



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

CAPACITACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN
LOGÍSTICA DE LA EMPRESA G.W. YICHANG & CÍA. S.A.
DISTRITO. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2016.

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Bach. JOSÉ PABLO CHANG VALLES

ASESOR:

Mgtr. EDMUNDO JOSÉ BARRANTES RÍOS

LIMA – PERÚ

2018

ASESOR DE TESIS

Mgtr. EDMUNDO JOSÉ BARRANTES RIOS

JURADO EXAMINADOR

DR. FERNANDO LUIS TAM WONG

Presidente

DR. EDMUNDO JOSÉ BARRANTES RIOS

Secretario

MGTR. ERNESTO ARCE GUEVARA

Vocal

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a Dios quien supo guiarme, a la memoria de mi padre, a mi madre que se siente orgullosa, a mis hermanos quien soy el ejemplo, a mi esposa e hijos que son el motor que me impulsa a seguir adelante.

Gracias también a mis compañeros, que me apoyaron y me permitieron ingresar en sus vidas durante más de 4 años de convivencia dentro de las aulas de clase.

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de investigación ha sido posible gracias a la Universidad Privada Telesup, gestora de mis competencias profesionales adquiridas, por los años que he transcurrido por sus aulas.

También agradecer sinceramente a mi asesor de tesis Mg. Ing. Edmundo José Barrantes Ríos por su esfuerzo, dedicación, sus conocimientos, su paciencia y su motivación que ha sido fundamental para culminar mi investigación.

RESUMEN

En el mundo globalizado que vivimos en la actualidad, el nivel de conocimiento en los empleados de las empresas es competitivo; Por lo tanto, las empresas están evaluando el rendimiento, habilidades y actitudes para mejorar el rendimiento laboral. Cuando los problemas ocurren en los procesos, es necesario detectar errores y realizar diagnósticos sobre cómo resolver - repensar las correcciones del caso.

En la presente investigación a la empresa "G.W. YICHANG y CIA SA ", la formación laboral se toma como variable, así como su influencia en la gestión logística, permitiendo a la empresa mejorar sus procesos de gestión logística.

La investigación es no-experimental y transversal. Para los fines de la investigación se tomó a toda la población, empleados de la empresa G.W. YICHANG y la CIA. SA, el instrumento de investigación fue un cuestionario. Además, en la recopilación de datos, se encontró información in situ con los colaboradores de la empresa.

Los resultados de la investigación muestran que el 83% de los empleados de la empresa GW YICHANG y CIA SA mejoraron su desempeño laboral debido a la capacitación laboral, mientras que el 4% de ellos dijo que no había influencia.

Palabras clave: Capacitación laboral, desempeño laboral, motivación, compromiso laboral, gestión logística.

ABSTRACT

In the globalized world we live in nowadays, the level of knowledge in companies' employees is competitive; therefore, companies are evaluating performance, skills and attitudes to improve work performance. When problems occur in processes, it is necessary to detect errors and perform diagnosis on how to solve - rethink the corrections of the case.

In the present investigation to the company "G.W. YICHANG and CIA SA", the labor training is taken as a variable as well as its influence in logistic management, allowing the company to improve its processes in logistics management.

The research is non-experimental and cross-sectional.

For the purpose of the investigation it was taken the entire population, employees of the company G.W. YICHANG and CIA. SA, the research instrument was a questionnaire. Moreover, in the data collection, information was found in situ with the collaborators of the company.

Research results show that 83% of employees in the company GW YICHANG and CIA SA improved their work performance due to the job training, while 4% of them said that there was no influence.

Key words: Job training, Job performance, Motivation, Work commitment, logistics gestion.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Página
Carátula	
Asesor de tesis	ii
Jurado examinador	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Índice de contenidos	viii
Índice de tablas	xi
Índice de figuras	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1 Planteamiento del problema	15
1.2 Formulación del problema	16
1.2.1 Problema general	16
1.2.2 Problemas específicos	16
1.3 Justificación del estudio	17
1.4 Objetivos de la investigación	17
1.4.1 Objetivo general	17
1.4.2 Objetivos específicos	18
II. MARCO TEÓRICO	19
2.1 Antecedentes de la investigación	19
2.1.1 Antecedentes Nacionales	19
2.1.2 Antecedentes Internacionales	30

2.2 Bases teóricas de las Variables	34
2.2.1 Bases teóricas de la Variable Independiente	34
2.2.2 Bases teóricas de la Variable Dependiente	42
2.3 Definición de términos básicos	59
III. MARCO METODOLÓGICO	61
3.1 Hipótesis de la investigación	61
3.1.1 Hipótesis general	61
3.1.2 Hipótesis específicas	61
3.2 Variables de estudio	61
3.2.1 Definición conceptual	61
3.2.2 Definición operacional	62
3.3 Tipo y nivel de la investigación	63
3.4 Diseño de la Investigación	64
3.5. Población y Muestra del estudio	64
3.5.1 Población	64
3.5.2 Muestra	65
3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	65
3.6.1 Validación y Confiabilidad de Recolección de Datos	66
3.6.1.1 Confiabilidad del Instrumento	66
3.6.1.2 Validez del Instrumento	67
3.7 Métodos de análisis de datos	67
3.8 Aspectos éticos	68
IV. RESULTADOS	69
4.1 Descripción	69
4.1.1 Frecuencia de la variable Independiente	69
4.1.2 Frecuencias de la dimensión Desempeño laboral	70
4.1.3 Frecuencias de la dimensión Compromiso laboral	71

4.1.4 Frecuencias de la dimensión la Motivación	72
4.1.5 Frecuencias de la dimensión Provisión de mercancía	73
4.1.6 Frecuencias de la dimensión Almacenamiento	74
4.1.7 Frecuencias de la dimensión Distribución de mercancía	75
4.2 Prueba de hipótesis	76
4.2.1 La contrastación de la hipótesis principal	76
4.2.2 La contrastación de la hipótesis secundaria 1	78
4.2.3 La contrastación de la hipótesis secundaria 2	79
4.2.4 La contrastación de la hipótesis secundaria 3	81
V. DISCUSIÓN	83
VI. CONCLUSIONES	85
6.1 Conclusiones	85
VII. RECOMENDACIONES	87
7.1 Recomendaciones	87
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88
ANEXOS	
Anexo 1: Matriz de consistencia	90
Anexo 2: Matriz de operacionalización	91
Anexo 3: Instrumentos	92
Anexo 4: Validación de Instrumentos	94
Anexo 5: Matriz de Datos	100
Anexo 6: Constancia de corrección de estilo	101

ÍNDICE DE TABLAS

		Página
Tabla 1	<i>Definición operacional</i>	63
Tabla 2	<i>Población</i>	65
Tabla 3	<i>Ficha Técnica de recolección de datos</i>	66
Tabla 4	<i>La confiabilidad del instrumento</i>	66
Tabla 5	<i>Validez del instrumento</i>	67
Tabla 6	<i>Tabla de las frecuencias de las variable independiente</i>	69
Tabla 7	<i>Tabla de la dimensión desempeño laboral</i>	70
Tabla 8	<i>Tabla de la dimensión compromiso laboral</i>	71
Tabla 9	<i>Tabla de la dimensión motivación</i>	72
Tabla 10	<i>Tabla de la dimensión provisión de mercancía</i>	73
Tabla 11	<i>Tabla de la dimensión almacenamiento</i>	74
Tabla 12	<i>Tabla de la dimensión distribución de mercancía</i>	75
Tabla 13	<i>Tabla de la matriz de influencias independiente y dependiente</i>	76
Tabla 14	<i>Tabla kmo y prueba Bartlett – capacitación laboral</i>	77
Tabla 15	<i>Tabla kmo y prueba Bartlett - desempeño laboral</i>	78
Tabla 16	<i>Tabla kmo y prueba Bartlett – compromiso laboral</i>	80
Tabla 17	<i>Tabla kmo y prueba Bartlett – motivación</i>	81

ÍNDICE DE FIGURAS

		Página
<i>Figura 1</i>	Ciclo de capacitación	40
<i>Figura 2</i>	Cadena interna de suministro	49
<i>Figura 3</i>	Cadena de abastecimiento	49
<i>Figura 4</i>	Frecuencia porcentual de la capacitación laboral	69
<i>Figura 5</i>	Frecuencia porcentual del desempeño laboral	70
<i>Figura 6</i>	Frecuencia porcentual del compromiso laboral	71
<i>Figura 7</i>	Frecuencia porcentual de la motivación	72
<i>Figura 8</i>	Frecuencia porcentual de la provisión de mercancía	73
<i>Figura 9</i>	Frecuencia porcentual de almacenamiento	74
<i>Figura 10</i>	Frecuencia porcentual de distribución de mercancía	75
<i>Figura 11</i>	Contrastación de la hipótesis capacitación laboral	77
<i>Figura 12</i>	Contrastación de la hipótesis desempeño laboral	79
<i>Figura 13</i>	Contrastación de la hipótesis compromiso laboral	80
<i>Figura 14</i>	Contrastación de la hipótesis motivación	81

INTRODUCCIÓN

Debido a la globalización, las empresas alrededor del mundo exigen a sus colaboradores un nivel competitivo de conocimiento sobre sus funciones. Los trabajadores están en constante evaluación no solo sobre sus habilidades y desempeño sino que incluso acerca de su compromiso con la empresa y nivel de motivación.

Desafortunadamente, cuando un área dentro de la empresa está compuesta mayoritariamente por personal nuevo, los trabajadores desconocen los procedimientos y no tienen claro sus funciones. Tal es el caso del departamento logístico de la empresa G.W Yichang, cuyos operarios no cuentan con una adecuada capacitación.

El objetivo de la investigación es detectar y ayudar a dar sugerencias para solucionar los problemas en la empresa G.W Yichang, la cual debido al incremento en ventas ha tomado la decisión de contratar más personal operativo, sin embargo, no ha recibido una adecuada capacitación y por ende se están cometiendo muchos errores que traen como consecuencia la merma de productos y por consiguiente pérdida de dinero para la compañía.

La presente investigación se centra en la influencia de la capacitación laboral en la gestión logística de la empresa G.W. YICHANG & CIA. SA.

La tesis está compuesta por siete capítulos:

Capítulo I, Presenta el planteamiento del problema, la justificación de la investigación y los objetivos de la misma.

Capítulo II, Aborda el marco teórico, las teorías anteriores que han servido de referencia para esta investigación, así como las bases teóricas de las variables y una serie de definiciones de términos que se han empleado en la tesis.

Capítulo III, Consta del marco metodológico, la hipótesis general y específica. Se describe además el tipo de investigación, diseño, muestra, población, técnicas de recolección de datos, instrumentos, validez del instrumento y el método de análisis de datos.

Capítulo IV, Se presentan los resultados de los datos recogidos y el análisis.

Capítulo V, Se presenta la discusión de la investigación con otras investigaciones similares.

Capítulo VI, Se presentan las conclusiones de los resultados de la investigación.

Capítulo VII, Se presentan las recomendaciones en donde estableces las sugerencias para implementar o realizar la solución.

Finalmente, este trabajo de investigación servirá como referente para próximas investigaciones enfocadas al área logística de las compañías.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La empresa G.W. Yichang & CIA. S.A. nace en el año 1929, bajo la dirección de su fundador Don Guillermo Wu Yichang que llegó de China acompañado de sus hijos Alí y Juan Wu Shichon.

Con casi 90 años operando en el mercado peruano, Yichang se dedica principalmente a la comercialización de marcas líderes en el Perú. Su historia de innovación ha derivado en un constante crecimiento en el mercado que lo ha convertido en líderes en el sector retail gracias a la estrecha relación y fidelidad con sus proveedores y clientes.

El amplio conocimiento que posee Yichang sobre las necesidades y deseos del consumidor peruano le ha permitido ubicar sus productos de representación exclusiva como líderes a nivel nacional.

Yichang busca relaciones comerciales duraderas con sus proveedores, lo que le permitiría continuar satisfaciendo a sus clientes y con ello prevalecer en el tiempo con productos de calidad y en los principales estándares del mercado.

Sin embargo, actualmente el área de logística de la empresa tiene un problema con el personal, la mayoría de los operarios son nuevos y no han recibido la capacitación adecuada, desconocen los procedimientos y no tienen claro sus funciones. Esto ha traído como consecuencia:

- Falta de mantenimiento de ubicaciones (sistema vs físico).
- No hay una adecuada toma de inventario.
- Infraestructura del almacenaje no adecuado.
- Mercancía de baja rotación.
- Perdida de mercancía.
- Errores de una mercancía por otra.

La empresa cuenta con un sistema ERP de almacenaje, despacho, compras, contabilidad y créditos-cobranza ya que lleva en servicio algo más de 10 años sin ningún tipo de renovación ni ajuste, su estructura física es inadecuada, al punto que dificulta el trabajo en el almacén.

Igualmente se considera que la distribución de este sistema no aprovecha bien los espacios, ya que la ubicación de los estantes actuales no cumple con ningún tipo de norma ni ordenamiento, sin verificar su aprovechamiento, por ello se ve la necesidad de mejorar toda esta infraestructura y aprovechar los espacios del almacén al máximo con un moderno layout que brinde facilidad para separar y despachar los pedidos oportunamente. Con esto se espera mejorar en la revisión de stocks, ya que en la actualidad el sistema de inventarios no está siempre al día con el almacén.

Otro punto a evaluar es que se tiene almacenado mercancía que tiene poca rotación y eso provoca ineficiencia en el manejo de la mercancía almacenada, también no permite tener un almacén con una filosofía FIFO provocando una rotación inadecuada durante largo periodo y aumentando la mermas.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema principal

¿Cómo influye la capacitación laboral en la gestión logística de la empresa G.W. YICHANG & CIA. SA. Distrito. San Luis. Lima. Perú. 2016?

1.2.2. Problemas secundarios

¿Cómo influye el desempeño laboral en la gestión logística de la empresa G.W. YICHANG & CIA. SA. Distrito. San Luis. Lima. Perú. 2016?

¿Cómo influye el compromiso laboral en la gestión logística de la empresa G.W. YICHANG & CIA. SA. Distrito. San Luis. Lima. Perú. 2016?

¿Cómo influye la motivación en la gestión logística de la empresa G.W. YICHANG & CIA.SA. Distrito. San Luis. Lima. Perú. 2016?

1.3. Justificación

El presente trabajo de investigación tiene el propósito de incrementar los conocimientos, actitudes y habilidades en el desarrollo del personal operativo, con el fin de optimizar los recursos de la empresa.

El área de logística es relevante dentro de la organización empresarial, ya que contempla un conjunto de actividades hechas con el fin de preservar y garantizar la calidad de la mercancía.

La administración de los almacenes debe hacerse de una manera óptima con el objetivo de custodiar la inversión realizada por la empresa, con la finalidad de conservar en buen estado y minimizar las pérdidas que puedan ocasionar en el almacenamiento.

Esto se pudo identificar aplicando la metodología de observación directa y entrevistas a los colaboradores del área involucrada.

Con las capacitaciones planificadas se beneficiaría la organización y sus colaboradores, incrementando sus conocimientos y en lo económico eso reduciría las pérdidas y mejoraría el uso eficiente los recursos de la organización, mejoras en los procesos y, por último, un mejor control logístico.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar cómo influye la capacitación laboral en la gestión logística de la empresa G.W. YICHANG & CIA S.A. Distrito. San Luis. Lima. Perú. 2016.

1.4.2 Objetivos específicos

Determinar cómo el desempeño laboral influye en la gestión logística de la empresa G.W. YICHANG & CIA. SA. Distrito. San Luis. Lima. Perú. 2016.

Determinar cómo el compromiso laboral influye en la gestión logística de la empresa G.W. YICHANG & CIA. SA. Distrito. San Luis. Lima. Perú. 2016.

Determinar cómo la motivación influye en la gestión logística de la empresa G.W. YICHANG & CIA. SA. Distrito. San Luis. Lima. Perú. 2016.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Mayurí Barrón, Jorge Vicente. (2006). "Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de La Nación –FEBAN", Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.

El objetivo es determinar y evaluar de que manera un programa de capacitación empresarial se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del fondo de empleados del banco de la nación durante el 2006

Conclusiones:

Como el valor $p = 0.000 < 0.05$, podemos afirmar con un 95% que un Programa de Capacitación Empresarial se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006. (pag.81).

Como el valor $p = 0.000 < 0.05$, podemos afirmar con un 95% que un Programa de Capacitación Empresarial dirigido al Grupo A se relaciona con el Desempeño Laboral del Grupo Control de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006.

Como el valor $p = 0.000 < 0.05$, podemos afirmar con un 95% Un Programa de Capacitación Empresarial dirigida al Grupo B se relaciona con el Desempeño Laboral del Grupo Control de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006.

Como el valor $p = 0.000 < 0.05$, podemos afirmar con un 95% que un programa de capacitación empresarial dirigido al grupo c se relaciona con el desempeño laboral

del grupo control de los trabajadores del fondo de empleados del banco de la nación durante el 2006.

Como resultado del trabajo de investigación se ha demostrado con el diseño de 4 grupos que los cursos de capacitación mejoran el desempeño laboral de los participantes de manera significativa.

Los participantes del curso de capacitación consideran que una mejor medición de los resultados de esta capacitación es el promedio de notas final que releja el conocimiento y practica de los conocimientos alcanzados.

Yuján Bravo, Dora Emilia (2014) "Mejora del área de logística mediante la implementación de lean six sigma en una empresa comercial" Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.

El objetivo es implementar lean six para mejorar el área de logística de una empresa comercial.

CONCLUSIONES

1.- La implementación de la metodología Lean Six Sigma, resultó ser exitosa y con efectos positivos en la Empresa comercial La Despensa, mejorando la calidad del servicio, al reducir la entrega de productos no oportuna en un 20%.

2. La metodología Lean Six Sigma, ayudó a una reducción de costos en cuanto al papel y materiales de oficina empleados en el área de logística, ya que se presupuestaba un gasto de S/. 8, 500 mientras que ahora se ha reducido a S/. 5, 200.

3. La influencia de metodología Lean Six Sigma, fue favorable en el área de logística de la Empresa Comercial La Despensa, debido a que se replantearon sus procesos y se calculó el nivel sigma del servicio, se obtuvo que es de 2.54, evidenciando una mejora de 0.66 en dos meses.

Becerra Díaz, Claudia Patricia y Estela, David Alfredo (2015) "Propuesta de mejora de los procesos de recepción, gestión de inventarios y distribución de un operador logístico". Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Perú.

La investigación es aplicada tiene como objetivo la elaboración y desarrollo de propuestas de mejora continua para un operador logístico del país.

Conclusiones

1. El capítulo 1 del proyecto presenta un conjunto de metodologías y herramientas para la mejora de procesos investigadas de las cuales tres metodologías fueron seleccionadas: Toyota Business Practices (TBP), Metodología 5S y Kaizen, por ser las que mejor se ajustaban a los problemas analizados.

2. En el capítulo 2, se analizaron las causas de los problemas identificados dentro de las cuales el método es la causa que se repite en los tres procesos con problemas y representa un porcentaje importante de incidencias: 32% en Recepción, 33% en gestión de inventarios y 57% en distribución.

3. El total de pérdidas económicas que representan los problemas identificados en recepción, gestión de inventarios y distribución equivalen a S/. 247, 723.68 Cantidad que representa el 15.98% de los ingresos que obtiene la empresa en promedio al año. Cabe resaltar que para el caso del proceso de gestión de inventarios se consideró el costo de oportunidad de perder al cliente principal.

4. En el capítulo 3, se plantearon diversos mecanismos de control para cada proceso como rediseño de procesos, diseño de procesos nuevos, procedimientos de capacitaciones, formatos de control para transportistas, formatos de control y 384 seguimiento para las 5S con lo cual se asegura el cumplimiento de los procesos de acuerdo a lo establecido.

5. La implementación de las 5S tuvo impacto positivo en los tres procesos: en recepción se aprovechan los 60m² donde antes se acumulaba material de construcción y desperdicios; en gestión de inventarios las zonas de conteo, despacho

y preparación de pedidos se incrementaron de 23, 16 y 26 m² a 70, 70 y 37 m² respectivamente. También se estableció un plan de limpieza y seguimiento.

6. La reacción inicial de los operarios con respecto a la eliminación de la zona de Picking y mantener el orden en la empresa fue poner resistencia a los cambios asociados, ya que debían realizar más actividades relacionadas al orden. Esta oposición duró cerca de dos semanas, luego de la cual los operarios fueron conscientes de que la zona de Picking fomentaba el desorden y el colaborar con mantener los pasillos despejados y los productos en su lugar les facilitaba el trabajo en lugar de adicionarles más carga laboral que fue lo que pensaron en un inicio.

7. Respecto al proceso de recepción, se alcanzó un 100% de importaciones con clasificación de bultos en descarga y con planificación de subcontratación, esto sumado al personal eficiente y aprovechamiento de espacio permitió reducir el tiempo del proceso de 7 horas a un promedio de 4 horas, lo cual generó la reducción de costos del proceso en un 70% en promedio.

8. Los productos de la empresa no contaban con una ubicación fija por lo que el desorden y no poder encontrar un ítem era algo común en el día a día, esta situación se cambió con la nueva distribución de planta, la clasificación ABC y el nuevo sistema WMS ADP. Este último permite ingresar ubicaciones de tal manera que cada vez que se imprime una hoja de sacado se visualice la ubicación del ítem en el almacén.

9. En el proceso de gestión de inventarios, se logró posiciones fijas para un 94% de los más de 700 000 ítems en el almacén, se redujeron los pallets con productos en los pasadizos en un 74%; mientras que la eficiencia de los operarios del almacén alcanzó un 96% gracias a las charlas constantes. Todo esto permitió un crecimiento de un 16% en el ERI reduciendo su variabilidad entre los meses para finalmente llegar a un 95% en el mes de octubre.

10. En el proceso de distribución, los pedidos no entregados por local cerrado se redujeron en un 53%, los pedidos no entregados por no culminación de ruta se redujeron en un 59%, los pedidos rechazados se redujeron en 50%; sin embargo, los

pedidos pendientes aumentaron debido a factores que este proyecto no puede controlar, como tráfico, manifestaciones, construcciones en la carretera, etc.

11. Con respecto a la propuesta de optimización de rutas se realizó un análisis de recorrido y otro de los tiempos totales de recorrido (servicio). La primera propuesta nos sirvió para determinar las rutas a completar y la ruta más corta para llegar a los clientes; sin embargo, no considera factores como los horarios de despacho (7:00 am, 8:00 am y 9:00 am), los tiempos de servicio y el tráfico que varía respecto al horario de salida que son considerados en la segunda propuesta. Por brindar la información más completa y necesaria se eligió adoptar la propuesta de análisis de tiempos.

12. Antes de iniciar el proyecto de investigación, la empresa no manejaba un control de los formatos de transportistas. Una vez realizada la propuesta, se alcanzó un 96% de formatos bien llenados, lo cual junto con la reducción de productos no entregados permitió reducir los costos de distribución en un 63%.

13. Las propuestas de mejora son económicamente viables, ya que los indicadores del proyecto: VAN y TIR representan valores positivos incluso en el escenario pesimista donde los valores respectivos son S/. 102,670 y 11%.

14. La definición de los indicadores de gestión tiene la finalidad de brindar a la empresa una visión clara de sus resultados para que de esta manera se pueda tener claro cuál es el rumbo que se debe tomar y generar mayores beneficios.

López Cervantes, José Alejandro (2013) "Análisis y propuesta de mejora del ciclo de almacenamiento de materiales de una empresa de consumo masivo mediante el uso de tecnologías de información y comunicación". Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú.

El objetivo general es optimizar y mejorar las operaciones del ciclo de almacenamiento mediante la utilización de tecnologías de información y comunicaciones para la identificación automática de materiales. Cabe mencionar

que antes de implementar la tecnología deben proponerse mejoras de procesos y de gestión de inventarios.

Conclusiones

El diagnóstico del ciclo de almacenamiento permitió establecer qué actividades consumían el 80% del tiempo de los procesos del ciclo de almacenamiento. Se concluyó el ingreso de materiales y se debe, básicamente, a operaciones y transportes; el despacho es afectado por retrasos y transportes y la toma de inventarios por las operaciones.

Posteriormente, el análisis de causa y efecto hizo que se ahondara más en las causas específicas de los problemas principales, siendo las más importantes las siguientes: computadoras fijas, codificación manual de materiales y baja confiabilidad de coincidencia del inventario real y virtual.

También se identificó que 5.10% del valor del inventario actual no presenta movimiento en periodos de tiempo mayores a 3 años, siendo más del 90% ocasionado por los repuestos. Está claro que se necesitan políticas claras para reducir el índice de obsolescencia del almacén.

El enfoque ABC multicriterio nos permitió clasificar adecuadamente los materiales, no sólo por el valor del inventario, sino por criterios igualmente importantes como la rotación, la cobertura y el histórico de consumos. El resultado fue que el 8.62% de los ítems son clasificados como A, seguidos por el 34.99% como B y el 56.39% como C.

Las políticas de inventario actuales se encuentran muy cerca del ideal en la curva de intercambio y es factible llegar al punto óptimo, ahorrando más de S/.13, 000.93 mensuales, si se reducen la cantidad de pedidos en 2,000 y el stock de ciclo en S/.642, 475 en un periodo de seis meses. Habiendo pasado a las propuestas de mejoras, se propuso mejorar la gestión de inventarios mediante un sistema de renovación con revisión periódica (sistema P), el cual está acorde con la realidad del almacén. La estandarización de los tiempos de revisión ayudó a elaborar

cronogramas de revisión para cada almacén, esto lleva a ahorrar tiempo considerable en el proceso de toma de inventarios.

Para llegar al ahorro calculado en el análisis de inventario agregado se proponen políticas claras por subcategoría ABC en términos de tiempos de entrega, uso de lotes económico y análisis de pedidos. Esto se relaciona con la propuesta de gestión de proveedores socios, el cual consta políticas claras para los mismos y un sistema de calificación único. Hasta este punto, las propuestas buscan ordenar la gestión de inventarios.

La propuesta más fuerte de este trabajo es la implementación de la identificación automática de materiales mediante un sistema de código de barras con codificación cerrada. Se presentó el diseño de los nuevos procesos logrando un ahorro de tiempos unitarios de 44% en el ingreso de materiales nuevos, 27% en el ingreso de materiales existentes, 8% en el ingreso de materias primas, 23% en el despacho de materias primas y 47% en el despacho de otros materiales. En el caso de la toma de inventarios, se concluye que el ahorro es de 58% de horas-hombre en un período de 11 meses.

Esta tecnología tiene un costo de implementación de S/.338, 995, un costo de operación de S/.8, 740 y un costo de mantenimiento de S/.83, estos dos últimos mensuales. Se calculó que los beneficios ascienden a S/.578, 672 en 11 meses por causa de ahorros en hora-hombre, reducción de rupturas de stock en 2% (como meta) y una mejor política de inventarios. La viabilidad de este proyecto se ve reflejada en los indicadores económicos, pues todos muestran resultados positivos.

Finalmente, se concluye que se han logrado mejorar y reducir los tiempos de las operaciones del ciclo de almacenamiento gracias a una mejora en la gestión de inventarios y a la implementación de la identificación automática de los materiales con un sistema de código de barras. Esta conclusión se basa en que esta TIC logra resolver los tres problemas principales identificados: computadoras fijas, codificación manual de materiales y baja confiabilidad de coincidencia del inventario real y virtual.

Martínez Ángeles, Cristina y Yong Velarde Stephanie (2012) “Propuesta e implementación de un sistema de trazabilidad en los procesos logísticos de un operador para mejorar el nivel de servicio en la logística inversa.” Universidad de Piura. Perú.

El objetivo de mejorar el nivel de servicio en la logística inversa otorgado por la empresa HIGIENC S.A. a sus clientes a través del Operador Logístico.

Conclusión:

Con el sistema de trazabilidad implementado se mejorará el nivel de servicio ofrecido por la empresa HIGIENC S.A. a sus clientes, ya que permitirá llevar un registro de todos los productos dentro y fuera del almacén es decir desde que salen de la planta de producción hasta que es enviado al cliente.

El sistema IWMS es una herramienta útil que empleada junto al ERP SAP da a conocer la ubicación física de cada producto dentro del almacén. Adicionalmente permite que la mercadería con fecha más próxima a vencer sea la primera en ser retirada ofreciendo al cliente mercadería en las mejores condiciones y se evita que la mercadería venza dentro del mismo almacén del Operador Logístico. Gracias al IWMS, el picking se realiza siguiendo un orden de mercadería según los lotes que el sistema identifique.

Debido a la no implementación del sistema IWMS en el almacén no ha sido aún ejecutado físicamente, no es posible precisar con exactitud el impacto en la reducción del indicador Return & Refusal. Por lo que lo que se ha realizado es plantear una serie de supuestos y sus respectivas consecuencias en cada caso. De tal manera que para una reducción de errores en las devoluciones y rechazos de 50%, generará un ahorro de USD 106,503.86, una reducción de 30%, generará un ahorro de USD 389,236.54, una reducción de 20%, generará un ahorro de USD 410,537.11 y finalmente una reducción de 10%, generará un ahorro de USD 431,837.68.

La implementación del sistemas IWMS sí impactará positivamente en el indicador *Return & Refusal* ya que al producirse una devolución o rechazo por parte del cliente y tener detectado el lote de producción, permitirá retroceder a revisar la mercancía respectiva que aún se encuentra en el almacén y así evitar futura devoluciones y rechazos.

Asimismo, el sistema IWMS genera una Hoja de Ruteo, la cual indica al picador las ubicaciones físicas y la ruta a picar según la fecha de vencimiento de lotes para así evitar rechazos, devoluciones o ventas perdidas de mercadería. Todo ello generará mayor satisfacción y fidelización del cliente.

Se recomienda involucrar y brindar capacitación a todo el personal relacionado con el proceso de distribución de mercadería tanto en la empresa HIGIENIC S.A. como en el Operador Logístico ya que las funciones realizadas por cada Personal impacta positiva o negativamente en el resultado final del proceso. Es por ello que es necesario enseñarles cuidadosamente sus funciones y cómo éstas repercuten finalmente en la calidad del servicio brindado al cliente.

Con el supuesto de lograr mejorar la trazabilidad con una reducción de algunos errores en 50%, consecuentemente se reducirán los siguientes causales de las devoluciones y rechazos de 0.83% a 0.63% de la Venta Mensual:

Error picking de mercadería.

Este error se reducirá debido a que el sistema imprimirá el reporte “Hoja de ruteo” el que indica la ruta que el estibador debe seguir para picar la mercadería que se encuentre más próxima a la fecha actual.

Faltantes de producto en caja:

Este error se disminuirá en la zona de control de entrada, ya que se realizará una primera evaluación aleatoria de la calidad de la mercadería arribada de importación al almacén. De encontrarse faltantes de productos, se realizará una segunda revisión aleatoria para evitar cualquier coincidencia. En esta segunda revisión, si se encontrase más cajas con faltantes se revisará toda la mercadería. Si todas las cajas

tuvieran productos faltantes se comunicará a fábrica para su devolución, de lo contrario, sólo las cajas con productos faltantes serán destinadas a la bodega DRC BL (productos bloqueados).

Producto interior en mal estado.

Este error se disminuirá con las revisiones aleatorias descritas en el punto anterior.

Vencimiento:

Para disminuir el error de la mercadería vencida por importación, se realizará las dos revisiones aleatorias descritas en el punto anterior. Adicionalmente se reducirá la devolución de mercadería entregada al cliente debido a que los productos serán distribuidos al cliente según el método *FEFO* – primero que entra, primero que sale – y mediante el control de lotes ya que la “Hoja de ruteo” ayudará a no enviar mercadería vencida al cliente ya que este reporte indica el orden de la mercadería a picar considerando su fecha de vencimiento.

Fallas en corrugado de la caja:

Este error se disminuirá con las revisiones aleatorias descritas en el punto anterior. Debido a que las ventas mensuales promedio son \$7,809, 265 y la reducción de este indicador representa sólo el 1.4% de la Venta Mensual, los esfuerzos por implementar estas mejoras en los procesos en el Operador Logístico son focalizadas en brindar un mejor nivel de servicio al cliente, más no en la generación de ahorros para la empresa HIGIENIC S.A. El tiempo de entrada y despacho de mercadería en almacén se incrementará debido a que no sólo se controlará la cantidad de cajas recepcionadas a enviar sino también el número de lote, básico para el proceso de trazabilidad. Sin embargo, esto ayudará a realizar seguimiento a la mercadería fallada y así disminuir la incidencia futura de devoluciones y rechazos.

Con la implementación de la solución propuesta se estará dando cumplimiento a la Ley General de Salud N° 26842 Decreto Supremo N° 021-2001-SA, 2001, la cual resguarda las buenas prácticas de los almacenes de productos farmacéuticos. El

sistema IWMS permite imprimir en las facturas que se entregan al cliente el número de lote, con el cual es más rápido identificar los productos de esa misma línea de producción en caso se encuentre dañado.

Álvarez Tanaka, Raúl Augusto (2009) "Análisis y propuesta de implementación de pronósticos y gestión de inventarios en una distribuidora de productos de consumo masivo". Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú.

En muchos casos las empresas comienzan a crecer de manera desordenada incurriendo en muchas pérdidas que podrían ser eliminadas de manera sencilla pero que se dejan de lado por enfocarse en las actividades del día a día. Es por ello que para que una empresa pueda crecer de manera sostenida es necesario que evalúe sus procesos para poder identificar las mejoras que pueda implementar y de esa manera volverse más eficiente.

El realizar la planificación de las compras de manera empírica y en base al criterio del encargado del almacén es una manera rápida para poder ejecutar esta actividad pero que también conlleva a una gran probabilidad de error ya que no se actúa en base a ningún criterio metodológico. El implementar un sistema de planificación de la demanda permite disminuir el error y en muchos casos obtener ahorros sumamente significativos.

Contar con procesos que requieren gran cantidad de trabajo manual conlleva inevitablemente a incurrir en errores y en pérdida de tiempo por reproceso debido a fallas humanas. Es por ello que el contar con herramientas que permitan automatizar en cierta medida dichos procesos permite llevar un control más rápido y exacto. Por ejemplo tenemos el caso del control del inventario en el almacén de la distribuidora.

En el caso de la distribuidora es conveniente implementar un sistema de revisión periódica (sistema p). Esto debido a la gran cantidad de productos que maneja resultaría inmanejable tener un sistema Q para cada uno de los productos ya que el

costo por realizar los pedidos por cada uno de ellos en vez de hacerlo de una sola vez sería mayor.

El poder contar con un proceso que permita vincular las diferentes funciones de cada una de las áreas es fundamental para poder tomar decisiones de manera más eficiente sin tener que incurrir en reproceso innecesarios.

2.1.2 Antecedentes Internacionales

Días Chimba, Raimundo (2011). "Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la comisión federal de electricidad de la zona Montemorelos-Linares. Nuevo León". Universidad de Montemorelos. México.

Conclusiones:

Esta investigación tuvo como objetivo conocer si la autoevaluación del nivel de capacitación influye en la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares, Nuevo León.

Con los resultados obtenidos del análisis estadístico a los datos de la muestra Se pudo concluir que sí existe una influencia lineal, positiva y significativa. Esto significa que a mayor nivel de autoevaluación de la capacitación, mayores el nivel de autoevaluación del desempeño laboral. (pag.83).

El análisis a la hipótesis permitió conocer que las variables de género, grado de escolaridad y el tipo de empleo no tuvieron un efecto significativo sobre la autoevaluación del nivel de capacitación, interpretándose que tanto hombres como mujeres de los diferentes grados de escolaridad, de tiempo completo y eventuales, tuvieron una buena autoevaluación del nivel de capacitación.(pag.84).

Con las preguntas de investigación se pretendió conocer la autoevaluación del nivel de capacitación y la autoevaluación del nivel de desempeño laboral percibidos por los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares. En relación con la autopercepción

del nivel de capacitación, los empleados perciben contar con un nivel que va entre bueno y excelente. Para la dimensión que tiene que ver con el auto percepción del desempeño laboral, los empleados se encontraron ubicados entre bueno y excelente. (pag.87).

Pérez Varela, María Luz y Sabia, Alejandra Marina. (2013). “Influencia de la Capacitación Laboral y la Evaluación de Desempeño en el Clima Organizacional de Hoteles 4 estrellas de Mar del Plata”. Universidad Nacional de Mar del Plata. Argentina.

Conclusiones:

Llegando a esta instancia final de la investigación, consideramos positivo realizar un balance de la misma. Elegimos esta temática en función de nuestro interés en el área de la Psicología Laboral, y todos los contenidos que ella implica, teniendo en cuenta que los mismos son hoy en día cuestiones que cada vez están más presentes en el común de la gente, ya que con mayor frecuencia que en otros tiempos, las organizaciones se amoldan a las nuevas reglas del mercado laboral. Al estar interesadas en esta área en general, se nos dificultó elegir qué conceptos desarrollar en la investigación, para lo cual resultó fundamental el apoyo de nuestra tutora quién nos guió en la relación entre “Clima Organizacional – Capacitación – Evaluación de Desempeño.

Al ser esta la primera investigación que realizamos, fueron muchas las expectativas que tuvimos en un comienzo, desconociendo cuales eran los tiempos reales que requiere un trabajo de estas características, debiendo afrontar en muchas ocasiones contratiempos ajenos a nuestro alcance. A lo largo de camino, nos encontramos con algunas limitaciones como fue lograr el primer acercamiento con los hoteles, ya que en la mayoría de ellos no obtuvimos respuesta alguna, incluso habiendo entregado el anteproyecto para despejar cualquier tipo de inquietudes que pudieran surgir. De hecho, a los hoteles que componen la muestra llegamos mediante contactos de conocidos. Otras de las limitaciones fue la composición de la muestra, lo cual creemos está relacionado con nuestro desconocimiento sobre el tema, y con suponer que al ser Mar del Plata una ciudad turística sería mayor la cantidad de empleados

por hotel, dejando de lado el hecho de que la investigación se llevó a cabo en temporada baja. Sin embargo, pudimos superar este obstáculo y obtener una muestra que de todos modos fuera representativa.

Dentro de nuestro imaginario, supusimos que un hotel 4 estrellas situado en una ciudad turística como lo es Mar del Plata, contaría con un departamento de Recurso Humanos, o al menos con empleados capacitados para llevar a cabo tales funciones. Para nuestra sorpresa, esto no fue así, sumando una recurrencia más a las conclusiones 93 obtenidas, ya que la ausencia de los mismos también aportaba información a fines de esta investigación. En líneas generales, nos sentimos conformes con los resultados obtenidos en este trabajo de investigación, el cual nos hizo conocer otra versión de nuestro rol como futuras psicólogas, que es el de investigadoras. En el cual nos sentimos muy cómodas, y entusiasmadas en tanto salimos a realizar un trabajo de campo, pudiendo entrelazar lo que dicen los textos con lo que nos muestra la realidad, tomando este trabajo como una instancia más de aprendizaje que nos ofrece esta carrera.

Bohórquez Vanegas, Angélica María y Tovar Beltrán, Laura Andrea. (2008). "Propuesta de mejoramiento al proceso de capacitación implementado por el área de gestión humana de Almacénar S.A., para todos sus colaboradores" Universidad de la Salle. Bogotá.

Conclusiones:

Una empresa como Almacénar, con más de 55 años de experiencia en el mercado Colombiano, siendo calificada por sus clientes como la mejor opción de soluciones logísticas, a través de su portafolio de servicios y su promesa de servicio, ha demostrado ser una organización sólida y con un alto sentido de la proyección en cuanto a sus actividades concierne, por ello se ha considerado que tiene las herramientas necesarias para utilizar cada uno de sus procesos en pro de los beneficios no solo organizacionales sino también el de sus empleados.

En este caso, dadas las investigaciones y los análisis realizados a lo largo del presente trabajo de grado, se puede concluir que en Almacénar existe un proceso que

aunque actualmente se encuentre implementado, no se está cumpliendo con el objetivo el cual fue creado; este es el proceso de capacitación, y el motivo que impulso a desarrollar el presente proyecto, pues aunque la empresa cuente con muy buenos resultados, financieros y operacionales, el talento humano en cuanto al tema de capacitación, no debe ser motivo de descuido en una organización, por ello se realizaron las propuestas vistas en el último capítulo, con el fin de ser aplicadas para mejorar el proceso de capacitación que actualmente tienen y convertirlo en una herramienta clave de competitividad, que mejore los resultados de la Compañía, mediante la motivación, el conocimiento y el desarrollo de las habilidades de los colaboradores.

La capacitación es la herramienta de inversión más duradera y valiosa que la empresa pueden ofrecerle a sus empleados, pues el conocimiento es un privilegio que adquieren las personas para toda la vida, no es un beneficio efímero como el dinero, este permanece y se desarrolla con la experiencia, son de los beneficios más positivos que generan valor a las personas y al mismo tiempo a la organización.

Oquendo Chuquej, Brenda Johanna (2010). "Programa de capacitación para una empresa de servicios de soluciones para el manejo de documentos". Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala.

Conclusiones:

1.-De acuerdo al análisis realizado en la empresa objeto de estudio, no existe un programa de capacitación estructurado, actualizado y que responda a las necesidades reales de los colaboradores, lo cual se refleja en la disminución del Índice de satisfacción de los clientes, disminución en las ventas y desmotivación de los colaboradores, comprobando de esta manera la hipótesis1

2.-La capacitación que ha proporcionado la empresa, se realiza sin efectuar un diagnóstico de las necesidades de capacitación, base para enfrentar de mejor manera las deficiencias en el desempeño de los colaboradores.

3. No se cuenta con el presupuesto adecuado para implementar y mantener los programas de capacitación necesarios en la organización.

4. No se realiza el seguimiento oportuno a cada una de las actividades establecidas en el programa de capacitación, así mismo no se consideran los factores necesarios para la ejecución del mismo.

5. No se evalúa la efectividad de los cursos impartidos, ni el impacto que estos tienen en el desempeño de los colaboradores, para garantizar la consecución de los objetivos de crecimiento y rentabilidad que la organización tiene establecidos.

2.2 Bases teóricas de las Variables

2.2.1 Bases teóricas de capacitación laboral

La capacitación es una forma de actualizar conocimientos que están acorde a las funciones del trabajo que uno realiza, y permite desarrollar habilidades que ayuden a solucionar errores vigentes. Según Chiavenato (2007)

La palabra capacitación tiene muchos significados. Algunos especialistas consideran que es un medio para desarrollar la fuerza de trabajo de las organizaciones; otros lo interpretan más ampliamente y consideran que las capacitaciones sirven para un debido desempeño del puesto, asimismo extiende el concepto a un nivel intelectual por medio de la educación general. (pp. 385).

Concepto y tipo de capacitación

Para Silíceo Aguilar (2004, pp.25) “la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades, y actitudes del colaborador”.

Otros autores como Werther Keith (2008: 252) emplean el término entrenamiento como sinónimo de la capacitación:

“El entrenamiento auxilia a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse a todo a su vida laboral y pueden auxiliar en el desarrollo de esa persona para cumplir futuras. Por otra parte ayudan al individuo en el manejo de responsabilidades futuras independiente de las actuales”.

Mientras que Grados E. (2009: 223) afirma que “la capacitación no es nueva, ya que las destrezas y los conocimientos necesarios para desempeñar un puesto de trabajo se han transmitido desde siempre, aunque su forma, método y sus procedimientos hayan evolucionado”.

Cuando hablan de capacitación, nos referimos a un proceso mediante el cual se busca obtener determinados beneficios que justifican su existencia: Por ejemplo, menos accidentes de trabajo, menor rotación, incrementos de las actitudes, mayor productividad y eficiencia.

Autores como Chiavenato (2007) destacan el aspecto educativo de la capacitación:

Es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por el medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como el desarrollo de habilidades y competencias.

El ser humano desde que nace hasta que muere, vive en constante interacción con su ambiente, que consiste en la recepción y ejercicios de influencias en sus relaciones con él. La educación es la preparación para la vida y por la vida. Se puede hablar de varios tipos de educación: Social, religiosa, cultural, política, moral, profesional, etc. El tipo de educación que nos interesa en este momento es la educación profesional. (pp. 385, 386)

La educación profesional es la educación institucionalizada o no, que busca preparar al hombre para la vida profesional. Para Chiavenato (2007) la educación profesional comprende tres etapas interdependientes, pero perfectamente distintas:

Formación Profesional: Es la educación profesional, institucionalizada o no, que prepara a la persona para una profesión en determinado mercado de trabajo. Sus objetivos son amplios y mediatos, sus miras son a largo plazo, buscan calificar a la persona para una futura profesión.

Desarrollo Profesional: Es la educación profesional, que perfecciona a la persona para ejercer una especialidad dentro de una profesión. La educación profesional busca ampliar, desarrollar y perfeccionar a la persona para su crecimiento profesional en determinada especialidad dentro de la organización o para que se vuelva más eficiente y productiva en su puesto. Sus objetivos son menos amplios que los de la formación, están ubicados en el mediano plazo y buscan proporcionar conocimientos que trasciendan a los que exige el puesto actual, al prepararla así para asumir funciones más complejas.

Capacitación: Es la educación profesional para la adaptación de la persona en un puesto o función. Sus objetivos están ubicados en el corto plazo, son restringidos e inmediatos, y buscan proporcionar al hombre los elementos esenciales para el ejercicio de un puesto, preparándole adecuadamente para él. (pp. 385)

La capacitación es una inversión y no un gasto

Algunos autores incluso se enfocan más allá del aspecto educativo y se refieren al factor económico detrás de la capacitación, como Chiavenato (2007) cita a Hoyler que considera que:

La capacitación es una inversión de la empresa que tiene la intención de capacitar al equipo de trabajo para reducir o eliminar la diferencia entre su desempeño presente y los objetivos y logros propuestos. En otras palabras, en un sentido más amplio, la capacitación es un esfuerzo dirigido hacia el equipo con el objetivo de facilitar que éste alcance, de la forma más económica posible, los objetivos de la empresa. En este sentido, la capacitación no es un gasto, sino una inversión que produce a la organización un rendimiento que verdaderamente vale la pena. (pp. 386).

Objetivo de la capacitación

De acuerdo con Siliceo Aguilar (2004):

El objetivo de un centro de educación en la empresa (capacitación interna) se podría entender de la siguiente manera: Para el objetivo general de una empresa se logre plenamente, es necesaria la función de capacitación que colabora aportando a la empresa un personal debidamente adiestrado, capacitado y desarrollado para que desempeñe sus funciones habiendo previamente descubriendo las necesidades reales de la empresa. (pp. 25)

Según Chiavenato (2007), los principales objetivos de la capacitación son:

- a) Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto.
- b) Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no solo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas.
- c) Cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración. (pp. 387)

Ciclo de la capacitación

Para Chiavenato (2007, pp. 389) la capacitación cubre una secuencia programada de hechos que se pueden visualizar como un proceso continuo, cuyo ciclo se renueva cada vez que se repite. El ciclo de capacitación se asemeja a un modelo de sistema abierto, cuyos componentes del ciclo de la capacitación son:

1) Detección de las necesidades de capacitación (Diagnostico), es la primera etapa de la capacitación y se refiere al diagnóstico preliminar que se precisa hacer. La detección de las necesidades de capacitación se puede efectuar considerando tres niveles de análisis:

- a) Nivel de análisis de los recursos humanos: El sistema organizacional.
- b) Nivel de análisis de toda organización: El sistema de capacitación.
- c) Nivel de análisis de las operaciones y tareas: El sistema de adquisición de habilidades.

2) Programa de capacitación para atender las necesidades, una vez efectuado el diagnóstico de la capacitación, se sigue con terapéutica, es decir la elección y la prescripción de los medios de tratamiento para sanar las necesidades señaladas y percibidas. En otras palabras, una vez efectuada la detección y determinadas las necesidades de capacitación, se pasa a preparar su programa.

El programa de capacitación se sistematiza y sustenta en los aspectos siguientes que deben ser identificados durante su detección:

- 1.- ¿Cuál es la necesidad?
- 2.- ¿Ocurre en otra área o división?
- 3.- ¿Cuál es su causa?
- 4.- ¿Qué se debe enseñar?
- 5.- ¿Quién debe aprender?
- 6.- ¿Quién debe enseñar?

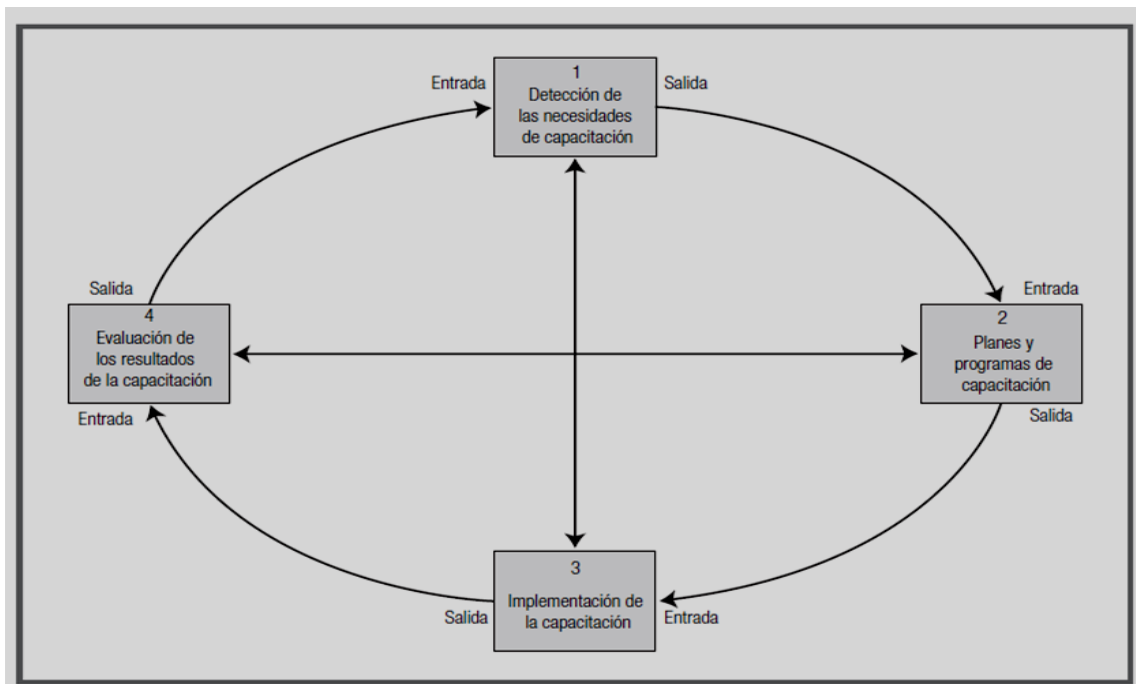
3) Implementación y realización del programa de capacitación, es la tercera etapa del proceso de la capacitación. Una vez diagnosticada las necesidades y elaborado el programa de capacitación, el siguiente paso es la implementación. La implementación ó realización de la capacitación presupone el binario formado por el instructor y el aprendiz. Los aprendices son las personas situadas en un nivel jerárquico cualquiera de la empresa que necesitan aprender ó mejorar sus conocimientos sobre alguna actividad ó trabajo. Los instructores son las personas situadas en un nivel jerárquico cualquiera de la empresa, que cuenta con la experiencia ó están especializadas en determinada actividad ó trabajo y que transmiten sus conocimientos a los aprendices. Así, los aprendices pueden ser novatos, auxiliares, jefes, ó gerentes y por otra parte los instructores pueden ser auxiliares, jefes, gerentes ó incluso el personal del área de capacitación ó consultores externos/especialistas contratados.

4) Evaluación de los resultados, La etapa final del proceso de capacitación es la evaluación de los resultados obtenidos. El programa de capacitación debe incluir la evaluación de su eficiencia, la cual debe considerar dos aspectos:

1.- Constatar si la capacitación ha producido las modificaciones deseadas en la conducta de los empleados.

2.- Verificar si los resultados de la capacitación tienen relación con la consecución de las metas de la empresa.

Figura Nro.1 Ciclo de capacitación



Fuente: Chiavenato (2007)

La evaluación de los resultados de la capacitación se puede hacer en tres niveles, a saber:

1) Evaluación a nivel organizacional. En este nivel la capacitación debe proporcionar resultados como:

- a) Aumento en la eficacia organizacional.
- b) Mejora de la imagen de la empresa.
- c) Mejora el clima laboral.
- d) Mejora en la relación entre la empresa y los empleados.

2) Evaluación a nivel de los recursos. En este nivel, la capacitación debe proporcionar resultados como:

- a) Reducción de la rotación de personal.
- b) Reducción del ausentismo.
- c) Aumento de la eficiencia individual de los empleados.
- d) Aumento de las habilidades.

3) Evaluación a nivel de las tareas y operaciones. En este nivel, la capacitación debe proporcionar resultados como:

- a) Aumento de productividad.
- b) Mejora la calidad de los productos y servicios.
- c) Mejora la atención al cliente.
- d) Reduce del índice de accidentes. (pp. 388 - 403)

Para Silíceo (2004):

El diagnóstico, es una labor de conjunto propia del equipo de trabajo, los diferentes responsables de la función, en colaboración con los jefes de línea, deberán reunirse con la periodicidad que sea necesaria para hacer un diagnóstico de la situación actual de la empresa, proponiendo las medidas que se deben tomar y elaborar el perfil ideal de los colaboradores, es decir, crear y manejar en forma eficaz, el inventario de recursos humanos, las tablas de reemplazo , los programas de capacitación y todo ello a partir de un diagnóstico organizacional.

Ahora bien, no necesariamente han de ser capacitados todos a la vez, ya que estaría inconcebible. El proceso de elaboración de planes y programas deberá incluir el método utilizado para establecer el orden de prioridad en que habrá de capacitarse tanto por niveles como por puestos específicos, teniendo en mente que resulta conveniente dar prioridad a los trabajadores más antiguos. (pp.43)

Silíceo Aguilar (2004, pp.150) “Evaluación, es la forma en que se puede medir la eficacia y resultados de un programa educativo y de la labor de un instructor, para obtener la información que permita mejorar habilidades y corregir eventuales errores”.

Según Werther (2008, pp.258) “La evaluación de necesidades permite establecer un diagnóstico de los problemas actuales y de los desafíos ambientales que es necesario enfrentar mediante el desarrollo a largo plazo”.

Dice Grados (2009), que la evaluación es la corroboración ó comprobación de lo alcanzado con respecto a lo planeado. Sirve para tomar medidas correctivas y está presente en cada proceso.

Para Grados la detección de necesidades de capacitación es planear y determinar que hacer e implica 6 momentos ó etapas:

- 1) Establecer en qué áreas se necesita capacitación para desempeñar correctamente un puesto de trabajo.
- 2) Identificar quienes son los empleados en una misma Progresión y presupuesto necesitan capacitar y en qué actividad.
- 3) Determinar la profundidad y en qué cantidad se requiere que un empleado domine su especialización
- 4) Determinar cuándo y en qué orden serán capacitados, según las prioridades y los recursos con que cuenta la empresa.(pp. 223-230)

2.2.2 Bases teóricas de gestión logística

Según Mora García (2010) 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. En la actualidad, cada vez es más frecuente la utilización de este término por parte de organizaciones que cuentan con un número elevado de puntos de suministro y de clientes geográficamente dispersos. Un ejemplo representativo de esta situación lo constituyen las multinacionales, que llevan a cabo el aprovisionamiento de materiales, la fabricación y la distribución de sus productos en distintos países.

La década de los setenta fue muy importante para el desarrollo de la logística. Hasta ese momento, la filosofía de gestión mundial de las empresas estaba basada en:

- Los recursos energéticos en el mundo eran baratos e ilimitados.
- Las empresas tenían tasas de crecimiento siempre positivas.
- La demanda siempre sería el factor determinante de ventas y beneficios.

(pp.2)

Para H. Ballou (2004) Tan remotamente como lo registra la historia, los bienes que las personas querían no se producían en el lugar donde querían que se consumieran, o no eran accesibles cuando la gente los quería consumir. La comida y otras mercancías útiles o de conveniencia estaban ampliamente dispersas y sólo disponibles en abundancia en ciertas épocas del año. Los antiguos podían consumir los bienes en su ubicación inmediata o moverlos a un lugar preferido, almacenándolos para usarlos más tarde. Sin embargo, como todavía no existían transportes y sistemas de almacenamiento bien desarrollados, el movimiento de los bienes estaba limitado a lo que un individuo pudiera mover personalmente, y el almacenamiento de las mercancías perecederas era posible sólo por un breve espacio de tiempo. El sistema limitado de movimiento-almacenamiento por lo general obligaba a las personas a vivir cerca de las fuentes de producción y a consumir más bien un rango estrecho de bienes.

Incluso hoy en día, en algunas zonas del mundo, el consumo y la producción tienen lugar sólo dentro de una región geográfica muy limitada. Todavía pueden observarse sorprendentes ejemplos en las naciones en vías de desarrollo de Asia, América del Sur, Australia y África, donde parte de la población vive en aldeas pequeñas y autosuficientes, y la mayoría de los bienes que necesitan los residentes se producen o se adquieren en las cercanías inmediatas. Se importan pocos bienes de otras zonas. Por lo tanto, la eficiencia de la producción y el estándar económico de vida por lo general son bajos. En este tipo de economías, un sistema de logística bien desarrollado y económico alentaría el intercambio de bienes con otras zonas de producción del país, o incluso del mundo. (pp. 1)

Definiciones de Logística

Según Velázquez (2012) la logística son todas aquellas actividades que ayudarán a la empresa a administrar de manera eficiente sus materias primas, así como sus productos terminados, para la producción y distribución de sus productos mediante una programación y rutas idóneas, en el menor tiempo posible. Debe, además, controlar el inventario, determinar cuántos insumos y bienes necesita, y llevar un registro de cada materia prima, componente, producto terminado o en proceso, y equipo, lo que incluye establecer cuántos artículos se tienen, dónde y quién es responsable de éstos.

Una de las actividades del proceso de la logística, es llevar el control del inventario a modo de facilitar y determinar el registro de la materia prima y el producto terminado, lo que ayuda a la empresa a reducir costos por un lado, y a satisfacer las necesidades del consumidor. (pp. 12)

Según Mora García (2010) Actualmente dentro de una empresa, las necesidades pueden ser internas (aprovisionamiento de bienes y servicios para garantizar el funcionamiento de la organización), o externas (la satisfacción del cliente). La logística recurre a varias actividades y know how que participan en la gestión y control de flujos físicos y de informaciones, así como de medios.

La logística es una actividad interdisciplinaria que vincula las diferentes áreas de la compañía, desde la programación de compras hasta el servicio postventa; pasando por el aprovisionamiento de materias primas; la planificación y gestión de la producción; el almacenamiento, manipuleo y gestión de stock, empaques, embalajes, transporte, distribución física y los flujos de información.

Con la logística se determina y coordina en forma óptima el producto correcto, el cliente correcto, el lugar correcto y el tiempo correcto.

Por lo tanto, la logística no es una actividad funcional sino un modelo, un marco referencial; no es una función operacional, sino un mecanismo de planificación; es

una manera de pensar que permitirá incluso reducir la incertidumbre en un futuro desconocido. (pp.6)

Hay tantas definiciones logísticas como libros y personas existen; sólo queremos destacar dos acepciones que, por modernas y simples, reúnen el contexto general del quehacer logístico:

Según GS1 Colombia (Instituto Colombiano de Automatización y Codificación Comercial), logística es el proceso de planear, controlar y administrar la cadena abastecimiento y distribución, desde el proveedor hasta el cliente y con un enfoque en la red de valor y colaboración entre los actores de la red logística interna y externa.

La definición promulgada por el Council of Logistics Management (CLM), Consejo de Administración Logística, una organización profesional de administradores logísticos, educadores y profesionales fundada en 1962, con el propósito de su educación continua y el intercambio de ideas, es: La logística es el proceso de planear, implementar y controlar el flujo y almacenamiento eficiente y a un costo efectivo de las materias primas, inventarios en proceso, de producto terminado e información relacionada, desde los puntos de origen hasta los de consumo; con el propósito de satisfacer las necesidades de los cliente.(pp. 7)

H. Ballou (2004) La logística es la parte del proceso de la cadena de suministros que planea, lleva a cabo y controla el flujo y almacenamiento eficientes y efectivos de bienes y servicios, así como de la información relacionada, desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el fin de satisfacer los requerimientos de los clientes.

Esta es una definición excelente, ya que transmite la idea de que los flujos del producto tienen que ser manejados desde el punto donde se encuentran como materias primas hasta el punto donde finalmente son descartados. En ésta, la logística también se ocupa del flujo de los servicios, así como de los bienes físicos, un área de crecientes oportunidades de mejora. También sugiere que la logística es un proceso, es decir, que incluye todas las actividades que tienen un impacto en hacer que los bienes y servicios estén disponibles para los clientes cuándo y dónde deseen

adquirirlos. Sin embargo, la definición implica que la logística es una parte del proceso de la cadena de suministros, no todo el proceso. (pp.4).

Importancia de la logística

Según Mora García “Gestión Logística Integral” (2010, pp.6) La importancia de la logística viene dada por la necesidad de mejorar el servicio al cliente, optimizando la fase de mercadeo y transporte al menor costo posible.

Algunas de las actividades que pueden derivarse de la gerencia logística en una empresa son las siguientes:

- Aumento en líneas de producción.
- Eficiencia en la producción; alcanzar niveles altos de manufactura.
- Mantenimiento de niveles de inventarios cada vez menores en la cadena de distribución.
- Desarrollo de sistemas de información.

H. Ballou “Logística administración de la cadena de suministro” (2004) La logística gira en torno a crear valor: valor para los clientes y proveedores de la empresa, y valor para los accionistas de la empresa. El valor en la logística se expresa fundamentalmente en términos de tiempo y lugar. Los productos y servicios no tienen valor a menos que estén en posesión de los clientes cuándo (tiempo) y dónde (lugar) ellos deseen consumirlos. Por ejemplo, las entradas a un evento deportivo no tendrán valor para los clientes si no están disponibles en el tiempo y en el lugar en los que ocurra el evento, o si los inventarios inadecuados no satisfacen las demandas de los aficionados. Una buena dirección logística visualiza cada actividad en la cadena de suministros como una contribución al proceso de añadir valor. Si sólo se le puede añadir poco valor, entonces se podrá cuestionar si dicha actividad debe existir. Sin embargo, se añade valor cuando los clientes prefieren pagar más por un producto o un servicio que lo que cuesta ponerlo en sus manos.

Por varias razones, para muchas empresas de todo el mundo, la logística se ha vuelto un proceso cada vez más importante al momento de añadir valor. (pp.13)

Objetivo de la logística

Según Velázquez Velázquez “Canales de distribución y Logística (2012, pp.12) El objetivo fundamental de la logística es colocar los productos adecuados (bienes y servicios) en el lugar correcto, en el momento preciso y en las condiciones deseadas, con el fin de contribuir, lo máximo posible, con la rentabilidad de una empresa.

Según Mora García “Gestión Logística Integral” (2010) 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. Todo ello se traduce en una tasa de retorno de la inversión más elevada, con un aumento de la rentabilidad.

Otro de los objetivos primordiales de la logística es reducir costos y contribuir sustancialmente a las utilidades de las compañías, mediante la racionalización y optimización de los recursos utilizados.

Se tienen entonces los siguientes objetivos:

- Asegurar que el menor costo operativo sea un factor clave de éxito.
- Suministrar adecuada y oportunamente los productos que requiere el cliente final.

- Convertir la logística en una ventaja competitiva ante los rivales.

Para ser competitivo en un esquema tradicional, elevar el precio de venta era la estrategia moderadora en los mercados protegidos y cerrados. Lo anterior ya no es posible porque en un mercado globalizado el precio no lo fija el productor, lo establece el consumidor. En consecuencia, la utilidad se plantea como:(pp.11)

Precio Mercado – Costo = Utilidad

H. Ballou “Logística administración de la cadena de suministro” (2004) En la amplitud de los objetivos de una compañía, el gerente de logística de los negocios busca alcanzar los objetivos del proceso del canal de suministros que llevará a la empresa hacia sus objetivos generales. En concreto, el deseo es desarrollar una mezcla de actividades de logística que redundará en el mayor rendimiento sobre la inversión posible con el tiempo. Hay dos dimensiones para este objetivo: 1) el impacto del diseño del sistema de logística en la contribución de los ingresos, y 2) el costo de operación y los requerimientos de capital para ese diseño.

El objetivo de la logística puede ser el de minimizar los costos sujetos a lograr el nivel de servicio deseado, en vez de aumentar al máximo las utilidades o el rendimiento sobre la inversión. (pp, 27)

Gestión de compras y abastecimiento

Según Mora García “Gestión Logística Integral” (2010) En términos de gestión y control de operaciones relacionadas con los flujos físicos de materiales, las compras se constituyen en la primera función de la cadena de suministro. Esto debido a que el inicio de este importante proceso depende de las necesidades de materias primas y materiales de empaque identificadas para los procesos productivos; así como de los repuestos para las tareas de mantenimiento; recurso humano necesario; horas de montacargas requeridas en el centro de distribución; cantidad de papel para fotocopias, etc. Tal determinación de actividades nace de la planeación y pronóstico de la demanda que realice una determinada compañía. Sin embargo, la función de compras se integra a este proceso, al igual que al de innovación y desarrollo, como un agente conocedor de las fuentes de aprovisionamiento y, por ende, de aquellos actores capaces de satisfacer de manera óptima los requerimientos de adquisición de la empresa.

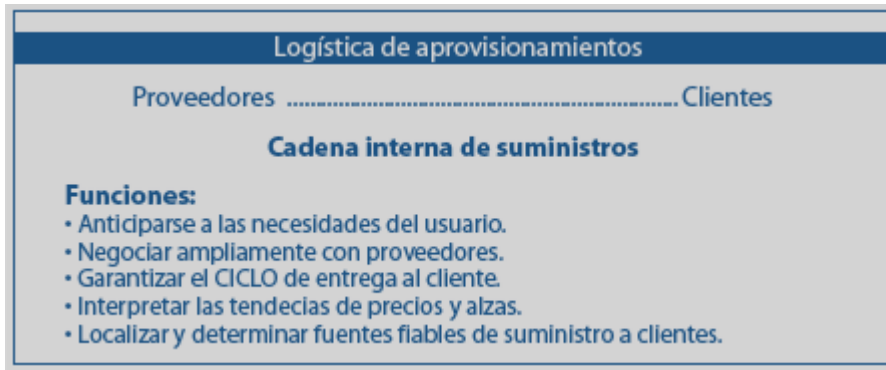


Figura: N°2 Cadena interna de suministros

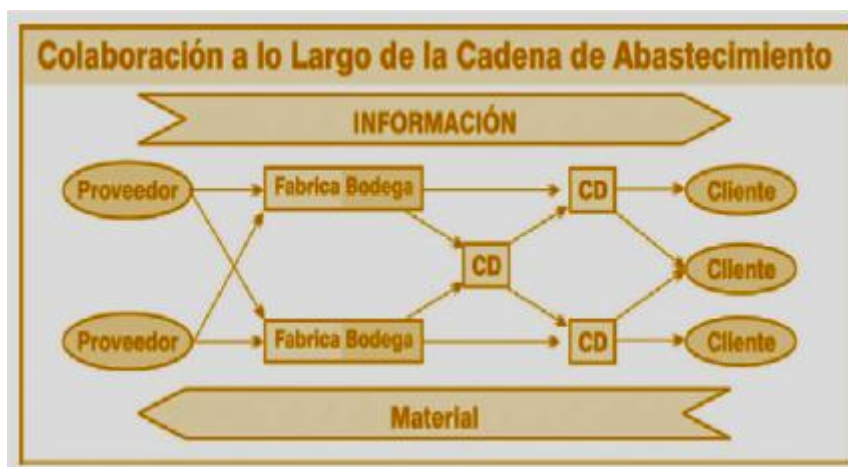


Figura: N°3 Cadena de abastecimiento

En principio, la gestión de compras y de aprovisionamiento se presenta como encaminada a la adquisición, reposición y, en general, a la administración y entrega de materiales e insumos indispensables para el adecuado desempeño de la organización; con el objetivo de obtener calidad, cantidad y precio justo; con un equilibrio sostenido entre la compañía y el proveedor para beneficio mutuo.

Bajo el enfoque logístico esta área adquiere un papel más preponderante, en la medida que actúa como agente integrador entre clientes y proveedores; formando así parte del concepto de cadena de abastecimiento. Compras tiene una característica natural de unir las relaciones entre industrias correlacionadas, más allá de simples esquemas de negociación, pasando a modelos de colaboración e integración. (pp.39, 42)

H. Ballou “Logística administración de la cadena de suministro” (2004) La coordinación del flujo de bienes y servicios entre las instalaciones físicas es un asunto importante en el manejo de la cadena de suministros, La decisión de las cantidades que se moverán, el momento de moverlas, la forma de moverlas y las ubicaciones de donde serán adquiridas son preocupaciones frecuentes, Estas decisiones de programación se presentan dentro de la cadena de suministros y su buen manejo implicará la coordinación con otras actividades dentro de la empresa, en especial con producción. En este capítulo analizaremos la forma en que pueden manejarse tales problemas de programación. Además, se considera el proceso de compras como una actividad dentro del proceso de programación, Incluso cuando el proceso de compras es principalmente un proceso de adquisición, muchas de sus decisiones afectan en forma directa al flujo de bienes o servicios dentro de un canal logístico. Por esto sólo se analizan decisiones seleccionadas y se sugieren métodos de solución. La función completa de compras no puede cubrirse en este capítulo, por lo que se orientará al lector sobre uno de los muchos libros de texto sobre el proceso de compras para un análisis más completo. (pp.424)

Gestión de Inventario

Según Velázquez Velázquez “Canales de distribución y Logística (2012)

Inventario es contabilizar todas las materias primas, componentes y productos, ya sea parcial y totalmente terminado, así como los equipos que se usan en la empresa.

El inventario físico se efectúa cada cierre de periodo de la empresa, que regularmente es de un año, y en donde se contabilizan todos los activos fijos y circulantes que se tienen en el periodo, y se comparan con el periodo anterior. (pp.33).

Según Mora García “Gestión Logística Integral” (2010) Los inventarios son recursos utilizables que se encuentran almacenados en algún punto específico del tiempo.

La función básica de las existencias es el desglose, es decir, separar las actividades internas de una compañía, tales como manufactura, distribución o comercialización.

Con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, debe encontrarse el equilibrio ideal, brindándoles el mayor nivel de servicio posible con el menor nivel de inventario. Si un bien no está disponible en el momento en que el cliente lo solicita, se perderá la venta y, en algunas circunstancias, posiblemente, las ventas futuras. Por el contrario, si se tienen altas cantidades de dicho producto, se tendrán altos costos asociados a los costos de oportunidad de tener recursos de capital invertidos innecesariamente en dichas mercancías. El objetivo final de una buena administración del inventario, es mantener la cantidad suficiente para que no se presenten ni faltantes (stock outs) ni excesos de existencias (over stock), en un proceso fluido de producción y comercialización. Esto conduce a tener una adecuada inversión de los recursos de una compañía y un nivel óptimo de costos de administrar el inventario.

Consideración histórica de los inventarios (Push-Pull) La historia nos demuestra que una buena gestión de *stocks* es señal de eficacia y sabiduría. En el antiguo Egipto tenemos un ejemplo clásico de gestión de inventarios: José propone al faraón almacenar víveres en los años de abundancia, previendo los de escasez; el faraón acepta y, posteriormente, se aprecian los buenos resultados. (pp.70, 82, 85, 88)

Según Mora García "Gestión Logística Integral" (2010) Podemos encontrar muchas acepciones de inventario, pero para entender esto es menester, primero, asimilar el concepto de control. El control tiene por objeto cerciorarse de que los hechos vayan de acuerdo con los planes establecidos. Se presentan como elementos del término los siguientes factores:

- Relación con lo planeado. El control siempre existe para verificar el logro de los objetivos establecidos en la planeación.
- Medición. Para controlar es imprescindible medir y cuantificar los resultados.

- Detectar desviaciones. Una de las funciones inherentes al control es descubrir las diferencias que se presentan entre la ejecución y la planeación.

- Establecer medidas correctivas. El objeto de control es prever y corregir los errores. (pp.75)

Importancia de los inventarios

Según Velázquez Velázquez “Canales de distribución y Logística (2012) La importancia de los inventarios de productos terminados, que se tienen para la venta, o de las materias primas o componentes para su transformación, radica en la organización que se posea de éstos. Y comprenden desde materias primas, productos en proceso, productos terminados, hasta materiales y accesorios. (pp.75)

Según Mora García “Gestión Logística Integral” (2010) La relevancia del control y la gestión de inventarios son subestimadas en muchas organizaciones, tal vez por lo mecánicas que se pueden tornar las operaciones relacionadas con esta importante función. Veamos algunos elementos que destacan su necesidad:

- Establece medidas para corregir las actividades, de tal forma que se alcancen los planes exitosamente.

- Se aplica a todo: a las cosas, a las personas, y a los actos.

- Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no vuelvan a presentarse en el futuro.

- Localiza a los sectores responsables de la administración, desde el momento en que se establecen medidas correctivas.

- Proporciona información acerca del estado de ejecución de los planes, sirviendo como fundamento al reiniciarse el proceso de planeación.

- Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores.

- Su aplicación incide directamente en la racionalidad de la administración y consecuentemente, en el logro de la productividad de todos los recursos de la empresa (pp.75).

Tipos de inventario

Según Mora García “Gestión Logística Integral” (2010) Con la empresa encarrilada los inventarios nos servirán para evitar los golpes a nuestra producción, debido a las fluctuaciones del mercado, tanto el de compras (insumos) como el de ventas (productos). A continuación, se presentan diferentes tipos de clasificación de stocks, de acuerdo con diferentes puntos de vista o según lo que controlan. Desde el punto de vista de las empresas manufactureras, hay cuatro tipos de inventarios:

- **Materias primas.** Comprende todas las clases de materiales comprados por el fabricante y que pueden someterse a operaciones de transformación o manufactura, antes de ser vendidos como producto terminado.

- **Productos en proceso de fabricación.** Consiste en la producción parcialmente manufacturada. Su costo comprende materiales, mano de obra y gastos indirectos de fabricación (o carga fabril) que les son aplicables.

- **Productos terminados.** Son todos los artículos manufacturados que están aptos y disponibles para la venta.

- **Suministro de fábrica o fabricación.** Se conoce también como stock de materiales; puede asociarse directamente con el bien terminado y llega a convertirse en partes de él. El suministro de materiales se realiza en cantidades suficientes para que sea práctico asignar su costo al producto. (pp.82)

Categorización ABC

Según Mora García “Gestión Logística Integral” (2010) El ABC en los inventarios consiste en estructurar o clasificar los productos en tres categorías denominadas A, B y C; apoyándose en el principio según el cual, generalmente, los productos siguen una distribución parecida a la realizada por Pareto con las rentas de los individuos. Dicho argumento es: alrededor del 20% del número de artículos en stock representan cerca del 80% del valor total de ese inventario.

Cada una de estas categorías tiene sus propias características. Veamos algunas de ellas.

Productos tipo A

- Representan un porcentaje pequeño en términos de unidades físicas, respecto al total de los artículos movilizados.

- Constituyen la mayor parte del capital movilizado. Dicho capital se recupera más fácilmente y genera gran parte de la utilidad del negocio.

- Generalmente, son más rentables.

- Nunca deberían presentar agotados, pues requieren un nivel de servicio superior al 99%.

- Su nivel de inventario suele ser alto, pero justificable.

- El costo de venta es menor, comparado con los que poseen los otros dos tipos de productos, B y C.

- Son bienes de alta rotación y, generalmente, su demanda es más fácil de predecir.

- Su proceso productivo está más estandarizado.

- Los proveedores de estos artículos están más desarrollados.

Productos tipo B

- Tienen una representación mediana, en términos de las unidades físicas con relación al total.

- Poseen el segundo valor en cuanto a capital movilizado. Su tratamiento es intermedio, es decir, sin una gran inversión, pero con un cuidado razonable.

- Tienen una rentabilidad intermedia

- Su nivel de inventario suele ser un término medio.

- Son bienes con una rotación media.
- Su demanda no es tan acertada cuando se trata de pronosticarla.
- Presentan un costo de venta intermedio, comparados con los productos A y

C.

Productos Tipo C

- Este grupo representa un alto porcentaje en cuanto a unidades físicas movilizadas con relación al total.
- Es el grupo que menos capital moviliza con respecto a la inversión total.
- Tienen una rentabilidad inferior y su manejo no es muy exigente.
- Son los productos con más baja rotación.
- En el stock es normal tener pocas unidades de estos artículos.
- Los pronósticos poco funcionan a la hora de estimar la demanda de este tipo de referencias.
- Presentan el mayor costo de venta, comparados con los productos A y B.
- Son candidatos a convertirse en bienes obsoletos.

Principio del ABC

El aporte de la clasificación a la rotación total es igual a su contribución a las ventas de forma que:

- Los ítems A contribuyen con el 80% de las ventas y con el 80% de la rotación total de los inventarios.
- Los ítems B contribuyen con el 15% de las ventas y con el 15% de la rotación total de los inventarios.
- Los ítems C contribuyen con el 5% de las ventas y con el 5% de la rotación total de los inventarios.

En las empresas comerciales, una de las características más importantes, en relación con los inventarios, es la diversa y abundancia de los productos que se generan. (pp.88)

Según Velázquez Velázquez “Canales de distribución y Logística (2012) En ese sentido, para inventariar, una de las maneras más utilizadas es mediante el sistema ABC, en el cual se da la siguiente clasificación: los artículos “A” tienen u ocupan 90% del almacén y son de poca inversión.

Los artículos “B”, 8% de almacén y poseen mediana inversión, y los artículos “C” cuentan con 2% del almacén, pero son de alta inversión.

Principios del almacenamiento

Los siguientes principios están dados para permitir una operación eficiente, tanto en costos como en tiempos de ejecución y calidad de los procesos.

a. La unidad más grande. El movimiento de productos debe hacerse en la mayor cantidad posible; esto implica: cargas paletizadas, unidades de manejo homogéneas y métodos de manipulación estandarizados, medida que la cantidad movilizada es más grande hay menor número de movimientos, trayendo beneficios como: menor costo en personal, menor costo en equipos y mayor control sobre los inventarios.

b. La ruta más corta. Los recorridos constituyen el mayor componente de costo por mano de obra, el cual, usualmente, asciende al 80% de este rubro. Por ello se requieren: menores distancias en los procesos más frecuentes y tiempos de operación cortos; mayor rendimiento del recurso.

Esto permitirá una reducción de los costos operativos de equipos en rubros como: menor uso de combustible o baterías, menor desgaste en bandas transportadoras y menor gasto de mantenimiento.

c. El espacio más pequeño. Este principio posibilita una reducción en el costo de almacenaje. En la medida que se logre una mayor rotación del stock, menores serán las áreas requeridas para el almacenamiento; redundando así en menores inversiones en edificios o arrendamientos.

El aprovechamiento del área disponible se puede lograr con la aplicación de los siguientes elementos: procesos más simples, distancias cortas y control sobre agotados y devoluciones.

d. El tiempo más corto. Al interior de un almacén o centro de distribución, el tiempo empleado en los procesos debe ser el más breve posible; sin perder de vista el cumplimiento de las políticas de servicio de la compañía y sin dejar de lado la calidad tanto de los productos y mercancías manipuladas como de los operaciones mismas. Para esto se requiere contar con:

- Procesos estandarizados.
- Personal capacitado.
- Claridad en las políticas y procedimientos de servicio.
- Reducción de tiempos muertos y ociosos.
- Planeación del requerimiento de recursos (personal, equipos, etc.).

e. El mínimo número de manipulaciones. Esta premisa está planteada en función de salvaguardar los bienes y mercancías, manteniendo los estándares de calidad exigidos por el medio, los clientes y los organismos de control. Lo anterior se evidencia en un menor costo por averías. Se requiere entonces que cada manipulación agregue valor al producto ofrecido, lo que implica: menores tiempos en los procesos, mayor continuidad en el flujo de los materiales y altos estándares de procesos.

f. Agrupar y recolectar. Este principio significa el manejo conjunto de productos y procesos similares, en el que se crean grupos diferencia dos de artículos y zonas específicas de operaciones; posibilitando una reducción de costos, debido a la baja de tiempos muertos por búsquedas innecesarias de bienes en esquemas de almacenamiento generalizado.

g. Línea balanceada. Este derrotero invita a la realización de actividades secuenciales, evitando los inventarios en espera; maximizando el flujo general de materiales a lo largo de toda la cadena de suministro de la compañía; trabajando las actividades «cuello de botella»; y reduciendo el desaprovechamiento de la capacidad máxima de las actividades y procesos más rápidos.

Tipos de almacenamiento

1. Convencional.-Se refiere al uso de montacargas y/o personal para transportar el producto en piezas, cajas, camas o paletas.

Esta clase de almacenaje puede ser a nivel de piso, uno de los métodos más fáciles de implementar. El uso del volumen depende del número de niveles que permita el artículo; tiene una baja inversión de capital; es flexible y ofrece entre el 50% y el 80% de aprovechamiento del espacio utilizando tecnología básica.

2. Almacenaje selectivo.-Provee espacio para una estiba por posición; es apropiado para bienes con un número reducido de pallets por lote; garantiza 100% de utilización del espacio.

Bodegaje de doble profundidad: provee espacio para dos estibas por posición; requiere de un montacargas de doble alcance; ofrece entre 75% a 90% de aprovechamiento del espacio.

Almacenaje de manejo interno: Se configura con múltiples niveles y paletas de profundidad. El almacenamiento y retiro se hace desde el mismo pasillo. Es efectivo para productos con un número determinado de estibas por lote.

Almacenamiento de empujar carga: posibilita hasta seis pallets de profundidad; sistema tipo LIFO o FIFO con 70% a 88% de utilización del espacio.

3. Bodegaje automático.-Consiste en un sistema de acopio automático y dinámico de alta densidad con transferencia vertical, que provee movimiento de estibas entre

niveles; transferencia lateral con desplazamiento de paletas a lo largo de líneas; así como transferencia en líneas para trasladar pallets hacia y desde el final de la línea.

Almacenaje de carrusel vertical y horizontal: es decir, estanterías que rotan alrededor de un eje horizontal; tiene el acceso del operador desde el frente del carrusel y las unidades están cubiertas, suministrando un almacenamiento seguro. (pp.36)

2.3 Definición de términos básicos

La capacitación.- Como una experiencia de aprendizaje porque busca un cambio relativamente permanente en un individuo que mejorara su capacidad para desempeñarse en un puesto de trabajo. Decenzo y Robbins, (2001, pp. 227).

El desempeño laboral.-Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. Chiavenato (2000, pp.359)

La logística.- Es el movimiento de los bienes correctos en la cantidad adecuada hacia el lugar correcto en el momento apropiado. B. Franklin (2004, pp.362)

Logística de aprovisionamiento.- La gestión de compras y de aprovisionamiento se presenta como encaminada a la adquisición, reposición y en general, a la administración y entrega de materiales e insumos indispensables para el adecuado desempeño de la organización; con el objetivo de obtener calidad, cantidad y precio justo; con un equilibrio sostenido entre la compañía y el proveedor para beneficio mutuo. Mora García "Gestión logística integral" (2010, pp.42)

Logística de distribución.- En un sentido amplio, definiremos el transporte como toda actividad encaminada a trasladar el producto desde su punto de origen (almacenamiento) hasta el lugar de destino. Obviamente es una función de extrema importancia dentro del mundo de la distribución, ya que en ella están involucrados aspectos básicos de la calidad del servicio, costos e inversiones de capital. Mora García." "Gestión logística integral" (2010, pp.136)

Logística de producción.- Pretende tener un buen nivel de stocks de materia prima para no detener el proceso productivo. Mantener un buen nivel de inventario de producto terminado para que los cambios en las ventas no comprometan la planta. Le interesa tener un bajo nivel de bienes en proceso para que sus costos de manufactura no sean altos. Mora García. “Gestión logística integral” (2010, pp.74)

Logística Inversa.- Es el retorno, por las circunstancias que sean, de nuestros productos desde su lugar de consumo a su lugar de origen. El objetivo será recuperar parte de su valor inicial o darle uso más adecuado posible. La tarea de la logística inversa abarca desde la recogida del producto defectuoso o que ha cumplido su vida útil hasta la retirada del envase y embalaje. “Gestión logística y comercial” Gómez Aparicio (2014, pp.20).

El compromiso laboral.- ocurre cuando los individuos están emocionalmente conectados a otros y cognitivamente vigilantes; situación en la cual los empleados saben qué se espera de ellos, tienen lo que necesitan para hacer su trabajo y sienten que pueden lograr impacto y cumplimiento en el mismo; por otra parte, perciben que son significativos para sus compañeros, en quienes confían, y consideran tener oportunidades para mejorar y desarrollarse. Harter, Schmidt y Hayes (2002, pp. 268-279).

Capacitación Promocional.- Es el conjunto de acciones de capacitación que dan al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel de autoridad, responsabilidad y remuneración. Córdova (1990 p.40).

Inducción.- Consiste en un conjunto de actividades para informar al trabajador sobre los planes, los objetivos y las políticas de la organización para que se integre al puesto. Córdova (1990 p.40).

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Hipótesis de la Investigación

3.1.1 Hipótesis General

A mayor capacitación laboral, mayor influencia en la gestión logística de la empresa G.W. YICHANG & CIA. SA. Distrito. San Luis. Lima.

3.1.2 Hipótesis Específicas

A mayor desempeño laboral, mayor influencia en la gestión logística de la empresa G.W. YICHANG & CIA. SA. Distrito. San Luis. Lima.

A mayor compromiso laboral, mayor influencia en la gestión logística de la empresa G.W. YICHANG & CIA. SA. Distrito. San Luis. Lima.

A mayor motivación, mayor influencia en la gestión logística de la empresa G.W. YICHANG & CIA. SA. Distrito. San Luis. Lima.

3.2 Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual de capacitación laboral

La capacitación es el proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. Chiavenato (2007, pp.386).

Podemos decir que la capacitación es la mejora del conocimiento de toda persona, mejorando sus funciones laborales y contribuyendo a la formación de líderes, incrementando la productividad y calidad de trabajo permitiendo alcanzar metas y objetivos individuales y empresariales.

Definición conceptual de gestión logística

La Gestión Logística, es una función Operativa importante que comprende todas las actividades necesarias para la obtención y administración de materias primas y componentes, así como el manejo de los productos terminados, su empaque y su distribución a los clientes. Ferrel, Hirt, Adriaensens, Flores y Ramos (2004: 282).

La gestión Logística es el movimiento de mercancía, almacenamiento y control de inventario como también el flujo de información asociado, a través de los cuales la organización y su canal de distribución.

3.2.2. Definición operacional de capacitación laboral

El objetivo de la investigación es describir cómo influye la capacitación en la gestión logística en la empresa G.W. Yichang & Cía. S.A. con sus colaboradores, se busca mejorar en todos los aspectos, para ello utilizaremos la recolección de los datos mediante la técnica de la encuesta y el instrumento en aplicar será el cuestionario, tomando como criterio las variables “Capacitación laboral” y “Gestión logística” aplicando como método la escala de Likert.

Tabla 1
Definición operacional de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS / E. LIKERT	
VARIABLE INDEPENDIENTE CAPACITACIÓN	DESEMPEÑO LABORAL	Cumplimiento de Metas	1. Repartos eficaces	
		Otorgar información a tiempo	2. lead time satisfactorios	
			3. Correcto registro de datos	
	COMPROMISO LABORAL	Tiene buen ambiente laboral		4. Información oportuna
		Se puede desarrollar profesionalmente		5. Buena relaciones interpersonales
				6. Trabajo en equipo
	MOTIVACION	Tus competencias son valorados		7. Desempeño reconocido
		La tecnología permite aplicar toda tu capacidad		8. Línea de carrera
				9. Rendimiento en el trabajo
	VARIABLE DEPENDIENTE GESTIÓN LOGÍSTICA	PROVISIÓN DE MERCANCIA	Calidad de la Mercancía	10. Cumplimiento de metas
			vencimiento de mercancía	11. Recursos idóneos
				12. Información eficaz
ALMACENAMIENTO		Mercancía Alta rotación		13. Control de mercadería en buen estado
		Inventarios		14. Control de proveedor
				15. Mercadería por vencer periodo corto
DISTRIBUCIÓN DE MERCANCIA		Atención al cliente		16. Mercancía mermada
		Pedidos perfectos		18. Frecuencia de pedidos
				19. Valoración de mercancía
				20. Personal competente en inventario
				21. Quiebre de stock
				21. Despachos atendidos
			22. Clientes satisfechos	
			23. Despachos exitosos	
			24. Despachos anulados	

Fuente: Elaboración propia del autor

3.3. Tipo y nivel de la investigación

Tipo de investigación es explicativa porque la capacitación influye en la gestión Logística de los colaboradores de la organización.

Según Hernández (2014). Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables. (2014: 95).

El nivel de la investigación es básico y cuantitativo según Hernández Sampieri Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías. (2014: 4)

3.4. Diseño de la investigación

El diseño de investigación es No experimental, Transversal puesto que los datos serán trabajados tal cual se encuentra sin manipulación.

Tipo de investigación es explicativa porque la capacitación influye en la gestión Logística de los colaboradores de la organización.

El método de investigación es cuantitativo puesto que se recolectaran y analizaran los datos para contestar las preguntas de la investigación.

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

3.5 Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

La población son 46 colaboradores en la empresa G.W. YICHANG & CIA. SA. Distrito. San Luis. Lima. Perú.

Para el estudio solo se consideran como población a los operarios del turno noche y turno día mayores de 18 años del distrito de San Luis. Lima.

Tabla 2
Población

Personal	Cantidad
Operarios de Día	32
Operarios de Noche	14

Fuente: Elaboración propia del autor

3.5.2. Muestra

La muestra es censal, porque se va a trabajar con toda la población por ser relativamente pequeña. Por lo tanto no se necesita de muestreo para seleccionar los elementos de la muestra censal y en consecuencia no existió error muestral.

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se va a utilizar es la encuesta, porque es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz.

Se utiliza como instrumento el cuestionario con 24 preguntas orientadas a las variables de capacitación laboral y la gestión logística, se utilizara la escala de Likert medición valorizados del 01 al 05 respectivamente.

Escala

5= Siempre.

4= Casi siempre.

3= A veces si a veces no.

2= Casi nunca.

1= Nunca.

Tabla N°3

Ficha Técnica de recolección de datos.

Nombre del instrumento	Encuesta Capacitación laboral y la Gestión logística
Autor de la ficha	Chang Valles José Pablo
Año de elaboración	2017
Dirigido	Colaboradores de G.WYICHANG & CIA.SA.
Tiempo de aplicación	15 a 20 minutos
Método de recolección	Encuesta
Periodo de recolección	1 día calendario
Procedimiento de selección	Toda la población del área operativa de la Organización
Método de muestreo	Muestra censal
Confianza	Alfa de Cron Bach 99.60%
Error muestral	No existe error muestral

Fuente: Elaboración propia del autor.

3.6.1 Validación y confiabilidad de recolección de datos

3.6.1.1 Confiabilidad del Instrumento

Tabla N°4

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
99.60%	24

Fuente: Elaboración propia SPSS.

El coeficiente Alfa obtenido $\alpha=99.60\%$ lo cual permite decir que el cuestionario en su versión de 24 ítems tiene una fuerte confiabilidad o una alta consistencia interna entre los ítems.

Existe la posibilidad de determinar si al excluir algún ítem o pregunta de la encuesta aumenta o disminuye el nivel de confiabilidad interna que presenta el test, esto nos ayudaría a mejorar la construcción de las preguntas u oraciones que utilizaremos para capturar la opinión o posición que tiene cada individuo.

3.6.1.2 Validez del Instrumento

Tabla N°5

Validación de Expertos

Mg. Ing. Barrantes Ríos Edmundo José	Experto Metodológico
Mg. Miguel de Priego Carbajal Víctor Manuel	Experto Temático

Fuente: Elaboración propia

3.7 Métodos de análisis de datos

Luego de realizar las encuestas, los datos fueron recogidos de forma manual y trasladados a una computadora, Windows 10 Pro Intel Core i5, asimismo se procesó la información utilizando Microsoft Office Excel 2013 para Windows y el programa estadístico SPSS, con ello se obtendrá tablas estadísticas, figuras, con la finalidad de ser presentados y analizados.

Se utilizó la Estadística Descriptiva e Inferencias para contrastar las hipótesis mediante el Análisis Factorial, que consiste en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada, se contrastó la hipótesis general y las hipótesis específicas determinando la influencia que tienen entre las variables “La Capacitación Laboral” y “La Gestión Logística”.

3.8 Aspectos éticos

Se le pidió a la gerencia de recursos humanos y la jefatura de operaciones la autorización para realizar la encuesta, a la hora que se hizo la encuesta se le informo al personal que la información o respuesta es anónima y que era para desarrollar la tesis. En el procesamiento de los resultados, se mantuvo la confidencialidad de los mismos y se trasladó la información al Excel tal cual fueron marcados en la encuesta y al final de la tesis se le entregará una copia de los resultados de la encuesta.

IV. RESULTADOS

4.1 Descripción

4.1.1. Frecuencia de la variable independiente

Tabla N°6

Capacitación Laboral

CAPACITACIÓN LABORAL		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	9	2%
CASI NUNCA	11	2%
A VECES SI A VECES NO	75	14%
CASI SIEMPRE	126	23%
SIEMPRE	331	60%
TOTAL	552	100%

Fuente: Elaboración propia SPSS

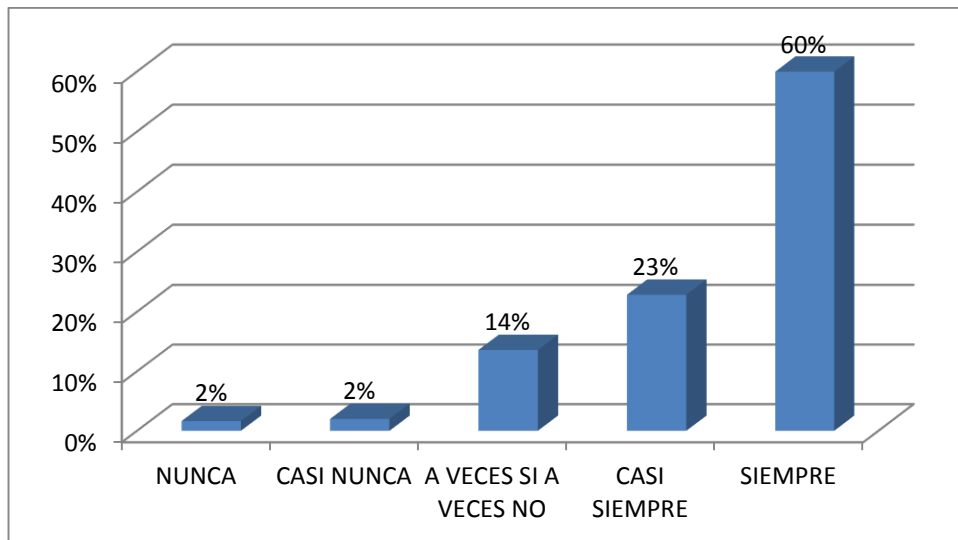


Figura. N°4. Frecuencia porcentual de la capacitación laboral

Interpretación: De acuerdo al figura N°1, el 83% de encuestados manifiesta que la capacitación laboral si influye en la gestión logística de la empresa G.W. YICHANG & CIA. S.A. y 4% que no influye en la capacitación.

4.1.2. Frecuencias de la Dimensión Desempeño Laboral

Tabla N° 7

Desempeño Laboral

DESEMPEÑO LABORAL		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	4	2%
CASI NUNCA	7	4%
A VECES SI A VECES NO	36	20%
CASI SIEMPRE	40	22%
SIEMPRE	97	53%
TOTAL	184	100%

Fuente: Elaboración propia SPSS.

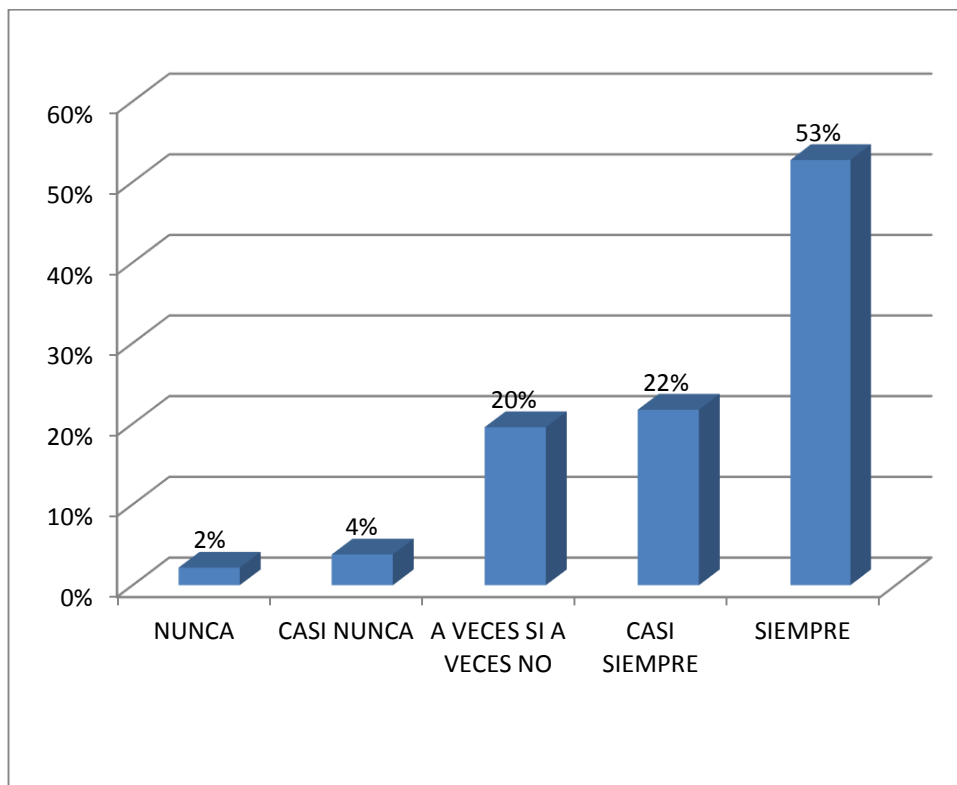


Figura: N°5. Frecuencia porcentual del desempeño laboral.

Interpretación: De acuerdo a la figura N°2, el 75% de los encuestados dice que el desempeño laboral si influye en la gestión logística de la empresa G.W. YICHANG & CIA. S.A. y 6% que no influye.

4.1.3. Frecuencias de la Dimensión Compromiso Laboral

Tabla N°8

Compromiso Laboral

COMPROMISO LABORAL		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	3	2%
CASI NUNCA	4	2%
A VECES SI A VECES NO	25	14%
CASI SIEMPRE	39	21%
SIEMPRE	113	61%
TOTAL	184	100%

Fuente: Elaboración propia SPSS.

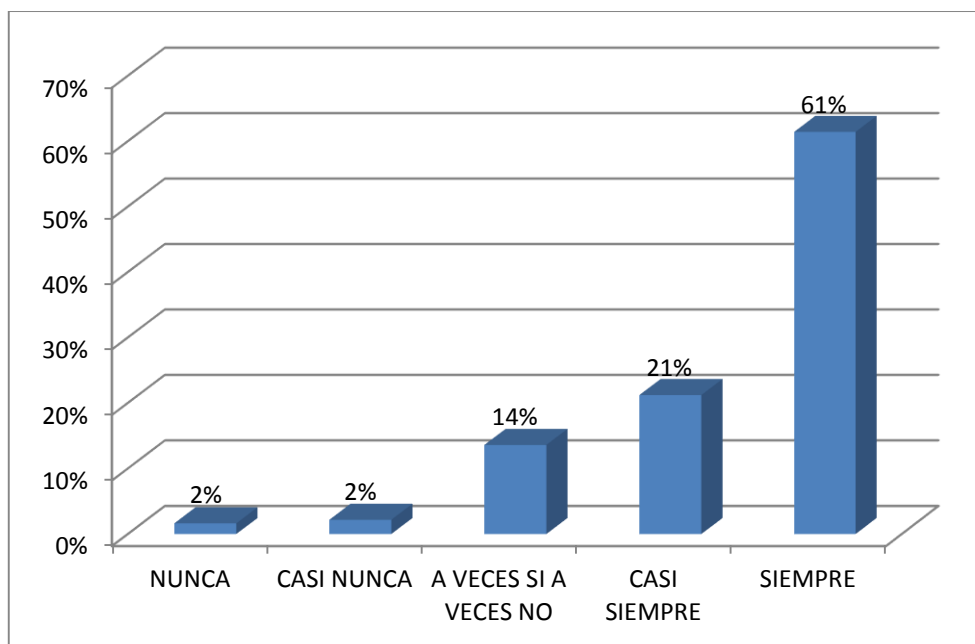


Figura: N°6. Frecuencia porcentual del compromiso laboral.

Interpretación: De acuerdo a la figura N°3, el 82% de encuestados dice que el compromiso laboral si influye en la gestión logística de la empresa G.W. YICHANG & CIA. S.A. y 4% que no influye.

4.1.4. Frecuencias de la Dimensión la Motivación

Tabla N°9

Motivación

MOTIVACION		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	2	1%
CASI NUNCA	0	0%
A VECES SI A VECES NO	14	8%
CASI SIEMPRE	47	26%
SIEMPRE	121	66%
TOTAL	184	100%

Fuente: Elaboración propia SPSS.

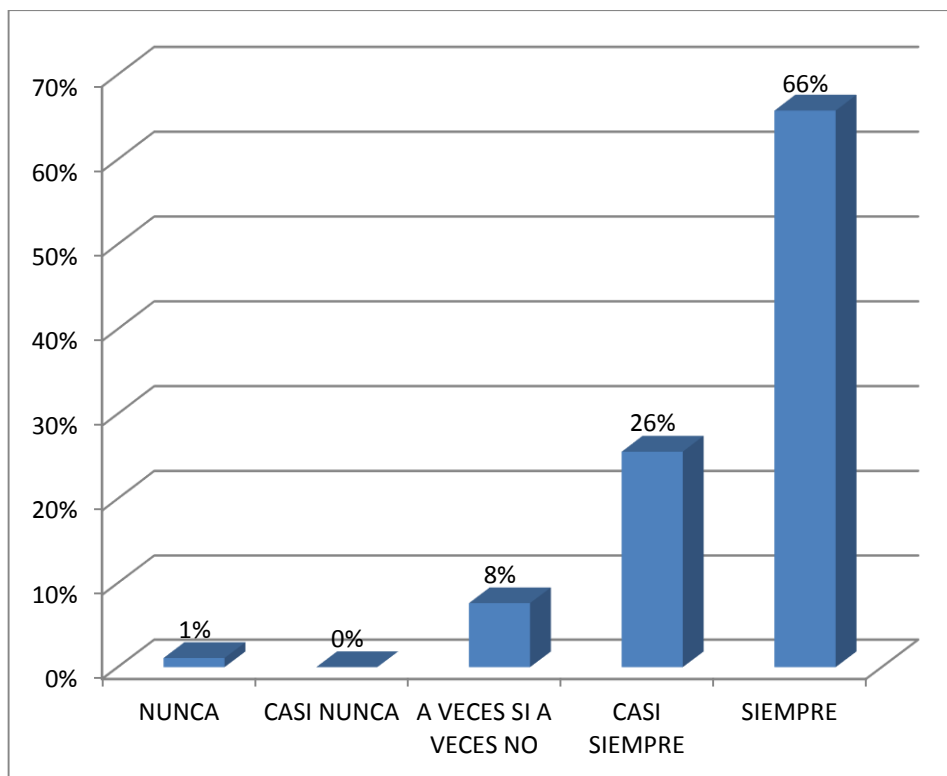


Figura: N°7. Frecuencia porcentual de la motivación.

Interpretación: De acuerdo a la figura N°4, el 92% de encuestados dice que la motivación si influye en la gestión logística de la empresa G.W. YICHANG & CIA. S.A. y 1% que no influye.

4.1.5. Frecuencia de la Dimensión Provisión de mercancía

Tabla N°10

Provisión de mercancía

PROVISION DE MERCANCIA		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	9	5%
CASI NUNCA	4	2%
A VECES SI A VECES NO	22	12%
CASI SIEMPRE	31	17%
SIEMPRE	118	64%
TOTAL	184	100%

Fuente: Elaboración propia SPSS

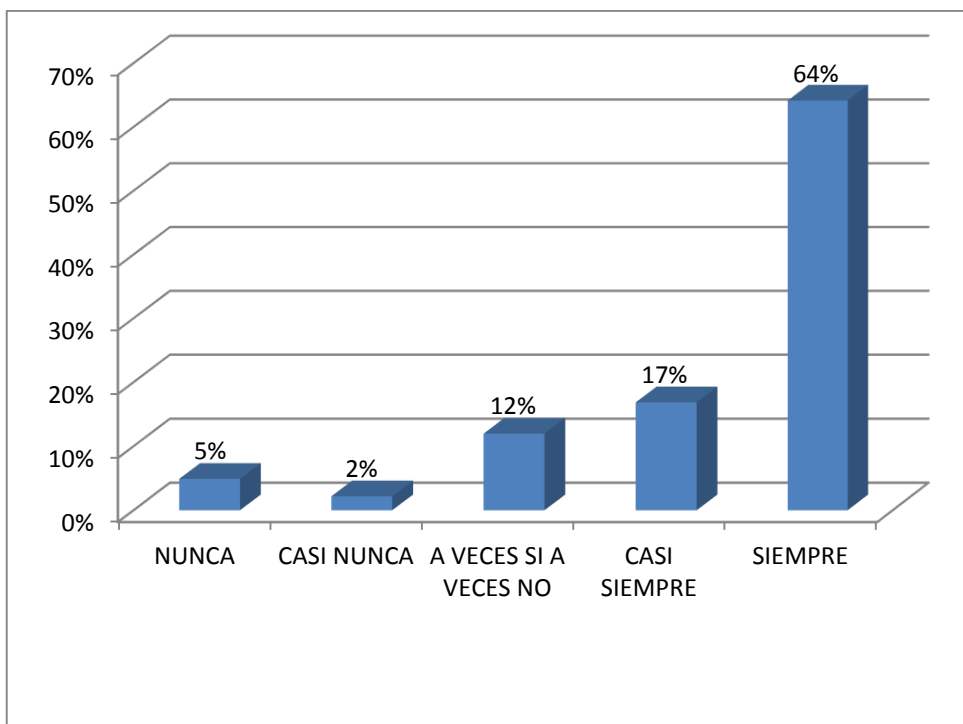


Figura: N°8. Frecuencia porcentual de la provisión de mercancía.

Interpretación: De acuerdo a la figura N°5, el 81% de encuestados dice que la provisión de mercancía si influye en la gestión logística de la empresa G.W. YICHANG & CIA. S.A. y 7% que no influye.

4.1.6. Frecuencia de la Dimensión Almacenamiento

Tabla N°11

Almacenamiento

ALMACENAMIENTO		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	16	9%
CASI NUNCA	14	8%
A VECES SI A VECES NO	26	14%
CASI SIEMPRE	44	24%
SIEMPRE	84	46%
TOTAL	184	100%

Fuente: Elaboración propia SPSS.

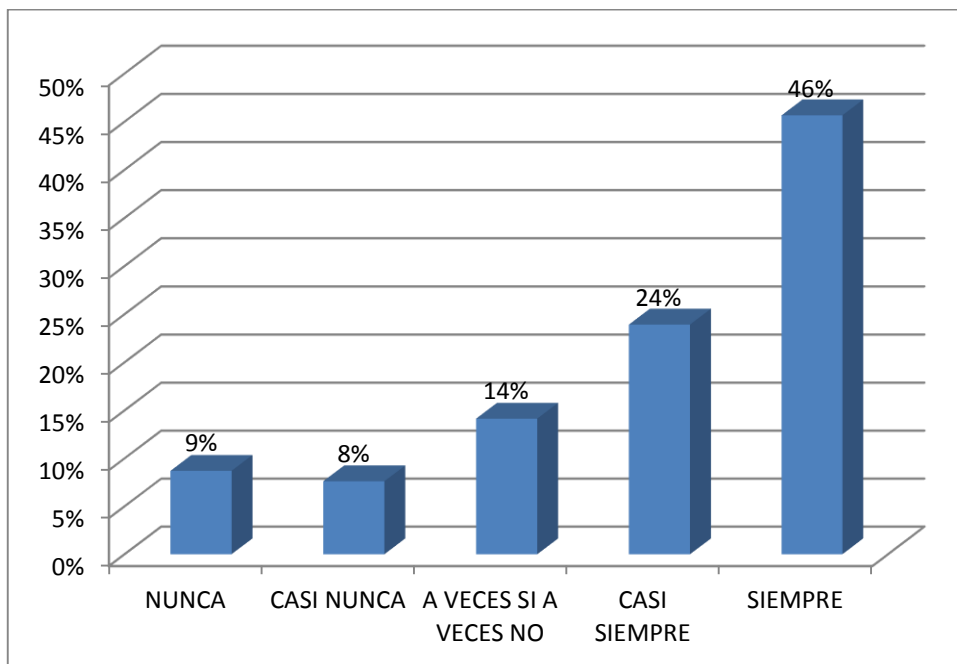


Figura: N°9. Frecuencia porcentual de almacenamiento.

Interpretación: De acuerdo a la figura N°6, el 70% de encuestados dice que el almacenamiento si influye en la gestión logística de la empresa G.W. YICHANG & CIA. S.A. y 17% que no influye.

4.1.7. Frecuencia de la Dimensión Distribución de Mercancía

Tabla N°12

Distribución de mercancía

DISTRIBUCION DE MERCANCIA		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	1	1%
CASI NUNCA	1	1%
A VECES SI A VECES NO	18	10%
CASI SIEMPRE	67	36%
SIEMPRE	97	53%
TOTAL	184	100%

Fuente: Elaboración propia SPSS.

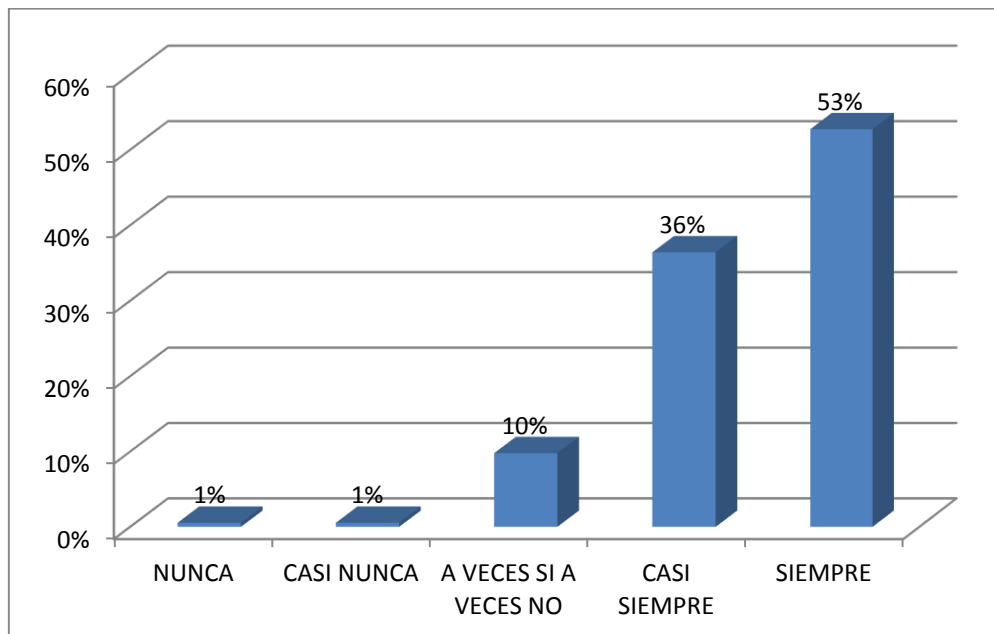


Figura: N°10. Frecuencia porcentual de la distribución de mercancía.

Interpretación: De acuerdo a la figura N°7, el 89% de encuestados dice que la distribución de mercancía si influye en la gestión logística de la empresa G.W. YICHANG & CIA. S.A. y 2% que no influye.

4.2. Prueba de Hipótesis

4.2.1. La contrastación de la hipótesis Principal

La hipótesis principal se contrastó mediante el Análisis Factorial que consiste en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada se contrastó la hipótesis principal y se determinó la influencia que tienen entre las variables “Capacitación y Gestión Logística”.

Tabla N°13

MATRIZ DE INFLUENCIAS ENTRE LA VARIABLE INDEPENDIENTE Y DEPENDIENTE

		DESEMPEÑO LABORAL	COMPROMISO LABORAL	MOTIVACION	PROVICION DE MERCANCIA	ALMACENAMIENTO	DISTRIBUCION DE MERCANCIA
DIMENSIONES DE LAS VARIABLES INDEPENDIENTES Y DEPENDIENTES	DESEMPEÑO LABORAL	1,000	,745	,779	,889	,825	,893
	COMPROMISO LABORAL	,745	1,000	,731	,852	,806	,718
	MOTIVACION	,779	,731	1,000	,788	,824	,799
	PROVICION DE MERCANCIA	,889	,852	,788	1,000	,899	,769
	ALMACENAMIENTO	,825	,806	,824	,899	1,000	,824
	DISTRIBUCION DE MERCANCIA	,893	,718	,799	,769	,824	1,000
Sig. (Unilateral)	DESEMPEÑO LABORAL		,000	,000	,000	,000	,000
	COMPROMISO LABORAL	,000		,000	,000	,000	,000
	MOTIVACION	,000	,000		,000	,000	,000
	PROVICION DE MERCANCIA	,000	,000	,000		,000	,000
	ALMACENAMIENTO	,000	,000	,000	,000		,000
	DISTRIBUCION DE MERCANCIA	,000	,000	,000	,000	,000	

Fuente: Elaboración propia en SPSS

□

En el cuadro la parte sombreada se observa la influencia en términos relativos entre las dimensiones de la variable independiente y las dimensiones de la variable dependiente.

Los ceros en la parte inferior son índices que se dan para rechazar la hipótesis nula.

a) *El Planteo de las Hipótesis*

Ho:” La Capacitación Laboral NO influye en la gestión logística de la empresa G.W. YICHANG & CIA. S.A distrito de San Luis. Lima. Perú, 2017”

H1:” La Capacitación Laboral SI influye en la gestión Logística de la empresa G.W. YICHANG & CIA. S.A distrito de San Luis. Lima. Perú, 2017”

b) $n.s = 0.05$

c) *La variable estadística de decisión “Chi- cuadrado”.*

Tabla N°14

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Káiser-Meyer-Olkin.		0,898
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	1236.245
	Gl	15
	Sig.	0,000

Fuente: *Elaboración propia SPSS.*

d) **La Contrastación de la hipótesis**

X^2 Tabular es con 0.95 de probabilidad y 15 grados de libertad 24.996

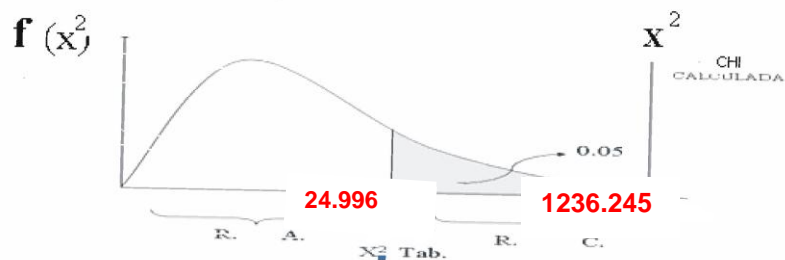


Figura N°11. Contrastación de la hipótesis capacitación laboral.

La parte no sombreada es el nivel de confianza de la prueba.

La parte sombreada es el error de la prueba.

Finalmente se observa en el grafico que $X^2_{Calculado}$ es mayor que la $X^2_{Tabular}$ obtenido de la tabla. Por lo que, según el grafico pertenece a la región de rechazo (parte sombreada), es decir se rechaza la Ho (Hipótesis nula)

e) La conclusión:

Se puede concluir que la Capacitación Laboral si influye en la gestión Logística de la empresa G.W. YICHANG & CIA. S.A distrito de San Luis Lima. Perú, 2017”, a un nivel de significación de 0.05.

4.2.2. La contrastación de la hipótesis Secundaria 1

a) *El Planteo de las Hipótesis*

Ho: “El Desempeño Laboral NO influye en la gestión Logística de la empresa G.W. YICHANG & CIA. S.A distrito de San Luis. Lima. Perú, 2017”

H₁: “El Desempeño Laboral SI influye en la gestión Logística de la empresa G.W. YICHANG & CIA. S.A. distrito de San Luis. Lima. Perú, 2017”

b) *n.s = 0.05*

c) *La variable estadística de decisión “Chi- cuadrado”.*

Tabla N°15

KMO Y PRUEBA DE BARTLETT

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0,832
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	785.123
	gl	6
	Sig.	0,000

Fuente: Elaboración propia SPSS.

d) La Contrastación de la Hipótesis

X² Tabular es con 0.95 de probabilidad y 6 grados de libertad 12.592

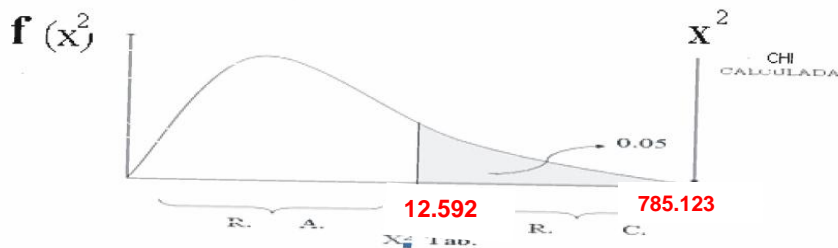


Figura: N°12. Contrastación de la hipótesis desempeño laboral

Finalmente se observa en la figura que $X^2_{Calculado}$ es mayor que la $X^2_{Tabular}$ obtenido de la tabla. Por lo que, según el grafico pertenece a la región de rechazo (parte sombreada), es decir se rechaza la H_0 (Hipótesis nula)

e) La conclusión

Se puede concluir que el Desempeño Laboral SI influye en la gestión logístico de la empresa G.W. YICHANG & CIA. S.A. distrito de San Luis Lima. Perú, 2017”, a un nivel de significación de 0.05

4.2.3. La contrastación de la hipótesis Secundaria 2

a) *El Planteo de las Hipótesis*

H_0 : “El Compromiso Laboral NO influye en la gestión Logística de la empresa G.W. YICHANG & CIA. S.A distrito de San Luis Lima. Perú, 2017”

H_1 : “El Compromiso Laboral SI influye en la gestión Logística de la empresa G.W. YICHANG & CIA. S.A. distrito de San Luis Lima. Perú, 2017”

b) $n.s = 0.05$

c) *La variable estadística de decisión “Chi- cuadrado”.*

Tabla N°16

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Káiser-Meyer-Olkin.		0.921
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	954,587
	Gl	6
	Sig.	0,000

Fuente: Elaboración propia SPSS.

d) La Contrastación de la Hipótesis

X^2 Tabular es con 0.95 de probabilidad y 6 grados de libertad 12.592

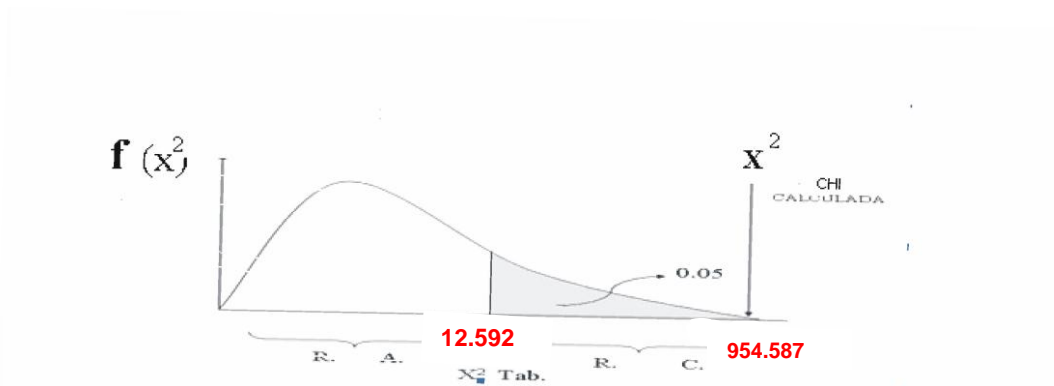


Figura: N° 13. Contrastación de la hipótesis compromiso laboral.

Finalmente se observa en la figura que $X^2_{Calculado}$ es mayor que la $X^2_{Tabular}$ obtenido de la tabla. Por lo que, según el grafico pertenece a la región de rechazo (parte sombreada), es decir se rechaza la H_0 (Hipótesis nula)

e) La conclusión

Se puede concluir que el Compromiso Laboral si influye en la gestión Logística de la empresa G.W. YICHANG & CIA. S.A. distrito de San Luis Lima. Perú, 2017, a un nivel de significación de 0.05.

4.2.4. La contrastación de la hipótesis Secundaria 3

a) *El Planteo de las Hipótesis*

Ho: “La Motivación NO influye en la gestión Logística de la empresa G.W. YICHANG & CIA. S.A. distrito de San Luis Lima. Perú, 2017”

H1: “La Motivación SI influye en la gestión Logística de la empresa G.W. YICHANG & CIA. S.A. distrito de San Luis Lima. Perú, 2017”

b) $n.s = 0.05$

c) *La variable estadística de decisión “Chi- cuadrado”.*

Tabla N°17

KMO Y PRUEBA DE BARTLETT

Medida de adecuación muestral de Káiser-Meyer-Olkin.		0,798
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	689.127
	gl	6
	Sig.	0,000

Fuente: *Elaboración propia SPSS.*

d) La Contrastación de la Hipótesis

X^2 Tabular es con 0.95 de probabilidad y 6 grados de libertad 12.592

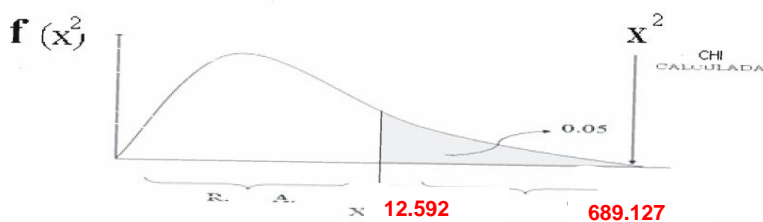


Figura: N° 14. Contrastación de la hipótesis motivación

Finalmente se observa la figura que $X^2_{\text{Calculado}}$ es mayor que la X^2_{Tabular} obtenido de la tabla. Por lo que, según el grafico pertenece a la región de rechazo (parte sombreada), es decir se rechaza la H_0 (Hipótesis nula)

e) La conclusión

Se puede concluir que la Motivación SI influye en la gestión Logística de la empresa G.W. YICHANG & CIA. S.A. distrito de San Luis. Lima. Perú, 2017, a un nivel de significación del 0.05

V. DISCUSIÓN

En estos tiempos de globalización las empresas evalúan tomando en cuenta el desempeño, compromiso, pro actividad, habilidades, valores y motivación del personal dentro su empresa.

G.W. Yichang es una empresa que sigue creciendo y en el área de logística - almacén, tiene personal nuevo, que no tiene capacitación adecuada. El desarrollo personal y profesional del operario de almacén, mejorará la calidad permitiendo reducir pérdidas y mermas de los productos adquiridos por la empresa, optimizando los procesos, lead time, recursos, infraestructura, reforzando el compromiso entre el colaborado y organización. Luego de analizar los resultados con otras tesis relacionadas con las variables muestra que, el 95 % de los operarios – logística están de acuerdo en que la capacitación si influye en la gestión logística.

El resultado de la encuesta, indica que el 83% de los operarios en el área logística, mejoraría su desempeño laboral con una capacitación adecuada y oportuna. Mientras que el 4% de operarios, indica que no habría influencia ni diferencia con las capacitaciones.

1. La capacitación es a todo nivel y a todas las áreas. Esta influye y mejora la gestión en una empresa; tal es así que según el tesista Jorge Vicente Mayurí Barrón (2006) “Capacitación empresarial y desempeño laboral en el fondo de Empleados del Banco de la Nación – FEBAN”, Lima; demostró con el diseño de 4 grupos, que los cursos de capacitación mejoran el desempeño laboral de los participantes de manera significativa.
2. La capacitación trae consigo cambios, mejoras en los procesos, y por último, un mejor control logístico. Según Becerra Díaz y Estela Basualdo (2015) “Propuesta de mejora de los procesos de recepción, gestión de inventarios y distribución de un operador logístico”. Los productos de la empresa no contaban con una ubicación fija por lo que el desorden y no poder encontrar un ítem era algo común día a día, esta situación se cambió con la nueva distribución de la planta, la clasificación ABC y el nuevo sistema WMS ADP.

Este último permite ingresar ubicaciones de tal manera que cada vez que se imprime una hoja de sacado se visualice la ubicación del ítem en el almacén. La eficiencia de los operarios del almacén alcanzo un 96% gracias a las charlas constantes.

3. Martínez Angeles y Yong Velarde (2012) “Propuesta e implementación de un sistema de trazabilidad en los procesos logísticos de un operador para mejorar el nivel de servicio en la logística inversa.” Se recomienda involucrar y brindar capacitación a todo el personal relacionado con el proceso de distribución de mercadería tanto en la empresa HIGIENIC S.A. como el Operador Logístico ya que las funciones realizadas por cada personal impacta positiva o negativamente en el resultado final del proceso. Es por ello que es necesario enseñarles cuidadosamente sus funciones y cómo éstas repercuten finalmente en la calidad del servicio brindado al cliente.
4. La capacitación es una inversión y no un gasto la tesista Angélica María Bohórquez Vanegas y Laura Andrea Tovar Beltrán (2008). “Propuesta de mejoramiento al proceso de capacitación implementado por el área de gestión humana de Almacénar S.A. para todos sus colaboradores”. Universidad de la Salle. Bogotá.

La capacitación es la herramienta de inversión que permite a las empresas subsistan en el tiempo, pues el conocimiento es un privilegio que adquieren las personas para toda la vida, no es un beneficio efímero como el dinero, este permanece y se desarrolla con la experiencia, son de los beneficios más positivos que generan que las personas tengan un valor agregado a sus competencias y éstas se reflejen en sus funciones impartidas por la organización.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Conclusiones

PRIMERA

La capacitación laboral si influye en la gestión logística de la empresa G.W. Yichang & Cía. S.A. distrito de San Luis. Lima. Perú, 2017, a un nivel de significación de 0.05; donde al contrastarse mediante el Análisis Factorial que consistió en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Bartlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada, quedo rechazada la hipótesis nula.

SEGUNDA

El Desempeño laboral si influye en la gestión logística de la empresa G.W. Yichang & Cía. S.A. distrito de San Luis. Lima. Perú, 2017, a un nivel de significación de 0.05; donde al contrastarse mediante el Análisis Factorial que consistió en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Bartlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada, quedo rechazada la hipótesis nula.

TERCERA

El compromiso laboral si influye en la gestión logística de la empresa G.W. Yichang & Cía. S.A. distrito de San Luis. Lima. Perú, 2017, a un nivel de significación de 0.05; donde al contrastarse mediante el Análisis Factorial que consistió en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Bartlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada, quedo rechazada la hipótesis nula.

CUARTA

La motivación si influye en la gestión logística de la empresa G.W. Yichang & Cía. S.A. distrito de San Luis. Lima. Perú, 2017, a un nivel de significación de 0.05; donde al contrastarse mediante el Análisis Factorial que consistió en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Bartlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada, quedo rechazada la hipótesis nula.

VII. RECOMENDACIONES

Del estudio realizado se puede considerar que el resultado obtenido sobre la capacitación debe tomar en cuenta lo siguiente:

- 1) Hacer ajuste en el sistema (ERP) SAP; Para mejorar la recepción de la mercancía, toma de inventario, código de barra, etc. De acuerdo a las necesidades.
- 2) Desarrollar un layout adecuado a sus necesidades, si no hay espacio hacia los lados, tendrán que usar la altura utilizando racks altas que soporten peso.
- 3) Programar capacitaciones sobre método ABC.
- 4) Programar capacitaciones sobre métodos valoración ó métodos de valuación de inventarios, son técnicas utilizadas con el objetivo de evaluar los inventarios en términos monetarios y sus técnicas son: Identificación específica, Peps, Ueps y costos promedio ponderados.
- 5) Programar capacitaciones sobre SCTR (seguro complementario de trabajo de riesgo).
- 6) Programar capacitaciones sobre EPP (Equipo de protección personal).
- 7) Programar capacitaciones semestrales sobre la gestión logística ya que es un tema muy amplio, la cual se debería reevaluar las mejoras obtenidas de las capacitaciones.

Todas estas recomendaciones servirán para la mejora en la relación entre el empleador y empleado aumentando así la eficacia igual mejoraría la imagen de la empresa, deberían considerar la capacitación como una inversión y no un gasto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ballou, R. (2004). *Logística administración de la cadena de suministro* (5 ed.). Mexico: Editorial Pearson Educacion.
- Becerra, C., & Estela, D. (2015). *Propuesta de mejora de los procesos de recepción, gestión de inventarios y distribución de un operador logístico*. Universidad Privada de Ciencias Aplicadas, Lima.
- Bohorquez, Z., & Tovar, L. (2008). *Propuesta de mejoramiento al proceso de capacitación implementando por el área de gestión humana de almacenar S.A. para todos sus colaboradores*. Universidad de la Salle, Bogota.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (8 ed.). Mexico: McGraw-Hill/ Interamericana.
- Decenzo, D., & Robbins, S. (2001). *Administración de recursos humanos*. Mexico: Limusa.
- Dias, R. (2011). *Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la comisión federal de electricidad de la zona Montemorelos-Linares*. Universidad de Montemorelos, Nuevo Leon, Mexico.
- Ferrell, O. (2004). *Introducción a los negocios en un mundo cambiante*. (4, Ed.) Mexico: McGraw-Hill.
- Grados, E. (2009). *Capacitación y desarrollo de personal* (4 ed.). Mexico: Editorial Trillas.
- Lamb, H., & McDaniel. (2002). *Marketing* (6 ed.). Mexico: Internacional Thomson Editores S.A.
- Lopez, J. (2013). *Análisis y propuesta de mejora del ciclo de almacenamiento de materiales de una empresa de consumo masivo mediante el uso de tecnologías de información y comunicación*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Mayuri, J. (2006). *Capacitación empresarial y desempeño laboral en el fondo de empleados del Banco de la Nación-FEBAN*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Mora, A. (2010). *Gestión logística integral*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Oquendo, B. (2010). *Programa de capacitación para una empresa de servicios de soluciones para manejo de documentos*. Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Perez, M., & Sabia, A. (2013). *Influencia de la capacitación laboral y la evaluación de desempeño en el clima organizacional de hoteles 4 estrellas de Mar de Plata*. Universidad Nacional de Mar del Plata, Argentina.
- Silicio, A. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal* (4 ed.). Mexico: Editorial Limusa.

- Velasquez, M. (2012). *Canales de distribucion y logistica*. Mexico: Editorial Red Tercer Milenio.
- William, W. (2008). *Administracion de personal y recursos humanos* (6 ed.). Mexico: Editorial McGraw-Hill.
- Yuijan, D. (2014). *Mejora del area de logistica mediante la implementacion de lean six sigma en una empresa comercial*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis de la investigación	Variables de la investigación	Diseño de investigación	Población y muestra	Método, técnicas e Instrumentos
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo influye la capacitación laboral en la gestión logística de la empresa G.W. YICHANG & CIA. SA. Distrito. San Luis .Lima. Peru.2016?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar cómo influye la capacitación laboral en la gestión logística de la empresa G.W. YICHANG & CIA S.A. Distrito. San Luis. Lima. Perú. 2016.</p>	<p>Hipótesis Principal</p> <p>La capacitación laboral, si influye en la gestión logística de la empresa G.W. YICHANG & CIA. SA. Distrito. San Luis. Lima. Peru.2016</p>	<p>Variable independiente :La capacitación es el proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. Chiavenato (2007,386)</p> <p>Sus Dimensiones:</p> <p>I1 Desempeño Laboral.-Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos. Chiavenato (2000,359).</p> <p>I2 El compromiso Laboral.-Ocurre cuando los individuos están emocionalmente conectados a otros y cognitivamente vigilantes; situación en la cual los empleados saben qué se espera de ellos, tienen lo que necesitan para hacer su trabajo y sienten que pueden lograr impacto y cumplimiento en el mismo; por otra parte, perciben que son significativos para sus compañeros, en quienes confían, y consideran tener oportunidades para mejorar y desarrollarse. Harter y otros (2002, 268-279).</p> <p>I3 La motivación.-Es todo aquello que impulsa a la persona a actuar de determinada manera ó que da origen por lo menos, a una determinada tendencia, a un determinado comportamiento. Este impulso a la acción puede estar provocado por un estímulo externo (proveniente del ambiente)y también puede ser generado internamente por los procesos mentales del individuo. En ese aspecto, la motivación está relacionada con el sistema cognición de la persona Chiavenato (1999, 47).</p>	<p>El diseño de investigación es No experimental</p> <p>Trasversal puesto que los datos serán trabajados tal cual se encuentra sin manipulación.</p> <p>Tipo de investigación es explicativa porque la capacitación influye en la gestión Logística de los colaboradores de la organización.</p> <p>El método de investigación es cuantitativo puesto que se recolectaran y analizaran los datos para contestar las preguntas de la investigación.</p>	<p>La población se va a trabajar en la empresa G.W. YICHANG & CIA. SA. Distrito. San Luis. Lima. Perú.</p> <p>Para el estudio solo se consideran como población a los operarios del turno noche y turno día mayores de 18 años del distrito de San Luis. Lima.</p> <p>El total de encuestados serán 46 operarios de la empresa G.W. YICHANG & CIA. S.A. Distrito. San Luis. Lima. Peru.2017.</p>	<p>La técnica que se va a utilizar es la encuesta porque es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz.</p> <p>Se ha elaborado 24 preguntas 12 con la variable independiente y 12 con la variable dependiente.</p> <p>El método a utilizar será la escala de Likert porque nos permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado con cualquier afirmación que le proponamos.</p> <p>Escala</p> <p>5= Siempre. 4= Casi siempre. 3= A veces si a veces no. 2= Casi nunca. 1= Nunca.</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cómo influye el desempeño laboral en la gestión logística de la empresa G.W. YICHANG & CIA. SA. Distrito. San Luis. Lima. Perú. 2016?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar Cómo el desempeño laboral influye en la gestión logística de la empresa G.W. YICHANG & CIA. SA. Distrito. San Luis. Lima. Perú. 2016</p>	<p>Hipótesis Secundarios</p> <p>El desempeño laboral, si influye en la gestión logística de la empresa G.W. YICHANG & CIA. SA. Distrito. San Luis. Lima. Peru.2016.</p>	<p>Variable dependiente: La Gestión Logística, es una función Operativa importante que comprende todas las actividades necesarias para la obtención y administración de materias primas y componentes, así como el manejo de los productos terminados, su empaque y su distribución a los clientes. Ferrel y otros (2004,282).</p> <p>Sus Dimensiones:</p> <p>D1 Provisión de Mercancía.- La gestión de compras y de aprovisionamiento se presenta como encaminada a la adquisición, reposición con el objetivo de obtener calidad, cantidad y precio justo. Mora García (2010, 42).</p> <p>D2 Almacenamiento.- Es uno de los aspectos fundamentales del proceso logístico en los centros de distribución o bodegas. Su objetivo es, además de guardar la mercancía, protegerla y conservarla adecuadamente durante un período de tiempo determinado. Mora García (2010,107).</p> <p>D3 Distribución de mercancía.- El transporte como toda actividad encaminada a trasladar el producto desde su punto de origen (almacenamiento) hasta el lugar de destino. Mora García (2010,136).</p>	<p>El método de investigación es cuantitativo puesto que se recolectaran y analizaran los datos para contestar las preguntas de la investigación.</p>	<p>El total de encuestados serán 46 operarios de la empresa G.W. YICHANG & CIA. S.A. Distrito. San Luis. Lima. Peru.2017.</p>	<p>El método a utilizar será la escala de Likert porque nos permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado con cualquier afirmación que le proponamos.</p> <p>Escala</p> <p>5= Siempre. 4= Casi siempre. 3= A veces si a veces no. 2= Casi nunca. 1= Nunca.</p>
<p>¿Cómo influye el compromiso laboral en la gestión logística de la empresa G.W. YICHANG & CIA. SA. Distrito. San Luis. Lima. Perú. 2016?</p>	<p>Determinar Cómo el compromiso laboral influye en la gestión logística de la empresa G.W. YICHANG & CIA. SA. Distrito. San Luis. Lima. Perú. 2016</p>	<p>El compromiso laboral, si influye en la gestión logística de la empresa G.W. YICHANG & CIA. SA. Distrito. San Luis. Lima. Peru.2016.</p>	<p>Variable dependiente: La Gestión Logística, es una función Operativa importante que comprende todas las actividades necesarias para la obtención y administración de materias primas y componentes, así como el manejo de los productos terminados, su empaque y su distribución a los clientes. Ferrel y otros (2004,282).</p> <p>Sus Dimensiones:</p> <p>D1 Provisión de Mercancía.- La gestión de compras y de aprovisionamiento se presenta como encaminada a la adquisición, reposición con el objetivo de obtener calidad, cantidad y precio justo. Mora García (2010, 42).</p> <p>D2 Almacenamiento.- Es uno de los aspectos fundamentales del proceso logístico en los centros de distribución o bodegas. Su objetivo es, además de guardar la mercancía, protegerla y conservarla adecuadamente durante un período de tiempo determinado. Mora García (2010,107).</p> <p>D3 Distribución de mercancía.- El transporte como toda actividad encaminada a trasladar el producto desde su punto de origen (almacenamiento) hasta el lugar de destino. Mora García (2010,136).</p>	<p>El método de investigación es cuantitativo puesto que se recolectaran y analizaran los datos para contestar las preguntas de la investigación.</p>	<p>El total de encuestados serán 46 operarios de la empresa G.W. YICHANG & CIA. S.A. Distrito. San Luis. Lima. Peru.2017.</p>	<p>El método a utilizar será la escala de Likert porque nos permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado con cualquier afirmación que le proponamos.</p> <p>Escala</p> <p>5= Siempre. 4= Casi siempre. 3= A veces si a veces no. 2= Casi nunca. 1= Nunca.</p>
<p>¿Cómo influye la motivación en la gestión logística de la empresa G.W. YICHANG & CIA. SA. Distrito. San Luis. Lima. Perú. 2016?</p>	<p>Determinar Cómo la motivación influye en la gestión logística de la empresa G.W. YICHANG & CIA. SA. Distrito. San Luis. Lima. Perú. 2016</p>	<p>La motivación, si influye en la gestión logística de la empresa G.W. YICHANG & CIA. SA. Distrito. San Luis. Lima. Peru.2016.</p>	<p>Variable dependiente: La Gestión Logística, es una función Operativa importante que comprende todas las actividades necesarias para la obtención y administración de materias primas y componentes, así como el manejo de los productos terminados, su empaque y su distribución a los clientes. Ferrel y otros (2004,282).</p> <p>Sus Dimensiones:</p> <p>D1 Provisión de Mercancía.- La gestión de compras y de aprovisionamiento se presenta como encaminada a la adquisición, reposición con el objetivo de obtener calidad, cantidad y precio justo. Mora García (2010, 42).</p> <p>D2 Almacenamiento.- Es uno de los aspectos fundamentales del proceso logístico en los centros de distribución o bodegas. Su objetivo es, además de guardar la mercancía, protegerla y conservarla adecuadamente durante un período de tiempo determinado. Mora García (2010,107).</p> <p>D3 Distribución de mercancía.- El transporte como toda actividad encaminada a trasladar el producto desde su punto de origen (almacenamiento) hasta el lugar de destino. Mora García (2010,136).</p>	<p>El método de investigación es cuantitativo puesto que se recolectaran y analizaran los datos para contestar las preguntas de la investigación.</p>	<p>El total de encuestados serán 46 operarios de la empresa G.W. YICHANG & CIA. S.A. Distrito. San Luis. Lima. Peru.2017.</p>	<p>El método a utilizar será la escala de Likert porque nos permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado con cualquier afirmación que le proponamos.</p> <p>Escala</p> <p>5= Siempre. 4= Casi siempre. 3= A veces si a veces no. 2= Casi nunca. 1= Nunca.</p>

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Instrumento	ESCALA DE MEDICION	VALORES O CATEGORIAS			
VARIABLE INDEPENDIENTE CAPACITACIÓN	DESEMPEÑO LABORAL	Cumplimiento de Metas	1 ¿Cree usted que las capacitaciones mejoran su desempeño laboral? 2 ¿Qué tan satisfecho te sientes de ser parte una gran empresa?	LIKERT Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces Si A veces NO = 3 Casi siempre = 2 Nunca = 1	BUENA = (45 a 60) REGULAR = (29 a 44) MALA = (12 a 28)			
		Otorgar información a tiempo	3 ¿Recibe usted retroalimentación sobre su desempeño laboral? 4 ¿El jefe se preocupa por dar informacion sobre su desempeño?					
	COMPROMISO LABORAL	Tiene buen ambiente laboral	5 ¿Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad? 6 ¿ Le gustaria que las capacitaciones las realizara una persona especializada?					
		Se puede desarrollar profesionalmente	7 ¿Se identifica con las metas del área en que se encuentra? 8 ¿ Cree usted que las capacitaciones pueden generar ascenso y aumentos laborales?					
	MOTIVACIÓN	Tus competencias son valorados	9 ¿Cuenta con la experiencia laboral requerida para las actividades que realiza? 10 ¿ Se preocupa por alcanzar las metas?					
		La tecnología permite aplicar toda tu capacidad	11 ¿Se muestra profesional en el trabajo? 12 ¿La organización se interesa por sus aportes al trabajo?					
	VARIABLE DEPENDIENTE GESTIÓN LOGÍSTICA	PROVISIÓN DE MERCANCÍA	Calidad de la Mercancía			13 ¿El proveedor te entrega la mercancía de acuerdo a las especificaciones? 14 ¿Ud. Revisa la mercancía que recibe por parte del proveedor?	LIKERT Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces Si A veces NO = 3 Casi siempre = 2 Nunca = 1	BUENA = (45 a 60) REGULAR = (29 a 44) MALA = (12 a 28)
			vencimiento de mercancía			15 ¿Ud. Revisa constantemente las fechas de vencimiento de la mercancía antes de despachar? 16 ¿Ud. Revisa si la mercancía tiene merma?		
ALMACENAMIENTO		Mercancía Alta rotación	17 ¿Se te informa oportunamente sobre la mercancía nueva que llega? 18 ¿Conoce la valoración de la mercancía?					
		Inventarios	19 ¿Ud. Ha trabajado anteriormente en almacenes? 20 ¿Ud. Tiene conocimiento de la toma de inventario?					
DISTRIBUCIÓN DE MERCANCÍA		Atención al cliente	21 ¿Las devoluciones de mercancías anuladas son ingresadas al stock inmediatamente? 22 ¿Se entrega la mercancía a la hora y lugar indicado?					
		Pedidos perfectos	23 ¿Los clientes quedan satisfechos? 24 ¿Los despachos son exitosos?					

ENCUESTA SOBRE LA CAPACITACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA EMPRESA G.W. YICHANG & CIA. S.A. DISTRITO. SAN LUIS. LIMA. PERU. 2017

ESTIMADO TRABAJADOR:

La presente encuesta tiene por objetivo recopilar información de los factores que influyen en la gestión logística de la empresa G.W. Yichang & Cía. S.A. Distrito. San Luis. Lima. Perú.

RECOMENDACIÓN:

Lea los enunciados detenidamente y marque con una equis(x) Un casillero por pregunta.

Cada número equivale a:

5 = Siempre

4 = Casi siempre

3 = A veces si a Veces no

2 = Casi nunca

1 = Nunca

I. LA CAPACITACIÓN

	5	4	3	2	1
--	---	---	---	---	---

I.1. DESEMPEÑO LABORAL

1. ¿Cree usted que las capacitaciones mejoran su desempeño laboral?					
2. ¿Qué tan satisfecho te sientes de ser parte una gran empresa?					
3. ¿Recibe usted retroalimentación sobre su desempeño laboral?					
4. ¿El jefe se preocupa por dar información sobre su desempeño?					

I.2 COMPROMISO LABORAL

5. ¿Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad?					
6. ¿Le gustaría que las capacitaciones las realizara una persona especializada?					
7. ¿Se identifica con las metas del área en que se encuentra?					
8. ¿Cree usted que las capacitaciones pueden generar ascenso y aumentos laborales?					

I.3 MOTIVACIÓN

9. ¿Cuenta con la experiencia laboral requerida para las actividades que realiza?					
10. ¿Se preocupa por alcanzar las metas?					
11. ¿Se muestra profesional en el trabajo?					
12. ¿La organización se interesa por sus aportes al trabajo?					

D. LA GESTIÓN LOGÍSTICA

	5	4	3	2	1
--	---	---	---	---	---

D.1 PROVISIÓN DE MERCANCÍA

13. ¿El proveedor te entrega la mercancía de acuerdo a las especificaciones?					
14. ¿Ud. Revisa la mercancía que recibe por parte del proveedor?					
15. ¿Ud. Revisa constantemente las fechas de vencimiento de la mercancía antes de despachar?					
16. ¿Ud. Revisa si la mercadería tiene mermas?					

D2. ALMACENAMIENTO

17. ¿Se te informa oportunamente sobre la mercancía nueva que llega?					
18. ¿Conoce la valoración de la mercancía?					
19. ¿Ud. Ha trabajado anteriormente en almacenes?					
20. ¿Ud. Tiene conocimiento de la toma de inventario?					

D.3 DISTRIBUCIÓN DE MERCANCÍA

21. ¿Las devoluciones de mercancías anuladas son ingresadas al stock inmediatamente?					
22. ¿Se entrega la mercancía a la hora y lugar indicado?					
23. ¿Los clientes quedan satisfechos?					
24. ¿Los despachos son exitosos?					

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: LA CAPACITACIÓN

Nº	DIMENSIONES / items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO LABORAL								
1	¿Cree usted que las capacitaciones mejoran su desempeño laboral?	✓		✓		✓		
2	¿Qué tan satisfecho te sientes de ser parte una gran empresa?	✓		✓		✓		
3	¿Recibe usted retroalimentación sobre su desempeño laboral?	✓		✓		✓		
4	¿El jefe se preocupa por dar información sobre su desempeño?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: COMPROMISO LABORAL								
5	¿Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad?	✓		✓		✓		
6	¿Le gustaría que las capacitaciones las realizara una persona especializada?	✓		✓		✓		
7	¿Se identifica con las metas del área en que se encuentra?	✓		✓		✓		
8	¿Cree usted que las capacitaciones pueden generar ascenso y aumentos laborales?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: MOTIVACION								
9	¿Cuenta con la experiencia laboral requerida para las actividades que realiza?	✓		✓		✓		
10	¿Se preocupa por alcanzar las metas?	✓		✓		✓		
11	¿Se muestra profesional en el trabajo?	✓		✓		✓		
12	¿La organización se interesa por sus aportes al trabajo?	✓		✓		✓		

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: GESTIÓN LOGÍSTICA

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: PROVISION DE MERCANCIA								
13	¿El proveedor te entrega la mercancía de acuerdo a las especificaciones?	✓		✓		✓		
14	¿Ud. Revisa la mercancía que recibe por parte del proveedor?	✓		✓		✓		
15	¿Ud. Revisa constantemente las fechas de vencimiento de la mercancía antes de despachar?	✓		✓		✓		
16	¿Ud. Revisa si la mercadería tiene mermas?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: ALMACENAMIENTO								
17	¿Se te informa oportunamente sobre la mercancía nueva que llega?	✓		✓		✓		
18	¿Conoce la valoración de la mercancía?	✓		✓		✓		
19	¿Ud. Ha trabajado anteriormente en almacenes?	✓		✓		✓		
20	¿Ud. Tiene conocimiento de la toma de inventario?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: DISTRIBUCION DE MERCANCIA								
21	¿Las devoluciones de mercancías anuladas son ingresadas al stock inmediatamente?	✓		✓		✓		
22	¿Se entrega la mercancía a la hora y lugar indicado?	✓		✓		✓		
23	¿Los clientes quedan satisfechos?	✓		✓		✓		
24	¿Los despachos son exitosos?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

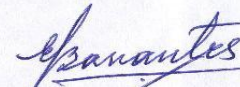
SI EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Ing. BARRANTES RÍOS EDMUNDO JOSÉ

DNI: 25651955

Especialidad del evaluador: DOCENTE METODÓLOGO



Mg. Ing. Edmundo Barrantes Ríos

07 de Febrero del 2017

¹Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

²Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: LA CAPACITACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO LABORAL								
1	¿Cree usted que las capacitaciones mejoran su desempeño laboral?	✓		✓		✓		
2	¿Qué tan satisfecho te sientes de ser parte una gran empresa?	✓		✓		✓		
3	¿Recibe usted retroalimentación sobre su desempeño laboral?	✓		✓		✓		
4	¿El jefe se preocupa por dar información sobre su desempeño?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: COMPROMISO LABORAL								
5	¿Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad?	✓		✓		✓		
6	¿Le gustaría que las capacitaciones las realizara una persona especializada?	✓		✓		✓		
7	¿Se identifica con las metas del área en que se encuentra?	✓		✓		✓		
8	¿Cree usted que las capacitaciones pueden generar ascenso y aumentos laborales?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: MOTIVACION								
9	¿Cuenta con la experiencia laboral requerida para las actividades que realiza?	✓		✓		✓		
10	¿Se preocupa por alcanzar las metas?	✓		✓		✓		
11	¿Se muestra profesional en el trabajo?	✓		✓		✓		
12	¿La organización se interesa por sus aportes al trabajo?	✓		✓		✓		

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: GESTIÓN LOGÍSTICA

N°	DIMENSIONES / items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: PROVISION DE MERCANCIA								
13	¿El proveedor te entrega la mercancía de acuerdo a las especificaciones?	✓		✓		✓		
14	¿Ud. Revisa la mercancía que recibe por parte del proveedor?	✓		✓		✓		
15	¿Ud. Revisa constantemente las fechas de vencimiento de la mercancía antes de despachar?	✓		✓		✓		
16	¿Ud. Revisa si la mercadería tiene mermas?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: ALMACENAMIENTO								
17	¿Se te informa oportunamente sobre la mercancía nueva que llega?	✓		✓		✓		
18	¿Conoce la valoración de la mercancía?	✓		✓		✓		
19	¿Ud. Ha trabajado anteriormente en almacenes?	✓		✓		✓		
20	¿Ud. Tiene conocimiento de la toma de inventario?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: DISTRIBUCION DE MERCANCIA								
21	¿Las devoluciones de mercancías anuladas son ingresadas al stock inmediatamente?	✓		✓		✓		
22	¿Se entrega la mercancía a la hora y lugar indicado?	✓		✓		✓		
23	¿Los clientes quedan satisfechos?	✓		✓		✓		
24	¿Los despachos son exitosos?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

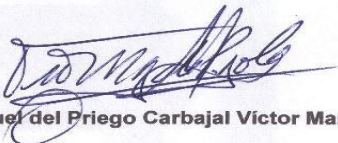
SI EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Mg. MIGUEL DEL PRIEGO CARBAJAL VÍCTOR MANUEL**

DNI: 06722070

Especialidad del evaluador: DOCENTE TEMÁTICO


Mg. Miguel del Priego Carbajal Víctor Manuel

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

07 de Febrero del 2017

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

MATRIZ DE DATOS

M/P		VARIABLE INDEPENDIENTE CAPACITACION LABORAL												VARIABLE DEPENDIENTE GESTION LOGISTICA								Sumatoria					
		I.1. DESEMPEÑO LABORAL				I.2 COMPROMISO LABORAL				I.3 MOTIVACION				D.1 PROVISION DE MERCANCIA				D.2 ALMACENAMIENTO				D.3 DISTRIBUCION DE MERCANCIA				Variable Independiente	Variable Dependiente
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24		
1	3	4	1	2	4	5	5	3	5	5	4	1	4	5	3	5	1	1	1	5	5	4	4	4	42	42	
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	60	56	
3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	1	53	51	
4	5	5	3	2	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	53	55	
5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	5	5	5	3	5	1	4	3	4	4	4	56	46	
6	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	4	3	4	4	51	51	
7	3	5	3	4	3	5	5	4	3	5	4	3	5	5	4	4	5	1	3	5	4	5	5	3	47	49	
8	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	1	5	5	4	5	5	56	53	
9	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	2	1	5	3	4	4	4	58	45	
10	3	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	2	2	4	5	4	4	4	51	50	
11	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	56	60	
12	4	3	3	2	1	4	5	3	5	5	5	5	4	3	1	2	3	5	5	5	5	5	4	4	45	46	
13	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	2	4	5	5	56	54	
14	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	4	5	3	5	5	5	58	52	
15	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	2	4	5	5	4	5	4	54	53	
16	5	5	5	5	5	5	4	1	3	4	4	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	3	51	53	
17	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	60	
18	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	53	56	
19	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	4	5	55	55	
20	5	4	3	2	4	5	5	2	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	48	54	
21	5	5	2	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	2	5	5	5	5	53	52	
22	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	2	5	5	5	5	55	53	
23	5	5	5	5	4	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	53	54	
24	5	5	4	3	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	2	2	3	5	5	5	5	5	53	50	
25	5	5	4	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	2	3	5	5	5	55	47	
26	5	4	5	4	3	4	5	3	4	5	5	3	4	5	2	1	3	1	1	4	3	4	4	4	50	36	
27	5	4	3	3	3	4	5	3	5	5	5	4	1	1	1	1	3	3	5	5	5	4	4	4	49	37	
28	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	53	54	
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	60	56	
30	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	54	56	
31	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	59	58	
32	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	51	50	
33	3	3	3	4	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	48	54	
34	3	5	5	4	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	53	55	
35	5	4	2	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	51	55	
36	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	55	55	
37	5	5	5	4	5	3	4	3	5	5	5	4	4	3	3	2	3	2	5	3	3	4	4	4	53	40	
38	3	5	3	3	5	5	3	3	5	5	5	3	3	5	3	3	5	1	3	5	5	5	5	5	48	48	
39	5	5	3	3	3	5	5	4	4	5	5	3	3	1	5	5	3	2	1	3	3	3	4	4	50	37	
40	5	4	1	2	4	5	5	2	5	5	5	1	3	1	5	4	5	1	4	5	5	4	3	3	44	43	
41	5	5	3	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	53	49	
42	5	3	1	1	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	1	3	1	5	5	5	5	4	4	47	48	
43	3	3	4	4	3	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	3	3	3	5	5	3	4	4	4	49	47	
44	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	55	56	
45	5	5	4	4	3	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	53	50	
46	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	5	4	3	2	3	3	3	4	5	3	3	5	5	5	53	44	
PROMEDIO																								52.50	50.54		

De los encuestados, se observa que la Gestion Logistica si se llega a concretar, resultando ser buena , porque la Capacitacion Laboral es el adecuado.

La Capacitacion Laboral	Rango Buena (45 a 60)
La Gestion Logistica	Rango Buena (45 a 60)