nunca	10	7,7	7,7	18,5
A veces	25	19,2	19,2	37,7
casi siempre	54	41,5	41,5	79,2
siempre	27	20,8	20,8	100,0
Total	130	100,0	100,0	

**Figura 19.** ¿La empresa Corporación Indexa mantiene un saldo extra de suministros?

Interpretación. En la tabla 26 y figura 19, de los 130 encuestados el 41.54% dijo casi siempre a la pregunta: ¿La empresa Corporación Indexa mantiene un saldo extra de suministros? y el 7.69% dijo casi nunca.

4.3.2. Estadística descriptiva de la variable 2: la productividad de los trabajadores.

Tabla 27.

¿Los líderes de la empresa promueven la comunicación entre los trabajadores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
	casi nunca	8	6,2	6,2
	casi siempre	48	36,9	43,1
	siempre	74	56,9	100,0
	Total	130	100,0	100,0

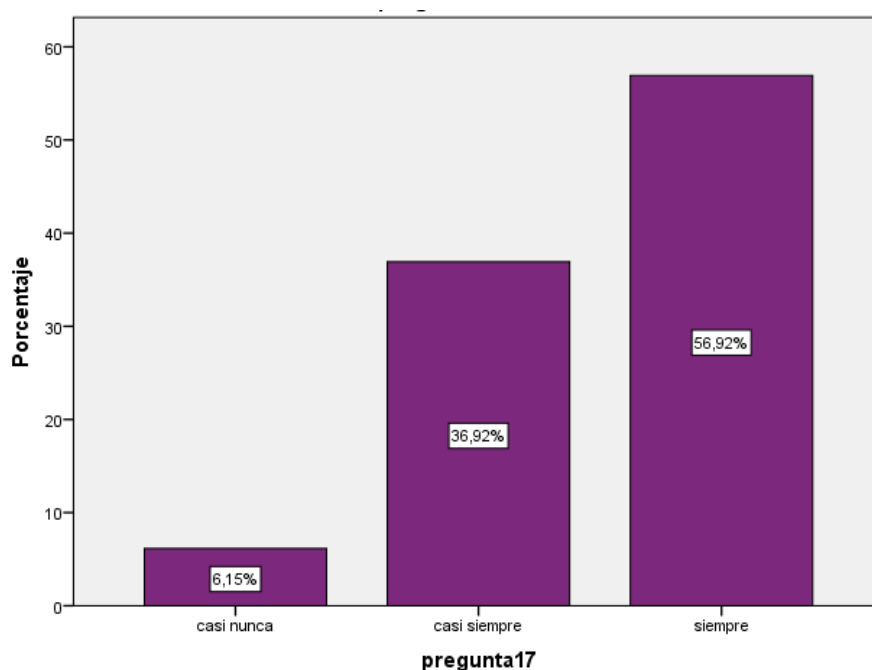


Figura 20. ¿Los líderes de la empresa promueven la comunicación entre los trabajadores?

Interpretación. En la tabla 27 y figura 20, de los 130 encuestados el 56.92% dijo siempre a la pregunta: ¿Los líderes de la empresa promueven la comunicación entre los trabajadores? y el 6.15% dijo casi nunca.

Tabla 28.

¿Referente a la comunicación entre los trabajadores se respeta la autonomía entre los trabajadores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	24	18,5	18,5
	casi siempre	90	69,2	87,7
	siempre	16	12,3	100,0
	Total	130	100,0	100,0

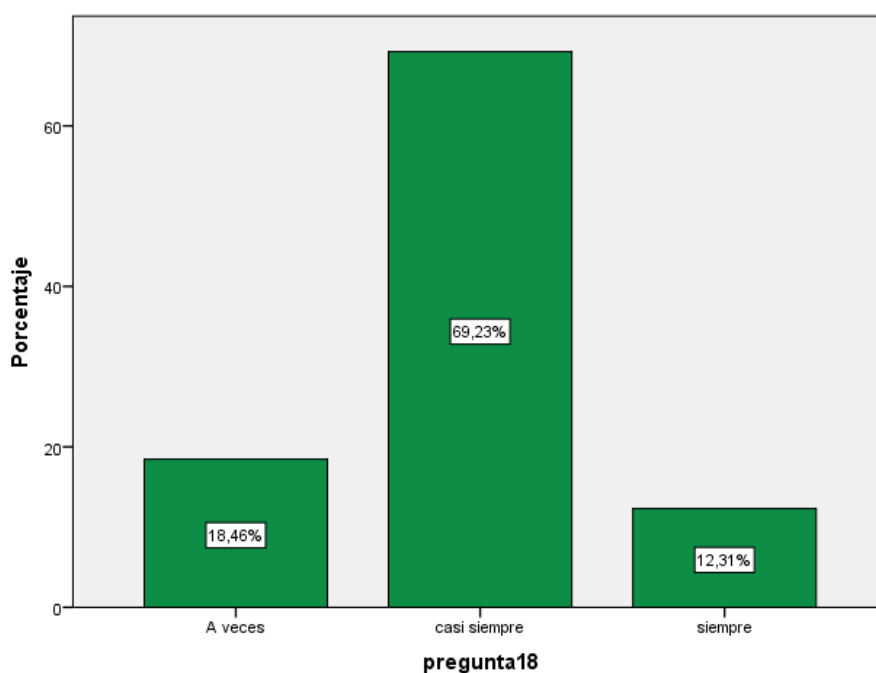


Figura 21. *¿Referente a la comunicación entre los trabajadores se respeta la autonomía entre los trabajadores?*

Interpretación. En la tabla 28 y figura 21, de los 130 encuestados el 69.23% dijo casi siempre a la pregunta: *¿Referente a la comunicación entre los trabajadores se respeta la autonomía entre los trabajadores?* y el 12.31% dijo siempre.

Tabla 29.

¿La organización de la empresa Corporación Indexa les ofrece seguridad y estabilidad laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
nunca	22	16,9	16,9	16,9
casi nunca	13	10,0	10,0	26,9
A veces	14	10,8	10,8	37,7
casi siempre	68	52,3	52,3	90,0
siempre	13	10,0	10,0	100,0
Total	130	100,0	100,0	

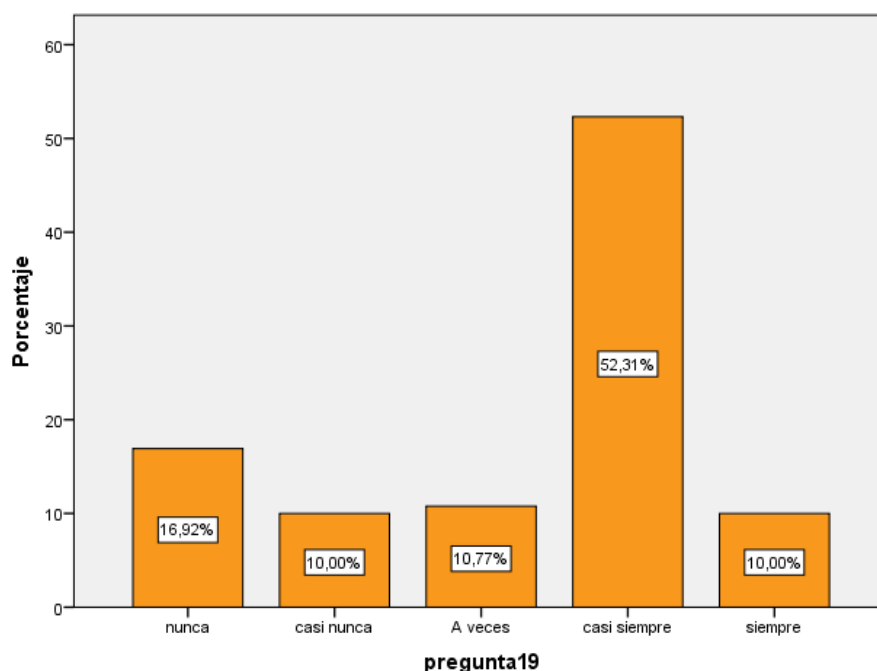


Figura 22. *¿La organización de la empresa Corporación Indexa les ofrece seguridad y estabilidad laboral?*

Interpretación. En la tabla 29 y figura 22, de los 130 encuestados el 52.31% dijo casi siempre a la pregunta: ¿La organización de la empresa Corporación Indexa les ofrece seguridad y estabilidad laboral? y el 10% dijo casi nunca.

Tabla 30.

¿Son importantes los objetivos que establece la organización de la empresa Corporación Indexa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	4	3,1	3,1
	casi nunca	8	6,2	9,2
	A veces	8	6,2	15,4
	casi siempre	54	41,5	56,9
	siempre	56	43,1	100,0
	Total	130	100,0	100,0

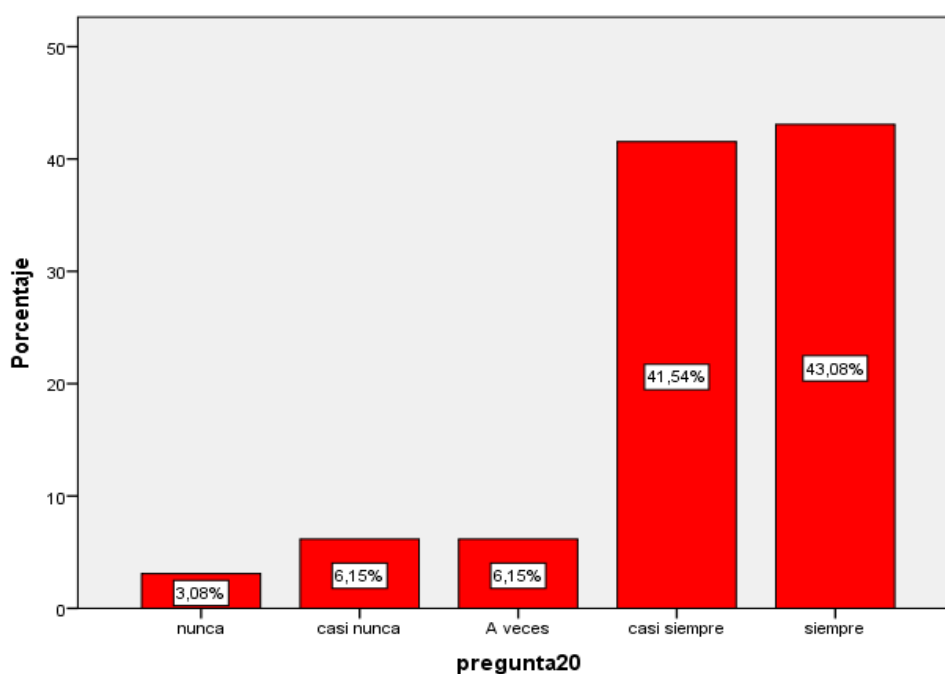


Figura 23. *¿Son importantes los objetivos que establece la organización de la empresa Corporación Indexa?*

Interpretación. En la tabla 30 y figura 23, de los 130 encuestados el 43.06% dijo siempre a la pregunta: *¿Son importantes los objetivos que establece la organización de la empresa Corporación Indexa?* y el 3.08% dijo nunca.

Tabla 31.

¿Se encuentra satisfecho con el salario acordado con la empresa Corporación Indexa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	8	6,2	6,2	6,2
casi nunca	4	3,1	3,1	9,2
A veces	9	6,9	6,9	16,2
Válido casi siempre	65	50,0	50,0	66,2
siempre	44	33,8	33,8	100,0
Total	130	100,0	100,0	

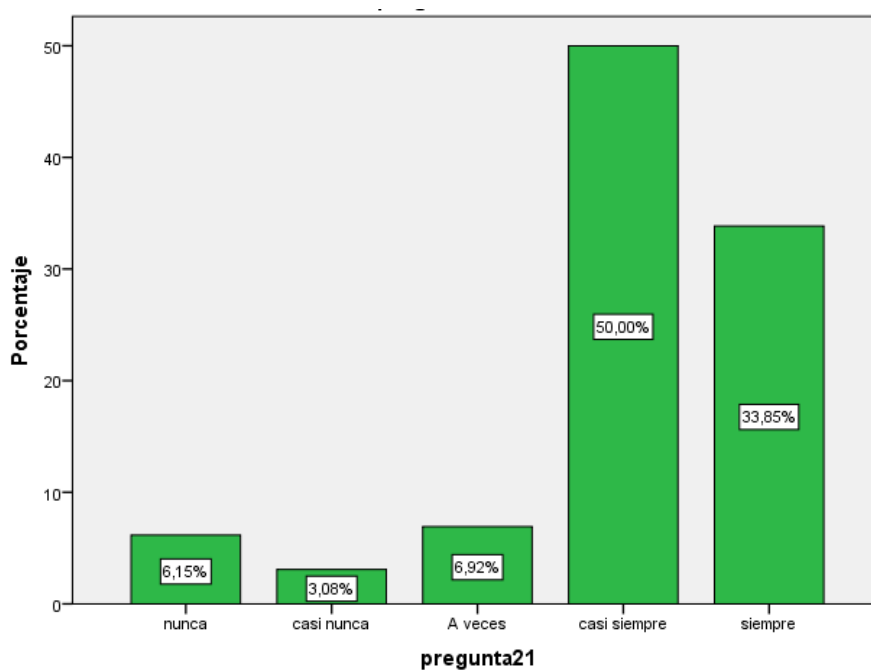
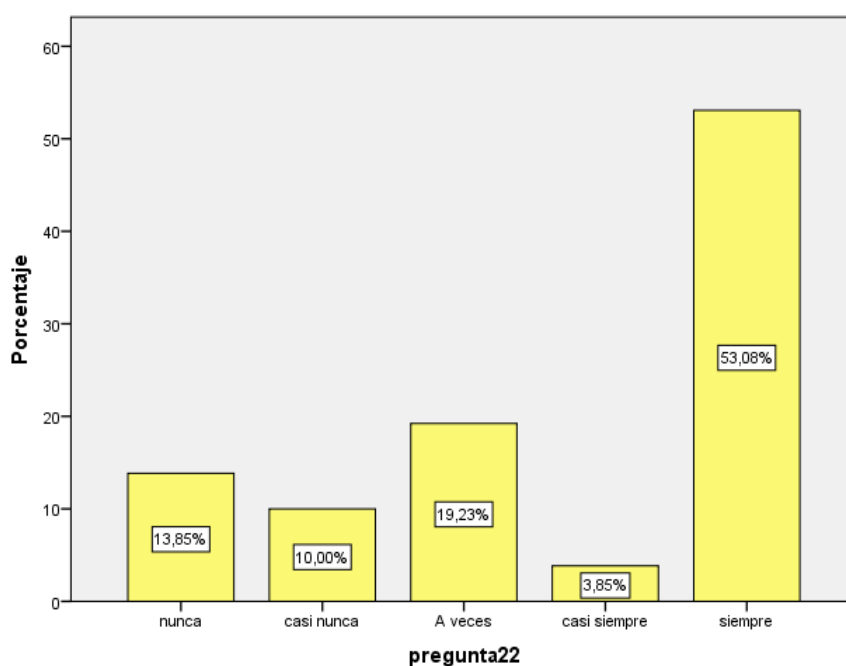


Figura 24. *¿Se encuentra satisfecho con el salario acordado con la empresa Corporación Indexa?*

Interpretación. En la tabla 31 y figura 24, de los 130 encuestados el 50% dijo casi siempre a la pregunta: *¿Se encuentra satisfecho con el salario acordado con la empresa Corporación Indexa?* y el 3.08% dijo casi nunca.

Tabla 32.*¿Recibe alguna recompensa económica según el tiempo de servicio?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	18	13,8	13,8
	casi nunca	13	10,0	23,8
	A veces	25	19,2	43,1
	casi siempre	5	3,8	46,9
	siempre	69	53,1	100,0
	Total	130	100,0	100,0

**Figura 25.** *¿Recibe alguna recompensa económica según el tiempo de servicio?*

Interpretación. En la tabla 32 y figura 25, de los 130 encuestados el 53.08% dijo siempre a la pregunta: *¿Recibe alguna recompensa económica según el tiempo de servicio?* y el 3.85% dijo casi siempre.

Tabla 33.

¿Las actualizaciones de los líderes constituyen el medio idóneo para la mejora de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	8	6,2	6,2
	casi nunca	4	3,1	9,2
	A veces	16	12,3	21,5
	casi siempre	5	3,8	25,4
	siempre	97	74,6	100,0
	Total	130	100,0	100,0

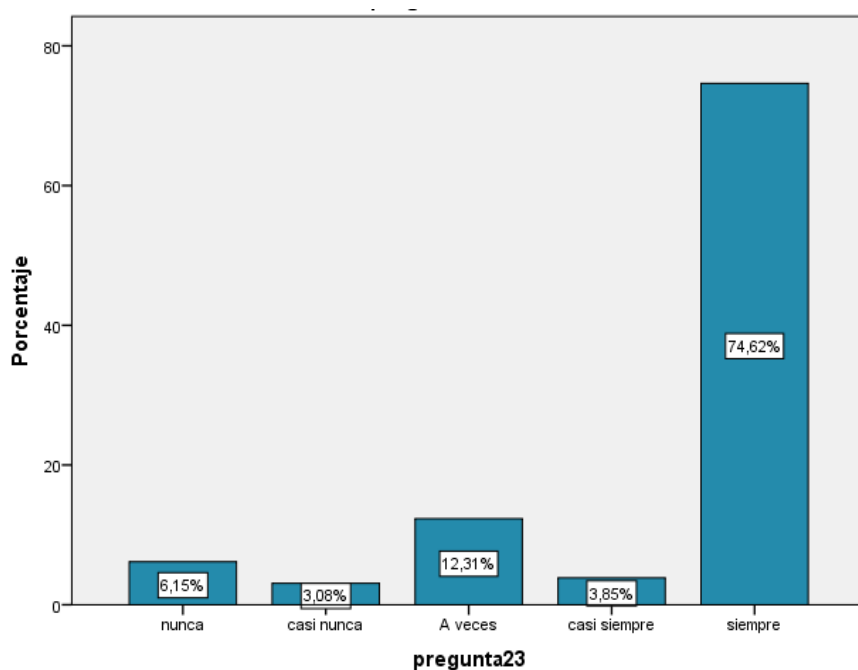


Figura 26. *¿Las actualizaciones de los líderes constituyen el medio idóneo para la mejora de la empresa?*

Interpretación: En la tabla 33 y figura 26, de los 130 encuestados el 74.62% dijo siempre a la pregunta: *¿Las actualizaciones de los líderes constituyen el medio idóneo para la mejora de la empresa?* y el 3.08% dijo casi nunca.

Tabla 34.

¿Asume la responsabilidad de lograr los objetivos de la empresa Corporación Indexa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	14	10,8	10,8
	casi nunca	18	13,8	24,6
	A veces	19	14,6	39,2
	casi siempre	19	14,6	53,8
	siempre	60	46,2	100,0
	Total	130	100,0	100,0

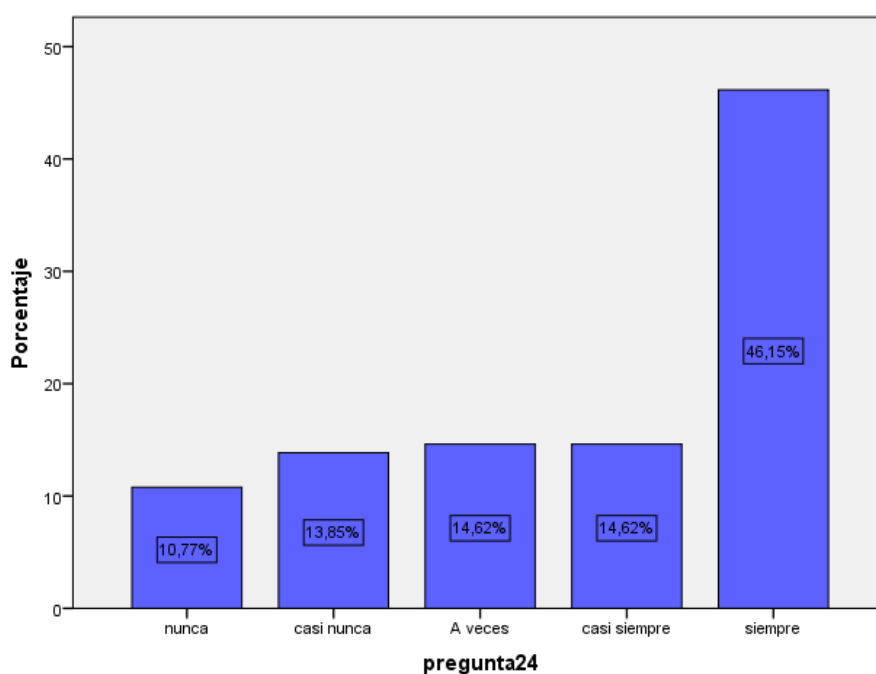


Figura 27. ¿Asume la responsabilidad de lograr los objetivos de la empresa Corporación Indexa?

Interpretación. En la tabla 34 y figura 27, de los 130 encuestados el 46.15% dijo siempre a la pregunta: ¿Asume la responsabilidad de lograr los objetivos de la empresa Corporación Indexa? y el 10.77% dijo nunca.

Tabla 35.

¿Ofrecen a los trabajadores compensaciones y reconocimiento por el logro de objetivos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	10	7,7	7,7	7,7
casi nunca	27	20,8	20,8	28,5
A veces	13	10,0	10,0	38,5
casi siempre	44	33,8	33,8	72,3
siempre	36	27,7	27,7	100,0
Total	130	100,0	100,0	

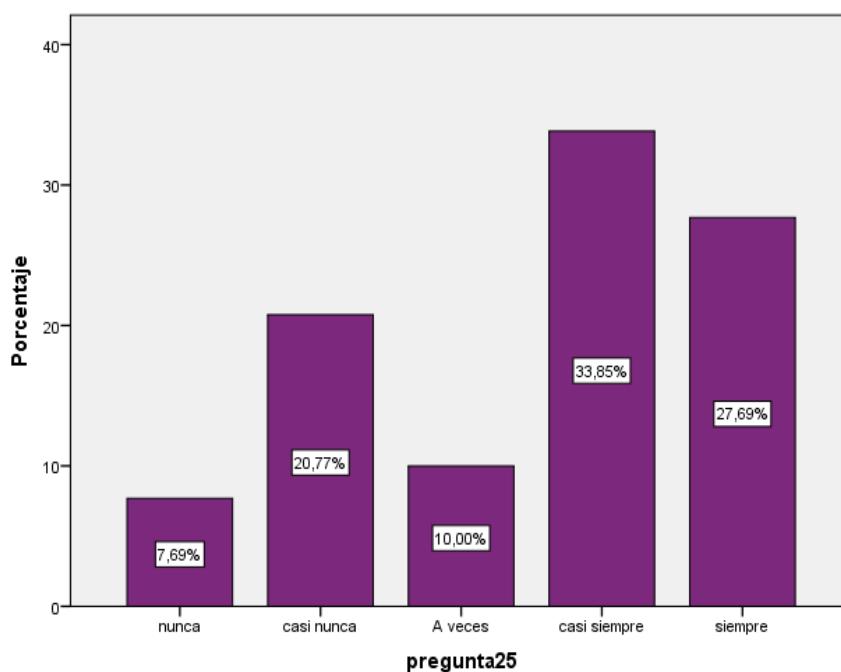


Figura 28. *¿Ofrecen a los trabajadores compensaciones y reconocimiento por el logro de objetivos?*

Interpretación. En la tabla 35 y figura 28, de los 130 encuestados el 33.85% dijo casi siempre a la pregunta: *¿Ofrecen a los trabajadores compensaciones y reconocimiento por el logro de objetivos?* y el 7.69% dijo nunca.

Tabla 36.

¿Ofrecen ambientes favorables a los trabajadores para que realicen sus tareas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	14	10,8	10,8
	casi nunca	13	10,0	20,8
	A veces	7	5,4	26,2
	casi siempre	39	30,0	56,2
	siempre	57	43,8	100,0
	Total	130	100,0	100,0

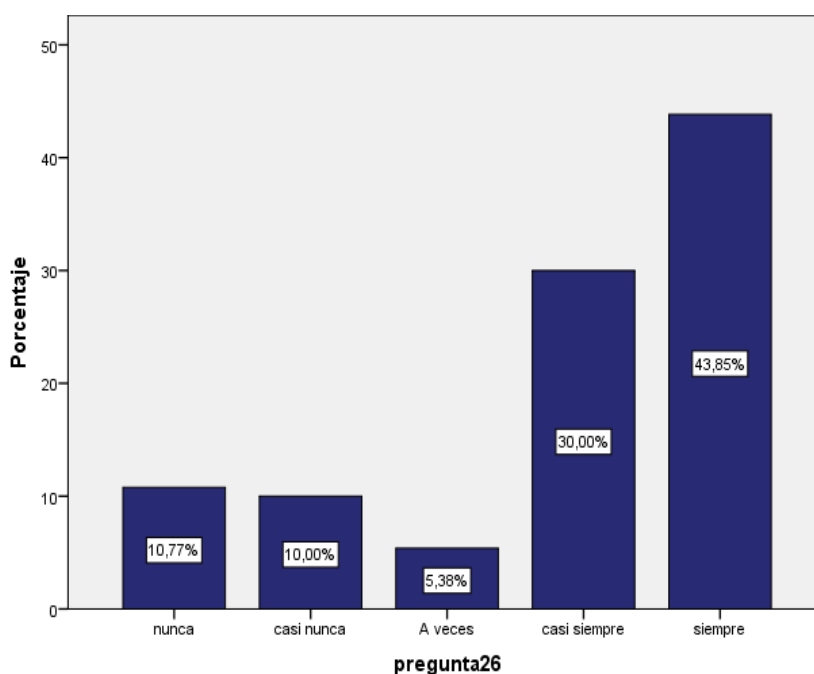


Figura 29. *¿Ofrecen ambientes favorables a los trabajadores para que realicen sus tareas?*

Interpretación. En la tabla 36 y figura 29, de los 130 encuestados el 43.85% dijo siempre a la pregunta: *¿Ofrecen ambientes favorables a los trabajadores para que realicen sus tareas?* y el 5.38% dijo a veces.

Tabla 37.

¿La empresa se preocupa por brindar capacitaciones a los trabajadores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	11	8,5	8,5
	casi nunca	16	12,3	20,8
	A veces	13	10,0	30,8
	casi siempre	31	23,8	54,6
	siempre	59	45,4	100,0
	Total	130	100,0	100,0

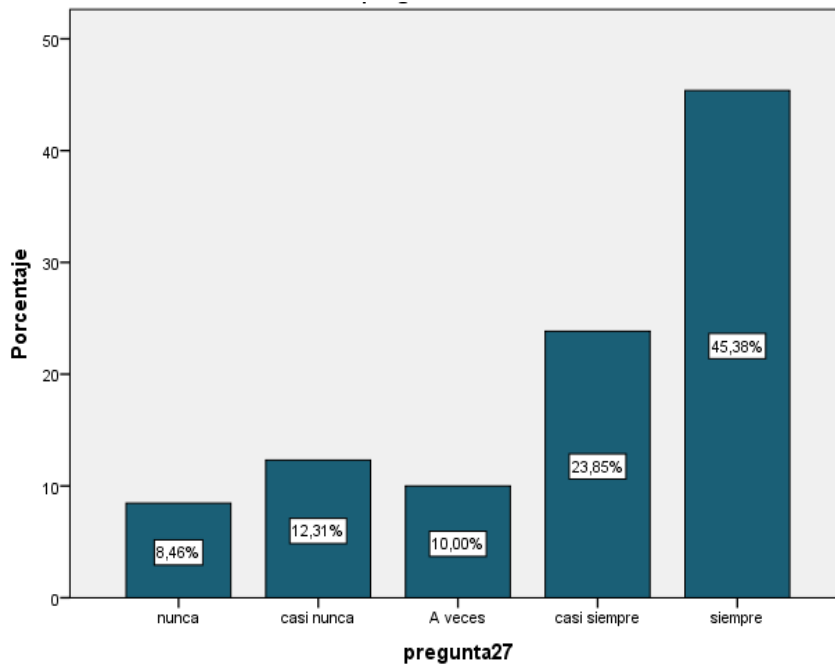


Figura 30. ¿La empresa se preocupa por brindar capacitaciones a los trabajadores?

Interpretación. En la tabla 37 y figura 30, de los 130 encuestados el 45.38% dijo siempre a la pregunta: ¿La empresa se preocupa por brindar capacitaciones a los trabajadores? y el 8.46% dijo nunca.

Tabla 38.

¿Los procesos de capacitación les orientan para un buen desempeño laboral y evitar accidentes laborales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	12	9,2	9,2	9,2
casi nunca	39	30,0	30,0	39,2
A veces	15	11,5	11,5	50,8
casi siempre	36	27,7	27,7	78,5
siempre	28	21,5	21,5	100,0
Total	130	100,0	100,0	

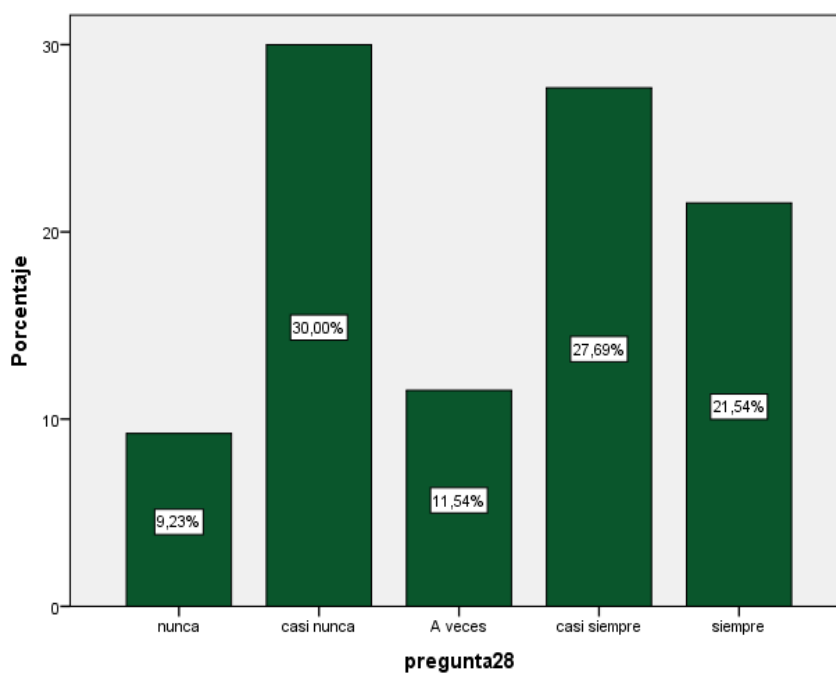


Figura 31. *¿Los procesos de capacitación les orientan para un buen desempeño laboral y evitar accidentes laborales?*

Interpretación. En la tabla 38 y figura 31, de los 130 encuestados el 30% dijo casi nunca a la pregunta: *¿Los procesos de capacitación les orientan para un buen desempeño laboral y evitar accidentes laborales?* y el 9.23% dijo nunca.

Tabla 39.

¿La gestión de las relaciones internas promueve la cooperación entre todos los miembros de la empresa Corporación Indexa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
nunca	8	6,2	6,2	6,2
casi nunca	16	12,3	12,3	18,5
A veces	69	53,1	53,1	71,5
casi siempre	21	16,2	16,2	87,7
siempre	16	12,3	12,3	100,0
Total	130	100,0	100,0	

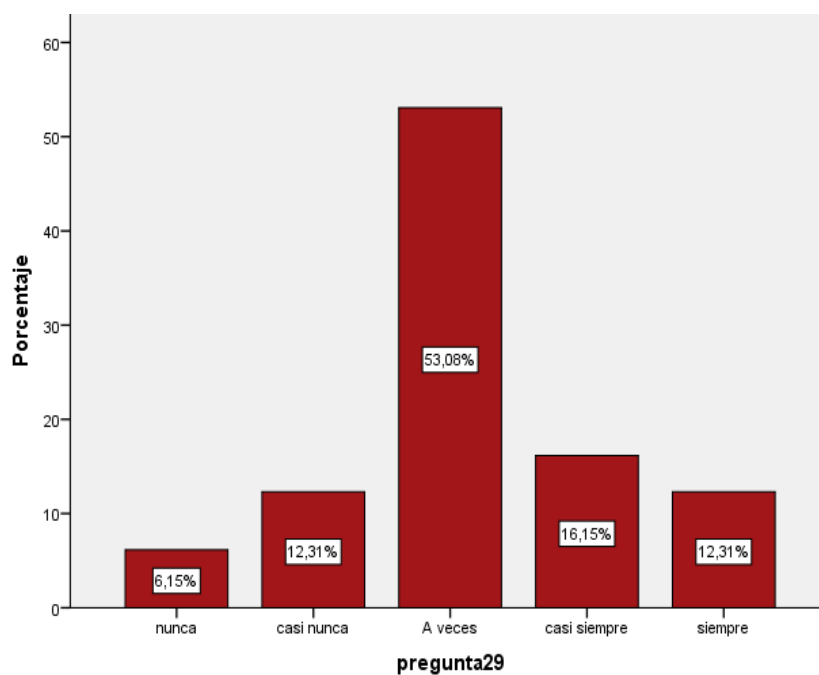


Figura 32. *¿La gestión de las relaciones internas promueve la cooperación entre todos los miembros de la empresa Corporación Indexa?*

Interpretación. En la tabla 39 y figura 32, de los 130 encuestados el 53.08% dijo a veces a la pregunta: *¿La gestión de las relaciones internas promueve la cooperación entre todos los miembros de la empresa Corporación Indexa?* y el 6.15% dijo nunca.

Tabla 40.

¿Es positivo la cooperación entre todos los trabajadores de la empresa Corporación Indexa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	22	16,9	16,9
	casi nunca	15	11,5	28,5
	A veces	15	11,5	40,0
	casi siempre	50	38,5	78,5
	siempre	28	21,5	100,0
	Total	130	100,0	100,0

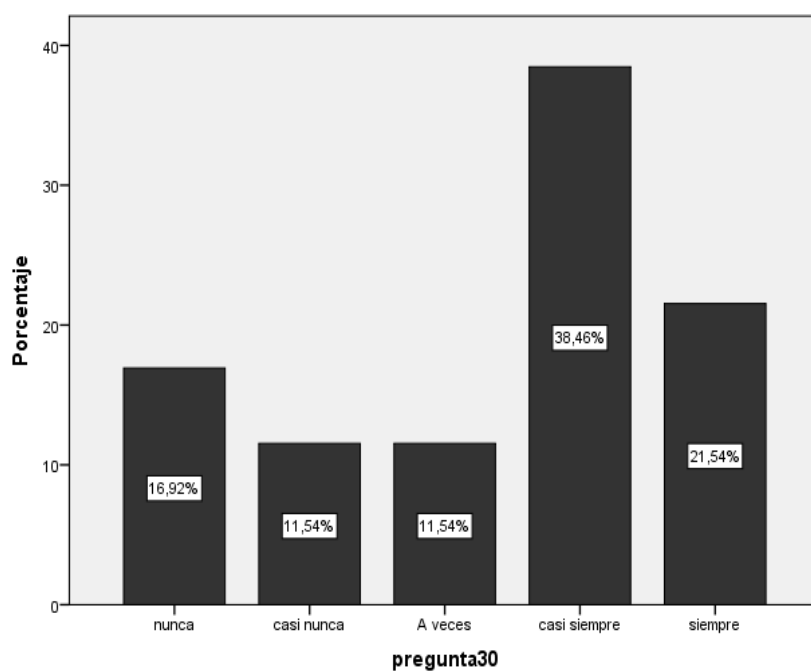


Figura 33. *¿Es positivo la cooperación entre todos los trabajadores de la empresa Corporación Indexa?*

Interpretación. En la tabla 40 y figura 33, de los 130 encuestados el 38.46% dijo casi siempre a la pregunta: *¿Es positivo la cooperación entre todos los trabajadores de la empresa Corporación Indexa?* y el 11.54% dijo casi nunca.

Tabla 41.

¿El personal de planta de la empresa Corporación Indexa opina o participa en la planificación de estrategias?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
nunca	19	14,6	14,6	14,6
casi nunca	27	20,8	20,8	35,4
A veces	15	11,5	11,5	46,9
casi siempre	54	41,5	41,5	88,5
siempre	15	11,5	11,5	100,0
Total	130	100,0	100,0	

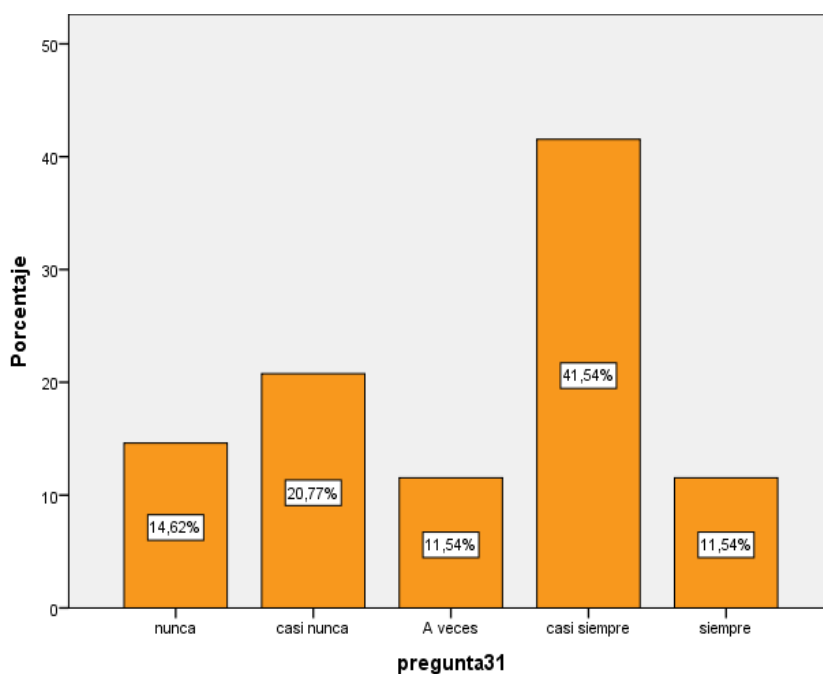


Figura 34. ¿El personal de planta de la empresa Corporación Indexa opina o participa en la planificación de estrategias?

Interpretación. En la tabla 41 y figura 34, de los 130 encuestados el 41.54% dijo casi siempre a la pregunta: ¿El personal de planta de la empresa Corporación Indexa opina o participa en la planificación de estrategias? y el 11.54% dijo a veces.

Tabla 42.

¿La panificación de la empresa Corporación Indexa se proyecta a establecer plazos para el logro de sus metas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	11	8,5	8,5
	casi nunca	27	20,8	29,2
	A veces	26	20,0	49,2
	casi siempre	31	23,8	73,1
	siempre	35	26,9	100,0
	Total	130	100,0	100,0

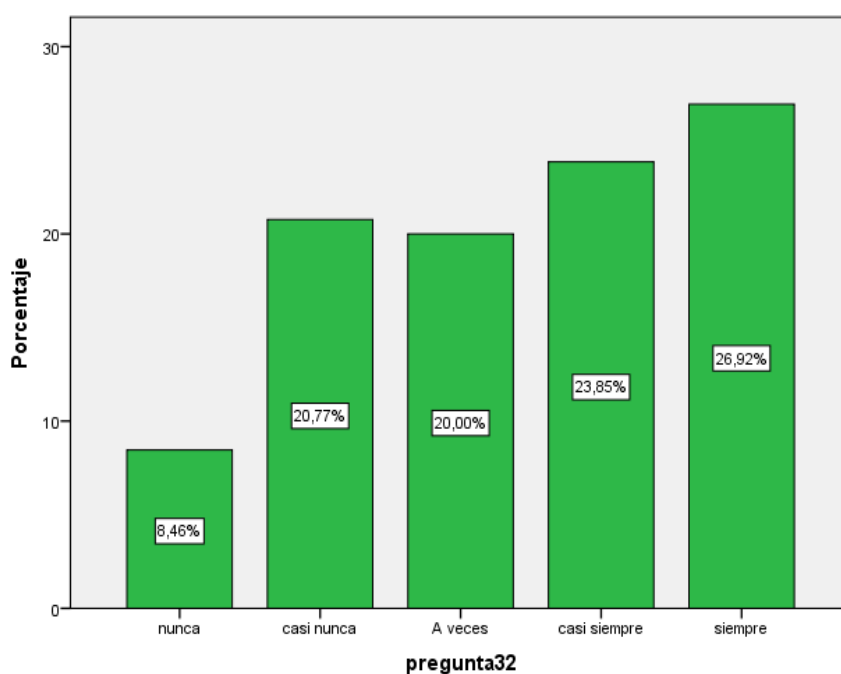


Figura 35. *¿La panificación de la empresa Corporación Indexa se proyecta a establecer plazos para el logro de sus metas?*

Interpretación. En la tabla 42 y figura 35, de los 130 encuestados el 26.92% dijo siempre a la pregunta: ¿La panificación de la empresa Corporación Indexa se proyecta a establecer plazos para el logro de sus metas? y el 8.46% dijo nunca.

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis de discusión de resultados

La discusión de resultados considera los resultados alcanzados en el estudio y los encontrados entre los autores de los antecedentes, los cuales incluye a Quiñones Velásquez, J. A. (2020), Luque Apaza, M, D. (2019), Ramírez Cárdenas, G. R. y Rivera Vásquez, J. C. (2018), Urdy Jáuregui, C. A. y Cebreros Gutiérrez, P. (2017) y Parodi Zavala, L. F. (2017).

En el presente trabajo de investigación nos hemos planteado como problema general ¿Cuál es la relación de la gestión logística y la productividad de los trabajadores del área de almacén de la empresa Corporación Indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima -2020? Y planteamos como hipótesis principal la siguiente: “La gestión logística se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores del área de almacén de la empresa Corporación Indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020.”

Del análisis de los resultados obtenidos, así como de las teorías analizadas nos llevan a colegir que dicha hipótesis se confirma: respecto a la primera y segunda variable, referida como la gestión logística y la productividad de los trabajadores, se observa que hay una marcada relación entre las variables del grado de 82,00% a un nivel de significancia del 5% bilateral. Estos resultados son respaldados por la validez obtenida en cada uno de los instrumentos, por lo que las respuestas reflejan la percepción de cada una de las preguntas por los encuestados; con ello, se puede estimar la confiabilidad de los resultados.

Estos resultados guardan relación con lo que sostuvieron Ramírez Cárdenas, G. R. y Rivera Vásquez, J. C. (2018) que en su estudio demostraron que, la gestión logística se relaciona significativamente con la productividad laboral, la que se puede constatar con el coeficiente de correlación de 0,791 siendo este un índice aceptable, pues se deduce que al no existir una adecuada gestión logística en la institución repercute considerablemente en la productividad.

En esa misma línea, Urdy Jáuregui, C. A. y Cebreros Gutiérrez, P. (2017) señaló que con un nivel de significancia del 5% con grados de libertad de 6 según

la tabla de valores de chi cuadrado se obtiene un valor límite de 0-12.5956 y según el análisis estadístico el chi cuadrado es de 6.302, por lo que se concluye que dentro de un rango de 0-12.5956 el resultado está en la zona de aceptación con un valor de 6.302., por lo tanto, la hipótesis nula (H_0) queda aceptada; es decir que la gestión logística si es influyente de la competitividad.

Por su parte, Parodi Zavala (2017) concluyó que en su investigación nos dice: Existe una moderada relación positiva y significativa entre la organización y la gestión logística en el hospital de Chancay, 2016, determinada por el rho de Spearman 0,512, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$.

Al respecto, Luque Apaza, M, D. (2019), en su tesis reveló la importancia de la gestión logística como una herramienta de gestión para promover la productividad. Las encuestas realizadas también mostraron la relación significativamente para promover la productividad, asimismo, la contrastación de hipótesis de las variables fue aceptada con una correlación fuerte de 0.167 y una significancia de $0.721 > 0.05$, lo que ha permitido validar la hipótesis alterna.

Todos estos estudios hallados son acordes con lo que en este estudio hallamos y planteamos en la tesis.

VI. CONCLUSIONES

Se determinó, que la gestión logística se relaciona significativamente con la productividad de la empresa Corporación Indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020; a un nivel de significancia del 5% bilateral y se observa que la relación entre las variables en estudio fue del 82,00%.

Se estableció que la gestión logística se relaciona significativamente con los factores de productividad de la empresa Corporación Indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020; a un nivel de significancia del 5% bilateral y se observa que la relación entre la variable gestión logística y la dimensión factores de productividad fue del 82,90%.

Se determinó, que la gestión logística se relaciona significativamente con la productividad del personal de la empresa Corporación Indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020; a un nivel de significancia del 5% bilateral y se observa que la relación entre la variable gestión logística y la dimensión productividad del personal fue del 85,3%.

Se determinó, que la gestión logística se relaciona significativamente con el lugar de trabajo del personal del área de almacén de la empresa Corporación Indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020; a un nivel de significancia del 5% bilateral y se observa que la relación entre la variable gestión logística y la dimensión el lugar de trabajo fue del 83,9%.

Se determinó, que la gestión logística se relaciona significativamente con el recurso humano y la planificación de la empresa Corporación Indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020; a un nivel de significancia del 5% bilateral y finalmente se observa que la relación entre la variable gestión logística y la dimensión el recurso humano y la planificación fue del 83,5%.

VII. RECOMENDACIONES

- Adecuar la implementación de un plan de control de la gestión logística, porque si bien la relación con la productividad es significativa; para el logro de los objetivos empresariales y en función de la mejora continua, es necesario para lograr incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos.
- Mejorar aún más la productividad de los trabajadores coordinando con el área de logística mediante software de cadena de distribución y así promover una mejor comunicación, y coordinación, desarrollo de una comunicación más fluida, etc., en función a las necesidades y expectativas de la empresa y su personal.
- Ajustar el manejo de costos, por parte del personal administrativo a cargo de la logística de la empresa, dentro de sus políticas logísticas, para ello se debe promover la coordinación e integración en los equipos de trabajo como el personal jerárquico y de base, y así acuerdos organizacionales cumplirlos, respetando los valores centrales que toda entidad tiene.
- Proponer que el personal directivo, diseñe mejores políticas de productividad de los trabajadores relacionado con el entorno de la logística con una dirección visible y definida, así poder diseñar estrategias de trabajo en equipo para llegar a las metas y objetivos y sobre todo alcanzarlas a partir del trabajo participativo mejores metas.
- Gestionar, por parte del área directiva de la empresa, estrategias de productividad laboral, y a los encargados de la logística, y a partir de ello, incentivar la orientación al cambio, al personal y promover el aprendizaje organizativo, en función de los intereses del personal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abarza, F. (03 de 02 de 2020). <https://www.beetrack.com>. Obtenido de <https://www.beetrack.com/es/blog/despacho-de-mercancias>
- Arango Serna, M. D., Adarme Jaimes, W., & Zapata Cortes, J. A. (2010). Gestión Cadena De Abastecimiento - Logística Con Indicadores Bajo Incertidumbre, Caso Aplicado Sector Panificador Palmira. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 97-115. doi:0124-8170
- Asosec. (28 de 07 de 2017). <https://asosec.co>. Obtenido de <https://asosec.co/2017/07/la-mano-de-obra-y-su-impacto-en-la-rentabilidad-de-las-empresas/>
- Barrett, B. (24 de 10 de 2018). <https://qulture.rocks>. Obtenido de <https://qulture.rocks/es/blog/evaluacion-de-desempeno-como-funciona/>
- Bastías M., J. M., Cuadra, M., Muñoz, O., & Quevedo, R. (2013). Correlación entre las buenas prácticas de manufactura y el cumplimiento de los criterios microbiológicos en la fabricación de helados en Chile. *Revista Chilena de Nutrición*, 40(2), 161-168. doi: 0716-1549
- Bekaert. (2006). Las fibras de acero, creando nuevos niveles de refuerzo de hormigón. *Dramix*.
- Billomat. (19 de 11 de 2019). <https://www.billomat.com>. Obtenido de <https://www.billomat.com/es/revista/como-llevar-el-control-de-stock-de-una-empresa/#>
- Briones, G. (2002). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales* (Vol. 3). bogota: ARFO Editores e impresiones Ltda. doi:958-9329-09-08
- Cano Olivos, P., Orue Carrasco, F., Martínez Flores, J. L., Mayett Moreno, Y., & López Nava, G. (2015). Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México. *Contaduría y Administración*, 60(1), 181-203. doi:0186-1042

- Carrasco, A. (15 de 08 de 2020). <https://obsbusiness.school>. Obtenido de <https://obsbusiness.school/es/blog-investigacion/operaciones/que-es-el-stock-minimo-de-inventarios>
- Carriel Palma, R. J., Barros Merizalde, C. K., & Fernandez Flores, M. (2018). Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001:2015. *Editorial Saberes del Conocimiento*, 2(1), 625-644. doi: 2588-073X
- Carrillo, P. (25 de 05 de 2020). <https://www.importancia.org>. Obtenido de <https://www.importancia.org/mano-de-obra.php>
- Casanueva Reguart, C., & Rodríguez Pérez, A. (2009). La calidad de las condiciones de trabajo y su relación con la educación, género, región y exposición a la globalización en México. *Región y sociedad*. doi:1870-3925
- Casella, J. M. (11 de 08 de 2017). <https://www.captio.net>. Obtenido de <https://www.captio.net/blog/el-impacto-de-las-nuevas-tecnologias-en-la-productividad-laboral>
- Castillo, D. (21 de 11 de 2019). <https://www.economiadehoy.es>. Obtenido de <https://www.economiadehoy.es/se-pueden-utilizar-soluciones-de-monitoreo-para-aumentar-la-productividad-general-de-la-empresa>
- Correa Espinal, A. A., Gómez Montoya, R. A., & Cano Arenas, J. A. (2010). Gestión De Almacenes Y Tecnologías De La Información Y Comunicación (Tic). *Estudios Gerenciales*, 26, 145-171. doi:0123-5923
- Cuesta Santos, A. (2008). La Productividad Del Trabajo Del Trabajador Del Conocimiento. *Ingeniería Industrial*, 29(3), 1-5. doi:0258-5960
- De La Hoz Bossio, J., & Martínez Ventura, J. (2017). GESTION LOGISTICA Y COMPETITIVIDAD EN PYMES DEL SECTOR DE OPERADORES LOGÍSTICOS DEL DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO (Tesis de Maestría). *Maestría en Administración*. Universidad de la Costas, Barranquilla-Colombia.
- Durán, Y. (2012). Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas. *Visión Gerencial*, 55-78. doi:1317-8822

- Fabricio, J. (28 de 11 de 2018). <https://blogs.deusto.es>. Obtenido de <https://blogs.deusto.es/master-informatica/gestion-del-cambio-organizacional/>
- Figuerola Veloz, M. A. (2018). Propuesta de un modelo de gestión por procesos logísticos para mejorar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Alimentos El Sabor Cía. Ltda.(Tesis de Maestría). *Sistema de Posgrado*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil - Ecuador.
- García Santiago, F. A. (2006). La Gestión de Cadenas de Suministros: Un enfoque de integración global de procesos. *Visión Gerencial*, 53-62. doi:1317-8822
- García, I. (11 de 01 de 2018). <https://www.emprendepyme.net>. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/la-estructura-organizativa-de-la-empresa.html>
- Garrido Bayas, I. Y., & Cejas Martínez, M. (2017). La Gestión De Inventario Como Factor Estratégico En La Administración De Empresas. *Negotium*, 13(37), 109-129. doi:1856-1810
- Gayardo, A. (17 de 03 de 2013). <http://despdemer.blogspot.com/>. Obtenido de <http://despdemer.blogspot.com/>
- Gellibert Gaete, G. E. (2015). "PROPUESTA DE MEJORA EN PROCESOS LOGÍSTICOS DE LA EMPRESA HIDROSA S.A. PARA MAXIMIZAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE" (Tesis de Maestría). *Sistema de Posgrado*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil-Ecuador.
- Gestion. (04 de 09 de 2020). <https://www.gestion.org>. Obtenido de <https://www.gestion.org/incentivos-salariales/>
- Gómez Niño, O. (2011). Los costos y procesos de producción, opción estratégica de productividad y competitividad en la industria de confecciones infantiles de Bucaramanga. *scielo*. doi:0120-8160
- Gomez, J. (2013). *Gestión logística y comercial*. España: Mcgrawhill.

- Gómez, V. (04 de 05 de 2020). <https://psicologiayempresa.com>. Obtenido de <https://psicologiayempresa.com/la-prevencion-de-los-accidentes-y-las-enfermedades-profesionales.html>
- GSL. (4 de 5 de 2020). <https://www.gslprevencion.com>. Obtenido de <https://www.gslprevencion.com/lugar-de-trabajo/>
- Hernández Palma, H., Barrios Parejo, I., & Martínez Sierra, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *crateriolibre*, 16(28), 78-89. Obtenido de <https://doi.org/10.18041/1900-0642/crateriolibre.2018v16n28.2130>
- Herrera, J. (19 de 04 de 2020). <https://meetlogistics.com>. Obtenido de <https://meetlogistics.com/inventario-almacen/recepcion-de-producto-en-almacen/>
- Hibox. (29 de 03 de 2018). <https://www.hibox.co>. Obtenido de <https://www.hibox.co/es/blog/estrategias-para-aumentar-la-productividad-de-los-empleados/>
- Huguet Fernández, J., Pineda, Z., & Gómez Abreu, E. (2016). Mejora del sistema de gestión del almacén de suministros de una empresa productora de gases de uso medicinal e industrial. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 5(17), 89-108. doi:1856-8327
- IMESUN. (2016). *Inicie y Mejore Su Negocio*. Ginebra: Departamento de Empresas, Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra.
- Jiménez, M., & Gómez, E. (2014). Mejoras en un centro de distribución mediante la simulación de eventos discretos. *Industrial Data*, 17(2), 143-148. doi:1560-9146
- Logistec. (02 de 12 de 2018). <https://www.revistalogistec.com>. Obtenido de <https://www.revistalogistec.com/index.php/logistica/pymes/item/3407-logistica-peruana-una-industria-en-movimiento-de-cara-al-futuro>
- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad intelectual e industrial. *Ciencia America*, 34-39.

- Ludym, J., Luzardo, M., & Rojas, M. (2018). Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información Tecnológica*, 29(5), 175-186. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500175>
- Luque Apaza, M. D. (2019). LA GESTION LOGÍSTICA Y SU RELACION CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES DE LA CIUDAD DE PUNO - PERIODO 2017 (Tesis de Pregrado). *Escuela Profesional de Administración*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno-Perú.
- Maradiegue Tuesta, F. (12 de 04 de 2019). <https://www.esan.edu.pe>. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2019/04/12/aportes-de-la-innovacion-logistica-a-la-competitividad-de-las-empresas-peruanas/>
- Marvel Cequea, M., Rodríguez Monroy, C., & Núñez Bottini, M. A. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. *Intangible Capital*, 7(2), 549-584. doi: 2014-3214
- Mecalux. (25 de 05 de 2020). <https://www.mecalux.es>. Obtenido de <https://www.mecalux.es/blog/control-entradas-y-salidas-almacen>
- Melgar, A. (02 de 03 de 2014). <https://es.slideshare.net/abrilescarcega/logstica-de-produccion>. Obtenido de <https://es.slideshare.net/abrilescarcega/logstica-de-produccion>
- Molina, J. D. (2015). Plnificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S.A. (Tesis de Pregrado). *Carrera de Ingeniería Industrial*. Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil-Ecuador.
- Montoya Agudelo, C. A., & Boyero Saavedra, M. R. (2016). El Recurso Humano Como Elemento Fundamental Para La Gestión De Calidad Y La Competitividad Organizacional. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 20(2), 1-20. doi:1669-7634
- Mora García, L. (2016). *GestiÓN logística integral*. ECOE.

- Morales Silva, E. A. (2015). La Logística Empresarial y la Rentabilidad de la DISTRIBUIDORA DIMAR (Tesis de Pregrado). *CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA*. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, ÁMBATO-ECUADOR.
- Nuño, P. (29 de 12 de 2017). <https://www.emprendepyme.net>. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/la-logistica-de-produccion.html>
- OIT. (2016). *Mejore su negocio: el recurso humano y la productividad*. suiza: Enterprises Dept. doi:9789223311377
- Olarte, W., Botero, M., & Cañon, B. (2010). Importancia Del Mantenimiento Industrial Dentro De Los Procesos De Producción. *Scientia Et Technica*, 17(44), 354-356. doi: 0122-1701
- Parodi Zavala, L. F. (2017). Gestión administrativa y la gestión logística del hospital de Chancay, año 2016 (Tesis de Maestría). *Escuela de Posgrado*. Universidad César Vallejo, Lima-Perú.
- Pinheiro de Lima, O., Breval Santiago, S., Rodríguez Taboada, C. M., & Follmann, N. (2017). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma. *scielo*. doi:0718-3305
- Pinzón Guevara, I., Pérez Ortega, G., & Arango Serna, M. D. (2010). Mejoramiento en la gestión de inventarios. Propuesta metodológica. *Revista Universidad EAFIT*, 46(160), 9-21. doi: 0120-341X
- Prado, C. (2007). Importancia De La Planificación De Recursos Humanos En La Empresa. *Perspectivas*, 20(1), 7-28. doi:1994-3733
- Quiñonez Velásquez, J. A. (2020). Gestión de Procesos Logísticos y su Incidencia en la Productividad de los Colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima-2020 (Tesis de Pregrado). *Escuela de Administración y Gestión de Empresas*. Universidad Peruana de las Américas, Lima-Perú.
- Ramirez Cardenas, G., & Rivera Velásquez, J. C. (2018). *GESTIÓN LOGÍSTICA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN*

JUAN BAUTISTA AÑO 2018 (tesis de Maestría). Universidad Nacional de la Amazonía, Iquitos-Perú.

Restrep, L., Estrada, S., & Ballesteros, P. (2010). Planeación Estratégica Logística Para Un Holding Empresarial. *Planeación Estratégica Logística Para Un Holding Empresarial*, 44(16), 90-95. doi:0122-1701

Rivera, H. (5 de 05 de 2020). <http://www.fao.org>. Obtenido de <http://www.fao.org/3/v8490s/v8490s07.htm>

Robayo Acuña, P. V. (2016). La innovación como proceso y su gestión en la organización: una aplicación para el sector gráfico colombiano. *el servier*, 125-140. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.sumneg.2016.02.007>

Rodriguez Lagual, Y. L. (10 de 03 de 2013). <https://www.eoi.es>. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/10/gestion-de-recursos-humanos/>

Rojas de Escalona, B. (2007). La creatividad e innovación en las Organizaciones. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*, 8(1), 111-130. doi:1317-5815

Rojas, m., Guisao, e., & Cano, J. (2011). *Logística Integral: Una propuesta práctica para su negocio*. bogota: Ediciones de la U. doi:978-958-8675-43-5

Ruiz, J. (31 de 07 de 2017). <https://www.visto.global>. Obtenido de <https://www.visto.global/blog/es/melhores-indicadores-de-productividade-empresarial/>

Sánchez López, M., & Vargas López, M. (2011). Sistema de Información para el Control de Inventarios del Almacén del ITS. *Conciencia Tecnológica* .

Sandoval Duque, J. L. (2014). Los procesos de cambio organizacional y la generación de valor. *Estudios Gerenciales*, 31(131), 162-171. doi:0123-5923

Toledo Chambilla, A. (2019). El rol creativo del gerente empresarial: una ventana hacia la competitividad. *scielo*. doi:2521-2737

- Torrelles, C., Coiduras, J., Isus, S., Carrera, X., París, G., & Cela, J. (2011). Competencia De Trabajo En Equipo: Definición Y Categorización. *Profesorado*, 15(3), 329-344. doi:1138-414X
- Urday Jáuregui, C. A., & Cebreros Gutiérrez, P. (2017). LA GESTION LOGISTICA Y SU INFLUENCIA EN LA COMPETITIVIDAD EN LAS PYMES DEL SECTOR CONSTRUCCION IMPORTADORAS DE MAQUINARIAS, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS DEL DISTRITO DE PUENTE PIEDRA (Tesis de Pregrado). *Carrera de Internacional Business*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima-Perú.
- Vargas Téllez, J. A. (2012). Organización del trabajo y satisfacción laboral: un estudio de caso en la industria del calzado. *Nova scientia*, 4(7), 89-95. doi:2007-0705
- Vidal, v. (16 de 9 de 2014). <https://www.datadec.es>. Obtenido de <https://www.datadec.es/blog/aspectos-de-la-planificacion-logistica>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Metodología
¿Cuál es la relación de la gestión logística y la productividad de los trabajadores del área de almacén de la empresa Corporación Indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima -2020?	Determinar la relación de la gestión logística con la productividad de los trabajadores del área de almacén de la empresa Corporación Indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020.	Hi: La gestión logística se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores del área de almacén de la empresa Corporación Indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020.	Variable 1	Dimensiones de la variable 1	<p>Tipo de investigación Aplicada</p> <p>Nivel de investigación Descriptiva-correlacional</p> <p>Diseño de la investigación No experimental-transversal M=Muestra O1=Gestión Logística O2=Productividad r=relación</p> <pre> graph TD M --- O1 M --- O2 O1 -- r --> O2 </pre> <p>Población 197 trabajadores de la empresa corporación indexa Perú.</p> <p>Muestra 130 trabajadores de la empresa Corporación Indexa Perú 2020.</p> <p>Técnica de recolección de datos La Técnica utilizada es la Encuesta</p> <p>Instrumento de recolección de datos Cuestionario, valorado en escala de Likert</p>
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Gestión Logística	Almacenamiento	
¿De qué manera la gestión logística se relaciona con los factores de productividad de la empresa corporación indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020?	Establecer de qué manera la gestión logística se relaciona con los factores de productividad de la empresa Corporación Indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020.	H1: La gestión logística se relaciona significativamente con los factores de productividad de la empresa corporación indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020.		Producción	
¿De qué manera la gestión logística se relaciona con la productividad del personal de la empresa corporación indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020?	Determinar de qué manera la gestión logística se relaciona con la productividad del personal de la empresa Corporación Indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020.	H2: La gestión logística se relaciona significativamente con la productividad del personal de la empresa corporación indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020.		Planificación	
¿De qué manera la gestión logística se relaciona con el lugar de trabajo del personal del área de almacén de la empresa corporación indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020?	Determinar de qué manera la gestión logística se relaciona con el lugar de trabajo del personal del área de almacén de la empresa Corporación Indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020.	H3: La gestión logística se relaciona significativamente con el lugar de trabajo del personal del área de almacén de la empresa corporación indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020.		Inventario	
¿De qué manera la gestión logística se relaciona con el recurso humano y la planificación de la empresa corporación indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020?	Determinar de qué manera la gestión logística se relaciona con el recurso humano y la planificación de la empresa Corporación Indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020.	H4: La gestión logística se relaciona significativamente con el recurso humano y la planificación de la empresa corporación indexa del Perú, San Juan de Lurigancho, Lima-2020.	Variable 2	Dimensiones de la variable 2	
			La Productividad de los trabajadores	Factores de productividad	
				La productividad del personal	
				El lugar de trabajo	
				El recurso humano y la planificación	

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Variable 1: La Gestión Logística	Almacenamiento	Recepción de materiales	1. ¿Al recepcionar los materiales se inspeccionan los artículos y verificar la cantidad con la orden de compra y envío?	Escala Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Registro de entrada y salida de almacén	2. ¿Después de la recepción de los materiales se prepara un informe para reportar la conformidad o falta de los productos?	
		Mantenimiento de los materiales y almacén	3. ¿Se registra todas las entradas y salidas del almacén?	
		Despacho de materiales	4. ¿Se controla toda la documentación e información que se recibe y emite, en papel y en formato electrónico, cumpliendo con la normativa de la empresa Corporación Indexa?	
	Producción	Control de calidad	5. ¿Existe control y mantenimiento de los materiales del almacén?	
		Cantidad por fabricar	6. ¿La empresa Corporación Indexa tiene como propósito lograr una adecuada administración del almacén?	
		La mano de obra	7. ¿La empresa Corporación Indexa tiene como política el control de calidad? 8. ¿La empresa Corporación Indexa cumple con los requisitos de control de calidad en la fabricación de los extintores?	
	Planificación	Innovación	9. ¿La mano de obra de la empresa está calificada para cumplir con la producción en el tiempo establecido? 10. ¿La mano de obra está siempre disponible para cumplir las horas extras?	
		Creatividad	11. ¿La creatividad es un recurso muy requerido en la empresa Corporación Indexa?	
		Anticiparse a los cambios	12. ¿La creatividad les permite conocer otras opiniones o puntos de vista en favor de la empresa?	
			13. ¿La empresa se responsabiliza para el abastecimiento de la mercancía disponible?	
	Inventario	Mercancía disponible	14. ¿En los inventarios se informa la cantidad de mercancía disponible?	
			15. ¿El abastecimiento y suministros permiten que cumplan con todos los pedidos en la fecha indicada?	
		Abastecimiento de suministro	16. ¿La empresa Corporación Indexa mantiene un saldo extra de suministros?	

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Variable 2: Productividad de los Trabajadores	Factores de Productividad	Factores de productividad laboral	17. ¿Los líderes de la empresa promueven la comunicación entre los trabajadores?	Escala Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			18. ¿Referente a la comunicación entre los trabajadores se respeta la autonomía entre los trabajadores?	
		Indicadores de la productividad	19. ¿La organización de la empresa Corporación Indexa les ofrece seguridad y estabilidad laboral?	
		Monitoreo de productividad	20. ¿Son importantes los objetivos que establece la organización de la empresa Corporación Indexa?	
	La Productividad del personal	Los salarios y otros incentivos financieros	21. ¿Se encuentra satisfecho con el salario acordado con la empresa Corporación Indexa?	
		La estabilidad laboral y un lugar de trabajo seguro	22. ¿Recibe alguna recompensa económica según el tiempo de servicio?	
		Los equipos y el trabajo en equipo	23. ¿Las actualizaciones de los líderes constituyen el medio idóneo para la mejora de la empresa?	
		La evaluación del desempeño y la retribución	24. ¿Asume la responsabilidad de lograr los objetivos de la empresa Corporación Indexa?	
	El lugar de trabajo	La mejora del lugar de trabajo con miras a una mayor productividad	25. ¿Ofrecen a los trabajadores compensaciones y reconocimiento por el logro de objetivos?	
		Buenas prácticas de limpieza y mantenimiento	26. ¿Ofrecen ambientes favorables a los trabajadores para que realicen sus tareas?	
			27. ¿La empresa se preocupa por brindar capacitaciones a los trabajadores?	
		La prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	28. ¿Los procesos de capacitación les orientan para un buen desempeño laboral y evitar accidentes laborales?	
	El recurso humano y la planificación	Una estructura organizativa	29. ¿La gestión de las relaciones internas promueve la cooperación entre todos los miembros de la empresa Corporación Indexa?	
			30. ¿Es positivo la cooperación entre todos los trabajadores de la empresa Corporación Indexa?	
Gestión de los recursos humanos		31. ¿El personal de planta de la empresa Corporación Indexa opina o participa en la planificación de estrategias?		
		32. ¿La planificación de la empresa Corporación Indexa se proyecta a establecer plazos para el logro de sus metas?		

Anexo 3. Instrumento

ENCUESTA SOBRE LA GESTIÓN LOGÍSTICA

“LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA CORPORACIÓN INDEXA DEL PERU”

ESTIMADO PARTICIPANTE

INSTRUCCIONES: El cuestionario tiene por finalidad recabar información importante para el estudio de “LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA CORPORACIÓN INDEXA DEL PERU”. Al respecto se le solicita a usted, que con relación a las preguntas que a continuación se le presentan, se sirva responder en vista que será de mucha importancia para la investigación que se viene llevando a cabo. El instrumento es de carácter anónimo, se le agradece su participación.

- Lea detenidamente cada pregunta
- Sea muy sincero al momento de contestar y marcar las respuestas para poder obtener una información más sustentada y real.
- La información entregada es anónima y totalmente confidencial

Donde:

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

Nº	Dimensiones / ítems	ITEMS				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: ALMACENAMIENTO					
1	¿Al recepcionar los materiales se inspecciona los artículos y verifica las cantidades con la orden de compra y envío?					
2	¿Después de la recepción de los materiales se prepara un informe para reportar la conformidad o falta de los productos?					
3	¿Se registra todas las entradas y salidas del almacén?					
4	¿Se controla toda la documentación e información que se recibe y emite, en papel y en formato electrónico, cumpliendo con la normativa de la empresa Corporación Indexa?					
	Dimensión 2: PRODUCCION	1	2	3	4	5

5	¿Existe control y mantenimiento de los materiales del almacén?					
6	¿La empresa Corporación Indexa tiene como propósito lograr una adecuada administración del almacén?					
7	¿La empresa Corporación Indexa tiene como política el control de calidad?					
8	¿La empresa Corporación Indexa cumple con los requisitos de control de calidad en la fabricación de los extintores?					
	Dimensión 3: PLANIFICACION	1	2	3	4	5
9	¿La mano de obra de la empresa está calificada para cumplir con la producción en el tiempo establecido?					
10	¿La mano de obra está siempre disponible para cumplir las horas extras?					
11	¿La creatividad es un recurso muy requerido en la empresa Corporación Indexa?					
12	¿La creatividad les permite conocer otras opiniones o puntos de vista en favor de la empresa?					
	Dimensión 4: INVENTARIO	1	2	3	4	5
13	¿La empresa se responsabiliza para el abastecimiento de la mercancía disponible?					
14	¿En los inventarios se informa la cantidad de mercancía disponible?					
15	¿El abastecimiento y suministros permiten que cumplan con todos los pedidos en la fecha indicada?					
16	¿La empresa Corporación Indexa mantiene un saldo extra de suministros?					

Muchas gracias.

ENCUESTA SOBRE LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES

“LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA CORPORACIÓN INDEXA DEL PERU”

ESTIMADO PARTICIPANTE

INSTRUCCIONES: El cuestionario tiene por finalidad recabar información importante para el estudio de “LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA CORPORACIÓN INDEXA DEL PERU”. Al respecto se le solicita a usted, que con relación a las preguntas que a continuación se le presentan, se sirva responder en vista que será de mucha importancia para la investigación que se viene llevando a cabo. El instrumento es de carácter anónimo, se le agradece su participación.

- Lea detenidamente cada pregunta
- Sea muy sincero al momento de contestar y marcar las respuestas para poder obtener una información más sustentada y real.
- La información entregada es anónima y totalmente confidencial

Donde:

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

Nº	Dimensiones / ítems	ITEMS				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: FACTORES DE PRODUCTIVIDAD					
1	¿Los líderes de la empresa promueven la comunicación entre los trabajadores?					
2	¿Referente a la comunicación entre los trabajadores se respeta la autonomía entre los trabajadores?					
3	¿La organización de la empresa Corporación Indexa les ofrece seguridad y estabilidad laboral?					
4	¿Son importantes los objetivos que establece la organización de la empresa Corporación Indexa?					
	Dimensión 2: LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL	1	2	3	4	5
5	¿Se encuentra satisfecho con el salario acordado con la empresa Corporación Indexa?					

6	¿Recibe alguna recompensa económica según el tiempo de servicio?					
7	¿Las actualizaciones de los líderes constituyen el medio idóneo para la mejora de la empresa?					
8	¿Asume la responsabilidad de lograr los objetivos de la empresa Corporación Indexa?					
	Dimensión 3: EL LUGAR DE TRABAJO	1	2	3	4	5
9	¿Ofrecen a los trabajadores compensaciones y reconocimiento por el logro de objetivos?					
10	¿Ofrecen ambientes favorables a los trabajadores para que realicen sus tareas?					
11	¿La empresa se preocupa por brindar capacitaciones a los trabajadores?					
12	¿Los procesos de capacitación les orientan para un buen desempeño laboral y evitar accidentes laborales?					
	Dimensión 4: EL RECURSO HUMANO Y LA PLANIFICACIÓN	1	2	3	4	5
13	¿La gestión de las relaciones internas promueve la cooperación entre todos los miembros de la empresa Corporación Indexa?					
14	¿Es positivo la cooperación entre todos los trabajadores de la empresa Corporación Indexa?					
15	¿El personal de planta de la empresa Corporación Indexa opina o participa en la planificación de estrategias?					
16	¿La planificación de la empresa Corporación Indexa se proyecta a establecer plazos para el logro de sus metas?					

Muchas gracias.

Anexo 4. Validación de Instrumento

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NINGUNA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

MEDRANO AROTINGO VICTOR ANDRES

DNI 04207266

Especialidad del validador: Administración de Empresa

.....de.....del 20.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Validador

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NINGUNA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg:

Mg. CHRISTIAN OVALLE PAULINO

DNI: 40234321

Especialidad del validador: Ingeniero de Sistema

.....de.....del 20.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Validador

Anexo 5. Matriz de datos

Cuadro comparativo de las variables la gestión logística y la productividad de los trabajadores

N° de Preguntas	VARIABLE 1: LA GESTIÓN LOGÍSTICA														VARIABLE 2: LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES																	
	DIMENSIÓN 1: ALMACENAMIENTO				DIMENSION 2: PRODUCCION				DIMENCION 3: PLANIFICACION				DIMENCION 4: INVENTARIO				DIMENSION 1: FACTORES DE PRODUCTIVIDAD				DIMENSION 2: LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL				DIMENSION 3: EL LUGAR DE TRABAJO				DIMENSION 4: EL RECURSO HUMANO Y LA PLANIFICACIÓN			
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32
Nunca	23	0	10	12	21	8	4	13	0	4	0	4	9	3	1	1	0	0	22	4	8	18	8	14	10	14	11	12	8	22	19	11
Casi nunca	8	4	5	4	24	12	5	14	8	4	4	5	0	1	2	1	8	0	13	8	4	13	4	18	27	13	16	39	16	15	27	27
A veces	0	20	0	20	20	34	45	0	0	0	5	48	6	4	0	0	0	24	14	8	9	25	16	19	13	7	13	15	69	15	15	26
Casi siempre	70	50	63	60	16	28	16	49	60	68	19	41	0	0	2	5	48	90	68	54	65	5	5	19	44	39	31	36	21	50	54	31
Siempre	29	56	52	34	49	48	60	54	62	54	10	32	5	9	8	2	74	16	13	56	44	69	97	60	36	57	59	28	16	28	15	35
total	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130

Anexo 6. Propuesta de valor

La presente Gestión Logística y su influencia en la productividad de los trabajadores del área de almacén De La Empresa Corporación Indexa Del Perú, es una inversión muy importante a mediano y largo plazo, la cual a través de la mejora de las área de almacén de La Empresa Corporación Indexa Del Perú, se mejora el servicio de gestión logística en el área de almacén mejorando la productividad de los trabajadores, con todo esto se dará a conocer que la Empresa Corporación Indexa Del Perú brindara un mejor servicio a las empresas asociadas.

Después de haber realizado la investigación y evaluación de las distintas soluciones tecnológicas que existen, y encontrado la que más se adapta mejor a las necesidades de la empresa, es por ello que se plantea implementar dicha gestión logística se utilice de apoyo y mejora de la gestión logística y su influencia en la productividad de los trabajadores de la empresa.